

[Text]

**Mrs. Collins:** If Mr. Rodriguez were here, he would probably have asked you this. I will ask it in his absence, because a concern has been raised that if you yell and scream loud enough at your local bank then you will get some action. Of course, if Mr. Rodriguez yells and screams, I know he would get action; but for the ordinary person, what policy guidelines do you give from head office to your regions and to individual banks about the criteria or circumstances under which service charges can be waived, and are they consistent across the country?

• 1230

**Mr. Barrett:** Hopefully, if a customer comes into the bank and says he was not aware of the fee, we waive the charge; and we reverse it. That policy is in place across the country. Branches do not have discretion to put on fees, but they have discretion to waive them if, in their judgment, the customer was not aware of the fee.

**Mrs. Collins:** So the only reason they would do it is if the customer comes in and says he or she was not aware of that.

**Mr. Barrett:** Yes. We examine every complaint a customer makes and fix it if we have made an error, and we do. We fix it and make recompense to the customer for it. We have a very strict policy on that, a very strict procedure on following the follow-up to customer complaints, etc. A number cross my own desk. They do not go into some faceless bureaucracy; I personally handle each and every one that comes to my attention, and it is the policy in the bank to do that.

**Mrs. Collins:** So it would be only because of a lack of knowledge. What about the sense of unfairness? We have had examples, again coming back to this sort of NSF charge-back situation, where it was maybe a mix-up with the NSF because the cheque did not come in quite on time. So maybe you can redress that. Will you also redress the guy who got the charge-back fee?

**Mr. Barrett:** It is hard to generalize. Our relationship with our customers is important. Within reasonable grounds, we try to address any legitimate complaint a customer has and to fix it. Sometimes in our opinion it is not something we have done wrong.

**Mrs. Collins:** So if a passbook savings account customer came in to you and you now had started to charge that \$1 minimum fee—but as you said earlier, they probably had not been notified personally—I would think they could legitimately say they were not aware of that. Could they get that—

**Mr. Barrett:** Customers do, and we have done it in those cases, yes.

**Mrs. Collins:** So we could encourage customers to do that.

**Mr. Barrett:** You would not, of course, want to encourage customers to be untruthful.

[Translation]

**Mme Collins:** Si M. Rodriguez était ici, il vous aurait vraisemblablement posé cette question. Je vais vous la poser en son absence, car on nous a dit que si l'on crie suffisamment fort et que l'on hurle, la banque fera quelque chose. Evidemment, si c'est M. Rodriguez qui hurle et crie, il obtiendra satisfaction, je le sais; mais ce qui m'intéresse, c'est l'homme de la rue; quelles instructions la banque donne-t-elle à ses succursales à propos des conditions dans lesquelles les frais d'administration peuvent être supprimés, et ces instructions sont-elles les mêmes partout dans le pays?

**M. Barrett:** Si un client nous dit qu'il n'était pas au courant des frais qui lui seraient demandés, nous les supprimons. Ces instructions valent pour tout le pays. Les succursales ne peuvent imposer de frais, mais elles peuvent les supprimer si elles estiment que le client n'était pas au courant.

**Mme Collins:** Ainsi, elles ne supprimeraient ces frais que si le client disait qu'il n'était pas au courant.

**M. Barrett:** En effet. Nous examinons toutes les plaintes que nous adressent nos clients et nous réparons nos erreurs. Nous indemnisons le client. Nos instructions sont très strictes là-dessus, les plaintes adressées par nos clients sont toujours suivies. Un certain nombre d'entre elles se retrouvent sur mon propre bureau. Elles ne sont pas examinées par quelqu'un d'impersonnel; je réponds à toutes celles qui sont portées à mon attention, et ce sont là les instructions données à toutes nos succursales.

**Mme Collins:** Ainsi, vous n'inversez ces frais que si le client n'était pas au courant. Et le sentiment d'injustice? Nous vous en avons donné des exemples, les frais pour chèques sans provision, ou pour chèques refusés, surtout lorsque le chèque n'est pas arrivé en temps voulu. Vous pourriez aussi peut-être inverser les frais que vous demandez à ce sujet? Le ferez-vous?

**M. Barrett:** Il ne faut pas généraliser. Les rapports que nous entretenons avec nos clients sont importants. Dans la mesure du possible, nous essayons de répondre à toute plainte légitime d'un client et de régler le problème. Parfois, l'erreur ne peut pas nous être attribuée.

**Mme Collins:** Ainsi, si un client qui avait chez vous un compte d'épargne avec livret venait vous voir, alors que vous aviez commencé à imposer ces frais minimums d'un dollar—mais comme vous l'avez dit tout à l'heure, il n'en aura vraisemblablement pas été averti personnellement—je suppose qu'il pourrait dire tout à fait légitimement qu'il n'était pas au courant. Pourrait-il récupérer. . .

**M. Barrett:** C'est ce que font les clients, et nous leur avons remboursé cet argent dans certains cas, oui.

**Mme Collins:** Nous pourrions donc encourager les clients à le faire.

**M. Barrett:** Vous ne voudriez pas évidemment encourager les clients à ne pas dire la vérité.