

# 银行收费禁令为何一再发布？

## 垄断地位，助长一些大型商业银行的霸王心态

□新华社记者 陈玉明 姚玉洁 伍晓阳

银监会、中国人民银行和国家发展改革委今年3月发布的一项通知要求，自今年7月1日起，商业银行要免除人民币个人账户的11类34项服务收费。

然而，7月1日至5日，一些大型商业银行对于密码重置费等部分明令免除的收费，依然照收不误，引起社会公众的广泛关注。

在社会舆论的压力下，工行、农行、中行、建行四大银行分别下发内部通知，从6日起停收密码重置费。

一开始对银监会等三部门的收费禁令置之不理，后来迫于社会舆论压力才停收密码重置费；从几家大型商业银行的行为，似乎可以看出它们对法纪的怠慢和对公众权益的漠视。



七月一日，一名市民在江苏南通一家银行查看手续费费率表。

(新华社发)

### 1 1日到5日：违规收费是否退赔？

“我忘了银行卡的密码，怎么办？”“遗忘密码需要先挂失，再重置。挂失费10元，重置不收费。”7月5日，在中国工商银行上海五角场支行，陈先生和客服人员进行了这样的对话。

“重置不收费但挂失收费，这跟没取消密码重置费有什么区别呢？”陈先生气愤又无奈地对记者说。

密码重置费——这项原本被银监会等三部门明令自7月1日后禁止收取的费用，7月5日以前，工行依然在变相收取。当天，记者致电建行、中行、农行客服电话，接线员也均表示，如密码遗忘，重置密码需要支付10元挂失费。

然而，仅仅一天之后，事情开始起变

化——工、农、中、建四大银行均紧急停收了密码重置费。

那么，7月1日至5日已经违规收取的密码重置费能否退还给客户呢？

为此，记者分别致电工、农、中、建四大商业银行客服电话，工行、农行接线员均表示：“通知是从6日开始执行的，5日以前属于正常收费，不能退还。”建行接线员表示，可以向后台反映；中行接线员表示，可以转接当时收费的营业厅洽商。

除密码重置费外，一些商业银行的开户费也没有真正取消。记者在工商银行上海五角场支行看到，虽然表面上取消了开户手续费，但如果需要开户，必须支付10

元的预收年费和5元的储蓄卡工本费。有客户提出只想要办理存折，客服人员告知其不办理活期存折。“这样的做法就是变相让你没法享受免费服务啊！”客户郭女士说。

如需打印对账单，现在一般不收费了，但是工商银行客服人员表示，如要在对账单上加盖银行公章，还得交50元。

相比之下，一些股份制商业银行的表现要好一些。华夏银行、民生银行等均表示，7月1日以后不收取密码重置费和储蓄卡工本费，打印对账单也不收费。在华夏银行北京分行广外支行，记者在营业厅门口看到醒目的免除部分项目收费的公告。

### 2 垄断地位：助长霸王心态

据银行界业内人士透露，事实上，银监会等三部门要求取消的11类34项服务收费，绝大多数在通知出台前就不收了，如同同城本行存款、取款和转账手续费等，其余的都是对银行影响很小的收费项目，如密码重置费等；广大客户反映强烈的跨行查询费、异地转账费等，并不在取消之列。

可是，这份对银行利益影响微乎其微的通知，一些大型商业银行也未认真执行，过了好几天，密码重置费才“被迫停收”。

“一些大型商业银行对收费禁令似乎漫不经心，充分显示了它们的傲慢心态。”北京问天律师事务所主任张远忠说，银行收费问题之所以层出不穷，归根结底是因为它们没有把服务视为最重要的竞争要素。

张远忠说，表面上看，国内银行业竞争激烈，但由于商业银行最大的利润来自利差收入，服务和公众形象对其利润的贡献小，所以它们的服务意识很淡薄。反之，国外银行竞争主要靠产品设计和服务水平

和公众形象，因而比较尊重全体客户。

“几家大型商业银行处于某种垄断地位，面对小客户很强势，小客户也没有什么办法。银行要收费，小客户只能乖乖地交，一般人不会为了这10元钱去维权。这些银行正是吃准了小客户‘怕麻烦’的心理。”海通证券银行业分析师余闰华说。

大型商业银行敢于延迟执行甚至拒不执行收费禁令，不仅是对广大客户权益的漠视，也是对银行监管的漠视。

“一些大型商业银行之所以敢于无视禁令，就是因为某些监管部门有禁无罚，缺少处罚手段。”北京大学社会发展研究所副教授王文章说，“比如，三部门通知虽然要求取消34项服务收费，但没有规定相应的惩罚措施；如果银行不听，监管部门是不是就听之任之呢？”

余闰华认为，要解决银行违规收费问题，监管部门必须加大处罚力度。同时，还要建立银行业公共服务评价体系，对客户投诉较多、公众意见较大的银行，在新产品发行、新网点审批等方面作为考核的指标之一，促使这些银行真正关心储户利益，改善公共服务。

### 3 商业银行服务要与国际接轨

近几年来，国内银行业收费项目以惊人的速度增加。

据业内人士介绍，2003年以前，银行收费项目仅有300多种，而现在银行的收费项目已多达3000种，7年时间增长了9倍。一些旧的收费项目叫停了，就增加新的项目，或者换个名义接着收。

中央财经大学教授郭田勇说，银行也是企业，收费本来无可厚非。国外银行的中间业务占比更高，但它们在市场竞争中形成了一套成熟的定价模式，收费比较合理、透明。

王文章说，国内银行的公众形象比较差，归根到底是因为它们一味“重利益、轻服务”：一谈起中间业务收费，就说要与国际接轨；一谈起高额存贷差，就说中国国情，总之，什么好处都想占。

据了解，发达国家银行面向普通客户的许多中间业务项目也是免费的，如英国银行的跨行取款就不收手续费；这些国家银行的中间业务收费，主要是替公司管理工资和福利，投资理财业务，接受大客户的资产管理委托等。

张远忠认为，要改变银行和储户目前不对等的博弈关系，治本之策还是逐步改变我国银行利差保护的格局，推动利率市场化，促进银行按照市场化、国际化原则来经营和服务。

### 相关链接 三部门要求银行免除人民币个人账户“密码挂失费”

据新华社北京7月7日电（记者王宇 苏雪燕）针对媒体和公众反映的部分银行收取“密码挂失费”的问题，中国银监会、中国人民银行、国家发展改革委7日要求，各银行业金融机构严格执行《关于银行业金融机构免除部分服务收费的通知》有关规定，及时纠正政策误读，免除人民币个人账户“密码挂失费”。

三部门要求各银行业金融机构进一步加大工作力度，抓紧督促所属营业网点对《通知》认真执行到位。对《通知》的执行情况，三部门已要求各

