

金融  
明鉴

3·15

## 中原金融消费满意度调查报告

银行篇·提出建议

之

希望取消小额账户管理费、信用卡没激活不应收年费、针对老年人开设“专用窗口”……本次调查问卷中,共有140多位参与者提出了自己宝贵的建议。其中,银行收费问题提及率最高方面。其实,在银行收费问题上,多数用户对银行收费的认识有了提升。不少消费者表示银行对其所提供的服务收取一定费用是合理的,但是消费者不太接受一些收费过高、非必要收费的项目。此外,作为银行客户群体的重要组成部分,老年人对银行也提出了创新服务的建议。 郑州晚报记者 倪子

140多位参与者建议银行创新服务  
老年人希望银行再“适老”“亲老”些

## 小额账户管理费已经取消

“借记卡里明明还有60元钱,3个月后再看咋就剩57元了?”日前,市民方女士致电本报说,2014年初,她曾在某国有银行办了一张银行卡。没过几个月,她去银行取钱,竟然发现卡内的钱少了3元。细问之下,原来因为她卡内余额低于500元,被银行扣除了3元钱一季度的小额账户管理费。“哎,我觉得这个不合理啊!卡内的金额总是要变动的。如果取完钱卡内余额低于银行规定的标准,难不成我还得再存进去一些?”方女士说道。

2014年8月之前,除了像中信银行、招商银行、民生银行等股份制银行,多数银行针对余额低于一定数额的账户要收取小额账户管理费。一些扣到“清零”的账户还可能面临被销户的情况。

不过“被扣费”状况在2014年8月1日以后有所改观。自2014年8月1日起,中国银监会、国家发改委发布的《商业银行服务价格管理办法》正式实施,其中免费的项目包括借记卡的年费和小额账户管理费。按照国家规定,对于银行客户账户中没有享受免收账户管理费(含小额账户管理费)和年费的,商业银行应根据客户申请,为其提供一个免收账户管理费和年费的账户(不含信用卡、贵宾账户)。也就是说,每个中国公民都可以在商业银行拥有一个免费的账户。

不过,在本次调查报告中,依然有不少市民建议“取消小额账户管理费”,不难看出,多数市民对该政策并不熟知。

## 跨行转账失败银行照收手续费

市民张先生称:“前不久,我用网银给一个朋友跨行转账一万元,被扣除手续费35元。一天后,朋友打电话说款项并未到账,我查了一下,这笔钱又回到了我的卡中,但35元的手续费并未返还。我和朋友核对了银行卡信息后,第二次转账成功,又被扣除了35元的手续费,我认为手续费重复收取,应该属于乱收费行为吧。”

记者调查发现,对于跨行转账失败而产生的手续费,有银行甚至还提示:“非我行原因造成的退汇,系统将无法退还手续费。”记者了解到,碰上这种事客户并不在少数,有市民认为这一收费不合理,“凭啥转账不成功还要收费?这是霸王条款!”“收钱办事天经地义,可收钱没办成事,怎么也说不过去。”

跨行转账失败,手续费不退已成了行规。某银行工作人员说,跨行转账不成功,可能是汇款人在填写收款人姓名中出现了错别字,或是收款银行信息填写错误,导致对方银行审核后入不了账,但对于汇出银行来说,客户已经占用了银行资源进行汇款,所以手续费不能退。另一位银行工作人员也表示,转账不成功是客户个人导致的,款项被扣除后不会退还,再次核对信息汇款的话,手续费照样收取。

对此,记者采访了某律师事务所何律师。他说,如果是客户原因导致转账失败,银行是可以收费的。但如果是因为银行的交易系统问题、技术故障、服务存在问题导致转账不成功,则不应该收费。



## 信用卡没有激活可能照收年费

“信用卡不激活不开卡,还用缴费吗?”近日,市民孙女士向本报投诉,她在一家股份制银行办了张DIY信用卡,还没激活就被收取了80元的费用,让她觉得无力吐槽。

孙小姐说,自己办了一张信用卡,半个月后信用卡邮寄过来,顺手就放到抽屉里,也没有及时激活。可是一个多月后,银行却告知这张卡还有80元的费用。对此,银行解释说,其办的是特殊卡种,即使未激活也要收取会员费。

据银行工作客服人员介绍,对于信用卡,没有激活的普通信用卡是不扣年费的。但是,如果是白金卡等特殊卡种,也不排除未激活只要签字确认就被扣费的情况,或者是工本费,或者是年费,而且白金卡的年费也比普通信用卡高了很多,往往在每年1000元以上,有的则高达3000元。

按照规定,信用卡未开卡便不会收取年费,此项政策是否也适用于信用卡到期更换的新卡?一家股份制银行信用卡客服人员表示,由于持卡人的旧卡已激活使用,因此新卡在寄出后,即使持卡人并未开卡,也有可能产生年费。“更换的新卡仍然可以享受首年免年费的优惠政策,同时刷卡消费满3次,可以免收次年年费,若持卡人并未开卡,将在次年的年费收取日扣除年费。因此,若不打算继续使用,建议持卡人在还清卡内所有欠款后及时注销卡片。”

## 希望银行再“适老”“亲老”些

“喂,是晚报吗?我想借助3·15给银行说个请求,银行能不能专门开设一个老年人专用窗口呢?”

日前,市民韩老爷子给本报打来电话。原来,前几天他急着用钱。由于柜台排队的人太多,他就尝试用ATM机取款试试。结果,他站在ATM机前操作了10多分钟,也没有整明白这机器到底咋用。韩老爷子说,排在后面的人都等急了,不停地抱怨。

“都怪我手脚慢,也怨它转得快,那两句指令我还没看清楚,就显示操作失败了。”当时,韩老爷子请银行保安帮他按下密码,却被婉拒,“对不起,密码是你的个人隐私,这个忙我真帮不了,银行是有规定的。”

ATM机跳转太快,银行热线不会拨打、想网购却不会付款……种种现象伴随着人口老龄化的加剧越加凸显,不少老年人在感叹:银行“适老”、“亲老”的服务实在是少了点儿。

随着金融服务不断升级,24小时营业的自助银行随处可见,但这对于眼力不好甚至不会操作的老年人来说,使用起来不怎么方便,不少老人不得不排着长队到银行柜台办理。而由于老年人行动、思维都不敏捷,往往要花很长时间,这多少会影响到其他客户。因此,韩老爷子希望,银行能为老年人专门开设通道或窗口。

