

Bank Transaction fees

交易手续费

揭开银行高额手续费黑洞

bank 为刀俎 客为鱼肉

陈 涛 李浩辉◎著



北京日报报业集团

同心出版社

Bank Transaction fees

交易手续费

揭开银行高额手续费黑洞

bank 为刀俎 客为鱼肉

陈涛 李浩辉◎著



北京日报报业集团

同心出版社

5421

图书在版编目 (CIP) 数据

交易手续费 / 陈涛, 李浩辉著. -- 北京 : 同心出版社, 2012.2

ISBN 978-7-5477-0440-0

I. ①交… II. ①陈… ②李… III. ①信用卡—基本知识—中国 IV. ①F832.46

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 024587 号

交易手续费

出版发行: 同心出版社

地 址: 北京市东城区东单三条 8-16 号东方广场东配楼四层

邮 编: 100005

电 话: 发行部: (010) 65255876

总编室: (010) 65252135-8043

网 址: www.bjd.com.cn/txcbs/

印 刷: 三河市杨庄第七印刷厂

经 销: 各地新华书店

版 次: 2012 年 02 月第 1 版 2012 年 02 月第 1 次印刷

开 本: 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张: 13

字 数: 170 千字

印 数: 5000

定 价: 26.00 元

同心版图书, 版权所有, 侵权必究, 未经许可, 不得转载

目录 Contents

第一章 一场与银行的博弈 1

第一节 店大欺客——“bank”为刀俎，客为鱼肉 3

第二节 知己知彼，百战不殆——“敌我”权益要分清 10

第三节 道高一尺，魔高一丈——不花冤枉钱 22

第二章 借记卡——藏在身边的“吸血虫” 31

第一节 处处是陷阱，“神马”都收费 33

第二节 教你几招——省钱？没问题！ 38

第三章 信用卡——让我欢喜让我忧 53

第一节 提防信用卡陷阱 55

第二节 刷卡族，巧用信用卡——让我们“喜刷刷” 65

第四章 网银——勇于尝新省钱多 77

第一节 这样用网银，你就 OUT 了！ 79

第二节 巧用网银，学做“逃费”达人 92

第五章 银行理财——会烫手的“香馍馍” 103

第一节 小心银行理财的收费黑洞 105

第二节 理财产品巧选择 111

第六章 省钱——其实是一种生活态度 119

第一节 省钱有道，不做穷忙一族 121

第二节 克服惯性——养成良好的刷卡习惯 125

第三节 适合你的才是最好的——不要迷恋大银行 130

第四节 主动出击——多听、多问、多比较 132

第五节 转变观念——“钱能生钱”才是上策 135

附录 139

第一章

一场与银行的博弈

店大欺客——“bank”为刀俎，客为鱼肉

小丽通过农业银行的网上银行往招商银行打了一笔钱。操作之前，她查了相关规定：个人网上银行同城跨行转账手续费每笔3元，2-3天到账。小丽认为3元的手续费合情合理，于是进行了转账操作。但她回头一查，自己的账户居然被扣掉了33元的手续费。

满腹疑惑的小丽拨通农行的服务电话，却得到了这样的答复，“那是总行的规定，我们只执行分行的决定。”

小丽生气地问：“为什么不改标准？为什么大家都不知道？为什么操作的时候没有提示？”对方却说：“我们分行向总行提出过公示申请，但总行没有同意，因此我们只在农行营业厅内公示。”

小丽说：“也没有看到营业厅的公示啊？”对方答道：“2009年11月公示的。”小丽接着问：“我们办理了网上银行，谁闲着没事往营业厅跑啊？这不等于没有公示吗？”

电话那边没有了声音。

银行是一种服务行业，但是我们作为客户，很少能感觉到自己“被服务”了。

在发达国家，商业银行的主要收入来自于金融服务等业务，这些收入占

银行收入总额的一半以上，存贷业务的利润仅占总利润的两成左右。相反地，我国银行的主营业务却是存贷，它们靠海量的收费项目“发家致富”。老百姓作为银行的债主，拿着微乎其微的利息回报，却要忍受“银老大”傲慢的服务态度，最惨的是还要被各种收费项目折磨。没办法，谁让您投胎的时候选择“困难”模式，非要来到这个时代——一个躲不开银行的时代。

含着“金钥匙”出生的银行，巧立名目收费不是一天两天了，而且颇有“水涨船高”的气势。银行收费项目越来越多，收费标准越来越高，很多人对银行颇有微词。

根据全球市场信息服务公司 J.D.Power 亚太公司 2011 年公布的中国零售银行客户满意度研究显示，普通民众和中小企业客户对零售银行的总体满意度从 2010 年的 693 分下降至 685 分 (1000 分制)。导致满意度下降的主要原因是银行在过去一年内新增多项服务收费，其中包括跨行 ATM 交易费和账户维护费。银行收费项目增多使客户心生不满，满意度自然也随之下降。

1. 巧立名目，雁过拔毛的乱收费

2011 年 7 月 12 日，中国银监会和中国银行业协会联合举行发布会称，中国银行业服务项目共计 1076 项，其中 226 项免费，占比 21%；收费项目 850 项，占比 79%。琳琅满目的收费项目令人眼花缭乱，应接不暇。只有您想不到的费用，没有银行不想收的费用。

尽管有监管部门出面叫停，各种不合理收费仍大行其道——银行的乱收费项目就像韭菜一样，越割越多。银行不但收得多，而且收得贵。简单算一算就知道：以一名普通大学生为例，一张银行卡每年要收多少钱？

小陈是在北京上学的外地孩子，开学第一天，他去某银行营业厅办理借记卡。“开户需要预存 10 元钱。”填好开户申请后，柜台工作人员告诉小陈。她同时还说“需要扣除 5 元的借记卡工本费。”

小陈是外地孩子，因此特别关心异地存取款的收费情况。当他被告知跨行存取款，每笔收费 5 元；同行异地存取款或者电汇，手续费最低为交易金

额的1%；异地跨行取款或者电汇，每笔收取10元手续费等相关信息后，小陈显得有些失望。此外，作为学生的小陈，卡里的资金余额往往很少，如果他的账户日均余额小于300元，将会被银行收取每季3元的小额账户管理费！对了，还有年费10元！如果银行卡遗失了，还需要另外交纳10元挂失费，外加3元工本费！

小陈离开银行营业厅的时候，在心里默默地算了一笔账：学费每年6000元，生活费10000元。每年父母从老家分3到5次给自己汇款，自己在北京分5次左右取款，那么他一年里和银行交易的保守成本是：开户及年费13元；学费和生活费跨地区存取和汇款160元，共计173元。既然是保守成本，也就没有算上意外的挂失费、偶尔的跨行取款费和潜在的小额账户管理费了。小陈想，这笔钱够他买一辆自行车了。

除了这些听上去还算靠谱的收费以外，有些项目的手续费则高得足以亮瞎我们的双眼！顾客贪一时之便宜，省去了利息，却需要交纳高额的手续费，真是得不偿失。

小李与妻子刚刚结婚，两人计划年末去欧洲旅游，然而24000元的参团费让并不富裕的小李颇有压力。小李的妻子从银行客户经理处了解到，他们可以利用信用卡分期还款。也就是说，小李夫妇两年内每个月只需要还1000元，就可以实现年底出国旅游的愿望。但是他们很快发现每月还款的金额不是1000元，而是1172.8元。还款金额增加的原因在于：信用卡持有人虽然不需要支付分期付款的利息，但享受账单分期和商场分期都需要承担一笔较高的手续费，这笔手续费有多高呢？小李信用卡的发卡行是广发银行，该银行规定：刷卡人如果分24期还款，那么单期还款手续费费率则为17.28%，24期手续费的总和为4147.2元！这几乎相当于小李一个月的工资！小李说这样的收费真是让他此生难忘，心有余悸。

2. 手续费——银行的巨额收入

截止到 2011 年 8 月 31 日，国内 16 家上市银行公布了 2011 年的中期业绩报告。报告显示，这 16 家银行 2011 年上半年共实现净利润 4654.5 亿元，同比增长 34.3%。其中，手续费及佣金收入为 2186.91 亿元，几乎占了银行全部利润的半壁江山。如果按照上半年 181 天计算，16 家上市银行平均每天收取手续费及佣金 8.28 亿元。毫无疑问，高速增长的手续费和佣金收入才是各大银行最重要的揽金法宝。

除中国银行增幅 23.56% 外，多家银行的手续费及佣金收入都实现了 40% 以上的增长，其中华夏银行高达 90.40%；北京银行紧随其后，增幅达到 88.59%；浦发、民生、兴业也不遑多让，增幅也都超过了 70%。全球最赚钱的银行——工商银行自然是当仁不让，在其 368.89 亿元的手续费及佣金净收入中，有 61.86 亿元属于银行卡手续费，与去年同期相比增长了 42%。不过，银行卡手续费增速最快的还属深圳发展银行，该银行 7.5 亿元的手续费及佣金净收入中有 3.38 亿元来自于银行卡，同比增幅高达 101.55%，堪称最受中国老百姓“拥护”的银行！

尽管银行宣称针对个人业务的手续费收入只占全部手续费收入的 20%，然而即便是这样，与国外银行相比，中国的普通老百姓还是交纳了高昂的手续费用。

过去，国内的银行往往羞于同国外的银行，尤其是发达国家的银行比较，因为发达国家的银行主打的是金融服务等高端中间业务，而国内银行却只能集中于存贷业务这样较为低端且过度依赖息差的生存模式。

此次各大银行的中间业务收入纷纷暴增，大有超过息差收入之势。于是，许多“砖家”纷纷向银行投去溢美之词，有的甚至扬言：国内银行的中间业务正在成为银行利润的重要增长极，长期以来靠“吃息差”过活的中国银行业已经开始成功转型，国内银行成为真正的现代化商业银行的那一天已经不远了！

殊不知，英美日韩等发达国家银行对于面向普通客户的许多中间业务均提供免费服务。在英国，跨行取款不收手续费；在美国，银行的大部分客户

日常服务也是免费的。国外银行的中间收费业务主要是替公司管理工资和福利、投资理财业务和信托，以及替富裕客户管理资产等。

3. “被收费”和“被涨价”

大千世界，无奇不有。面对银行，我们常常“被收费”，并且时不时地“被涨价”，实在让人防不胜防。

在我们去银行柜台开卡的时候，借记卡年费、短信通知费、小额账户管理费等收费项目往往不被告知，我们在不知情的情况下就为这些并不一定需要的服务买了单。有时候，银行还会口口声声告诉你：我没收啊，我真没收！结果钱还是“飞”了。

“昨天我在第三大街某家银行的 ATM 机上跨行取了 100 元，取款时并没有看到需要交纳手续费的提示，但是银行卡上却少了两元钱。”家住天津的何女士抱怨到，“ATM 机上没有收费提示，打出的小票上手续费一栏显示的也是零元，但是我的存取款提示短信却显示支出为 102 元，银行还是收了 2 元的手续费。”对此，银行工作人员表示：“每台 ATM 机类型不同，系统设置也不一样，所以有的显示，有的不显示。”

好一个“选择性”显示！

根据全球市场信息服务公司 J.D.Power 亚太公司的调查显示，中国零售银行的客户在费用结构变化生效之前被告知的平均比例为 50%，这意味着有一半人在银行提高收费前并不知情，这就是传说中的“被涨价”。

家在北京的张先生去唐山出差，用北京的工商银行卡在唐山取了 1 万元现金，回家后看了凭条，才发现被扣了 100 元手续费。张先生很不解，他经常在外地取现，通常都只收 50 元手续费，什么时候翻倍了？

张先生以为是银行弄错了，第二天一早便去工商银行某营业厅的柜台投诉，银行工作人员很不耐烦地告诉他工商银行已于 2009 年 6 月开始上调 ATM 异地取款等 20 项收费，涨幅为 100%，现在异地取款每笔最低 2 元，

最高 100 元。

张先生既愤怒又无奈，虽然 50 元并不是一笔巨款，但是作为客户，张先生感觉自己没有获得足够的尊重。尤其是他向工行工作人员质疑为什么不事先通知的时候，对方争辩道：“这一信息已经在中国工商银行的网站上以公告形式作了披露。”张先生认为并不是每个人都上网，即使上网也不会每天关注银行官方网站，银行应该通过更大的平台披露消息，充分尊重每一位客户。

像张先生这样的例子并不少见，但是大多数人并没有站出来通过法律渠道维护自己作为银行客户的正当权益。有些律师认为消费者拥有了工商银行的牡丹卡，就视同与工商银行签订了一份合同。工商银行如果想涨价，应该事先就此事通过听证会等形式和消费者进行协商，之后才能实施。显然，工商银行的举动已经违背了合同法，侵害了客户的合法权益。

2010 年，是属于银行手续费的一年！南京的吴先生对此有切身的体会。南京夏天天气尤为炎热，懒得跑银行的吴先生在一家国有银行网站进行跨行转账操作，向同城另一家银行汇去了 2 万元。吴先生操作完，发现自己的账户竟被银行扣掉了 35 元的转账费，这让他大吃一惊，因为以前该行网银转账每笔最高仅收 3 元钱手续费。

“肯定是银行搞错了。”吴先生心想，随后他马上拨通了该行的客户服务热线。没想到，银行客服人员告诉他：“没错，这是 4 月份调整后的最新收费标准，同城跨行转账的手续费为交易金额的 0.5%，最高 35 元。”

这便是 2010 年银行手续费攀升战的真实写照，先有工商银行一马当先，其他国有银行旋即快马加鞭地赶上，股份制银行和地方银行也不甘落后，欲与天公试比高。

让我们围观一下战果吧：工商银行同城跨行网银转账费最高已涨至 45 元，中国银行最高涨至 200.5 元，建行最高涨至 25 元，交行最高涨至 45 元。工、农、中、建四大行还统一了同城跨行和异地跨行的网银转账收费标准，

完美地体现了“中国银联”的真正含义。

这年头，没有什么能轻易跑得过 CPI，银行手续费做到了，实属不易！难怪有人戏称：相比为人民服务，银行更多的是为人民币服务。

TIPS

存钱不给利息的钱庄！

古时候，钱庄的赚钱方式和今天的银行差不多，主要靠发放贷款收取利息赚钱，不过早期的钱庄是不给存钱者利息的，相反还要收取保管费。

知己知彼，百战不殆——“敌我”权益要分清

今年九月的一个深夜，小朱突发急性阑尾炎。一个人住的他，只好请求朋友开车把他送到医院。到了医院，小朱被告知需要缴纳3000元的住院押金，随行的人都没带这么多现金，小朱于是把银行卡密码告诉朋友，让他到附近的ATM机上提现。或许是小朱匆忙之下，说错了密码，也可能是朋友太紧张，连续3次密码输入错误，导致银行卡被系统锁定。情况紧急，朋友们纷纷解囊相助，东拼西凑，终于凑齐了3000块钱。

两周后，小朱大病痊愈，出院的第一件事就是去银行申请银行卡解锁。但是让他感到不解的是，申请银行卡密码解锁需要填写挂失单，并且交纳10元手续费。银行卡明明没有丢失，为什么需要填挂失单，虽然小朱很疑惑，但他还是照着银行工作人员的指示，交了10元密码挂失费。

回到家后，小朱仔细研究，发现自己上了银行的当！原来银行私下改换名目，将密码重置费更名为现在的挂失费，继续向持卡人收费。可是钱也交了，挂失单也填了，小朱只好吃下这个闷亏。

假如小朱事先能多关注相关报道，或是仔细了解银行的相关收费规定，就可以不花这笔冤枉钱。所以，在客户与银行的这场没有硝烟的战争中，要想做到百战百胜，一定要知己知彼。只有详细了解银行的收费政策，才能保

障自身权益不受侵害。

1. 被取消的收费项目

2010年6月4日，备受争议的零钞清点费被叫停。各大银行上演的这出闹剧终于在民众强烈的抗议声中落下帷幕。2010年4月份起，农业银行开始向企业和个人征收清点零钞（面值为1元或1元以下的硬币或纸币）的手续费，尔后，各大银行纷纷效仿，向储户不同程度地收取零钞费。

北京市民曹女士于4月某天到农业银行存了300个1元硬币到个人账户上，被银行收取6元手续费。对此，银行的解释是：清点硬币要收费，200个硬币收取5元手续费，每增加100个，加收1元钱。按照标准，如果储户持200枚分币去银行存款，还需要倒贴3元才够支付5元手续费。

合肥市民魏先生的老房子要拆迁，他在收拾家具的时候收集了不少多年攒下来的1角硬币，一共900枚。魏先生带着这些硬币到镇上的几家银行营业网点存款，都被拒绝。终于农业银行同意受理，前提是魏先生需要缴纳12元手续费。“他们给我看了收费的文件，可我还是搞不懂，客户存钱，银行数钱不是应该的么？”魏先生说。

调查显示，超过9成民众反对银行收取零钞费。中国银监会和国家发改委勒令所有商业银行停止征收零钞清点费，但乱收费现象仍然存在。

2011年3月14日，中国银监会、中国人民银行、国家发改委再次联合下发《关于银行业金融机构免除部分服务收费的通知》，要求各银行自2011年7月1日起免除人民币个人账户的11类34项服务收费（附录1）。

乍看之下，似乎银行在监管部门的“监管”下，终于肯免单了！然而明眼人一看就知道，这其中的猫腻多多。事实上，这34项中的20多项服务，原本就不收费或者早已停收。

同城本行存款、取款和转账，境内本行查询服务，多数银行本就不收费，签约开办的具有代发工资、退休金、低保、医保、失业保险、住房公积金等

功能的账户，银行也不收取年费和账户管理费。而对于像小额账户管理、跨行转账、ATM 机跨行取款这样一些关注度较高收费也高的服务项目，银行却毫无免费之意。原本让人欢欣鼓舞的免费项目其实只是食之无肉，弃之有味的鸡肋。

“免单”优惠还未启动，一些原本免费的项目又死灰复燃。自 2011 年 6 月起，光大银行加入了“短信提醒”的收费大军，按照 3 元 / 月收取“个人短信通”服务费；招商银行减少原本每月 3 次的 ATM 免费跨行取款至 1 次，ATM 跨行取款每笔收费 2 元；兴业银行对 3 个月内账户日均余额小于 300 元的人民币个人活期存款账户，按 3 元 / 季度的标准收取小额账户管理费。

2. “坑爹”的收费项目大盘点

虽然，银行的 34 项收费被叫停，但是剩余的各种收费仍然多如牛毛，让人眼花缭乱。接下来就让我们来盘点一下，与百姓生活息息相关的银行收费项目。

最无奈的收费——年费

大多数银行卡均收取年费，其中又以信用卡的年费为高，不同种类的信用卡的年费各不相同，需查询银行的相关规定或协议条款。针对某些特殊客户，银行也可能免除年费。普通借记卡的年费一般为 10 元，有代发工资、公积金则等功能的卡片，银行不收取年费。

相比大银行，中小银行发行的借记卡大多执行免收年费政策，值得推荐的有民生银行的民生借记卡、光大银行的阳光卡、广东发展银行的广发借记卡。

表 1.1 部分商业银行借记卡年费标准

发卡银行	卡片名称	年费	银行名称	银行卡名称	年费
中国银行	长城电子借记卡	10.00 元	上海银行	申卡借记卡	免费