

中国银监会 中国人民银行 国家发展改革委关于银行业金融机构免除部分服务收费的通知

银监发[2011]22号

各银监局，中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，省会（首府）城市中心支行，各省、自治区、直辖市、计划单列市发展改革委、物价局，各国有商业银行、股份制商业银行，邮政储蓄银行：

为提高银行业金融机构服务效率，提升服务水平，在坚持市场化原则的同时，进一步履行社会责任，决定免除部分服务收费。现就有关事项通知如下：

一、从2011年7月1日起，银行业金融机构免除人民币个人账户的以下服务收费：

- （一）本行个人储蓄账户的开户手续费和销户手续费；
- （二）本行个人银行结算账户的开户手续费和销户手续费；
- （三）同城本行存款、取款和转账手续费（贷记卡账户除外）；

“同城”范围不应小于地级市行政区划，同一直辖市、省会城市、计划单列市列入同城范畴。

- （四）密码修改手续费和密码重置手续费；
- （五）通过本行柜台、ATM机具、电子银行等提供的境内本行查询服务收费；

- （六）存折开户工本费、存折销户工本费、存折更换工本费；
- （七）已签约开立的代发工资账户、退休金账户、低保账户、医保账户、失业保险账户、住房公积金账户的年费和账户管理费（含小额账户管理费）；

（八）向救灾专用账户捐款的跨行转账手续费、电子汇划费、邮费和电报费；

（九）以电子方式提供 12 个月内（含）本行对账单的收费；

（十）以纸质方式提供本行当月对账单的收费（至少每月一次），部分金融消费者单独定制的特定对账单除外；

（十一）以纸质方式提供 12 个月内（含）本行对账单的收费（至少每年一次），部分金融消费者单独定制的特定对账单除外。

二、银行业金融机构未经客户以书面、客户服务中心电话录音或电子签名方式单独授权，不得对客户强制收取短信服务费。

三、银行业金融机构代理国家有关部门或者其他机构的收费，应在办理业务前，明确告知客户，尊重客户对相关服务的自主选择权。

四、各银行业金融机构应根据自身业务发展实际情况，主动承担社会责任，不断加强内部管理，提高服务质量和水平。

五、各银行业金融机构要做出统一部署，抓紧开展相关制度、流程、业务系统、账务系统和账户标记的调整和调试工作，做好应急预案和柜台人员解释口径的准备工作，保障各项业务安全、稳定和持续运行。

请各银监局将本通知转发至辖内银监分局和银行业金融机构，督促辖内银行业金融机构执行各项规定。各地银监局、人民银行分支机构、政府价格主管部门应加强信息共享，遇特殊情况及时向银监会、人民银行和发展改革委报告。

中国银行业监督管理委员会 中国人民银行 国家发展和改革委员会

二〇一一年三月九日