服务价格管理办法

**第一章 总 则**

**第一条**  为规范本行服务收费行为，明确服务价格收费标准，保护客户合法权益，促进本行稳健发展，根据《中华人民共和国商业银行法》、《中华人民共和国价格法》、《商业银行服务价格管理办法》、《关于印发商业银行服务政府指导价政府定价目录的通知》以及其他有关规定，特制定本办法。

**第二条**  本办法所称服务价格收费，是指本行在为客户办理业务并提供相关服务时所收取的各种服务费用和手续费。

**第三条**  本办法适用于全行所有支行及机关所有部门。

**第四条** 服务价格行为应当遵守国家法律、法规、规章和有关监管规定，遵循公开、公平、诚实、信用原则，接受社会监督。

**第五条** 根据服务的性质、特点和市场竞争状况，服务价格分别实行政府指导价、政府定价和市场调节价。

**第六条** 服务价格管理原则：

（一）坚持合法合规原则。加强对服务收费行为的合规管理，严格执行政府定价，合理审慎在规定的幅度内确定政府指导价。

（二）坚持定价测算原则。对属于市场调节范畴的相关服务价格，应进行科学合理的成本测算，在充分考虑市场供求、竞争状况、企事业单位和个人的承受能力、公众反映的意见和建议等因素基础上合理确定价格。

（三）坚持履行社会责任原则。切实维护客户的合法权益，做好原有客户和新增客户相关收费政策的衔接工作。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。

（四）坚持风险可控原则。切实加强法律风险和声誉风险管理，做好服务收费的舆情引导工作。

**第七条** 充分加强服务价格的内部控制，充分披露服务价格信息，保障客户获得服务价格信息和自主选择服务的权利。

**第八条** 本行服务价格管理活动接受中国银行业监督管理委员会和国务院价格主管部门依照有关法律、法规及本办法的规定进行监督管理。

**第二章 政府指导价、政府定价的实施和执行**

**第九条**  对客户普遍使用与国民经济发展和人民生活关系重大的银行基础服务，按国家规定实行政府指导价或政府定价。基础服务包括部分转账汇款、现金汇款、取现和票据等。

**第十条** 实行政府定价的服务价格收费，其收费项目和收费标准根据《关于印发商业银行服务政府指导价政府定价目录的通知》规定，由本行结合省联社下发的具体收费标准，统一制定执行。

**第三章 市场调节价的制定和调整**

**第十一条** 除政府指导价、政府定价范围以外的，实行市场调节价的服务价格，由总行统一制定和调整。分支机构因地区性明显差异需要实行差别化服务价格的，由总行区别情况确定并公布，分支机构不得自行确定项目和标准。

**第十二条** 制定和调整市场调节价，按照以下程序：

（一）制定相关服务价格的定价策略和定价原则；

（二）综合测算相关服务项目的成本和收入情况；

（三）进行价格决策；

（四）形成统一的业务说明和宣传材料；

（五）在各类相关营业场所的醒目位置公示；

（六）在网站主页醒目位置公示。

**第十三条** 制定和调整实行市场调节价的服务价格，应当合理测算各项服务支出，充分考虑市场因素进行综合决策。

**第十四条**  按照市场化原则接受相关单位的委托，办理代收水、电、燃气、通讯、有线电视、交通违章罚款等费用以及代付工资、社会保险金、住房公积金等代收代付业务，按照“谁委托、谁付费”的原则收取委托业务相关手续费，不得向委托方以外的其他单位和个人收取费用。

**第十五条** 客户因本行调整服务价格或变更服务合同，要求终止或变更服务的，相关营业机构应当根据客户要求、相关服务合同或其他已签署的法律文件采取合理有效的措施，依法及时终止或变更相关服务和对应的服务合同。

**第十六条** 向客户收取的服务费用，应当对应明确的服务内容。

**第四章 服务价格的报告**

**第十七条** 本行应每年至少向有关部门报送一次服务价格的管理执行情况。

**第十八条** 服务价格报告的内容至少包括以下情况：

（一）服务价格管理的组织架构和服务价格管理总体情况；

（二）服务收费项目设置、调整情况和相应的收入变化情况；

（三）免费服务项目设置情况、调整情况、相应的收入变化情况，在服务价格方面承担社会责任的情况；

（四）服务项目的收入结构和评估情况；

（五）服务价格的信息披露情况，包括信息公示的方式和渠道；

（六）与服务价格相关的投诉数量、分类和处理情况；

（七）对客户反馈意见的解释说明情况和意见采纳情况；

（八）本行服务的分类、具体项目、价格水平等情况；

（九）与服务价格相关的其他情况。

**第五章 服务价格信息披露**

**第十九条**  本行严格按照相关规定进行服务价格信息披露。

在营业场所醒目位置和网站主页醒目位置，及时、准确公示实行政府指导价、政府定价和市场调节价的服务项目、服务内容、服务价格、适用对象、政府指导价或政府定价的文件文号、生效日期、咨询（投诉）的联系方式等。公示的各类服务价格项目应当统一编号。

**第二十条**  积极采取措施保护客户相关权益：

（一）在营业场所的醒目位置提供相关服务价格目录或说明手册等，供客户免费查阅，条件许可时采用电子显示屏、多媒体终端、电脑查询等方式披露服务价格信息；

（二）在总行网站主页醒目位置公示服务价格目录或说明手册等，供客户免费查阅；

（三）使用电子银行等自助渠道提供服务的，在收取服务费用之前，提示客户相关服务价格，并保证客户对相关服务的选择权；

（四）各分支机构同城业务覆盖的区域范围为xxx市范围之内。

**第二十一条** 各支行（部）应当提醒客户提供真实有效的联系信息并在相关信息变更后及时通知本行，以便本行调整服务价格时按照合同约定方式及时告知客户。

**第二十二条** 服务价格信息的公示涉及优惠措施的，明确标注优惠措施的生效和终止日期。

**第二十三条** 提高实行市场调节价的新的服务价格，至少于实行前3个月按照本办法规定进行公示，必要时采用书面、电话、短信、电子邮件、合同约定的其他形式等多种方式通知相关客户。

**第二十四条** 本行接受其他单位委托开展代理业务收费时，应当将委托方名称、服务项目、收费金额、咨询（投诉）的联系方式等信息告知客户，并在提供给客户的确认单据中明确标注上述信息。

**第二十五条** 严格执行服务价格信息披露的有关规定，在为客户提供服务之前，各支行（部）应当告知相关服务项目、服务价格、优惠措施（含生效和终止日期），客户确认接受该服务价格后，方可提供相关服务；客户在使用服务前明确表示不接受相关服务价格的，不得强制或变相强制客户接受服务。

**第二十六条** 对于需要签署服务章程、协议等合同文件的银行服务项目，在相应的合同文件中应以通俗易懂、清晰醒目的方式明示服务项目或服务内容、服务价格、优惠措施及其生效和终止日期、与价格相关的例外条款和限制性条款、咨询（投诉）的联系方式等信息。

**第六章 服务价格的内部管理**

**第二十七条** 按照审慎经营原则，本行建立健全服务价格管理制度和内部控制机制，严格执行内部授权管理。

**第二十八条** 服务价格管理制度应当严格遵守国家法律法规，明确价格行为违规的问责机制和内部处罚措施。

**第二十九条** 总行行长室在政策规定的范围内决定服务价格的收费项目和标准，作出调整收费或免收的决定，审议提高服务价格执行情况的工作报告。

**第三十条** 本行计划财务部门牵头负责服务价格管理工作，根据政府定价、政府指导价、市场调节价要求制定本行服务价格并提交财务管理委员会会办，经行长室审批、董事会备案后实施；运营管理部、审计部适时对服务价格管理进行指导、评估和检查，及时纠正相关问题，对服务价格执行过程中的相关信息反馈牵头部门；行政办公室负责组织开展服务价格相关公告、宣传；业务前台、支行（部）柜台做好服务价格解释及制度的落实，纪检监察部接洽投诉处理等工作。

**第三十一条** 建立服务价格投诉管理制度，做好客户投诉登记、调查、处理、报告等事项的管理流程、负责部门和处理期限，确保客户投诉能够及时进行调查处理。

**第三十二条** 设立统一的投诉电话、书面投诉联系方式等渠道，并在营业场所和网站醒目位置进行公示，以便及时受理客户对服务价格的相关投诉。

**第三十三条** 认真处理和及时答复客户投诉。建立相应的投诉自查机制，对投诉管理制度的落实情况、投诉处理情况进行定期或不定期自查。

**第三十四条** 除国家法律、法规、委托代理合同有相关规定和要求的情况以外，拒绝任何单位和个人利用银行渠道直接向客户收取任何费用。

**第七章 服务价格的外部监督**

**第三十五条** 服务价格执行过程中有下列行为之一的，由总行根据员工违规违章行为管理规定进行处理：

（一）擅自调整属于政府指导价、政府定价范围的服务价格的；

（二）超出政府指导价浮动幅度的；

（三）提前或推迟执行政府指导价、政府定价的；

（四）擅自对明令禁止收费的服务项目继续收费的；

（五）未按照规定程序制定和调整市场调节价的；

（六）营业机构擅自制定或调整市场调节价的；

（七）未进行服务价格信息披露的；

（八）未履行服务价格告知义务、引起客户投诉的；

（九）客户投诉后处置不力的；

（十）存在以贷转存、存贷挂钩、以贷收费、借贷搭售、一浮到顶、转嫁成本现象的；

（十一）其他违反本办法规定的行为。

**第三十六条** 鼓励有关单位和个人对本行服务价格违法行为进行监督。有关单位和个人发现服务价格行为存在侵害其合法权益问题的，可依照法律、法规规定采取相关法律措施或投诉。

**第三十七条** 总行定期或不定期组织服务价格的检查，充分反映各支行（部）的服务价格执行情况以及投诉管理制度落实和处理情况，对违规情况向相关部门及时反馈，对违规人员和违规单位及时处置。

**第八章 附 则**

**第三十八条** 本办法由本行计划财务部负责解释和修订。

**第三十九条** 本办法自2014年8月1日起执行。