313--中国银监会办公厅关于加强商业银行服务收费管理工作的通知  
（银监办发〔2010〕243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，并引起了新闻媒体的大量负面报道。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、各商业银行要立即开展服务项目的清理工作，对本行所有的服务项目的收费行为进行自查和清理，发现问题要及时整改。对违反规定的收费项目，要立即停止收取相关费用；对没有违反规定但存在较大争议的收费项目，要对收费项目和定价水平的合理性进行评估，并及时采取措施妥善处理；对代理收取的费用，要对客户做好信息披露和解释工作。

二、各商业银行要妥善处理服务收费相关事宜，严格遵守《商业银行服务价格管理暂行办法》和《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》的各项监管要求，坚持科学定价测算原则，坚持履行社会责任，坚持风险可控原则，确保服务收费行为合法合规。

三、各商业银行要认真做好服务收费的管理工作，明确服务收费管理的牵头部门，负责组织协调各业务部门在出台服务收费项目前加强协作、充分沟通，深入论证收费项目的可行性和收费水平的合理性，并形成相关的工作协调、应急预案和舆情应对机制。

四、各商业银行要充分做好信息披露工作，严格执行明码标价的有关规定，通过营业场所公告、网站公示、媒体公告、宣传材料、对账单、柜台工作人员告知等多种方式向客户充分告知相关免费服务和收费服务的服务项目、服务内容和服务价格。

五、各商业银行要切实加强声誉风险的管理工作，认真做好服务收费措施的舆论引导工作。商业银行总行和分支机构要加强与媒体的沟通，迅速反应，实事求是地对媒体和公众说明服务与收费情况，及时澄清对相关收费的歪曲和误解。对因舆论引导工作不力导致集中投诉和重大声誉风险的，要严肃追究当事人责任。

各全国性商业银行要立即对本行的服务项目进行详细梳理和统计，于2010年8月6日（周五）向银监会提交免费服务项目清单和收费服务项目清单（电子表格，发送至xibingqiong@cbrc.gov.cn），内容应至少包括：开始提供该服务项目的时间、开始收费的时间、免费服务项目所属类别、免费服务项目名称、收费服务项目所属类别、收费服务项目名称、收费服务项目的价格水平、收费服务项目的优惠措施、是否属于政府指导价等。

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，加强辖内服务收费报告事项的监测工作，督促辖内银行业金融机构对服务收费立即开展自查、清理和相应的整改工作，并于8月11日向银监会汇总上报辖内银行业金融机构的免费服务项目清单和收费服务项目清单（电子表格，发送至xibingqiong@cbrc.gov.cn）。对未严格遵守各项监管要求，引发收费争议和重大声誉风险的，银监局应对相关银行业金融机构的服务收费管理工作进行专项检查，经检查发现确实存在问题的，要对相关责任人和管理人员按照有关规定进行严肃处理。

二○一○年七月三十一日