

[Texte]

growth in other products and services. There is unfortunately no simple way of arriving at it.

But *de facto* the mathematics of one's business is inescapable, so every business that sets down to price every year takes into account all the environmental factors plus their own volumes in deciding what their pricing structure should be for the following year.

Mrs. Collins: Getting back to the five services I mentioned earlier, for writing a cheque, I admit it depends on the minimum balance; you have a 50¢ fee in some cases. Is that what you feel the market will bear?

Mr. Barrett: Well, no. I think it is a question of what is fair value for the service provided. In pricing one tries to draw analogies to the value of the service you are providing, what the customer values, how the customer spends money on like services in other areas, and draw some judgment between the value you are conveying to the customer versus what the customer confers on it. That is how pricing is done. It is not a simple process. It just is not.

• 1215

Miss Nicholson: In your presentation, Mr. Barrett, you make the point that has been made by many other people: given the need to compete, the banks chose to compete in terms of offering better interest rates, daily interest, and so on. You make the point, as others have made, that, if you were not having some kind of user-pay arrangement, the person who maintains deposits would be subsidizing the person who does not.

Now, this is very logical, but people do not always operate on the basis of logic. What I am puzzled about is how we got to this stage in a parliamentary committee. For about two years there have been complaints regarding service charges. The person who maintains a small balance, who does not maintain the minimum balance, has been hit with these charges and deductions. The people who have been complaining are the senior citizens and the people who have children's accounts. They have had the perception that in fact they are subsidizing other users with these fees.

I guess what puzzles me, Mr. Barrett, is how it went on so long. When the banks were receiving these complaints, and Members of Parliament were receiving these complaints, and the press, why did the banks take so long to say, well, even if we are right, our customers are not happy, so we had better make some changes?

Mr. Barrett: I think I would concede that the banking industry has not done as well as it might in explaining the structural changes that were taking place. I tried to describe in my opening remarks the dynamics of what has been taking place. I do not think we did a very good job of having people understand what was revolutionary change.

[Traduction]

compte de l'ampleur du marché, de la croissance des autres produits et services. Il n'existe pas malheureusement de façon simple d'y arriver.

Mais on ne peut échapper à la comptabilité et aux chiffres si bien que chaque année, chaque entreprise tient compte, lorsqu'elle établit son barème des prix, de tous les facteurs ambiants ainsi que de son propre volume pour établir le barème de l'année suivante.

Mme Collins: Pour revenir aux cinq services dont j'ai parlé tout à l'heure, je concède que le montant des frais demandés dépend du solde minimal; vous demandez 50c. dans certains cas. Est-ce ce que le public est prêt à payer?

M. Barrett: Non, je pense qu'il s'agit plutôt d'établir la valeur du service offert. Lorsqu'on établit un barème, on essaie d'établir quelle est la valeur du service offert, quels sont les désirs des clients, ce que les clients dépensent pour des services du même genre dans d'autres domaines, et d'établir un parallèle entre la valeur que vous fixez à ce service et la valeur que le client y fixe. C'est ainsi qu'on établit ces barèmes. Ce n'est pas simple. On ne peut rien y faire.

Mme Nicholson: Dans votre exposé, M. Barrett, vous avez dit ce que beaucoup d'autres ont dit avant vous: puisque les banques existent sur un marché concurrentiel, elles ont choisi de se livrer concurrence en offrant des taux d'intérêt plus élevés, le versement d'intérêt quotidien etc. Vous dites, comme d'autres l'ont fait avant vous que, si vous ne tarifiez pas chaque service, le client qui aurait toujours de l'argent dans son compte subventionnerait celui qui n'en aurait pas.

Tout ceci est très logique, mais ce n'est pas toujours la logique qui guide les gens. Ce qui me laisse perplexe, c'est comment nous en sommes arrivés là. Les gens ne cessent de se plaindre des frais d'administration depuis environ deux ans. C'est celui qui n'a pas beaucoup d'argent dans son compte, qui n'a pas un solde minimal, qui fait les frais de ces déductions et autres frais. Ce sont les personnes âgées et les jeunes qui se plaignent. Ils ont l'impression qu'ils subventionnent ainsi les autres.

Monsieur Barrett, je me demande pourquoi cela a duré si longtemps. Lorsque les banques recevaient ces plaintes, et que les députés recevaient ces plaintes et que les journalistes recevaient ces plaintes, pourquoi les banques ont-elles mis tant de temps à réagir? Même si les banques avaient raison, ses clients étaient mécontents et n'auraient-elles pas dû y apporter des changements?

M. Barrett: J'admets que les banques n'ont pas réussi à bien expliquer les changements structurels intervenus. Dans mes propos d'ouverture, j'ai essayé d'écrire la dynamique du changement. Je ne pense pas que nous ayons réussi à faire comprendre aux gens que ces changements étaient révolutionnaires.