

[Text]

colleagues say I will never get anywhere with them but I am going to keep trying, and that is whether or not there are any criteria by which you assess these fees.

• 1205

In looking at the range of fees that you have, a stop payment on a cheque is \$5, a certified cheque is \$3, a charge-back—I must admit I have a hard time with that one, why you charge that \$5, as a lot of people do—NSF \$13, writing a cheque 50¢. In making a decision about the relationship of fees, there must be at least something that goes into that thinking. Is part of that thinking a deterrent factor? In addition to the actual costs in some of these fees, in the minds of management are you saying you want to deter customers from undertaking that kind of activity, and if so, is there an amount or anything that you have in mind to do that?

**Mr. Barrett:** I think an example of a fee that incorporates a deterrent factor, if you like, is an NSF charge. Certainly there is the element of making that painful.

In the charge-back. . . Charge-backs require exceptional handling throughout the system. I am not sure if you are aware, but Canada is universally recognized as having probably the most efficient payment system in the world. It is highly automated, and the clearing and exchange points around it are the envy of other financial systems in the world.

**Mrs. Collins:** Yes, I know. We have heard all that.

**Mr. Barrett:** The problem is if you have a charge-back or an NSF cheque, it is rejected from the system. It cannot be processed automatically. It has to go through multiple manual interventions. Therefore it is a very expensive process. In the old days when we did not have technology, there used to be an exchange fee for cheques—way, way back before any of this. When they designed—and it was the banks, because they developed the payment system in Canada—the more efficient automated payment system, they dropped the exchange fees. The problem now is that if you have a charge-back that requires exceptional handling outside that system, it is a very expensive process.

**Mrs. Collins:** But we get a lot of complaints about that. From the consumer point of view it does not really seem very fair. Why should the poor consumer have to pay for that?

**Mr. Barrett:** Certainly the customer is unfortunate when somebody gives them a cheque and the cheque is charged back.

**Mrs. Collins:** In the hearing yesterday we heard some instances of people getting hit with NSF costs because there has just been a problem of money going in and out over a day or two and that then gets redressed. Well, the customer at the other end who gets charged the charge-back for the fee probably still gets that \$5 charge. I think

[Translation]

collègues me disent que je n'obtiendrai jamais satisfaction, mais je ne vais pas lâcher: sur quels critères vous basez-vous pour fixer ces frais?

Si je me reporte au barème que vous proposez, il en coûte 5\$ pour faire opposition à un chèque, 3\$ pour obtenir un chèque certifié, 5\$ pour débiter un chèque refusé—je dois admettre que j'ai beaucoup de mal à comprendre que vous préleviez des frais pour cela—et je ne suis pas la seule—et 13\$ pour un chèque sans provision, même si ce chèque n'est que de 50c. Avant d'établir ce barème, vous avez dû au moins y penser. Avez-vous voulu y introduire un facteur de dissuasion? Outre les frais réels que coûtent ces services, la banque veut-elle dissuader ses clients d'entreprendre ce genre d'activités et dans l'affirmative, à combien se chiffre ce facteur dissuasif?

**M. Barrett:** Les frais pour chèques sans provision constituent un exemple de ce facteur dissuasif. Il faut que cela fasse mal.

Pour ce qui est du compte débité, en cas de chèque refusé. . . Ces chèques doivent être traités à part. Je ne sais pas si vous le savez, mais au Canada, notre système de paiements est reconnu dans le monde comme étant vraisemblablement le plus rentable. Il est fortement automatisé, et notre système de compensation fait l'envie des autres banques du monde.

**Mme Collins:** Oui, je sais. Nous l'avons déjà entendu.

**M. Barrett:** L'ennui, avec un chèque refusé ou un chèque sans provision, c'est que le système le rejette. Il ne peut être compensé automatiquement. Il doit être vu et revu par plusieurs personnes. Cela coûte donc très cher. À l'époque où ces techniques n'existaient pas, des frais d'échange de chèque étaient imposés—bien avant que tout cela n'existe. Lorsque ce système a été mis au point—et ce sont les banques qui l'ont fait au Canada—les frais d'échange ont été supprimés. L'ennui maintenant, c'est que si un chèque est refusé et qu'il doit être compensé manuellement, cela coûte très cher.

**Mme Collins:** Mais nous recevons beaucoup de plaintes à ce sujet. Du point de vue du consommateur, cela ne semble pas très juste. Pourquoi le pauvre consommateur devrait-il en assumer les frais?

**M. Barrett:** Il est évident que le client qui tire un chèque qui est ensuite refusé se trouve dans une situation malheureuse.

**Mme Collins:** Hier, ici même, nous avons entendu dire que certains devaient payer des frais pour chèques sans provision alors que l'entrée et la sortie de fonds ne coïncidaient pas et prenaient un ou deux jours et que la situation était ensuite corrigée. Mais le client dont le compte est débité parce que son chèque a été refusé doit