

银行部分收费 实在不靠谱

本报记者 桑海波

一张存款证明收费50元

几天前,因出国旅游需要开立一张3万元的存款证明,济南市民刘女士来到省城冻源大街一家国有大型银行的网点。“开立存款证明需要收取手续费”,面对银行工作人员的告知,刘女士并不以为怪。“每次收费50元”,听到对方这句话后,刘女士大吃一惊。“咋这么贵?”对于刘女士的疑惑,工作人员解释“这是执行总行的规定”。

刘女士提供了身份证、账户信息后,银行人员打印了一张A4纸的存款证明,并在上面加盖了公章,让刘女士登记领取,厚厚的签字本上记满了办理存款证明的客户姓名。

除去排队等待的时间,实际办理业务的时间并不长。拿着一纸证明,刘女士心里有些愤愤不平:“银行并没有付出多少时间、物力成本,却收取如此高的手续费,这也太离谱了。”

针对刘女士反映的问题,记者致电上述银行客服热线,客服人员证实这一收费标准,同时还表示,如

果是该行五星用户的话,可以享受手续费五折,六星以上用户手续费全免。不过,对于多数客户来说,难以享受手续费减免优惠。

此外,记者又咨询了多家银行,中、农、建、交、招行、民生等银行大都收取20元手续费,中信银行收取10元手续费,收费最高的与最低的相差几倍。

“不靠谱”收费还不少

寥寥无几的成本,却要收取几十元手续费,这样的收费标准让消费者直呼“坑爹”。其实,类似“不靠谱”的收费项目还有不少,诸如信用卡挂失手续费、信用卡全额罚息、对账单打印费用、ATM跨行取款手续费、短信通知服务费等,也广受民众质疑。

“办卡时免费,没想到补卡竟然收55元,如此收费太离谱了!”日前,济南市民初先生向记者反映,由于信用卡不知丢失还是遗忘某处,他只好到银行办理临时冻结,却被告知不提供冻结服务,只能办理挂失,并且挂失手续费40元,另外还有15

元的补卡费。

这样的收费标准,出乎初先生的意料,他又提出能否直接销卡。工作人员告知,销卡需要有45天的预销户期,但是其间出现的所有风险由客户承担。最后,初先生还是无奈掏钱办理了挂失补卡手续。

记者调查了解到,除了对贵宾客户减免手续费,各家银行均对信用卡挂失收取一定费用,补卡还要另外收费。算下来,挂失补办一张信用卡卡,少则20元,多则几十元,更有一家股份制银行挂失收费50元,补卡收费25元。对于市民质疑,银行方面则解释:信用卡从挂失到补办需要人工费、卡片费、邮寄费等等,发卡成本较高;信用卡挂失后,银行还要承担相应的风险。

涉及信用卡收费中,全额罚息也是质疑较多的。济南市民李女士说,自己有一次记错金额,到期还款时少还了十几元钱,却要按照全额计息,无妄多交了100多元的利息。

“由于疏忽导致,并非恶意拖欠,这样也全额罚息未免有失公允,如果能够按照未偿还部分计息,才更为公平合理”,李女士表示。不过,

记者了解到,目前,只有工行等少数银行对信用卡执行“部分罚息”,多数银行仍旧坚守全额罚息的规定。

近期,部分银行上调ATM跨行取款费也引起了争议。目前,中、农、工、建、交等多家银行已将ATM同城跨行取款费上调至每笔4元,此前多数银行执行的标准为每笔2元。“服务成本并没有增加,收费却翻番了,银行的涨价行为让人不能理解”,不少市民质疑。

收费支撑银行利润猛增

银行名目繁多的收费项目,让公众的质疑声不断。尽管银监会、人民银行、国家发改委下文,自今年7月1日起免除包括密码修改和密码重置手续费等在内的个人账户11类34项服务收费。不过,“收费项目只多不少,收费标准水涨船高”仍是不少人的切身感受。

据中国银行业协会的一项统计,对各家银行称谓不同而内容实质一样的产品和项目进行合并同类项后,银行服务产品和项目总计1076项,其中226项免费,占21%。与

2003年相比,大型商业银行2010年有偿服务产品和服务项目增长了104%,股份制商业银行增长了55%。

手续费等“收费收入”增长成了银行的吸金利器。前不久披露的16家上市银行中报显示,各家银行净利润增幅普遍都超过三成。靓丽的业绩,一方面得益于净息差提升,另一方面来自于手续费及佣金净收入等收费收入的强劲增长。今年上半年,除中国银行增幅23.56%外,多家银行的收费收入都实现40%以上的增长。增幅居前的华夏银行、浦发银行和民生银行,手续费及佣金净收入分别同比增加90.51%、80.69%和75.63%。

与之形成鲜明对比的是,公众对银行服务水平、收费标准以及服务透明度的诟病。反对银行乱收费,并不意味着抵制银行收费。中国银行业协会专职副会长杨再平称,随着利率市场化推进,未来息差必将随之进一步压缩,银行业只能靠中间业务创新、更多中间业务发展而生存发展。如果笼统反对银行收费,银行业难以实现战略转型。

[illegible]