

[Text]

should be commended for introducing the basic protection packages that you are going to introduce and your basic *Better Banking Guide*. I think it is very commendable. So obviously there was a marketing problem of sorts that led to MPs being deluged with mail and I think you are a step ahead at this point in time, or you will be a step ahead in a couple of months. But I would like to go back to these changes.

You introduced the charge of \$1 for \$200 on May 1, 1987, is that right?

Mr. Barrett: I cannot recall, but I think it was then.

Mr. McCrossan: Yes, I believe that was the case. Were there any other banks at that time with such a fee, of the big six?

Mr. Barrett: No.

Mr. McCrossan: You were the first.

Mr. Barrett: Yes.

Mr. McCrossan: Can I ask what communication you gave your customers at that time? You indicate now, under your new standards you are going to have a 60-day notice in advance and you are going to have a note not changing more frequently than once a year, and so on. Can I go back to May 1987 to what notice you gave to those accounts at that time?

Mr. Barrett: We would have done the conventional things: We would have done inserts on the statements, posters in the branch and stickers on the ABMs. Where we have gone beyond that since is with producing millions of these *Better Banking Guides* for take-out.

Mr. McCrossan: Right. So can I ask specifically what you did with passbook accounts—because they might have been inactive—in terms of notifying people? Was there any attempt to communicate with those customers who had, say, the \$100 or \$200 balance at that time?

Mr. Barrett: The passbook customer... The most infrequent users of banking services typically come into the bank at least once a month. But for the inactive customer, none of those vehicles pay off, none of them work for him... it would appear. We thought we were making best efforts generally, I think, by all of these different vehicles. But I think, sir, no matter how you try there will always be a percentage of customers who miss out. And I am not quite sure... I mean, even if one were to do a system of... Supposing you wrote to every household, the reject rate and return rate on mail, whether it be statements or mail drops or whatever, is in the 5% to 10% range. So I think no matter what you do there will be a percentage of customers you may miss. I am not quite sure how to solve that.

Mr. McCrossan: I agree with that. At least there would be some demonstration of an effort though.

[Translation]

qu'il faut vous féliciter pour le système de protection de base que vous êtes sur le point de mettre en place et qui est expliqué dans le *guide conseil*. À mon avis, c'est une excellente chose. Cela prouve qu'il y avait un problème au départ, un problème qui a été à l'origine du déluge de courrier que nous avons reçu et pour l'instant, vous avez pris les devants, du moins ce sera le cas dans deux mois. Mais je reviens à ces changements.

Vous avez institué des frais de 1\$ pour les comptes de moins de 200\$ le 1^{er} mai 1987, n'est-ce pas?

M. Barrett: Je ne me souviens pas, mais c'est probablement ça.

M. McCrossan: Oui, je crois que c'est ça. Parmi les six grandes banques, est-ce que certaines avaient le même système?

M. Barrett: Non.

M. McCrossan: Vous avez été la première.

M. Barrett: Oui.

M. McCrossan: Pouvez-vous me dire comment vous avez prévenu vos clients à ce moment-là? Vous dites qu'avec les nouvelles règles vous allez prévenir les clients 60 jours d'avance et vous n'effectuerez des changements qu'une fois par année, etc. Je reviens à la situation en mai 1987: combien de temps à l'avance avez-vous prévenu vos clients?

M. Barrett: Nous avons probablement suivi la procédure normale, des feuillets dans les états de compte, des affiches dans les succursales et des autocollants sur les machines ABM. Depuis nous sommes allés plus loin puisque nous avons imprimé des millions de *guides conseil* à distribuer.

M. McCrossan: Exactement. Et les comptes à livrets d'épargne, qui sont parfois dormants, comment avez-vous fait pour prévenir les clients? Est-ce que vous avez cherché à communiquer avec les clients qui avaient un solde de 100\$ ou 200\$ à ce moment-là?

M. Barrett: Dans le cas des livrets d'épargne... Les clients qui font le moins appel à nos services bancaires viennent tout de même à la banque au moins une fois par mois. Mais pour les clients qui ont un compte dormant, aucun de ces systèmes ne fonctionne, apparemment il n'y a rien qui marche dans tout cela. D'une façon générale, nous pensions avoir fait notre possible avec tous ces moyens. Mais en dépit de tous vos efforts, il y a toujours des clients qui échappent au système. Je ne sais pas très bien... même avec un système qui... même en supposant qu'on écrive à tous les foyers, il y a de 5 à 10 p. 100 du courrier qui nous revient, qu'il s'agisse d'état de compte, de circulaire, etc. Autrement dit, quel que soit le moyen utilisé, il y aura toujours des clients qui échapperont au système. Je ne sais pas ce qu'il faut faire.

M. McCrossan: Je suis d'accord. On pourrait au moins essayer de faire un effort.