

[Text]

The Chairman: I am not asking about the other things you do. I am talking about putting money in an account and then you charging for keeping that money there.

Mr. Barrett: That is correct.

Mr. Parry: I am glad, Mr. Barrett, to welcome to you to the committee this morning. In fact, one of the secrets of my past is that the Bank of Montreal was my first employer when I came to Canada. I recall at that time the marketing department and the cost accounting department were only one floor apart on St. James Street in Montreal, and it occurs to me to wonder how far apart they are now.

As the chairman pointed out, one of the things that has been identified as an issue is what is loosely described as "nickel-and-dimeing". I think many of the complaints arise because people perceive the inherent inconsistency in the application of small service charges. The bank is charging them for the administrative effort required to perform certain operations. Yet the application of a small charge is in itself an administrative effort, so presumably the bank must be putting a value on outlay on which it is not making much profit. If you apply a 15¢ service charge and it costs you 10¢ to do the work involved, obviously it does not make terribly good sense.

• 1125

I wonder how you respond to that sort of complaint, and specifically if you have any long-range plans to, shall we say, rebundle some of the services producing these small, repetitive and presumably vexatious charges, since they are the ones we hear about.

Mr. Barrett: That is precisely the problem we set out to solve with these new programs. There are a number of irritations and exasperations expressed with respect to small item service charges. One was that customers could not balance their own records because they would come at the end of the month and there would be these 15¢ or 20¢ charges, or whatever it was.

Mrs. Collins: That was five years ago.

Mr. Barrett: Yes. Perhaps "nickel-and-dime" is no longer appropriate.

First of all there is no such thing as the average Canadian. Different groups of Canadians have different needs for day-to-day banking services and are at different stages in their life cycle, so their use of banking changes dramatically.

We studied the market and identified seven typical packages of banking services at different levels of usage. We believe when we sit down with our customers and they go through them, they will select one of those packages. It will have a single monthly fee, and there will be no need to try to remember the 80 or 100 different

[Translation]

Le président: Je ne vous demande pas de me dire ce que vous faites d'autres. Je vous parle de ces sommes d'argent déposées dans des comptes et pour lesquelles vous faites payer des frais de tenue de compte.

M. Barrett: D'accord.

M. Parry: Monsieur Barrett, je suis heureux de vous accueillir devant notre Comité ce matin. En fait, l'un des secrets de mon passé est que la Banque de Montréal a été mon premier patron lorsque je suis arrivé au Canada. Je me souviens qu'à cette époque le département commercial et le département de la comptabilité n'étaient séparés que par un étage sur la rue James à Montréal, et je me demande s'ils ne sont pas beaucoup plus séparés aujourd'hui.

Comme le président l'a rappelé, un des problèmes identifiés est celui de ces, disons, «compte d'apothicaire». Je crois qu'à l'origine de nombre des plaintes, il y a ce manque apparent d'uniformité dans l'application des frais pour les services courants. Les banques les font payer pour l'effort administratif nécessaire à certaines opérations. Pourtant, l'imposition de frais, même minimes, est, en soi, un effort administratif. J'imagine que cet exercice ne rapporte pas grand-chose aux banques. Si vous faites payer quinze cents pour une opération et que cette opération vous coûte dix cents, il est évident qu'il est difficile d'en comprendre la logique.

Quelle est votre réponse à ce genre de plainte, et avez-vous des plans à long terme de, disons, regroupement administratif de certains de ces services à l'origine de ces petits frais répétitifs et irritants, puisque c'est d'eux que nous entendons le plus parler.

M. Barrett: C'est précisément le problème que nous souhaitons résoudre avec ces nouveaux programmes. Les frais pour certains de ces petits services sont à l'origine d'un certain nombre d'irritations et d'exaspérations. Certains clients, par exemple, étaient dans l'incapacité de calculer eux-mêmes leur propre solde, ne sachant pas combien de ces frais de quinze ou vingt cents leur seraient imposés à la fin du mois.

Mme Collins: C'était il y a cinq ans.

M. Barrett: Oui. Parler en termes de cents est peut-être dépassé.

Pour commencer, on ne peut plus parler de Canadien moyen. Différents groupes de Canadiens ont des besoins différents dans leurs relations quotidiennes avec les services bancaires, se trouvent à des stages différents de leur cycle de vie et leur utilisation des banques change souvent du tout au tout.

Nous avons étudié le marché et répertorié sept groupes typiques de services bancaires à différents niveaux d'utilisation. Nous croyons que lorsque nous les offrirons à nos clients, ils en choisiront un. Chacun correspondra à des frais mensuels uniques, et il ne sera plus nécessaire d'essayer de se souvenir des 80 ou 100 différents petits