

[Texte]

So we said to customers, if you want us to keep them in safekeeping for you, and if you have an inquiry where you need to see the documents, a number of those, we will retrieve them for you—and I believe retrieving a couple of documents is free—you have the option of escaping the fee for cheque return. And customers made that choice. So I think they did have a choice. I think they were well aware of it, and they made the selection based on their own needs for the service.

Mr. McCrossan: The cheque deposited which is NSF as opposed to the cheque written which is NSF, was that fee also introduced at about the same time?

Mr. Barrett: No. Charge-backs have been around for a while.

I would like to go back, if I may. It is important to understand that of all the fees charged in my bank, they constitute 13% of the cost base of running the retail banking system. The process I tried to describe, which is this process of the transition, the change that occurred in banking where more interest was paid to depositors and therefore less cross-subsidy—

Mr. McCrossan: No problem with that.

Mr. Barrett: —the phenomenon that has been taking place over four or five years is a gradual redistribution to the extent that, even with the dramatic increases that have been talked about, it still only constitutes 13%. So one is still absorbing 87% from the inter-mediation interest rate spread.

Mrs. Collins: Mr. Barrett, I am pleased to see that you have introduced these basic chequing and basic savings accounts. They are, I think, similar to what Mr. McCrossan was talking about yesterday.

I will not go into my true financial confessions. I will wait until my bank appears next week. I have never dealt with your bank, so I have no point of interest.

I chair the Standing Committee on Consumer and Corporate Affairs, so I bring to these hearings my orientation, which is consumer interest. I am sort of looking at this material as a consumer.

I still have some difficulties with it, because I do not feel there is still full disclosure. To go to, for example, your better banking plans, your Gold First Bank plan, you say there is a fixed monthly fee, but you do not tell me what the fee is. What is the fee? If I am going to make a decision, I have to know that.

Mr. Barrett: Quite; and obviously you will have to know that beforehand. The architecture of these seven programs coincidentally addresses many of the concerns the committee is tackling, but it is only one part of our overall banking strategy.

[Traduction]

Nous avons donc dit à nos clients: si vous voulez que nous conservions vos chèques pour vous, et si jamais vous avez besoin d'en consulter quelques-uns, nous vous les redonnerons. S'il s'agit de document seulement, c'est gratuit, je crois, et cela permet aux clients de ne pas payer de frais pour récupérer leurs chèques automatiquement. C'est ce que les clients ont choisi, je crois que c'est ce qu'ils ont préféré. Je pense qu'ils étaient parfaitement au courant du choix que nous leur offrions, un choix qu'ils ont fait librement compte tenu de leurs besoins.

M. McCrossan: Est-ce que les frais pour chèques déposés par opposition aux chèques écrits, et qui sont sans provision ont été mis en place au même moment?

M. Barrett: Non. Cela existe depuis un certain temps.

Si vous me permettez, je vais revenir en arrière car il est important de comprendre que tous ces frais exigés par ma banque constituent 13 p. 100 des frais généraux du système bancaire de base. J'ai essayé de vous expliquer comment nous avons organisé la transition, les changements qui se sont produits, l'augmentation des intérêts versés aux déposants qui a permis de moins subventionner certains secteurs au dépend d'autres. . .

M. McCrossan: Je n'ai rien contre.

M. Barrett: Depuis quatre ou cinq ans, on a assisté à une redistribution progressive sur une telle échelle qu'en dépit des augmentations considérables dont on a parlé, cela représente toujours 13 p. 100. Autrement dit, nous continuons à absorber 87 p. 100 grâce à l'étalement des taux d'intérêt intermédiation.

Mme Collins: Monsieur Barrett, je suis heureuse de voir que vous offrez maintenant ces comptes de chèques et ces comptes d'épargne de base. Je pense que c'est comparable à ce dont M. McCrossan parlait hier.

Je n'ai pas l'intention de faire une confession bancaire, j'attendrai que ma banque compare la semaine prochaine. Je n'ai jamais eu l'occasion de traiter avec votre banque, je ne suis donc pas directement concernée.

Je suis présidente du Comité permanent de la Consommation et des Corporations et par conséquent, je m'intéresse particulièrement aux consommateurs. D'une certaine façon, c'est en tant que consommateur que j'aborde la question.

Je ne suis toujours pas satisfaite, je ne suis pas toujours pas convaincue que tous les frais sont révélés ouvertement. Prenons l'exemple de vos régimes bancaires de luxe, votre plan Or, vous dites qu'il y a des frais mensuels, mais vous ne précisez pas. A combien s'élèvent les frais? Pour prendre ce genre de décision, il faut que je le sache.

M. Barrett: Absolument, il est évident que vous devez le savoir d'avance. Soit dit en passant l'architecture de ce programme tient compte de beaucoup de problèmes abordés par le Comité, mais c'est un élément seulement de notre stratégie bancaire d'ensemble.