

[Texte]

**Mr. Barrett:** This is the fourth edition of it. The first launch of the *Better Banking Guide* was in 1986. If I may, and I hope I am not guilty of a commercial here, but it really is the fact that my bank voluntarily four or five years ago built a nationwide network of infoservice message centres; they are in Toronto, Halifax, Montreal, Vancouver, Calgary, etc., around the country.

These are manned with highly-skilled employees who do nothing else but respond to toll-free inquiries. We went an extra step, so that people from the home or from the office would not need to come into the bank to find out information. I think we have gone a long way.

I am sensitive to what Mr. McCrossan said. I think no matter what one does, in the end there may be a small percentage of customers, but it will not be because of lack of best efforts by our institution. Probably down the road technology will permit us to find yet another way of bringing up the individual fees. But I hope this will usher in a new era, that individual fees will be a thing of the past.

**Miss Nicholson:** Thank you.

**The Chairman:** On the second round we have just until 12.30 p.m. We might not see the clock completely, but I am going first to Mr. Dorin, then to Mr. McCrossan, and finally to Mrs. Collins.

**Mr. Dorin:** I just have a 30-second question. Since you have told us about this new program and these fees, and the fact that these fees are only going to be changed once a year, why is it that on this brochure explaining it, in the smallest print used on the brochure, it says, "terms and conditions are subject to change without notice"? Does that not run contrary to everything you have just been telling us?

**The Chairman:** The Bank of Montreal doing more for you.

**Mr. Barrett:** When you publish a brochure, you publish interest rates. Interest rates change. So one is legally required to advise people when you incorporate any interest rate in it, that they are subject to change on market conditions. It is not on fees, not on fees.

**Mr. Dorin:** It does not say that. It just says "terms and conditions subject to change without notice". I just rest my case. I am not going to . . .

**Mrs. Collins:** The interest rates do say that, that is fair enough, but then you have this general waiver.

[Traduction]

croient avoir vu quelque chose quelque part, mais ne savent pas où cela se trouve.

**M. Barrett:** C'est la quatrième édition de ce guide. Le premier *guide-conseils* date de 1986. Si vous me le permettez, et j'espère que je peux le dire sans que l'on m'accuse de faire de la publicité, je dirais que c'est ma banque qui, il y a quatre ou cinq ans, a délibérément créé un réseau national de centres d'infoservice, qui se trouvent à Toronto, Halifax, Montréal, Vancouver, Calgary, et cetera, un peu partout dans le pays.

Ce sont des employés hautement compétents qui répondent aux demandes faites par appels interurbains sans frais, et ces employés ne font rien d'autre. Nous avons fait un pas supplémentaire pour que ceux qui étaient chez eux ou au bureau n'aient pas à aller à la banque pour obtenir des renseignements. Je crois que nous avons beaucoup fait dans le domaine.

L'observation de M. McCrossan m'a touché. Indépendamment de ce que l'on fait, il y aura toujours un petit nombre de clients mécontents, mais ce mécontentement ne sera pas dû à l'absence des efforts déployés par notre banque. Il se peut qu'à l'avenir le perfectionnement des techniques nous permette de nous attaquer à nouveau à ce problème. Cependant, j'espère que cela est annonciateur d'une nouvelle ère, et que les frais individuels seront choses du passé.

**Mme Nicholson:** Je vous remercie.

**Le président:** Il ne nous reste pas beaucoup de temps pour le deuxième tour puisque nous devons nous arrêter à 12h30. Nous irons peut-être un peu au-delà de 12h30, mais je passe la parole maintenant à M. Dorin, puis à M. McCrossan et enfin à M<sup>me</sup> Collins.

**M. Dorin:** Ma question sera très, très brève. Vous nous avez exposé ce nouveau programme, tous ces frais d'administration, et vous nous avez dit qu'ils ne seront modifiés qu'une fois par an; dans ce cas, pourquoi trouve-t-on sur cette brochure en tous petits caractères les mots suivants: «les modalités peuvent être modifiées sans préavis»? Cela ne va-t-il pas à l'encontre de tout ce que vous nous avez dit aujourd'hui?

**Le président:** La Banque de Montréal en fait plus pour vous.

**M. Barrett:** Lorsque l'on publie une brochure, on y donne les taux d'intérêts. Les taux d'intérêts changent. Nous sommes donc tenus par la loi de dire au public, lorsque des taux d'intérêts figurent dans une brochure, que ces derniers peuvent être modifiés selon les conditions du marché. Cela ne s'applique cependant pas aux frais d'administration.

**M. Dorin:** Ce n'est pas ce que dit cette brochure. Elle dit: «les modalités peuvent être modifiées sans préavis». Mais je n'irai pas plus loin. Je ne vais pas . . .

**Mme Collins:** C'est effectivement ce que l'on trouve sous la rubrique «taux d'intérêts», mais il y a également cette dérogation tout à la fin de la brochure.