

[Texte]

Mrs. Collins: Do you not think you should give 60 days' notice of the introduction of a new fee?

Mr. Barrett: But this is an optional program.

Mrs. Collins: That is the other part that confuses me. It says you can either have a fixed monthly fee or an option to eliminate the fixed monthly fee.

Mr. Barrett: Correct.

Mrs. Collins: What does that mean? What will it cost me?

Mr. Barrett: That will mean you can choose a fixed monthly fee, and depending on the level of business you choose to give us or award us, we will provide volume discounts, if you like, to the level where you have no fees at all. There is an incentive in the program for you to consolidate large volumes of business, and not only will you not have per item fees or the old nickel-and-dime problem, but you will also not have the single monthly fee. It rewards customers for bringing business to the bank. It is an additional reward.

Mrs. Collins: For wealthy customers.

Mr. Barrett: No. Actually, that is a very interesting misconception. The notion that high savers are wealthy is actually not correct. There are very thrifty and frugal hard-working men and women who under any definition would not be considered high income or high net worth. I think one should reward those people for their thriftiness or their frugality. Indeed, many people who do not save are indeed the more financially active and higher income people at different stages of their life. I do not think any of us would suggest that a hard-working man or woman who has managed to put together good savings over several years should continue to cross-subsidize those who consume all of their income and can afford to pay fees.

Mrs. Collins: But I will be honest with you. This brochure does not really give me the information I need to make a wise consumer decision at this point.

Mr. Barrett: First of all, we have 15,000 employees—customer service reps, etc.—who will be actively dealing with our customers. We will be doing a major media campaign, and you will see it. What we are hoping to do is get our customers in and sit down with them, so we can walk through the customer's usage pattern and select which of the options is best. If the customer does not like any of the options—they are not perfect—or thinks on a probability basis he might not have that level of activity, he will still have the option of going per item. The only ones who will pay per item fees are those who have chosen to do so.

Mrs. Collins: I want to come back to the questions I have been raising with other witnesses, and some of my

[Traduction]

de 60 jours, étant donné que ce programme ne prévoit aucune augmentation de ces frais.

Mme Collins: Ne pensez-vous pas que vous devriez tout de même en avertir vos clients 60 jours à l'avance?

M. Barrett: Mais c'est un programme auquel nos clients ne sont pas tenus d'adhérer.

Mme Collins: Justement, je voulais vous en parler, car ce n'est pas clair. D'après ce programme, vous pouvez soit payer des frais d'administration mensuels fixes, soit ne pas les payer.

M. Barrett: C'est cela.

Mme Collins: Qu'entendez-vous par là? Combien ce programme me coûtera-t-il?

M. Barrett: Vous pouvez opter pour des frais mensuels fixes et selon les transactions que vous opérerez chez nous, nous vous accorderons des rabais et ainsi, vous pourriez très bien ne pas avoir de frais à payer. Ce programme vous incite à opérer toutes vos transactions chez nous, et non seulement chaque service ne vous sera pas tarifé, on ne vous demandera pas de payer des tas de menus frais, mais les frais mensuels fixes sauteront également. C'est une récompense que nous donnons aux clients qui s'adressent à nous.

Mme Collins: Aux clients riches.

M. Barrett: Non, et ce que vous dites, est une idée fausse très intéressante. Ce ne sont pas les riches qui épargnent le plus d'argent. Ce sont des hommes et des femmes soucieux de leur argent, économes, qui travaillent dur et qui n'ont pas de revenu élevé ou dont la valeur nette n'est pas élevée, tant s'en faut. Je crois que leur souci d'économie devrait être récompensé. De fait, ceux qui n'épargnent pas d'argent sont ceux qui sont le plus actifs sur le plan financier et dont le revenu est le plus élevé à divers stades de leur existence. Je ne crois pas que les hommes ou les femmes qui ne ménagent pas leurs efforts et qui ont réussi à mettre petit à petit de l'argent de côté devraient continuer à interfinancer ceux qui dépensent tout leur argent et peuvent payer nos frais d'administration.

Mme Collins: Pour être tout à fait franche, cette brochure ne donne pas vraiment les renseignements dont j'ai besoin pour prendre une décision avisée.

M. Barrett: Nos 15,000 employés—notre service à la clientèle, etc.—se mettront à la disposition de nos clients. Nous allons lancer une campagne publicitaire de grande envergure, et vous la remarquerez. Nous espérons ainsi discuter avec nos clients du programme de services bancaires qui leur conviendrait le mieux. Si un de nos clients n'est pas satisfait de ces divers programmes—ils ne sont pas parfaits—ou s'il estime qu'il n'aura pas à recourir à tous ces services, il peut toujours opter pour la tarification séparée. Les seuls qui paieront chaque service demandé seront ceux qui auront choisi cette voie-là.

Mme Collins: Je voudrais revenir sur les questions que j'ai posées à d'autres témoins, bien que certains de mes