

[Text]

Service charges. You talk about range of service, range of quality, range of convenience. Well, the range of charges. . . I have no problem with the charges, but I think the overall attitude of the bank has been very poor. Our evidence is anecdotal, but letters that have come to us far and away are directed to the Bank of Montreal. And a commercial like this is not going to change that fact. I tell you, based on my experience, I just think your bank has a real problem. I am not suggesting we are going to legislate it. I am just going to suggest we do more of what I do, and that is go around and tell people to deal somewhere else.

Do you not find it difficult when the biggest offender, if you like, based on our mail, is the Bank of Montreal? Does that not trouble you, and do you not think you have a problem?

Mr. Barrett: Sir, we take customer complaints very, very seriously. You cannot be in the service business and not do so.

As the chairman pointed out, the number one issue that constituted most of the volume of complaints about the Bank of Montreal, which I received also, came on the basis of the \$1 maintenance fee for accounts under \$200, and they were by people for whom affordability and the capability to save higher levels than \$200 was a problem. We recognize that. We missed it when we put in the fee. We missed being as sensitive as we should have been to that segment, perhaps.

In setting about to restructure the seven programs we have come out with, we designed one specifically to take care of the people who are most offended by that \$1 fee. The \$1 fee is gone, and we have the transaction fee in that new package. I think the combination of the basic savings account and the basic checking account ensures that nobody in Canada will be disenfranchised from the service at the Bank of Montreal.

The competitor you mention. . . I would not respond to competitors, except to say that banks that have a national franchise, which the Bank of Montreal has had for over a century and a half, are delivering financial services to Canadians in the smaller towns, in the less-attractive priority markets that some of the cream-skimmers who came into the market and whom you so admire—

Mr. Dorin: I have also dealt with the Royal Bank, by the way, and they have treated me very well. I have no complaint.

Mr. Barrett: As I said, sir, most Canadians deal with three financial institutions. I am hoping when you study the *Better Banking Guide* you will discover that by consolidating your business with the Bank of Montreal, you will repent and sin no more.

[Translation]

Frais de service. Vous parlez d'une gamme de services, d'une gamme de qualité, des aspects pratiques. Pour ce qui est de la gamme des services, je n'ai rien contre les frais, mais je pense que c'est l'attitude générale de la banque qui est très mauvaise. Nous n'avons que des anecdotes, mais jusqu'à présent, les lettres que nous avons reçues parle de la Banque de Montréal. Et ce n'est pas ce genre de publicité qui y changera quelque chose. Je vous assure que d'après mon expérience, vous avez un problème grave. Je ne prétends pas que nous allons le régler avec une loi, mais je vais proposer qu'on fasse ce que je fais, qu'on dise à tout le monde de s'adresser à une autre banque.

Quand vous entendez que le plus grand coupable, si l'on peut dire, c'est la Banque de Montréal, comme notre courrier l'indique, est-ce que cela ne vous pose pas un problème, est-ce que cela ne vous trouble pas?

M. Barrett: Je vous assure que nous prenons les plaintes des clients très au sérieux. Dans une entreprise axée sur les services, il est impossible de faire autrement.

Comme le président l'a dit, la plupart des plaintes contre la Banque de Montréal, des plaintes que je reçois également, portaient sur les frais d'entretien de 1\$ sur les comptes de moins de 200\$ et venaient de gens qui avaient du mal à économiser plus de 200\$. Nous le savons. Nous n'avions pas pensé à cela quand nous avons mis en place le système. Peut-être n'avons-nous pas tenu compte des besoins de ce secteur de la population comme nous aurions dû le faire.

Quand nous avons décidé de restructurer les sept programmes en question, nous en avons conçu un spécifiquement à l'intention de ces gens qui sont gênés par les frais de 1\$. Cette disposition a maintenant disparu et dans le nouveau système, nous avons des frais de transaction. Je pense qu'en regroupant le compte d'épargne de base et le compte de chèques de base, on s'assure que personne au Canada ne sera découragé de faire appel aux services de la Banque de Montréal.

Le concurrent dont vous avez parlé. . . Je ne répondrai pas aux concurrents, mais je peux dire que les banques qui ont une franchise nationale, ce qui est le cas de la Banque de Montréal depuis plus d'un siècle et demie offrent des services financiers au Canada à des petites villes, desservent les marchés les moins attrayants alors que les nouveaux venus sur le marché que vous admirez tant et qui s'en tiennent à la crème. . .

M. Dorin: J'ai également fait affaire avec la Banque Royale et, soit dit en passant, j'ai été très bien traité. Je n'ai pas de plainte à formuler.

M. Barrett: Comme je l'ai dit, monsieur, la plupart des Canadiens s'adressent à trois établissements financiers. Quand vous lirez notre *guide conseil*, vous constaterez qu'en réorganisant vos dispositions financières à la Banque de Montréal, vous n'aurez plus de raisons de vous repentir.