

[Texte]

Mr. Dorin: There is no doubt about it, it would save me money. I guess what I am saying to you is I am trying to do you a favour here, frankly. You might not think so, but—

Mr. Barrett: I need all the help I can get.

Mr. Dorin: But I think you have to recognize that for one reason or another there is a lack of sensitivity in your bank. I do not know what it is. You often get me back, but hopefully you can do something to keep the rest of your customers reasonably happy.

• 1145

Mr. Barrett: I am not sure I will ever convince you, but let me give you a few examples, a different perspective.

You mentioned the mortgage, which is probably one of the most sensitive transactions in a homeowner's life. The Bank of Montreal pioneered, pioneered flexible options on mortgages that never existed. Why? Because we found that customers got into serious trouble when interest rates skyrocketed and once locked in to high interest rates could not get out. The Bank of Montreal was the first bank to pioneer 10-plus-10 mortgages, no penalty repayment, free switch from other institutions so you could take advantage of it. So, on your mortgage side, nobody in the industry had a more sensitive view to the homeowner than the Bank of Montreal.

Mr. Dorin: I am not sure the free switch has anything to do with helping the consumer, but—

Mr. Barrett: Then let me explain it to you, sir. The free switch means that the legal fees associated with transferring the documentation from a place where you were locked in to a place where you could have the flexibility of having lower rates, we ate it! That is what free switch meant. I think that was helpful.

The Chairman: Are you finished now?

Mr. Dorin: Okay. Let somebody else go.

The Chairman: All right. Mr. McCrossan.

Mr. McCrossan: Thank you very much, Mr. Chairman. I will not go through my own personal history, but I will identify myself as a customer who left the Bank of Montreal because of dissatisfaction over service fees some time ago. That is the only bank account I have ever closed because of that reason.

I want to deal specifically with what has been mentioned before, the service fee changes that were introduced in May 1987. It seems to me that your bank almost single-handedly led to this investigation because it provided by far the biggest source of complaints to the committee, and to me, and it may well be that your bank is leading the way out of this problem as well. I think you

[Traduction]

M. Dorin: Cela ne fait pas de doute, c'est économique. Mais en réalité, vous devez comprendre que j'essaie de vous aider. Vous ne le pensez peut-être pas, mais. . .

M. Barrett: Je ne refuse jamais de l'aide.

M. Dorin: Vous devez le reconnaître, je ne sais pas pourquoi, mais il y a un manque de compréhension dans votre banque. Je ne sais pas d'où ça vient, je reviens souvent, mais j'espère que vous réussirez à faire quelque chose pour satisfaire vos autres clients.

M. Barrett: Je ne réussirai peut-être pas à vous convaincre, mais je vais tout de même vous donner quelques exemples, vous faire voir les choses d'un autre point de vue.

Vous avez parlé d'une hypothèque, probablement la transaction la plus délicate que puisse effectuer un propriétaire. La Banque de Montréal a été la première à offrir des options flexibles sur les hypothèques. Pourquoi? Parce que nous avons constaté que nos clients avaient des difficultés graves lorsque les taux d'intérêt montaient en flèche et qu'une fois coincés avec des taux d'intérêt très élevés ils ne pouvaient plus s'en sortir. La Banque de Montréal a été la première à offrir des hypothèques 10 plus 10, pas de pénalité sur les remboursements, et un transfert gratuit à partir d'un autre établissement pour que vous puissiez en profiter. Pour les hypothèques, donc, personne n'a été plus sensible aux besoins des propriétaires que la Banque de Montréal.

M. Dorin: Je ne suis pas certain que le transfert gratuit ait été vraiment destiné à aider le client, mais. . .

M. Barrett: Eh bien je vais vous l'expliquer, monsieur. Le transfert gratuit, cela signifie que les frais légaux du transfert des documents d'un établissement à l'autre, c'est nous qui les avons absorbés, permettant ainsi à nos clients de bénéficier de taux inférieurs! Voilà ce que signifie le transfert gratuit. Je suis persuadé que c'était utile.

Le président: Vous avez terminé?

M. Dorin: D'accord, je cède la place.

Le président: Très bien. Monsieur McCrossan.

M. McCrossan: Merci beaucoup, monsieur le président. Je ne vais pas vous raconter mes histoires personnelles, mais je tiens à préciser que j'étais jadis un client de la Banque de Montréal et que j'en suis parti il y a quelque temps parce que j'étais mécontent des frais de service. C'est le seul compte bancaire que j'ai jamais fermé pour cette raison.

Je reviens à ce qu'on a dit tout à l'heure, les changements de tarif qui ont été mis en place en mai 1987. J'ai l'impression que votre banque est pratiquement la seule responsable de cette enquête car c'est de loin celle qui a provoqué le plus de plainte et pour autant que je puisse en juger, il est fort possible que ce soit vous également qui finissiez par régler le problème. Je pense