

中国银行业协会文件

银协发[2010]98号

关于印发《关于加强银行服务收费自律工作的 六点共识》的通知

各会员单位：

《关于加强银行服务收费自律工作的六点共识》已经中国银行业协会第五届理事会第十六次会议审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

联系人：乌云、赵时龙

电话：010-66291156、66291157

邮件：wuyun@china-cba.net zhaoshilong@china-cba.net

传真：010-66553356



二〇一〇年十二月十五日

关于加强银行服务收费自律工作的六点共识

为满足广大金融消费者日益增长的多元化消费需求，商业银行不断开发和向社会提供新产品和服务。目前，主要商业银行已提供的个人金融服务产品与项目 300 余个，其中涉及个人日常生活的代收水、电、气、学费，交通罚款、话费手续费以及同城系统内 ATM 查询、存取款、转账等近 80 余种产品与服务项目向个人客户免收服务费，丰富的金融产品与服务极大地提升了人们的生活品质。

随着经济社会的发展，人们对银行金融服务的要求越来越高，银行服务与收费引起了社会广泛关注。为了进一步规范银行服务收费行为，以优质文明规范服务回馈社会，经会员银行共同协商，中国银行业就加强自律做好银行服务收费工作达成以下六点共识：

一、商业银行作为市场经济的主体在遵循市场化原则的同时，还应进一步承担社会责任，对涉及社会公众的基本保障性银行服务，尤其是涉及低收入、弱势群体的银行服务，尽量少收或免收服务费。

二、在进行科学成本测算基础上，对自助机具及电子银行业务等相关服务项目尽可能给予优惠，鼓励引导客户更多使用自助机具及网上银行服务，倡导低碳银行，减轻柜面压力，减少客户排队时间。

三、充分尊重客户知情权和选择权，履行服务收费告知义务，提高收费服务信息的透明度，确保客户获得服务收费的相关信息，同时加大宣传力度，帮助金融消费者及社会公众增进对银行业务的了解和认知，在让客户充分知情的前提下由客户根据自身情况自主选择银行服务。

四、积极改进服务，提高服务效率，提升服务水平，确保服务到位，以文明规范服务回馈社会、回馈金融消费者，让消费者享受质价相符的金融服务。

五、尽快采取有效措施，加大系统改造力度，适时对以下人民币个人账户减免或暂停服务收费。

- 小额账户中的按照政府部门规定必须办理的如缴纳交通罚款的存折账户的年费和账户管理费。

- 小额账户中的养老金存折账户、退休金存折账户、抚恤金存折账户、低保存折账户、医保存折账户、失业保险存折账户、住房公积金存折账户的年费和账户管理费。

- 用于偿还个人贷款的存折账户的小额账户管理费。

- 向救灾专用账户捐款的跨行转账手续费。

- 以纸质或电子方式提供本行当月信用卡标准格式的对账单的费用（每月一次）。

- 以纸质或电子方式提供 12 月内（含）本行信用卡标准格式的对账单的费用（每年一次）。

六、建立监督投诉处理机制，鼓励社会及业界对银行服务收费相关问题进行监督，对确认违规行为进行查处，同时对有关失实投诉及报道进行及时澄清。