283--中国银监会办公厅关于商业银行服务收费有关问题的通知  
（银监办发〔2008〕264号）

各银监局，各国有商业银行、股份制商业银行，邮政储蓄银行：

最近，部分商业银行在对相关服务项目收费时，未严格遵守规定，服务收费行为存在较大的风险隐患。为进一步规范商业银行服务收费行为，现将有关事项通知如下：

一、商业银行服务收费要严格遵守合法合规原则。要切实加强服务收费行为的合规性管理，在提供银行服务和制定调整服务收费时，必须做到服务收费定价程序合法。严格遵守法律法规的规定；必须做到服务收费项目定价原则合规，符合国家有关政策要求。对违反国家相关法律法规的收费行为，要立即停止，进行整改。要杜绝乱收费现象，纠正对属于自身尽职调查范围的事项进行收费的行为。

二、商业银行制定和调整服务收费要坚持定价测算原则。对属于市场调节价的各项服务价格，必须进行合理科学的成本测算，明确服务定价成本依据、收费项目的成本结构和收益覆盖成本的情况，不得在未测算的情况下，进行统一收费或联合收费，对没有以成本测算作为定价依据的服务项目，不得收费；对成本测算与现行收费差异过大的，要根据测算结果调整相关服务收费水平，不得为追求中间业务收入的高增长率乱收费。

三、商业银行服务收费要坚持履行社会责任。要切实维护银行客户的合法权益，做好原有客户和新增客户相关收费政策的衔接工作，在处理收费争议、保护客户权益方面要把工作做实做细。对合约中明确免费的服务项目，不得在变更合约前直接收费，或单方面变更合约进行收费。商业银行要指定专门部门负责监督服务价格信息披露、宣传引导和争议处理工作，对服务收费行为加强管理。

四、商业银行服务收费要坚持风险可控原则。商业银行要切实加强法律风险和声誉风险的管理，认真做好服务收费措施的舆论引导工作。要进行充分的信息披露，与媒体加强沟通，及时澄清对相关收费的歪曲和误解，做好宣传解释，形成良好的市场信息跟踪反馈机制。对因舆论引导工作不力导致集中投诉和大量负面报道的，要严肃追究当事人责任。

请各银监局将本通知转发至辖内有关外资银行业金融机构、城市商业银行、城市信用社、农村合作金融机构，并进一步加强对服务收费类报告事项的监测工作，督促商业银行加强服务收费管理，对不合理的服务收费必须劝止。

商业银行因未遵守报告程序和法律法规要求，引发收费争议和大量媒体报道的，银监会将针对具体事项组织专项检查或银行管理尽职调查，并对相关责任人和管理人员按照有关规定进行处分；确认有损害客户合法权益的不当行为的，将联合国务守有关部门进行严肃处理。

中国银行业监督管理委员会

二00八年十月二十八日