

### A2 泰康“财富赢家”生存保障更高

保险产品开发进入创新期。继泰康人寿于5月初推出“分红+万能”组合计划后,近日阳光人寿与华泰人寿又接连推出分红新品与万能险嫁接,确保客户投资价值增值。这3款创意产品谁更值得选择?

### A3 巧用网络平台免费转账

现如今,一个人在多家银行开户的情况并不少见,这就免不了要碰到从一家银行转账到另一家银行的问题。除了通过柜台、ATM机等传统转账方式外,网络支付可实现免费转账,这一方式更实惠。

### A4 雨季投保涉水险有技巧

雨季车辆发动机因浸水受损时有发生,然而车险却鲜有赔付,令很多车主不解。事实上,车辆涉水后强制打火发动机动车,所造成发动机损坏不在保险赔付范围内,附加涉水险可解决这一难题。

# 银行服务收费频遭质疑症结何在?

商报记者 闫瑾/文 田艺/漫画

近日,中国银行业协会首度公开表示,中国银行业服务项目共计1076项,其中有850项为收费项目。尽管这一数据远远低于市场传言的3000多项,但银行诸多收费的合理性依然遭到质疑。

不少客户反映,即使7月1日起取消了34项收费项目,却“越减越多”:银行开始变相增收其他费用来“弥补损失”。商业银行不仅没有获得客户的赞赏,反而受到更多诟病,银行收费屡遭质疑的症结究竟何在?



## 症结一

### 银行收费不公开、不透明、不提示

商业银行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。

当银行新开通一项功能同时要新增一些收费项目时,并没有提前告知客户,只有在客户发现账面资金减少核实时才会做出解释,这样只会导致客户的不满。同时,银行收费可以说是“想收多少收多少”,客户并没有任何话语权,银行也不会告知费用组成。

在近日银监会、中国银行业协会召开的“银行收费与服务水平”通气会上,部分银行代表明确表示,其实银行费用收取并不高。某国有银行相关负责人举例,一台ATM机的费用大概是16万-18万元,每天需要加钞、检修等,需要花费不少劳力、物力,所以收取几元的费用并不过分。“如果银行对客户诚实一些,在公布新增收费时,对收取标准做一个详细解释,相信客户会理解银行的初衷。”分析人士认为。

另外,一些商业银行网点服务收费确实存在信息公示不够充分的问题。部分商业银行没有充分利用网站、短信、网点屏幕、公告、宣传材料、柜面等多种形式,将各类服务收费信息提前告知客户,客户告知义务履行不到位,服务收费信息还不够透明。在一些银行网点,当客户对服务收

费有质疑和误解时,柜员未给客户做充分解释。个别银行在尊重和引导消费者自主选择、自主交易方面也做得不到位。有的银行服务没有全部做到明码标价,没有给消费者充分的知情权和选择权。

记者查阅了多家银行网站发现,相应的收费标准价目表并未公示在显著位置,而是与客户玩起了“躲猫猫”,即使找到相应的价目表也并不全面。

对此,杨再平表示,一些商业银行对所提供的服务项目缺乏主动宣传,使公众、媒体对银行免费服务、优惠措施了解不多、认知度不高。银行业在加大公众教育力度、普及金融服务知识、增进消费者对银行服务收费的了解和认知等方面还需要进一步加强。

## 症结二

### 银行间收费标准不规范

同样是异地跨行转账手续费,有的银行分文不收,有的银行则几十元、上百元的收取,这类收费“怪象”还有很多。商业银行间同样的服务却没有统一的收费标准。此类收费被客户归咎为“垄断”所致。

关于国内银行的“垄断问题”,一直被各方讳莫如深。银行业除了四大银行以外,还有几十家股份制银行、上百家地方性商业银行,还有一大批外资银行,所以不少银行业高管表示,中国银行业目前不存在垄断现象。

涨价银行单方面说了算,没有给予客户知情权,这都表现出其“霸道”的一

面,特别是很多银行过去都属于“国有”,在相继股改上市后,经营方针和发展方向已经完全发生改变,银行开始成为自主经营、自负盈亏的经营性机构,其公益性逐渐冲淡,要考虑利润成本和回报。在利益驱动下,银行巧立名目收费越来越多。

不过,目前《商业银行服务价格管理暂行办法》正在制定中。相关分析人士建议,一方面应该取消收费价格双轨制,将银行收费项目全部纳入管控范围;另一方面,要增加对违规收费的处罚条款,抑制银行乱收费、乱涨价的冲动;同时,对新开的收费项目、拟提高的收费标准,不仅要公示、告知,还得就其必要性、合理性做出详细解释,并通过严格的听证程序来实施。

“银行业协会也在制定更加细化的规定,来规范银行的收费问题,其中收费标准就是其中重要的一项,预计今年内会出台。”杨再平透露。

## 症结三

### 客户花钱买不到服务

如在商场花钱购买商品一样,客户在银行就是花钱买服务,如果买到的服务没有“物有所值”,银行的收费必然会遭到责难。

在市场经济环境下,作为平等的市场交易主体,银行与客户之间形成各种“服务与收费”的关系应该是基于平等、公正、非强制的市场法则进行的。但现实

中,无论是银行的新增收费还是加价收费,几乎都是单方面决定、强制消费者被动接受,既没有在事前让消费者充分知情并经过平等协商,事后也没有任何讨价还价的余地。客户有时接受了这一定价也难以获得满意的服务。

如不少银行推出“失卡保障”,本是保护客户自身利益的服务,但在真正失卡后,有些银行会百般推脱责任,并未想如何解决问题而是要客户负全责。此前,北京大学中国金融研究中心副主任吕随启介绍,在国外的信用卡持卡客户几乎无须担心这类问题,首先银行有很好的监测系统,一旦发现客户账面资金出现异常消费,就会及时通知客户并进行资金冻结,待确认后才会进行操作,如果真正盗刷,银行也会在第一时间着手处理。

更重要的是,即使消费者对于银行收费不满,想要通过法律手段维权,实际上也会困难重重。一方面客户势单力薄,处于弱势地位,另一方面国内尚无完备的公益诉讼和集体诉讼制度,即使个别消费者能成功实现指证、打赢官司,那也只能是历尽艰难的结果。

“银行同业间竞争日渐激烈,以服务制胜才是出路。”上述分析人士认为。同时,中国银行业协会也给出建议,一是通过网点改造为客户营造便利、舒适的服务环境;二是加快电子渠道建设,解决客户排队难问题;三是不断加大服务流程整合和优化力度等。(下转A2版)