

银行“服务性收费”为何屡遭质疑？

小额账户管理费、短信通知费、转账失败手续费……近来由提高ATM同城跨行取款手续费引发的对银行收费的质疑日渐升温。面向大众客户的收费项目和服务价格谁说了算？符合“内部规定”的就是合理的？针对消费者一系列疑问,“新华视点”记者在京沪两地进行了追踪调查。

谁动了我的钱袋？

北京市民王健锋在工商银行营业网点办理跨行汇款5000元,被收取手续费50元,随后查账时发现因将对方账号输入有误汇款被退回,但银行工作人员解释,此笔业务已发生,手续费不退。

“为什么明明转账失败还要收取手续费？汇款时银行为什么不提醒？”王健锋很纳闷,按照这样的逻辑,莫非商场试穿衣服要收试穿费？电话打不通也要收手续费？

记者采访发现,包括四大国有商业银行在内的多家银行均规定,除少数几项情况外,客户在填写汇款单时,若将对方账户姓名、卡号、开户行名称的任何一项填写错误,将被收取2.5%到1%不等、或者“最低2元,50元封顶”的费用。

更令人费解的是,放在一些银行的小额账户存款竟会“越存越少”。北京市民齐女士反映,她2000年时在中国银行的活期存款账

户上有100元,存了9年后却发现只剩下60多元。原来从2006年3月21日起,银行每季度扣除3元小额账户管理费,而整个存款期间只产生了6元多利息。

在记者采访的北京市几家银行中,除几种情况外,工行对统计期内存款余额日均低于300元的账户收取每季度3元的管理费。中国银行、建设银行等收取管理费的小额账户按最低500元(不含)标准执行。

记者拨通工行和建行服务咨询热线,答复如出一辙:“银行在开始征收此项费用时的一段时间内已通过网点公示和网站告知过客户,即已执行告知义务”;并且“收取此项费用是为引导客户树立理财观念……同时提高系统资源使用率,降低运营成本,减少低效账户”。

但一些消费者质疑:为什么扣除了年费还要扣管理费?对于告知期结束后办理相关业务的客户,是不是就没有义务提醒,而是简单强调“义务已尽”?

许多消费者对银行的一些“隐性收费”并不知悉。有些是在“被扣费”后才知道,有些则是“被扣费”也并无察觉。加上部分银行营业网点不对外张贴收费明细表,部分收费提醒被工作人员“理所应当”地省略。记者打开国有四大银行的网站首页,除了工行在明显部位显示了电子银行业务收费标准,其他

3家银行很难找到相关链接。

怎样收费谁说了算？

一边是部分消费者认为有些银行收费项目及其涨价“无理”,一边是银行认为征收相关费用“有据”,银行针对大众客户的服务性收费究竟谁说了算?根据现行的《商业银行服务价格管理暂行办法》,商业银行实施政府指导价的服务价格,具体服务项目及其基准价格和浮动幅度,由发改委会同银监会制定、调整。实行市场调节价的服务价格,由商业银行总行自行制定和调整。

中国人民大学财政金融学院副院长赵锡军表示,政府定价的收费项目大都是宏观业务,比如存贷款利率。而目前公众争议较大的项目,如小额账户管理费、跨行支取手续费等,属于银行既有的中间业务,实行市场调节价,银行自主定价空间也较大。

那么银行方面又是怎样设定收费标准的呢?建行一位管理层人士对记者说,商业银行自主定价服务项目是依据“保本微利”的原则,银行对于一个业务的收费定价基于成本和利润核算。

以备受争议的ATM同城跨行手续费为例,中国银行业协会专职副主席杨再平算了这样一笔账:ATM上每产生一笔跨行取款交易,会给跨行ATM的银行支付3元,

并向银联支付0.6元,总成本为3.6元。他认为,一些银行因成本压力大提高手续费属正常行为。ATM跨行手续费提高是经过银监会批准的合理收费,只是各家银行提高收费标准的时间不同,造成了外界误解。

一些专家则认为,银行服务性收费定价不应忽略消费者的诉求。赵锡军说:“目前我国近21亿张借记卡和2亿多信用卡,背后是一个庞大的银行客户群体。既然银行服务是买卖双方达成的协议,那么就应尊重消费者的权利。”

中银律师事务所律师董正伟近期受发改委和银监会邀请,参与《商业银行服务价格管理办法(征求意见稿)》讨论。他表示,无论收费多少,都不应该只是银行业协商得出的结算价格,而应该经过严密论证,并充分尊重消费者的权益,最后由监管机构对收费的适当性作出独立评估。

规范收费有多难？

在银行服务性收费的争议中,中国银监会日前向各商业银行发布通知,要求立即论证收费项目的可行性和收费水平的合理性,对所有服务项目收费行为进行自查清理,发现问题及时整改。

随后,正在修订的《商业银行服务价格管理办法(征求意见稿)》被下发到各商业银行和地方价格主

我国癌症发生率正处于快速上升期

成居民第一死因

8月18日至21日,由国际抗癌联盟举办的第21届世界抗癌大会首次在中国召开,全球94个国家和地区的3000名代表参会。我国卫生部部长陈竺在大会发言中说,在过去的30年,中国癌症死亡率增加了80%,每年因此去世的有180万人。

第21届世界抗癌大会的主题是“预防可预防的疾病,治疗可治疗的患者,通过系统付诸实现”。

在会议上,专家们不仅发布了肺癌、肝癌、乳腺癌、消化道系统肿瘤等全球高发癌症的最新治疗进展,还重点关注癌症预防、筛查、早期发现、早期治疗、临终关怀等议题。

不良习惯占致癌因素的35%

国际抗癌联盟发布的数据表明,2008年,全球有1270万人患癌,死亡人数高达760万。世界范围内因癌症死亡的人数,比艾滋病、疟疾和结核病加起来还要多。如果不采取有效措施,预计到2030年,每年将出现2600万新增癌症病例,癌症死亡人数将达到1700万,中低收入国家将成为癌症肆虐的“重灾区”。

国际抗癌联盟主席大卫·希尔教授指出,大约四成的癌症是由3个方面因素引起的:生活方式因素、传染病等感染因素、职业或环境因素。很多专家表示,全球1/3的癌症是可预防的,但需要政府、个人和医学界紧急行动起来,阻止癌症死亡人数的上升。

中国抗癌协会理事长、中国工程院院士郝希山指出,在引发



美国费城,医生在手术中用激光杀死病人胆管中的癌细胞。

80%的患者错过最佳诊疗时机

国际抗癌联盟发布的《中低收入国家获得癌症治疗的现状——全球癌症防治的重要部分》调查报告指出,目前超过一半的癌症患者生活在中低收入国家,这一数字到2030年将上升到70%。

报告指出,癌症患者生存率以及能接受何种治疗手段,往往与患者所生活的国家或地区有很大关系。在所有中低收入国家中,患者都缺乏提高癌症生存率的治疗手段,包括化疗、手术以及抗肿瘤药物等。中低收入国家中,多达80%的癌症患者因为不同程度缺少防癌知识和

医疗服务,造成晚诊晚治,与最佳诊疗时机失之交臂。在高收入国家应用的可显著降低癌症死亡率的新型治疗方案和医疗设备,由于价格高昂,在中低收入国家中无法推广。到2050年,预计中低收入国家的癌症死亡人数将占到全球癌症死亡总人数的3/4。

介入专家王荣华表示,治疗肿瘤关键在于“首诊+综合”。“首诊”包括用先进、综合的癌症诊断方法尽快确诊,确诊后首次就由具有综合治疗实力的医院接诊,制定出最佳治疗方案;“综合”就是“肿瘤的综合治疗”,其实是规范化治疗,同时配合机能锻炼、营养调节和心理治疗,真正提高肿瘤的诊疗水平。

癌症成我国居民第一死因

卫生部部长陈竺在开幕式发言中说,癌症已成为中国城市和农村居民的第一位死因。我国癌症发生率正处于快速上升期,每年癌症发病人数约260万,死亡180万人。

目前中国癌谱已经兼具发展中国家和发达国家癌症的流行特点,肺癌、肝癌、胃癌、食道癌和结直肠癌,是最常见的5种癌症杀手。农村地区癌症患者死亡率明显高于城市,而癌症高发地区多集中在西部地区和农村地区。

在发展中国家,约22%的癌症死亡由传染病导致,这一数字在工业化国家中为6%。普及疫苗和其他预防措施,可挽救成千上万人的生命,极大降低癌症发生率。目前我国正积极推动乙肝疫苗接种、对女性进行宫颈癌普查等,还建立了149个肿瘤登记点,覆盖我国11%的

管部门。该征求意见稿提出,包括对账单服务、密码重置服务等7项收费将被停止收取。

记者采访发现,许多消费者期待叫停部分银行收费项目,为那些“合规而不合理”的收费项目敲响警钟。也有消费者担忧,银监会下发的通知并不等同于法律,是否有足够监督力度?

中央财经大学中国银行业研究中心主任郭田勇表示,银行收费出现一些问题,主要原因是对商业银行服务价格的监管不力,现行管理制度“内容过于模糊和简单”。修订后的管理办法,应强调两点,一是规范服务性收费,二是维护消费者的知情权。

有关专家还建议,银行针对大众客户的服务性收费行为,应纳入《消费者权益保护法》调整范围,各级消协有权代表消费者提起公益诉讼。

据了解,英美等发达国家银行面向普通客户的许多中间业务项目都是免费的,如英国银行的跨行取款就不收手续费。这些国家银行的中间业务收费,主要是替公司管理工资和福利,投资理财业务,接受大客户的资产管理委托等。

为此,有关专家认为,严格规范国内商业银行服务性收费,将有利于加快银行盈利模式转型,而不是盯着传统收费业务“做文章”。

(据新华社电)

相关链接

关于癌症的10个知识

- 癌症有100多种,身体的任何部位均可能受到侵袭。
- 2008年,有760万人死于癌症,占当年全世界死亡人数的13%。
- 在所有癌症死亡中,有70%以上发生在低收入和中等收入国家。
- 造成男子死亡的5种最常见癌症为肺癌、胃癌、肝癌、结肠直肠癌和食道癌。
- 造成妇女死亡的5种最常见癌症为乳腺癌、肺癌、胃癌、结肠直肠癌和宫颈癌。
- 烟草使用是全世界癌症的单一最大可预防原因。
- 全世界有1/5的癌症是由慢性感染引起的,例如人类乳头瘤病毒引起宫颈癌和乙肝病毒引起的肝癌。
- 如能及早发现和充分治疗,有1/3的癌症完全可以治愈。
- 如果应用目前关于疼痛控制和姑息治疗的知识,可帮助需要缓解疼痛的所有患者。
- 通过不使用烟草、健康饮食、身体活动和防止造成癌症的感染,可预防40%的癌症发生。

(据《北京日报》)