

# 还要狡辩多久?

## 银监会明确取消小额账户管理费 一些银行继续收,还明目张胆“阳光化”

银监会7月1日起取消包括小额账户管理费在内的34项银行收费。记者在调查中发现,禁止乱收费的规定竟成了一些银行“打擦边球”的合理借口,一些过去偷偷摸摸的收费行为如今却明目张胆“阳光化”。

对此,业内专家建议,监管层对小额账户管理费的定义和额度需要统一界定,银行对小额账户的不同拥有者也应该进行合理划分,建议对经常使用的小额账户不收费,同时呼吁银行以客户为导向,切实提高服务质量。

### 客户:收取小额账户管理费是欺客

日前,兴业银行在其网站上发布消息称,将于2011年7月1日起,向人民币单位银行结算账户及人民币个人活期存款账户收取账户管理费。具体执行标准为,对开户满3个月,且3个月内日均余额小于300元(含)的人民币个人活期存款账户,每季收取3元每户。3个月内日均余额大于300元或开户未满3个月的账户暂不收费。但白金卡、黑金卡、黄金卡客户持有的各类账户将免收费。

记者随机走访了广州几家商业银行。在广州银行越秀支行营业部,广州市民杨霞女士在办理开户业务时被告知从7月1日起,如果其个人储蓄账户3个月内日均余额不满300元,每季度将被收取3元的管理费。

“报纸上不是要取消34项银行收费吗?难道小额账户管理费不在取消之列?嫌存的钱少就要收费,这不是明摆着店大欺客吗!”杨霞说。

### 银行:此举为了防止“沉睡账户”

兴业银行广州分行的相关人士告诉记者,总行收取小额账户管理费的意图在于杜绝“沉睡账户”。因为银行管理资金账户需要花费很多人工成本,现在很多客户就几百块钱,放在银行里不闻不问,对于银行和客户来说,都是资源的浪费。

“其实,我们有很多方式让客户不用交这个钱的。比如购买我们的理财产品、开立第三方托管账户、办理我们的网银、设立公积金账户等等,都不在收费之列。”该人士说。

对此,很多消费者认为银行此举有变相发展用户,推荐旗下产品之嫌,表示难以接受。

记者就此致电广东省银监局咨询何为小额账户管理费,是否应当收费?得到的答复是,从7月1日起,凡是银监会34项收费之内的项目必须停收,否则就是乱收费。银监会目前还没有就小额账户管理费给出统一的界定,因此具体收取标准由各商业银行自行来执行。

### 专家:银行需提高服务质量

业内专家称,目前银行利息比较低,负利率以及存款准备金率不断上调使银行通过息差获得的收益不断收窄,因此一些银行试图通过收取中间费用获得高额利润,这既不合理也违背了银监会取消34项收费的初衷。

对此,业内专家建议,监管层对小额账户管理费的额度需要统一界定,对小额账户的不同拥有者也应该进行划分考虑:一是经济宽裕,账户彻底闲置的用户,银行可致电建议销户,或收取一定的费用;二是外来农民工等低收入人群,经常需要把钱户里的钱寄回家里,可能会出现账户中余额较低的情况,建议银行对经常使用的小额账户不再收取费用;三是进一步以客户为导向,提高服务的贴近性,主动服务比硬性收费更能赢得市场。



# 还要霸道多久?

## “有问题无需给予任何原因解释” 一些银行开户必须开网上银行,收取30~50元

近年来,随着资产规模和盈利大幅提升,一些银行的服务不仅没有随之出现质的飞跃,相反,顶风增设收费项目、强行要求用户开通收费服务等傲慢甚至霸道的做法层出不穷。

### “银行合同霸王条款现象十分普遍”

“贵行有权拒绝接受本申请而无需给予任何原因解释。”这句出自中国建设银行《个人开户与银行签约服务申请表》要求用户开户时签字同意的条款,在中国消费者协会副会长刘俊海看来“十分傲慢”,因为“无因拒绝”不符合现代金融机构营销理念,与其应当承担的社会责任也大相径庭。

曾多次致函有关部委要求重视商业银行收费监管问题的北京两高律师事务所律师董正伟在研读这份协议后,直指其中包含“霸王条款”。

北京问天律师事务所律师张远忠持有同样观点,“银行霸王条款现象十分普遍”。他告诉记者,在银行格式合同里,“霸王条款”比较多见关于费用收取、合同变更事项、基本免责事项的约定中。

傲慢的条款之下,一些银行的做法更显霸道。近来,有深圳的银行用户反映,农行、建行在深圳的一些营业网点开户必须同时开通网上银行并收取30元~50元不等的费用。

“这是侵害消费者选择权的行为,依据消费者权益保护法,消费者有选择权力,而不是由经营者决定消费者选用或不选用某项服务。”刘俊海说。

“就算你知道这不公平,也是没有办法的,单个储户对于霸王条款没有任何谈判能力。”一位银行储户的说法颇具代表性。

### “监管部门过于宠爱这些金融机构”

之所以出现如此状况,在董正伟看来,主要有三方面原因:银行经营者法律意识淡薄,对于储户、消费者缺乏尊重;银行仍属垄断行业,竞争不足;监管力度不够。

刘俊海持有类似观点,他说,一些银行竞争理念存在问题,官商作风明显,不愿意与消费者在平等位置上商讨合同条款;另一方面,当前银行开设业务或设置业务合同实行的是备案制,一些监管机构对此多为“备而不查”,“过于宠爱这些金融机构”。

刘俊海建议,储户在选择服务银行时要“货比三家”,选择服务人性化、更加尊重消费者权益、对消费者更友好的银行;他并呼吁,监管部门对于银行的格式合同进行全面清理,切实维护消费者权益。

张远忠则建议,权益受损的银行客户不能默默承受,任凭一些不良经营者肆无忌惮,应拿起法律武器维护权益。

据新华社电

<p><b>招聘</b> 2011年,郑州晚报发行量逆势飙升,创历史新高,发行市场占有率超越同城第三、第四平面媒体总和,成为省会报业市场主流媒体都市大报。 咨询电话:65837780 67655128</p>		<p><b>世界500强公司聘</b> ▲部门主管 6000元/月 ▲售后服务 3500元/月 ▲市场调研 2800元/月 要求:25-45岁,高中以上学历,男女不限,沟通能力强,有亲和力,爱岗敬业人士优先。 待遇:三金+双休 李经理:13838057806 18903820763</p>		<p><b>聘工程师机械设计 工业控制系统设计</b> 最高年薪12万;要求:有丰富的设计与制造经验,有高水平解决疑难问题与发明创造的能力,电脑制图快,年龄30-50岁。 电话:0371-67809646、67979208 短信至13703719045 有详情回复 河南黎明重工科技股份有限公司(节假日可以预约面试在中原路大学路口)</p>		<p><b>20天工作制聘</b> ★送报专员 2000元 ★客服专员 3000元 ★中层干部 5000元 五年以上工作经验者优先。 张老师 15638130650 13676979783</p>		<p><b>畅兴物流诚聘</b> ▲部门经理 3-5名,大专文化。 ▲主管会计 1名 ▲车辆调度 1名 ▲司机 10名 ▲装卸工 20名 联系人:孙先生 15517132198 60691989 地址:郑州市南四环柴郭转盘向西700米路南畅兴物流</p>	
<p><b>大型公司招聘</b> ◆部门主管 5名 6800元/月 ◆客服人员 10名 3500元/月 ◆资料管理员 8名 2000-3500元/月 要求:25-45岁,高中以上学历,已婚,有经商,管理经验者优先。 人事部:王经理:18903849827</p>		<p><b>半天工作制聘</b> 主管 3名 6000元以上 资料管理员 5名 3000元 社区服务人员 10名 2500元 要求:25-45岁,高中以上学历,男女不限。 待遇:三金+双休+公费旅游 申经理 18937627144 18939566526</p>		<p><b>半天工作制聘</b> 部门经理 5名 6000元 客服经理 10名 4000元 内勤 6名 2500元以上 要求:26-48岁。 待遇:三金+双休+节假日 赵经理 13663822879</p>		<p><b>诚聘</b> 本公司需28-55岁,具备沟通、管理、销售能力的人士。充实领导架构,上班朝九晚五,双休。 ★业务精英 10名 ★助理 2名 电话:15093226024</p>		<p><b>紧急招聘</b> 各岗位招聘,培训上岗 要求:25-45岁,高中以上学历。 待遇:1800-8000元,三金+双休+节假日 人事部 65561898 郑玲 13253561322</p>	
<p><b>诚聘</b> ◇经理 1万 ◇主管 7000元 ◇办公人员 5000元 ◇内勤 2800元 ◇客服人员 3500元 要求:25-45岁,高中以上学历,下岗职工优先。 待遇:三金+双休+法定节假日 电话:13598809505 宋主任</p>		<p><b>天使教育工作室</b> ◆资料管理员 10名 3000元/月 ◆内勤 5名 2200元/月 ◆市场拓展 10名 5000元/月 公司提供培训,三金+双休 韦依:13333860376</p>		<p><b>爱馨妈妈工作室聘</b> ◆主管 6800元/月 ◆售后服务人员 3800元/月 ◆资料管理员 2300元/月 双休+半天工作制 高原:18937137650</p>		<p><b>诚聘英才 共创辉煌</b> 作为省会城市成立最早、规模最大、专业团队最强的分类广告运营商,独家经营《郑州晚报》分类、专栏、题花广告和周六工商广告。因业务发展的需要,高薪诚聘以下人才: 一、广告部门经理 3名:负责组织管理广告销售团队完成广告任务指标。 要求:1.营销或广告管理等相关专业大专以上学历;2.具备饱满的工作激情,有良好的市场判断和开拓能力,有一定的表达沟通能力和团队组织管理能力,责任心强;3.1年以上媒体广告销售管理经验或行业销售管理经验。 薪资构成:基本工资(保底3000元)+月度绩效工资(1000-2000元)+年度绩效工资(近2万元)+“五险”等各项福利(含养老、工伤、医疗、生育、失业保险金)。 二、广告销售客户代表、报纸广告业务员各10名,主要负责联系客户在《郑州晚报》上刊登广告。 要求:1.灵活健谈,有一定的表达沟通能力和进取精神;2.吃苦耐劳,希望通过自身勤奋工作获得比一般人高的收入;3.有销售行业工作经验或客户资源以及人脉关系者优先考虑。</p>		<p><b>广告连续刊 效果会更好</b> 晚报分类、专栏、题花、广告特推出包月优惠政策,刊登频次高,广告价格低,传播效果好。 广告热线电话 65837780 67655128</p>	
<p><b>爱心妈妈工作室聘</b> 办公室主任 3名 6000元以上 资料管理员 10名 3800元以上 内勤 2名 2600元 半天工作制+三金+双休 人力资源部陈经理:15237198049</p>		<p><b>诚聘</b> △客户经理 3名 6000元/月 △区域专员 5名 3000元/月 △资料员 5名 2000元/月 要求:28-40岁,男女不限。 待遇:奖金+双休+三金 刘主任:13526899030</p>							