

银行收费：争取市场化双赢结局

要客观地认识到商业银行与社会公众之间在商业银行的部分服务收费(如银行跨行通存通兑收费)问题上存在的较大认知差距,让合法的银行收费行为转变为能让社会公众接受的合情合理的市场化商业行为,最终实现“银行受益”和“客户受惠”的双赢局面。

◎王敏

最近,银行跨行通存通兑收费问题再次成为人们与媒体热议的一个焦点话题。跨行通存通兑业务推出后,由于收费过高,不仅导致门庭冷落和少人问津,而且还被指责为涉嫌垄断经营和侵害了消费者的公平交易权。那么,为什么一个创造效率、提供便利新的银行服务产品却因收费问题而成为一个不受欢迎的创新产品?这个问题值得思考。

认知差距导致社会公众质疑银行服务收费合理性

我们通过调研发现,商业银行与社会公众之间在商业银行的部分服务收费问题上存在着较大的认知差距。

从商业银行的角度分析,商业银行收取部分服务费用是合法的行

为。因为,服务收费是为了覆盖经营成本而依法收取的费用,是符合我国目前规范商业银行服务收费的主要法规《价格法》、《国家发展计划委员会和国务院有关部门定价目录》和《商业银行服务价格管理暂行办法》的。并且,商业银行出台收费项目事前,还依据相关合规程序通过多种渠道告知了消费者。另外,在我国金融改革开放后,商业银行之间的竞争日趋激烈,几大国有银行早已难以垄断市场了,因而中资商业银行的收费行为不能简单地与其垄断经营挂上钩。

但是,从社会和客户的角度分析,中资国有商业银行生来就有国家的支持,国家出巨资剥离不良贷款、注资上市,一些业务如公积金业务等也只能交由中资国有商业银行办理。因此,中资商业银行与铁路、医院一样属于社会公共资源,它们所提供的准公共产品也要讲究社会公平,不能嫌贫爱富,反

过来也有义务为普通百姓服务好。在这些问题上,中资银行不能简单与国际接轨,也不能完全依照市场经济原则办事。

尽管银行业实行服务费用制是一种合法的商业行为,也是符合国际银行业发展趋势的,社会是能够理解的。但是,目前银行在提供收费服务时仍存在着一些问题,尤其是客户的投诉机制不健全问题等。所以,问题是怎样的银行收费行为能转变为市场接受的合情合理的商业行为,这是一个值得思考的问题。也就是说,让社会公众在接受银行收费后感到物有所值,确实感受到服务质量的提高、工作效率和服务态度的改善等。

也许,正是我国商业银行与社会公众在这一问题上存在着认知上的巨大差距,由此引发了彼此对银行收费问题认识的很大分歧。因此,解决问题的关键在于弥合商业银行和社会公众在认知上的巨大差距,

实现服务收费后银行受益和客户受惠的双赢局面。

尽管合理收费对整合银行资源、提高银行服务质量和效率具有非常重要的意义,但中资商业银行还必须立足于以客户的利益为中心,着力提高优质服务意识,去适应市场发展和客户的需要,而不是利用其垄断优势和强势地位去强迫客户接受服务条款。另外,银行特别是中资银行不应仅仅以利润作为唯一的追求目标,而应追求更具社会责任的企业价值目标,银行服务如何做到“因您而变”。

促进商业银行与社会公众沟通三大建议

第一,监管部门加强窗口指导,引导商业银行树立正确的服务意识和客户理财观念。监管部门有必要且可以出台《商业银行服务定价指引》,提升商业银行的定价管理水平,以保障银行和客户利益。同时,建议监管部门、银行业协会和商业银行共同努力,开展公众普及金融知识宣传教育活动,引导社会公众有效利用银行的先进服务设施和手段,树立有偿服务理念,明白付费是促进银行改进服务手段、创新服务品种的动力,也是保护客户自身权益的重要手段。当然,商业银行也切

实要做好收费开始前的收费项目、收费标准的明示工作和收费初始阶段的解释工作,保证客户的知情权,以防客户产生抵触心理。

第二,加强沟通与协调,努力营造良好的中间业务发展和服务收费环境。银行要主动了解社会公众的诉求,自觉接受媒体和社会公众监督。同时,也要通过宣传和引导,让社会公众了解银行和理解银行。在成本可自行消化的情况下,引导中资商业银行对弱势群体和可收可不收的小额收费项目进行适当减免。另外,中资银行要改善盈利状况,但不能简单地把成本转嫁给消费者,不应只在项目收费上向国际惯例靠拢,关键是要在服务水平和服务创新等方面要与国际接轨。

第三,充分发挥银行业协会作用,促进行业自律。根据《商业银行服务价格管理暂行办法》,中间业务收费分为政府指导价和市场调节价。政府指导价包括:银行汇票、银行承兑本票、支票、汇兑、委托收款等基本结算类业务,请银行业协会根据市场发展需要,适时研究和调整人民币基本结算类业务收费标准,扭转人民币结算业务亏损经营的局面。同时,还要充分利用中国银行业协会自律平台规范收费行为。

(作者单位:广东银监局。个人观点,不代表所在单位意见)

我国商业银行收费存在五大问题

目前我国商业银行服务收费存在五大问题:一是服务收费标准较低,制约了银行的盈利能力;二是定价机制存在缺陷,定价能力也亟需提高;三是收费行为有待规范,信息透明度也需加强;四是服务收费受到质疑,银行发展面临不利环境;五是银行服务收费后金融服务并未相应跟上。

◎王召

我国商业银行服务收费的基本情况

国内最早开始对服务征收一定费用的银行是外资银行。早在2002年3月,花旗银行上海分行即在上海居民办理外汇业务时提出,对余额在5000美元以下的账户每月收取6美元或50元人民币管理费,从而引发了储户与银行之间关于银行收费的官司。此后,2005年7月,深圳建设银行开始对日均存款500元以下的人民币个人活期存款账户收取10元年管理费,宣告中资银行服务收费时代的来临。

监管当局也在规范银行服务收费问题上进行了初步尝试。2003年,银监会颁布了《商业银行服务价格管理暂行办法》,对商业银行服务收费进行了系统、具体、明确的规范,极大推进了商业银行费率市场化进程,对于商业银行增加中间业务收入,促进业务结构和盈利模式的转变,促进业务创新和成本管理发挥了十分重要的作用。目前,各商业银行执行《服务价格管理暂行办法》情况良好。有关商业银行在制定收费标准和收费过程中,充分考虑到社会公众的承受能力,较好地处理了增加收入和履行社会责任的关系。例如,各行在收取小额账户管理费的同时,注意考虑社会公众特别是低收入群体的基本金融服务需求,基本做到了每个家庭在银行至少有一个免费的活期存款账户;劳动和社会保障部联合四大银行专门发文,减免对低保户的中间业务收费;对民工汇款实行收费优惠,对在校大学生申请借记卡免收年费等。此外,各家银行还积极支持社会公益事业,如对公众通过银行向灾区、向在校贫困大学生捐款等均采取免费措施。比较而言,目前我国商业银行服务收费种类明显少于外资银行,费率也普遍低于外资银行。

我国商业银行服务收费存在的主要问题

一是服务收费标准较低,制约了银行的盈利能力。我国商业银行服务收费总体收费水平较低,有些甚至不能覆盖成本,部分银行机构

还免费办理代发巨额社会养老金业务,占用大量的服务资源,承担了较大的经营成本和压力,而西方商业银行在定价策略上基本以成本作为定价底线。根据《2006年全球零售银行报告》,银行核心服务价格世界平均水平是90欧元,最高水平为205欧元,而中国仅为11欧元,处于最低行列。此外,西方商业银行大部分收费标准一直处于动态调整之中。

二是定价机制存在缺陷,定价能力也亟需提高。目前我国商业银行在服务定价方面存在诸多问题:第一,定价机制不完善。商业银行定价政策不一,分支机构拥有较大的定价权,或者行内几个部门同时拥有一定的定价决策权,且缺乏有效的协调机制,致使同一客户同一类服务在同一银行不同分支机构之间收费标准存在一定差异,而且银行服务定价也缺乏有力的信息支撑,无法提供大量的所需信息。第二,定价能力不高。即使是占据一定市场优势的大银行,也面临着科学定价方法的考验:采用成本加成定价法却无法准确计算作业成本,采用市场跟进定价法却不能接近国外同业价格水平,采用客户导向或价值定价法却难以有效观察客户行为以及客户对价格的敏感性。

三是收费行为有待规范,信息透明度也需加强。第一,银行收费不规范。部分银行故意压低价格,争夺客户,扰乱正常的银行服务市场秩序;部分银行收费项目名称不规范,经常引起金融消费者的歧义;银行对私业务收费一般不向客户提供税务发票,影响了客户的权益。第二,银行收费透明度不高。商业银行在服务收费之前往往并未及时向监管部门报告收费情况,收费公告也不够及时、明确和醒目;对私业务收费中对客户的解释不到位,既缺乏对消费者的耐心解释和说明,也缺少正确的引导和宣传,使银行与客户之间在收费问题上的分歧经常无法消除。

四是服务收费受到质疑,银行发展面临不利环境。最近几年,我国商业银行不断改善服务技术和手段,但受传统计划经济下居民免费享受银行服务的惯性思维影响,群众对于向银行服务支付相应费用有抵触情绪,加上新闻媒体所引导的社会舆论对此理解和反

映有失偏颇,容易诱发公众的不满情绪,使得各商业银行在推出服务收费项目时非常谨慎,严重影响了银行服务转型的进程和业务创新的积极性。

进一步改进银行服务收费的几点建议

商业银行对服务项目收取适当费用,这是法律法规许可范围内金融企业合法的自主行为。当然,推动银行合理收费,科学收费也是一项长期系统工程,需要各方共同努力,充分照顾各方利益,渐进实现。

一是要完善相关法律法规,加强银行收费的政策引导。第一,要就《商业银行服务价格管理暂行办法》落实情况开展清查。督促各商业银行理顺定价管理机制,依法合规定价和收费,切实防范不当竞争行为引发的政策风险,维护《商业银行服务价格管理暂行办法》的严肃性和权威性,保持商业银行收费政策的稳定性。第二,要尽快出台《商业银行服务定价指引》。要引导商业银行提升定价管理水平,形成科学的定价机制,从而增强银行业的自身竞争力,确保稳健经营。

二是要规范银行服务收费,增强银行收费的合理性。第一,要切实改进银行服务的质量。银行服务优劣是收费多少的根本依据,要通过增强创新能力,不断丰富创新产品,提高产品的附加值,为客户提供多元化的金融服务,确保收费后能够提供与之相适应的服务。第二,要尽快完善银行服务定价机制。应充分借鉴国外银行普遍采用的替代业务关联成本收益比较分析法,先找出与该项业务存在替代关系的业务,计算该业务收费或不收费对这些替代业务成本收益的影响,最后从总体业务发展成本收益角度出发,确定该业务是否收费及收费的标准。对同质化和社会影

响面大的基本服务实行免费或较低收费策略;对能够为客户提供高端增值服务的产品及服务可采取较高的收费策略;对一些技术含量、投入成本相似的服务收费标准应尽量在行业范围内实行收费标准或浮动范围统一。第三,要提高银行收费信息的透明度。商业银行应当严格按照有关规定,及时向监管部门报送新的收费项目和收费调整情况;更改“店堂告示”的简单做法,针对不同客户的具体情况,通过网络公告、寄送通知函等多种渠道向客户进行信息披露,确保客户知情权;建立收费管理的投诉机制和处理机制,有效解决收费管理中的纠纷。

三是要加强舆论宣传,正确引导客户观念。银行出于控制成本、合理配制资源的考虑推行服务收费,是市场经济发展的趋势。政府及监管部门应对银行收费予以正面支持,媒体应客观公正发挥舆论导向作用,商业银行也要加强对消费者的宣传和解释工作。

四是要发挥中介机构作用,促进行业自律。第一,要加强银行收费管理的统一性和协调性。由银行业协会牵头,组织会员单位对服务收费项目进行梳理,规范收费项目,避免公众误解。第二,要鼓励银行通过有序竞争增强其服务对公众的吸引力。既要制止低价竞争,扰乱正常的市场秩序的行为,又要合理引导商业银行承担社会责任,照顾社会弱势群体。第三,要加强银行服务的职业道德培育工作。督促商业银行推行从业人员职业操守教育,针对银行服务开展自查自纠,从严惩处违规销售行为。第四,要充分发挥好银行协会的公众联系纽带作用。建立公众查询各家商业银行收费标准的统一平台,使银行服务项目处于社会的广泛监督之下。

五是要渐次引入收费项目,有关收费要采取优惠措施。银行收费既要以服务成本为基础,也要适当兼顾弱势群体;既要积极借鉴和吸纳国际先进经验,也要充分考虑我国经济社会发展的特殊历史阶段。第一,要尽快调整一些不合理的收费项目。目前,我国银行借记卡在ATM机跨行取款是通过中国银联提供的网络进行操作的,而非跨行使用了不同网络,应参照国际标准取消收费。与此同时,商业银行基本结算类业务收费偏低,导致结算业务长期亏损经营,特别是公司结算类业务收费,必须加快调整,实现银企双赢。第二,要选择适当时机引入部分收费项目。第三,要根据不同服务对象灵活调整收费标准。针对弱势群体,要采取必要的银行服务收费减免或优惠措施,例如免收小额存款账户管理费。

(作者为北京大学中国经济研究中心宏观组研究员)

银行服务收费动因与国际比较

境外和境内有关银行一般存款账户管理服务收费对比

银行	项目	小额存款账户管理费	休眠账户
汇丰银行香港分行	港币账户每月结余少于500港币每月收取50港币;人民币账户每月结余少于5000元每月收取50元。	港币账户每月结余少于500港币每月收取50港币;人民币账户每月结余少于5000元每月收取50元。	两年以上无存款且余额不足2000港币;人民币账户两年以上无存款且余额不足1000元
渣打银行	每日平均结余低于10000港币每月收取100港币。	无	两年以上无存款且余额不足2000港币
花旗银行香港分行	每日平均结余在3000港币以下,每月收取200港币。	无	两年以上无存款且余额不足2000港币
工商银行	每日平均结余在300-500元以下,一季收取3元。	无	两年以上无存款且余额不足2000港币
中国银行	每日平均结余在300-500元以下,一季收取9元。	无	两年以上无存款且余额不足2000港币
招商银行	每日平均结余在10000元以下,每月收取1元。	无	两年以上无存款且余额不足2000港币
中信银行	无	无	两年以上无存款且余额不足2000港币

◎王召

银行服务收费并非生而有之。20世纪60年代以前,美国对存款账户并不收费,同时也不为活期存款支付利息。此后,随着银行帮助储户将活期存款投入资本运作获取利益,银行也按照比例提取佣金,特别是上世纪90年代以后,美国银行服务收费现象更为普遍、费用也更高。目前,美国的银行收费主要分为利息性收费和非利息性收费两种,其中滞纳金、年费、会员费等属于利息性收费,而包括存款账户服务费在内的收费则属于非利息性收费。特别针对非利息性收费,至少要体现实质性公平和程序性公平两大原则:所谓实质性公平就是银行收费不能超过合理的银行成本;程序性公平就是银行收费要对消费者进行充分披露,保障消费者的知情权。

不同国家、不同地区银行服务收费的原因多种多样。第一种原因是与利息收入受到动摇有关。例如,香港银行同业协会2001年7月宣布取消最后的利率管制,所有利率均可跟随市场竞争进行调整,由于利息收入的可靠性下降,商业银行开始转而更多依赖产品和服务创造利润来源。第二种原因是为了补偿银行的服务成本。不仅办理中间业务要照章收费,只要提供服务、动用银行的人力物力资源,或借用银行信誉,就应收取相应费用。第三种原因是为了实现银行与客户之间的互利共赢。银行收费促使客户主动及时注销、合并长期不用、低效、零散、不必要的账户,释放占用的系统资源,大幅度提高网络运行速度,节省客户办理业务的等候时间;与此同时,客户减少了银行卡、存折数量,不仅保管方便,而且还可以集中资金用于理财和投资,获取更多收益。

我们选取了汇丰、渣打、花旗等三家具有较强国际影响力的大银行,并以与内地文化背景相似、经济金融高度依存、香港作为参照地区,研究境外银行服务收费情况。

结果表明,三家境外银行收费均是在一定指导原则下实施的。汇丰、渣打、花旗等三家银行香港分行零售业务收费项目及费率的指导思想是“以市场发展战略规划为核心,以客户分层为基础,为不同金融需求的客户群体提供最满意、最适合自己的产品,按照市场化及商业化原则,自行确定各自产品是否收费及收费标准”。结果同时表明,境内、境外银行服务收费差别主要体现在四个方面。

一是关于临柜服务收费。三家境外银行对每日临柜取款都设定了一个上限,超过上限对客户收取一定费用。值得关注的是,即使对于存款业务,超过一定上限之后,这三家银行也要收取一定的临柜服务费用。例如,对于超出日临柜存款上限的存款,汇丰银行对人民币的费率是存款额的0.125%,对外币是0.25%。目前中资银行对客户每日临柜存取款并未制定上限,只是多数行针对大额取款建立了提前预约制度,对客户办理临柜存取款业务均实行免费。

二是关于银行卡服务收费。三家境外银行对银行卡都要收取年费、挂失补办费用、信用卡取现手续费、逾期透支滞纳金等。各行还根据各地经济金融发展状况以及金融消费习惯方式确定ATM机日取现最高额度。值得关注的是,境外银行借记卡在ATM机上跨行取款,如果属于同一结算网络,则不收取跨行取款费。如花旗银行香港分行和渣打银行香港分行的客户通过在港的同一银通网络办理ATM机跨行取款时,均实行免费。

三是关于存款账户服务收费。对小额存款账户收取一定的管理费用是国际银行业通行做法,只是具体收费项目要比境内银行多,收费水平也高于境内银行。值得关注的是,境外银行在征收小额存款账户管理费时,充分考虑了不同阶层的承受能力,对一些特殊群体给予特殊优惠。例如,汇丰银行香港分行针对65岁以上的老人以及每月领取政府伤残津贴的人员,全额豁免小额账户管理费用(有关收费标准详见附表)。

四是关于按揭贷款收费。三家境外银行对客户申请按揭贷款、变更按揭合同、提前还款及索要相关资料等都收取一定费用,而目前中资银行对此类业务基本不收费。

今日看板

银行服务收费畸高 主客都受三重困厄

◎亚夫

由跨行通存通兑收费畸高引发的争议在社会上持续延烧。表面上看,这是一项有关商业银行服务的价格争议,实际上在这场争议后面,深藏着社会转型、经济转轨带来的个人、企业、社会组织在行为、理念、机制等方面的三重困厄。简而言之,就是对发生的变化,消费者与服务机构之间都不适应。

先来看两种意见及其后面的潜台词。

一种意见认为,“通存通兑”是一项便民措施,但在商业银行那里却“变了味”。“通存通兑”相比ATM机跨行提现要高许多,收费不合理。持这种看法的不仅有广大客户,还包括一些地方的“消保委”人士。

相对于其它服务项目,消费者对“通存通兑”收费畸高有意见,在定价问题上没有话语权,其弱势地位十分明显。这里存在着价格霸权问题,可以探讨。但是把这项服务看作便民措施,却隐含着这样一种潜台词,就是银行提供的是公共服务品。这在改革之前是成立的,但是当银行从事事业单位改制为商业银行后,它的性质就变了,它提供的是为公众服务的商品,而不是公益性服务。它的商业属性是不能忽视的。这一点,公众可能还没有完全领悟。

另一种意见认为,跨行通存通兑是一项商业银行向客户提供的增值服务,各行之间收费标准的差异主要反映了定价策略的差异,是市场行为,其收费合规性不容置疑。作上述表述的是中国银行业协会一位副秘书长。而各家银行在解释其收费理由时,也讲了几天成本方面的理由。

显然,商业银行开出高低不同的价码都有充足“理由”,而银行业协会有关人士的表态也有所依据。特别是他们强调“市场行为”的说法,并不为过。但问题是,银行是为公众提供金融服务的商业机构,公众既是它的服务对象,又是它的重要资源,银行提供服务不能不考虑公众的情况,除了安全、便利之外,性价比也是一个重要因素。如果不考虑客户情况,只讲自己短线商业利益,那么银行将失去客户,最终受害的还是自己。另外,即便商业银行是赢利性商业企业,不是公益性机构,它的公共性也是不能忽视的。

从这场纷争看,一方面,银行所为有不顾及公众利益之短;另一方面,公众及相关机构所言,也有不适应银行商业化操作之嫌。这也许正说明,我们的转轨和转型还没有完成,还有很多地方需要完善。