

## [Texte]

through national pricing policies, determined, in turn, by competition in the major centres.

Now, against this background, let us turn to two issues: the level of bank fees and the method of informing customers about changes in those fees.

The pricing of services at the Bank of Montreal is designed to meet the following objectives: to provide access to banking services to all Canadians, regardless of income; to reflect our customers' views with respect to value, options, and choice in a highly competitive financial services marketplace; and to provide a satisfactory return on investment to our shareholders.

Yet, it is in the area of pricing that we have encountered our sharpest criticism, and this we must squarely face and resolve.

There is the impression that prices are changed too frequently and without sufficient prior notice. Customers want more control, more predictability over fees charged to their accounts, and they want a simplified fee structure. Individual Canadians want options that serve their particular needs, with greater recognition of the extent of their personal relationship with the bank. The Bank of Montreal is responding to these needs and concerns.

First the issue of frequency and prior notice of price changes. The Bank of Montreal has not raised fees on personal deposits since May 1, 1987, nor will fees be raised for the balance of this fiscal year. That is 18 months without a change. In fact, it is bank policy to revise its fee schedule no more frequently than once a year and to communicate the changes 60 days before they take effect.

• 1115

Deposit account fees are set out in a comprehensive brochure entitled *Better Banking Guide*. It describes our service packages, accounts and fees in a clear and unambiguous fashion. It is prominently displayed in all our branches and made available to all existing and new deposit customers. When we revise our fee schedule, we distribute a new guide 60 days in advance. We continue to put notices in our branches, at all instabank machines and in customer statements. To handle customer inquiries better, we provide our national, toll-free, infraservice hotline across Canada.

To meet our customers' needs for control, predictability and a simplified fee structure, we announced in January a range of new options to enable

## [Traduction]

gamme croissante de services financiers, certes, mais elle permet également des économies d'échelle qu'une grande banque peut réaliser grâce à une politique tarifaire nationale reposant sur la concurrence dans les principaux centres d'affaires.

Si vous le permettez, j'aimerais maintenant aborder deux autres questions, à savoir: le niveau des frais bancaires et la communication des augmentations de frais.

La tarification de la Banque de Montréal vise les objectifs suivants: offrir des services bancaires à tous les Canadiens, quels que soient leurs revenus; tenir compte, dans un marché très concurrentiel, des valeurs, des préférences et des choix de nos clients; et assurer à nos actionnaires un rendement satisfaisant sur le capital investi.

Toutefois, les critiques les plus virulentes portent sur notre tarification, élément dont il nous faut tenir compte et à résoudre.

Les clients ont l'impression que nos tarifs sont trop souvent modifiés et de ne pas en être avisés assez tôt. Ils désirent exercer un plus grand contrôle sur les frais qui leur sont imputés et être en mesure de les prévoir et ils voudraient une tarification plus simple. Le consommateur canadien aimerait bénéficier d'options qui répondent à ses besoins particuliers, et que la Banque de Montréal tienne davantage compte du degré d'exclusivité des relations d'affaires qu'il entretient avec elle. La Banque de Montréal répond à ces besoins et à ces préoccupations.

D'abord, pour ce qui est de la fréquence et du préavis, la banque n'a pas augmenté les frais relatifs aux comptes de dépôt des particuliers depuis le 1<sup>er</sup> mai 1987 et ne les augmentera pas d'ici la fin du présent exercice, soit une période de 18 mois. En fait, la banque a pour principe de ne réévaluer ses tarifs qu'une fois l'an, et de communiquer les changements 60 jours avant leur entrée en vigueur.

Notre brochure intitulée «Guide conseil sur les services de dépôts personnels» énumère les frais relatifs aux comptes de dépôt. Elle donne une description claire et précise des programmes, des services et des comptes offerts par la banque, ainsi que des frais que nous imputons. Cette brochure est mise bien en vue dans toutes nos succursales et est à la disposition tant des déposants actuels que des nouveaux déposants. À chaque nouvelle révision de la tarification, nous publions un nouveau guide conseil, 60 jours à l'avance. Nous continuerons à afficher des avis dans nos succursales et aux guichets Instabank, et à en joindre aux relevés des comptes des clients. De plus, la banque offre l'Infoservice, un service téléphonique sans frais disponible partout au Canada, afin de mieux répondre aux demandes de renseignements de la clientèle.

Pour satisfaire aux besoins de nos clients, qui désirent avoir un meilleur contrôle, être en mesure de prévoir les frais et bénéficier d'une structure tarifaire simplifiée, nous