

[Text]

I was responding to the chairman earlier on the business of the maintenance fees. We received complaints from seniors and there were some problems with children's account. In our new program we have dramatically expanded the seniors' plan for people 60 years of age. They will have no maintenance fees, no routine fees. For all children and young Canadians up to the age of 19 years of age, no maintenance fee, no routine transactions.

The combination of those two segments of the market alone constitute about 40% to 42% of the market, and they will be excluded from the fee issue. We have introduced the basic chequing and the basic savings for those who need it most. The others, the more sophisticated, have the option of picking a single monthly fee for the other packages, which will be attractively priced, versus any à la carte method of per item fee transaction. So I think this integrated program addresses the concerns you raise.

Miss Nicholson: I think the other problem of perception, and Mrs. Collins has alluded to it, is with the charge for an NSF cheque to the handler. One can understand that the person who writes an NSF cheque may be assessed a fee, perhaps in part as a deterrent. But the unfortunate merchant who receives such a cheque, deposits it in good faith and then finds that, in addition to the fact that he or she has not been paid, there is a further penalty by the bank. It is perceived as a penalty, not as a handling charge. Even though it may be small, it offends people's sense of fairness.

You have moved to deal with that. But I guess I am still puzzled about why it took so long to turn the ship around.

• 1220

Mr. Barrett: I think that is a fair point. The construction of a program that I outlined today, effective June 1, the construction of a program like that takes about a year and a half. The computer system software necessary to be able to construct these programs and run them takes about 9 to 12 months in development. So we have been aware of the problems. We have been aware of the customer service issues. We took them seriously, and in designing this new program at my own bank, as one of the design criteria we set about addressing the issue once and for all. I guess our customers will judge how well we have achieved that.

Miss Nicholson: May I have one last question. This information I think is quite good, and we have seen other similar pamphlets that have appeared fairly recently, but how long have they been available at the banks? I ask this because one of the complaints we get from consumers is that when they ask for information the teller says, yes, she believes she has seen something printed somewhere once but does not know where it is.

[Translation]

J'ai répondu tout à l'heure à une question, que me posait le président, à propos des frais courants. Nous avons reçu effectivement des plaintes de personnes âgées et d'enfants. Nous avons considérablement élargi le programme que nous destinons aux personnes âgées de 60 ans et plus. Ils ne paieront pas de frais courants tout comme les enfants et les jeunes de 19 ans ou moins.

Ces deux couches de la population constituent entre 40 et 42 p. 100 du marché et ces deux groupes ne paieront pas de frais d'administration. Nous proposons le compte chèque et le compte d'épargne partique à ceux qui en ont le plus besoin. Les autres, les plus astucieux, peuvent opter pour des frais fixes mensuels en choisissant un de nos programmes, dont les prix seront attractifs, par opposition à la tarification séparée. Ainsi, je crois que ce programme intégré dissipe les inquiétudes que vous avez exprimées.

Mme Nicholson: Les frais que vous demandez pour un chèque sans provision au bénéficiaire du chèque constituent un autre problème, et M^{me} Collins en a parlé. On peut comprendre que la banque débite le compte de quelqu'un qui tire un chèque sans provision, comme moyen dissuasif peut-être. Mais que penser du pauvre commerçant qui reçoit un chèque sans provision, le dépose en toute bonne foi dans son compte pour constater par la suite que non seulement il n'a pas été payé mais que la banque lui demande des frais. À ses yeux, ces frais constituent une sanction, et non pas des frais de traitement. Même si ces frais ne sont pas très élevés, les gens les considèrent injustes.

Vous vous êtes attaqué à ce problème. Cependant, je me demande toujours pourquoi il a fallu attendre si longtemps votre réaction.

M. Barrett: Vous avez raison. Pour établir un programme comme celui que je vous ai exposé aujourd'hui, et qui entrera en vigueur à compter du 1^{er} juin, il faut compter environ un an et demi. Il faut compter environ neuf à douze mois pour mettre au point le logiciel qui établira ces programmes et les administrera. Ainsi, nous n'avons pas fait la sourde oreille à ces plaintes. Nous savons que les clients se plaignent des frais d'administration. Nous avons pris ces plaintes au sérieux et en mettant au point ce nouveau programme, à la Banque de Montréal, nous avons essayé de résoudre ce problème une fois pour toutes. Nos clients jugeront si nous y sommes arrivés ou pas.

Mme Nicholson: Puis-je poser une dernière question? Je ne trouve rien à redire à ces renseignements et des brochures du même type ou à peu près ont été rendues publiques assez récemment, mais depuis combien de temps peut-on se les procurer auprès des banques? Je vous pose cette question, car le public se plaint souvent de ne pas pouvoir obtenir de brochure auprès des caissiers; lorsqu'on leur pose la question, les caissiers disent qu'ils