



热门文章

- 用多元线性
- 间借贷利率
- 何加强会计
- 如何处理银行
- 国外汇储备
- 章
- 章
- 品市场竞争
- 业银行走混
- 国存款保险
- 国创业板市
- 华夏并购案

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



insights... investment biography discover

[2009年11月]近期工行调整收费值得关注的问题及建议

【字体 大 中 小】

作者: [刘春梅 范 静 张璟霖] 来源: [本站] 浏览:

2009年6月17日, 工行网站公布调整个人业务收费标准通知, 调整范围主要涉及个人客户的存款、汇款、存款和贷款证明、资信证明、外汇汇款、外币现钞托收等业务, 其中绝大多数项目个别收费项目远超同业标准, 而自助设备转账、汇款等收费标准则有所调低。全国各大媒体报道及评论, 主要舆论认为工行此举“店大欺客”。此后, 还出现了消费者状告工行未经同意单方面擅自提高服务收费, 侵犯了自己的知情权和平等交易权的事件。缘何工行此次调价大波、遭到公众普遍质疑呢? 其背后究竟暴露出来哪些问题呢?

一、工行调整收费标准所暴露出的问题

(一) 谁来监管银行的收费

2003年颁布的《人民银行法》第27条规定: “中国人民银行会同国务院银行业监督管理机构制定和调整利率。” 同年颁布的《商业银行法》第50条规定: “商业银行办理业务, 提供服务, 按取手续费。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, 会同价格主管部门制定。” 1997年颁布的《价格法》第18条规定“与国民经济发展和人民生活关系重大的极少数商品价格实行政府指导价或者政府定价”。由此可见, 对银行服务收费明确有监管职责的分工未能充分明确, 而国家发改委则更多地从宏观上对商业银行的收费进行指导, 收费项目则没有更为详细的规定, 于是形成了商业银行收费价格监管的真空。因此, 此次工费标准尚未看到这三个部门发出应有的声音也就不足为怪了。

(二) 收费的变更是否需要听证

我国2003年颁布的《商业银行服务价格管理暂行办法》第7条规定了实行政府指导价的商业范围, 对于此范围外的其他服务, 实行市场调节价, 市场调节价由商业银行自行决定, 但是至前15个工作日内向中国银行业监督管理委员会报告(同时抄送银行业协会), 且需在执行前10个相关营业场所公告。

虽然作为部委联合规章的《商业银行服务价格管理暂行办法》没有包含银行必须征求消费者意见, 但是其上位法《价格法》规定, 制定关系群众切身利益的公用事业价格、公益性服务价格、自然垄断经营的商品价格等政府指导价, 应当实行听证。定价机关认为有必要的, 也可以实行定价听证。我国的商业银行一家, 表面上不同于水电等公用事业部门, 客户也可以选择其他银行, 但事实上, 由于我国竞争态势并不充分, 仍处于半垄断地位, 因此应该对收费的调整举行听证。然而, 此次工行调收费项目虽与公众利益密切相关, 却没有事先征求广大银行消费者的意见, 也没有对其大费标准的行为进行具体而详尽的说明。

(三) 其他银行是否会跟进

回顾以往银行收费调整模式, 某家银行高调宣布调价、随后其他银行渐次跟进, 这几乎已经作惯例。例如, 当年花旗银行对低于一定额度的存款账户收取账户管理费后, 被争论了许久对小额存款收取账户管理费的举措, 被建行、中行、招行、交行和工行等多家银行陆续跟进, 2007年推出的小额支付系统通存通兑业务, 因各家银行确定的收费标准过高而引起媒体群众的异议, 致使该项业务目前处于停滞状态。这样的过程表明, 银行业内的竞争其实是缺位面最终导致了国内银行同步雷同收费的现象, 隐形的价格联盟就此形成, 而消费者则失去了利。由于我国银行处于事实上的半垄断地位, 如果不能及时对工行这种突然抬高收费标准的法律的角度进行必要的质问, 那么恐怕难免会有诸多银行随即纷纷跟进, 而广大消费者也就行服务高收费的时代。

(四) 如何保障弱势群体的利益

为了避免自主定价可能对弱势一方或者弱势群体造成损害, 国外立法往往就不公平的格式化作了禁止性的规定。如在美国, 有《国内收益法》、《消费信贷保护法》和《社区投资法》保护中小储户的利益。国外的一些银行出于政策法规要求或自身对社会效益的追求也会有对折优惠, 例如, 香港汇丰和恒生银行都对65岁或以上的长者、领取政府伤残津贴人士免收账户在英国, 银行特别喜欢吸引学生客户, 会针对学生提供许多免费服务。

相比之下, 工行此次调整收费标准, 虽然在上调柜台业务收费的同时, 调低了自助设备转账、汇款等收费标准, 但是对于不擅长利用电子服务的中老年客户和中低收入群体而言, 他们很少会采用网上银行等方式办理业务, 因此在不转移开户银行的情况下这部分人将不得不为调高的收费付出更多的成本, 如果以后各家商业银行纷纷跟进, 他们就重新选择银行的机会都不存在了。

(五) 为何舆论一边倒

工行在上调20项业务收费标准的同时, 也有个别收费下调, 如自助设备转账、汇款业务。另外, 工行的某些服务原本低于其他银行, 此次调整只不过是和其他银行持平。以个人异地取款为例, 工行网站显示的调整前的收费标准是按取款金额1%收取, 最低每笔1元, 最高每笔50元, 而调整后的价格则是按取款金额1%收取, 最低每笔2元, 最高每笔100元。而建设银行目前对于个人异地取款的收费则是按取款金额1%收取, 最低每笔2元, 最高每笔100元, 与工行调整后的费率持平。不过, 上述资费调整的信息被完全淹没在人们对涨价的“讨伐”声浪中, 公众对于收费标准的调高有抵触情绪和质疑, 说明了由于对私业务收费中对客户的解释不够到位, 以及缺少正确的引导和宣传, 致使银行与客户之间在收费问题上的分歧经常无法消除。

二、建立良好收费机制的建议

(一) 明确商业银行服务价格管理部门的职能

中国人民银行、银监会及国家发改委应相互配合, 明确职责, 分工协作, 强化监管, 督促银行保持收费标准的透明度, 规范商业银行服务的收费行为, 共同维护服务价格规范管理。基于消费者的分散弱小, 监管部门应该进行适当的行政干预, 否则“想收就收”、“想改就改”依然会继续上演。

(二) 引导社会公众积极理性参与到收费博弈中

商业银行服务收费受到越来越多的人关注, 如ATM跨行查询收费、小额支付系统通存通兑等事件都受到

120+ renowned advisors reveal what to buy and what to sell

Meet face-to-face with top investment experts

Acquire a global market perspective

Discover profitable investment insights...



insights... investment biography discover

社会舆论的广泛聚焦，各事件的最后发展态势都或多或少受到社会监督的影响，可以说，社会公众已成为商业银行收费博弈中的重要一方。因此，建议监管部门与新闻、互联网等主管部门以及人大、政协、司法等部门沟通，客观公正发挥舆论导向作用，通过恰当的方式和途径监督银行收费行为，同时要杜绝媒体对银行服务收费的失实和不恰当炒作，正确引导社会舆论。

此外，各银行在推出服务收费项目时，要注重宣传策略，在宣传上要做到收费项目宣传与免费、优惠措施宣传并重，宣传渠道多样化与信息送达的有效性并重，服务项目功能介绍与费用信息披露并重，充分与公众沟通，消除公众对“银行服务收费不公开、不透明、忽视消费者意见”的误解。

(三) 收费行为要兼顾各层次的需求

我国银行要兼顾多层次的社会需求，根据不同服务对象灵活调整收费标准，积极承担银行的社会责任。具体措施包括：一是豁免低收入阶层的收费。可以考虑在监管法规中确立银行基本服务制度，确保弱势群体能够得到基本账户服务保障。二是在实施收费时，充分考虑不同地区的收入差异和接受程度，实行区域间差别化收费标准。三是做好客户和市场细分，形成差异化的市场目标，扩大整个行业的服务辐射面，对于不同的服务对象提供不同的服务收取不同的费用。

参考文献：

- [1] 李义奇 《我国商业银行服务收费问题研究》 中国经济时报 2007-8-14
- [2] 吴成居 薛严清 王潮端 《个人结算业务收费存在的问题及其对策》 金融会计 2008年3月
- [3] 王勇 《银行服务收费提价的理、法、情》 上海证券报 2009年7月3日
- [4] 许佳 《工行撤销涨价公告调价合理性遭质疑》 天津网 2009年6月25日

(作者单位：人民银行海口中心支行)

【 评论 】 【 推荐 】

评一评

正在读取...



笔名：



评论：

发表评论

重写评论

[评论将在5分钟内被审核，请耐心等待]

【注】 发表评论必需遵守以下条例：

- 尊重网上道德，遵守中华人民共和国的各项有关法律法规
- 承担一切因您的行为而直接或间接导致的民事或刑事法律责任
- 本站管理人员有权保留或删除其管辖留言中的任意内容
- 本站有权在网站内转载或引用您的评论
- 参与本评论即表明您已经阅读并接受上述条款

Copyright ©2007-2008 时代金融

XML RSS 2.0

POWERED BY
54NB

EliteArticle System Version 3.00 Beta2

当前风格：经典风格

云南省昆明市正义路69号金融大厦