

三部委要求免除 34 项银行收费，而调查显示多家银行仍存在违规收取密码挂失费的行为，还有银行借机把一些原本不收费的项目变为“合理收费”。网民质疑——

# 银行收费为何走入“越减越肥”怪圈

□新华社记者 王凯蕾 岳瑞芳

国家发改委网站 8 月 2 日发布公告称，按照银监会、发改委、人民银行三部委关于从 7 月 1 日起执行《关于银行业金融机构免除部分服务收费的通知》(银监发〔2011〕22 号文)的要求，国家发改委会同部分地方价格主管部门对部分银行业金融机构营业网点进行了暗访和检查，结果发现工、农、中、建等多家银行存在违规收取密码挂失费的行为。

取消 34 项银行收费原本是从为储户减负的角度出发的惠民政策，却因为部分商业银行及其所属分支机构在执行过程中刻意曲解政策而频频走样。网民由此提出疑问：在收费问题上，银行为何频频失信于消费者？银行收费何以走入“越减越肥”的怪圈？凭什么收费要由银行说了算？消费者的权益如何得到保护？



“有偿服务” (新华社发)

## 1 好政策频频走样 银行收费失信于民

引起网民关注的是从 7 月 1 日开始执行的《关于银行业金融机构免除部分服务收费的通知》，按照要求，商业银行将免除包括个人储蓄账户开销户手续费、存折开户工本费、密码修改手续费和密码重置手续费等 34 项服务收费。

然而，惠民政策竟然频频遭曲解执行。记者收集到的网民意见主要集中在三方面：一是把本应取消的收费项目变换名目继续收费；二是与监管政策“打擦边球”，借机把一些原本不收费的项目变为“合理收费”；三是新业务推广存在信息不透明，消费者缺少选择权，始终处于弱势地位。

网民“燕燕于飞”说：“我去银行重置密码，被告知还是要交 10 元钱。不是说重置密码不再收费了吗？”银行工作人员回答：“重置密码需要先挂失，您交的是挂失费。”有网友认为，这是银行在跟顾客玩转换概念。

从发改委暗访的情况看，多家

商业银行通过分解收费项目，把明文规定不再收取的“密码重置费”换成“密码挂失费”，向客户收取 5 元~15 元不等的费用。同时，多家商业银行还不约而同地打起了“小额账户管理费”的主意，从 7 月 1 日起，对个人活期存款余额小于 300 元的账户，每季度收取每户 3 元的管理费。其理由是这项收费并不在被取消的 34 项收费之列。不少网民反映，由于三部委下发《通知》减免项目里不含小额账户管理费，很多银行就瞄准这项此前没收过的费用，跟政策打起“擦边球”。

此外，很多银行在推广新业务的过程中存在信息不透明、收费不合理等问题。网民“魔剑中”说，银行向客户履行告知义务的积极性远远低于其推广新业务的热情，随着网上银行、手机银行以及各项增值服务的不断推出，银行的中间业务收入呈现爆发式增长，消费者需要有一本“明白账”，可银行在收费方面始终是“雾里看花”。

## 2 银行纷纷回应要整改 网民称“要行动不要口号”

有专家称，收费是银行与储户之间的利益分配与调整，不合理收费实际上是银行在向消费者转嫁成本。针对银行收费存在的问题，国家发改委要求，各地价格主管部门要立即组织对各银行业金融机构落实 22 号文情况进行全面检查，对 7 月 1 日以来的违规收费，特别是人民币个人账户密码挂失手续费要全额退还客户，切实维护国家政策的严肃性，保障群众的合法权益。

目前，各家银行均表示要立即整改，但网民建议商业银行首先要摆正姿态，提供真诚的服务比任何口号都实在。

很多网友提出，摆正态度最好从退还密码挂失费做起。网友

“蓝天白云”说，从商业银行变相曲解执行取消 34 项收费的态度来看，建议大家还是不要对退费抱太大的希望。

广东深天成律师事务所郑绪华律师认为，多家银行之所以能钻政策的空子，缘于相关监管法规的不健全。监管机构应在《商业银行法》要求的框架下，尽快修订《商业银行服务价格管理暂行办法》，保证银行收费有法可依，其后还可以根据情况不断补充完善，这样才能避免银行收费陷入“越减越肥”的怪圈。

记者发现，我国银行业从一开始就表现出某种特殊的垄断气质，储户名义上可以随意选择任何一家银行开展业务，但是他在

任何一家银行都没有发言权。正是这种话语权的缺失，使得银行在推出新的收费项目时一家独大，储户只能被动接受。

网民“追梦人”说，强烈要求降低或减免银行卡年费、小额账户管理费、ATM 跨行取款手续费等费用，并履行告知义务。一旦有新的金融产品或服务推出，银行应该尽快将其产品(或服务)特征、成本核算、收费标准等内容告知消费者。

网民“bright”说，自己并不反对银行提供中间业务并收取一定的费用，关键在于银行要及时告知公众，而且要给一定的体验期和最终的选择权，不能一张口就收费。

## 延伸阅读 中国银行业协会：银行收费要公开透明

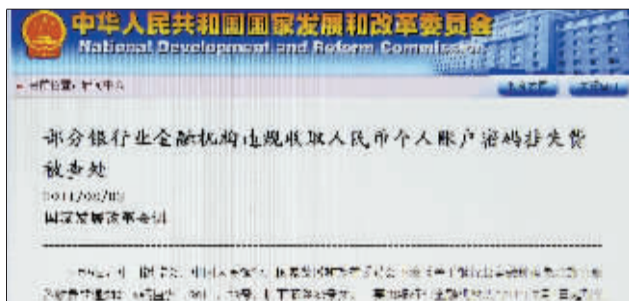
中国银监会和银行业协会公布，中国银行业服务项目共计 1076 项，其中 226 项免费，占 21%；收费项目 850 项，占 79%。与 2003 年银行服务产品与项目比较，大型商业银行 2010 年有偿服务产品和项目 662 个，较 2003 年增加 338 项，7 年来增长了 104%；股份银行 2010 年有偿

服务产品和项目 354 个，增长了 55%。

中国银行业协会专职副会长杨再平认为，中国银行业在服务收费方面存在的主要问题在于信息不透明、告知不充分，给消费者知情权和选择权不够，尊重和引导消费者选择不够。银行业协会正酝酿年内推出关于引导提高信

息透明度的相关规范。

有网民指出，银行本身缺乏自我约束能力，因此不合理、不规范收费行为屡见不鲜，消费者在其中一直处于弱势地位，对银行收费缺乏应有的话语权。建议监管机构果断出手，发挥指导和监督作用，清理不合理收费，充分保障消费者的知情权。



图为国家发改委网站发布的“部分银行业金融机构违规收取人民币个人账户密码挂失费被查处”的消息。新华社记者 陈晔华 摄

**洛阳社区** 我们的家园

洛阳社区 洛阳人的网上家园

广纳言论、开放包容的大型网络互动交流平台  
注册人数超过**30万** 日均页面点击量超过**6万**

BBS.LYD.COM.CN

时事

文学

休闲

BBS

教育

户外

娱乐