

“看不懂”“用不起”“被收费”……

# 银行乱收费问题何时休？

页对账单遭收费四千二百元一事引起社会广泛关注。花旗银行在北京的一家支行。日前北京花旗银行客户王岩打印九十六



核心提示

□“新华视点”记者 张舵 郭宇靖

“信用卡百元欠费过十几日变千元”“打印96页对账单收费4200元”“同种服务收费相差数倍”……在国家有关部门研究制订商业银行服务收费管理的过程中，涉及商业银行的乱收费问题再次引发舆论关注。

在银行业繁荣发展的同时，如何保障消费者权益？“新华视点”记者就此问题进行了深入采访。

## 1 收费名目繁多，令消费者眼晕

最近一个时期，中国银监会等部门就制订《商业银行服务价格管理办法》向社会公开征求意见。记者在采访中了解到，不少消费者对当前银行收费问题反映强烈，主要集中在三个方面。

一是收费差别大，消费者“看不懂”。日前北京花旗银行客户王岩“打印96页对账单遭收费4200元”一事引起社会广泛关注。然而记者发现，遭媒体曝光的花旗银行第二天就将其“天价”打印费率调整，月结对账单12个月以内免费，12个月以上每月每份收费100元，收费最高1000元封顶。王岩对记者表示，收费标准忽上忽下，“很担心以后不会改回来”。

同时，一些消费者反映，不同银行之间针对同一种服务的收费差别很大，也让人“看不懂”。如ATM机异地跨行取款费用从单笔2元到22元，相差20元；信用卡挂失费从20元到60元的都有。

二是收费门槛高，消费者“用不起”。在京工作的王文，今年1月在京刷信用卡消费了4.5万多元，因过年时回家匆忙，剩余113.49元欠款未还，在短短几天内就被银行记了1101.02元的罚息。针对这一做法，银行方面解释说，无论还了多少，只要没还完，都得按全额计算利息，而且此前信用卡的免息期也不被计算在内。王文说，银行对信用卡服务收取相应的费用可以理解，但如此乘

人不备，“让人感到有欺诈之嫌”。

除了信用卡全款罚息，消费者投诉乱收费的问题还有不少，如信用卡取现手续费高达3%（取款1000元收30元手续费）等，让不少消费者惊呼“上当了”。

三是收费名目多，消费者担心“被收费”。有一些上了年纪的消费者反映，现在银行收费项目繁多，如小额账户管理费、信用卡取现手续费、转账失败手续费、更换存折费、重制卡费、重置密码费、网银收费等，令人目不暇接，而且多数银行对其收费遮遮掩掩，既没有在网站上充分公布，收费前也没有及时提示，让人一不小心就“被收费”。

## 2 定价权一下放，收费项目猛增

近年来，我国银行业加速发展，服务网点增加很快，与此同时，服务收费也增加很快。

据银行业协会2011年公布的数据，银行业各类服务项目共计1076项，其中收费项目850项。而武汉大学进行的一项银行卡收费课题研究发现，当前我国银行收费项目大约有3000项。

接受记者采访的消费者反映，尽管国家有关部门多次对银行乱收费采取清理行动，但层出不穷的收费项目依然让人眼花缭乱。

专家指出，我国商业银行法第五十条规定，商业银行办理业务、提供服务，按照规定收取手续费。收费项目和标准由国务院银行业监督管理机构、中国人民银行根据职责分工，分别会同国务院价格主管

部门制定。

北京两高律师事务所律师董正伟说，2003年颁布的《商业银行服务价格管理暂行办法》，将商业银行法规定的本应由政府部门决定的银行服务定价权部分下放至银行总行，使得其在收费项目定价上大行其道。

中国消费者协会律师团团长邱宝昌表示，有《商业银行服务价格管理暂行办法》作为尚方宝剑，这些年来虽然部分项目被叫停，但银行收费不断增加的现象总体并未好转。

董正伟表示，涉及银行的收费项目取证难度大且单笔金额小，消费者花费很多精力去维权往往得不偿失，因此尽管消费者反映强烈，但真正诉诸法律的并不多见。

## 3 加强银行监督，明确服务成本

近年来，社会舆论一直关注银行业高利润现象。有学者认为，银行作为企业，自然要遵循市场原则，对其服务自主定价。也有学者并不认同这一观点，认为银行业要比一般企业负有更多社会责任，不能完全追求利润最大化。

截至2011年，我国银行业金融机构总资产已达113万多亿元。目前，我国仍以牌照发放来决定银行经营的准入，这就造成了银行业非充分竞争的局面。

北京大学社会学教授夏学銮说，银行作为重要的金融服务机构，承担着国家安全、社会稳定的责任，同时还向百姓提供基本服务，这也是国家赋予银行特殊地位的原因。银行部门切切不可以降低自身道德标准、忽视社会责任来完成自己的利润增长。

如何既能促进银行业自

身改革及良性发展，又能维护消费者权益？业内人士认为，政府部门及银行业应从建立维权渠道、理顺监管规则、鼓励产业创新等方面多管齐下，联手治理乱收费。

有关专家指出，金融消费属于特殊消费领域，其特殊性带来明显的市场信息不对称，这些因素导致受到侵权的消费者面临投诉无门的尴尬，建议有关部门设立一个消费者权益维护的专门机构，在方便金融消费者投诉的同时，加强对银行服务的监督。

董正伟、邱宝昌建议，政府部门在监管银行收费定价时，应理顺现行法律和法规的关系，参照消费者权益保护法，明确国家定价和银行自行定价的范围，要求银行在制定收费政策时要明确成本，以成本及合理的利润构成收费价格。