

中国银行业协会成立消保委,要求在服务收费方面保障消费者知情选择权 银行收费或许不再“自由过了火”

□记者 李永高

日前,中国银行业协会首届消费者保护委员会第一届常务委员会第一次会议召开,并发布了《关于在服务收费方面给消费者以充分知情选择权的自律要求》(以下简称《要求》)。银行业消保委与《要求》究竟会给老百姓的金融服务带来哪些实惠呢?我市知名经济学者、银行及市消协业内人士分析称,随着人们金融需求日益多样化,需要提供更多质价相符的金融服务来满足,这需要银行自律,同时需要监管部门及社会各界的共同推动。

祭出“市场调节价”前要考虑消费者承受力

上周,按读者黄女士提供的线索,记者走访发现,目前,一张普通信用卡,在我市不同银行的挂失及补卡费用最高相差近4倍!

一家银行信用卡卡部工作人员称,目前银行的这些收费项目都是“师出有名”,并且在有关监管部门备案过。而一位银行监管部门负责人表示,“银行是商业主体,具体收费标准其实属于商业行为”。

按照他们的指点,记者找到了2003年颁布的《商业银行服务价格管理暂行办法》。其中规定,“除了银行汇票等人民币基本结算类业务等实行政府指导价外,商业银行提供的其他服务,实行市场调节价,由商业银行自行制定和调整”。

黄女士听完记者的解释气愤地说:“如果以《商业银行服务价格管理暂行办法》为挡箭牌,想调多高价就调多高价,照此发展下去,恐怕以后进银行要收门票费了。”

河南科技大学管理学院院长席升阳和市消协的张亚亚很理解黄女士的感受。

他们说,“此次《要求》中提出的制定和调整实行市场调节价的服务价格时,必须进行科学的成本测算,并充分考虑消费者的承受能力,如果能真正落实的话,将进一步规范银行服务定价行为,保护金融消费者合法权益”。

如实推介新产品性价比

《要求》提出:在推出新产品和新服务时,应如实进行产品宣传和介绍,让消费者充分了解产品性价比。

短评

因小失大的银行服务性陷阱

□席升阳

对于大家所关注的商业银行收费,有一些感受,随笔简谈一下。

首先要明确,服务是一种产品。对于不同商业行为来讲,有的服务属于围绕核心产品的推介或后期维护展开的。核心产品是服务的载体,没有核心产品,这种服务是无法进行的。一般来讲,其价值已经内在地包含在核心产品之中,这样的服务收费是不应该的,例如,不能将家电的安装与调试、快递邮包的送达另行计价。这是第一类型服务。

家住五股路的王女士,2008年在某银行存款35000元,结果“被忽悠买了一份承诺利息5%的保险”,结果,3年期满,被告知要扣手续费1000多元,利息仅有2100元。

据张亚亚介绍,2010年6月10日至9月10日,市消费者协会开展的历时3个月的洛阳市银行业消费者满意度调查活动显示:

85.41%的消费者认为银行推出的各种基金、保险等理财产品持怀疑态度。其中,有54.56%的消费者认为银行在推销银保产品时风险提示不足,有33.53%的消费者认为银行宣传的预期收益未达到,有52.92%的消费者认为银保产品有夸大、隐瞒等虚假信息。

《要求》提出,“服务价格信息公告的内容应全面、清晰……银行应在相应的合同文件中以通俗易懂和清晰醒目的方式明示与价格相关的例外条款和限制性条款等信息”,可能更有利于普通百姓看得懂,纠纷与投诉可能会更少。

明码标价尊重消费者知情权、选择权

按照国家三部委《关于银行业金融机构免除部分服务收费的通知》要求,7月1日起免除11类34项收费。但当日,记者走访了我市10家适用该通知要求的银行,均没有在其大堂内找到有关公示。同时,一些公示的收费标准已经过期,或者位置不够显眼。很多储户尤其是老年储户不能一目了然。

对此,银行工作人员叫屈:银行部门给消费者提供的金融服务达千余种,收费或免费有的是通过办理业务时柜台工作人员“温馨提示”,有的是在其官方网站上公布,有的是在其某项业务的制式合同中等。

《要求》用较大篇幅来对此进行

了规范,“服务价格应严格实行明码标价制度,并通过各种有效措施履行服务收费告知义务,提高服务收费信息的透明度,充分尊重消费者的知情权和选择权,确保消费者获得服务收费的相关信息”,并罗列了营业网点、网站、信函、电话等4种披露信息渠道,尊重和引导消费者自由选择、自主交易。

“银行并非福利机构,通过提供服务,按市场规则收费是理所当然的事,追求盈利回报股东也是其重要的责任。”不少像公务员张先生这样的受访消费者对银行收取一定费用表示理解。

他们期待的是,银行服务收费应该有本“明白账”,“免费和收费项目及其收费标准,应该详细地列在明处,使消费者不能稀里糊涂”被“隐性收费”或“扣费”。更重要的是,当前银行的很多服务对消费者而言没有选择权。

质价相符的金融服务离我们有多远

“质价相符乃至超值的金融服务”提法,较早是由中国银行业协会专职副会长杨再平提出的。

私营企业主闫先生说,按照“谁使用谁付费”有偿市场化服务原则,如果银行收费服务合规合理而且的确让消费者享受到了质价相符乃至超值的金融服务,这样也不妨多多益善。关键是银行提供的服务能否做到质价相符,即银行服务的收费水平是否合理,收费过程是否透明,服务水平是否提升。

席升阳说,中国银行业协会毕竟是自律组织,《要求》仅仅是种自律协定,只有尽快出台商业银行服务价格管理办法,规范银行的定价行为,才可能使之更加透明、规范、有序,消费者的利益才可能切实得到维护。

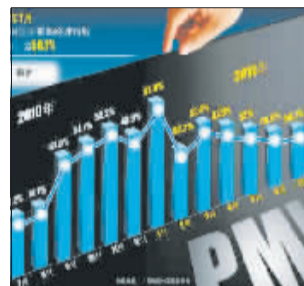
不能再另行收费,哪些是第二类型服务,可以适当收费。特别重要的是要把这些收费的项目进行充分明示,仅删减是远远不够的,因为消费者在知情权上是弱势群体,误入陷阱往往是在不知情的情况下发生的。

再次,商业银行应理智清醒。

不管是第一种还是第二种服务,都是为了核心业务:揽储与放贷。若因为服务性陷阱而影响了银行的形象、折损了银行的品牌,当消费者不再愿意与某家商业银行打交道的話,那就是因小失大了。(作者系河南科技大学管理学院院长、教授)

图说财经

7月份中国PMI超市场预期



7月中国官方制造业采购经理指数(PMI)8月1日正式发布,50.7%的数值超出此前市场普遍预期,但仍连续4个月回落,创下29个月以来新低。

其中,新订单指数、从业人员指数、供应商配送时间指数有不同程度的提升;生产指数、主要原材料库存指数有所回落。

世贸十年中国主动起诉8起案件



中国加入世界贸易组织近10年来,主动向世贸组织起诉8起案件,被诉13起案件。

有防有攻,标志着中国掌握、运用世贸组织规则保护自身合法权益的能力明显提高,相关专业法律人才队伍正在形成。

图为世界贸易组织总部。

正版化提升软件开发能力



据国家版权局统计,我国软件登记数量从2000年的500多件,迅速提高到2006年的23000多件,2010年突破了80000件。我国软件产业的产值也由2001年的750亿元跃升到2010年的13000亿元,增长了十几倍。一些地方国产正版软件的使用率上升到60%,产品质量不断提高。

雀巢连闯食品安全红灯



中国香港食物安全中心7月29日发布的6月份食品安全报告显示,雀巢一款牛奶产品被检出蜡芽芽孢杆菌超标近130倍,饮用后可能导致呕吐、腹泻等食物中毒症状。

这也并非雀巢食品首次遭遇尴尬。

此前,雀巢等婴儿辅食被曝砷超标。

杨元庆成中国最贵CEO



福布斯中文版昨天发布2011年中国上市公司首席执行官(CEO)薪酬榜单,中国平安CEO马明哲以987万元年薪成为A股最高薪酬CEO,而联想集团CEO杨元庆以7872万元年薪高居H股非国有上市公司CEO薪酬榜首。

调查结果显示,A股市场目前已经迎来了高薪时代:A股上市公司薪酬在100万元以上的高管超千人。

(记者 李永高 整理)