

2012 盘点



银行霸王条款背后的垄断魅影

“

从“离柜概不负责”，到“ATM 机吞吐间，银行变脸”，再到数不清的乱收费和信用卡全额罚息，屡见报端的“银行霸王条款”，让银行与储户间的关系在 2012 年更加恶化。

一面是银行业的高利润、高薪水和面对公众舆论时的高姿态，另一面却是乱收费、服务差。两者之间的巨大反差，使得银行在消费者心中的地位每况愈下。

从“离柜概不负责”，到“ATM 机吞吐间，银行变脸”，再到数不清的乱收费和信用卡全额罚息，屡见报端的“银行霸王条款”，让银行与储户间的关系在 2012 年更加恶化。

一面是银行业的高利润、高薪水和面对公众舆论时的高姿态，另一面却是乱收费、服务差。两者之间的巨大反差，使得银行在消费者心中的地位每况愈下。

霸王条款一：单方面的“离柜概不负责”

多年来，银行柜台上“现金当面点清，离柜概不负责”的标识牌，成为公众攻击银行“霸王条款”的典型证据。如今刺耳的后半句虽已从银行柜台撤去，但却依然根深蒂固地留在公众的心里。

倘若银行少给了储户钱，就是“离柜概不负责”；而倘若银行多给了储户钱，那就是“储户不当得利”。

今年 8 月份，浙江慈溪的秦小姐在银行取款 22400 元时，被银行柜员错给成 24000 元。发现失误后，银行为向秦小姐讨要多给的 1600 元钱，一纸诉状将其告上法庭。一审法院判定秦小姐多拿的钱属于“不当得利”，应 3 日内返还。

秦小姐表示她出于对银行的信任，没数钱就离开了。“我至今仍然都不知道我有没有多拿那 1600 元”。秦小姐说，“银行没有出具一个让我信服的凭证证明，就说把钱给我了。”秦小姐依然记得电话中银行职员对她的威胁，“威胁要封我的卡，还找到我单位的领导，我很气愤。似乎是无论我有没有多拿银行的钱，都要把钱给他们似的。”

霸王条款二：我的账户谁做主？

8 月份，市民杨先生发现银行账户在网上登录不了，找到银行询问原因，被告知他上次到银行取钱时，银行柜员多给了他 400 元，由于找不到他，银行只好将他的账户冻结了。

杨先生对此很不解。他认为，钱是银行柜员清点后给他的，就算柜员弄错了，银行也需出具相关凭证来证明，怎么能随意冻结储户的账户呢？

今年 9 月中旬，王老板接连收到 394 条短信，显示他账户总共多了 1700 多万元。他向柜台人员说明情况，没料到“想还钱还被推来推去”。柜台人员让他拨打银行的客服热线反映。客服人员又告诉王老板，此事应该咨询开户的银行网点。两天后，再次伴随着近 400 条短信，凭空飞来的巨款，又飞走了。两天时间里，王老板除了“收获”了 700 余条短信，剩下的就是对自己账户安全的担忧。

律师认为，在银行办卡，不是持卡人操作造成的失误，银行就必须保证资金安全。不管是金融机构的操作失误或者是第三方的失误也好，错误的账款转到王先生账户后，“银行不能擅自将账上的金额进行单方面的转账。”银行如果不按法律规定去走，这就侵犯了客户的合法权益。

那么，一张弃用的信用额度为零的贷记卡，缘何会出现 5 分钱的欠款？对于这个疑问，相关银行工作人员给出可能是“超额取款、查询收费”等说法，均被认为不靠谱。

霸王条款五：随意泄露储户隐私

央视 2012 年“3·15”晚会上曝光了多家银行的个别员工出售客户的个人信息，导致犯罪分子通过这些信息，将储户的钱盗走，造成受害人损失 3000 多万元。

媒体指出，公众信息的泄露及与之相关的财富的损失，正是由垄断部门长期傲慢对待公民权益，进而累积而来的一种恶果。只要这些强势银行没有真正的退出和淘汰机制，就难指望他们对个人权益保护有过高的设计。

10 月 29 日，南京多家银行在“向人民汇报”述职评议活动现场，公开承认与第三方催债公司合作，向信用卡欠款用户追债。消息一出，舆论哗然。

有评论指出，这一切本是银行自酿的苦果。银行盲目扩张和缺乏风险控制，滥发信用卡，导致信用卡逾期未偿还率提高。“是银行把自己逼到和‘黑社会’联手的地步”。然而，银行并不甘就此吞下自酿的苦果，由此，便有了雇佣催债公司向客户追债的怪诞一幕。

霸王条款六：吞钱和吐钱 冰火两重天

南京市民王小姐，在下关区建宁路 300 号一家银行自助取款机前取款，结果银行卡被吞。她拨打了银行客服电话，但等了 50 分钟左右也没

能等来工作人员。王小姐一气之下，谎称取款机往外吐钱了，结果 5 分钟不到，银行一名保安来到现场，并通知了一名工作人员，工作人员从家中打车急匆匆来到现场，将王小姐的卡取出。

10 月份，丁先生到南京中央路河路道附近一银行自助区存款，因操作失误，一万元被机器吞了，当即联系银行工作人员，被告之要等两个工作日才能处理好。他想出一招，换个电话致电客服，假称机器多吐 3000 元，5 分钟后客服便赶到了。

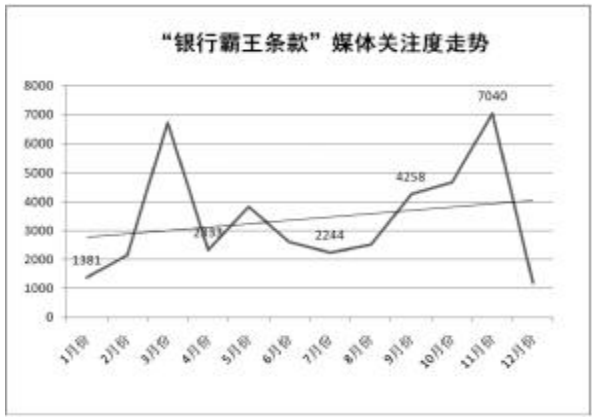
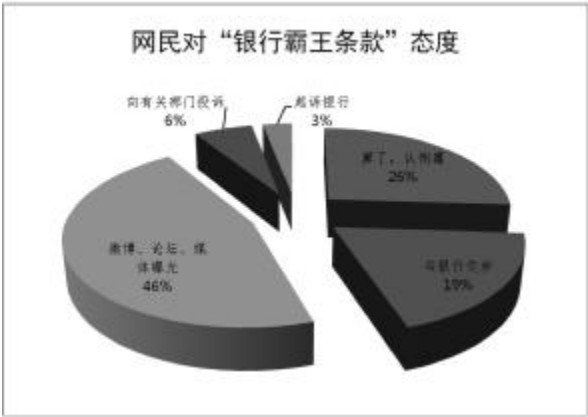
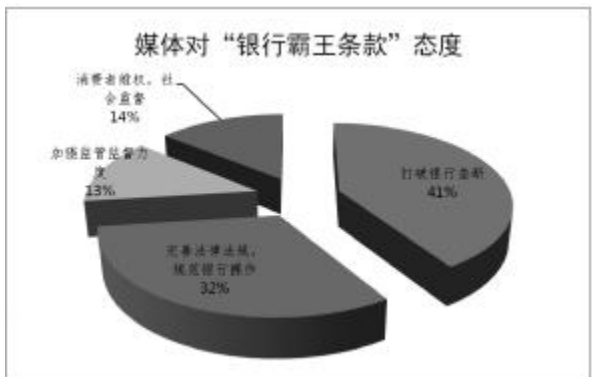
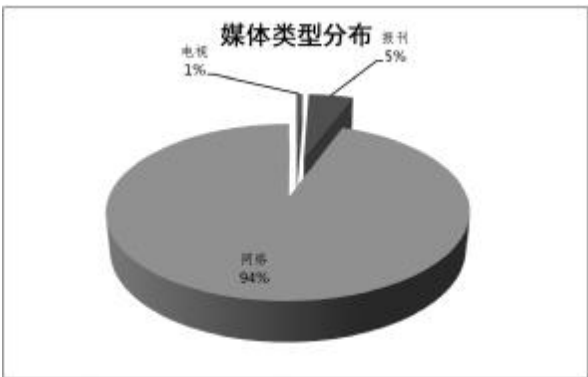
律师认为，储户和银行的权利和义务都必须是对等的，银行在制定自己的规定和流程时，只规避了自己有可能遇到的风险，对客户存在不公平，没有充分为顾客考虑，说明银行的服务存在欠缺。

霸王条款七：银行卡被盗刷 用户难自证

银行卡在身上，账户里的钱却不翼而飞，少则损失数千元，多则损失上百万元。今年以来，这种银行卡被盗刷案屡见报端，中国最大的几家银行都发生过银行卡被盗刷的事件。

类似情况出现后，银行一般认为持卡人单方面泄露了信息，必须由持卡人向警方报案。更让持卡人纠结不已的是，警方接到报案后，大都告知需要到案发地，即银行卡被盗刷地报案。

关于银行卡被盗刷谁来买单，银行更愿意走法律程序。银行为自身辩护的一个重要手段是质疑盗刷行为是客户自己所为，而要客户自证自己不是贼，难度极大。银行在法庭上辩护的另一个重要手段，就是质疑客户自己泄露了密码。也是一个很难自证的质疑，最终往往导致法院的判决对银行有利！



解析



还原银行本来的商业和服务属性

在当前实体经济不景气，各行业利润整体下降的背景下，银行业一枝独秀的高增长，成为媒体和公众关注的焦点。在这种语境下，霸王条款被广泛的口诛笔伐也是情理之中。

而对银行和监管已经“彻底失望”的网友，每当媒体曝光银行霸王条款事件时，会迅速围观。

由于舆情敏感程度较高，形成速度快。媒体曝光银行霸王条款事件时，迅速引起“意见领袖”和普通网民的围攻。同时因典型案例不断地被媒体和公众“翻旧账”，使得“银行霸王条款”舆情在本年度一直居高不下。

随着移动互联网的快速发展和移动终端的普及，网民成为发布信息的主体。在“人人都有麦克风”的微博时代，银行工作人员的一言一行，都被及时记录并上传到网络里。同时，由于网民同情弱势群体的习惯性心理倾向以及长期以来对银行抱有的“冷漠”、“强势”等刻板印象，从而导致负面信息被迅速扩散和强化。

分析相关媒体报道可以看出，媒体对银行霸王条款的质疑，进而对中国银行业背后的行政性垄断进行抨击。媒体认为，要打破这种垄断，仅仅靠监管部门的监督和银行自我规范是远远不够的，只有深化金融改革，引入竞争机制，银行才会真正还原其本来的商业地位和服务属性。

观点



信用卡“霸王条款”几时休

信用卡全额罚息这一银行业“潜规则”引起了全社会的热议。律师王新亮认为，信用卡之所以出现高额滞纳金，是与信用卡行业全额罚息的“霸王条款”分不开的，而该条款主要存在以下违法行为：

第一，侵犯消费者知情权。本人在申领信用卡时，并没有被明确告知信用卡逾期还款利息及违约金的计收办法，尤其是没有被明确告知部分还款却按全部应还款数额计收利息。而众多银行的网上申请信用卡业务中，在领用合约(或协议)中也没有明确详细的告知计收办法。

第二，侵犯消费者的公平交易权。消费者在无意间或无力还款时，已还款部分属于已经履行的义务，不当将已还款部分还计入全部款项内计收利息，此行为是一种明显的显失公平的行为，属于霸王条款。

第三，违背银监会制定的《商业银行信用卡业务监督管理办法》关于还款计息的强制性规定。 据《大众日报》

深化金融改革消除银行霸王条款

银行各类霸王服务条款为何能顺利出笼的原因不外乎如下四条。

首先，银行风险免责意识过强，社会责任担当意识过弱，千方百计把规避风险和有利自身经营的条件写进服务条款，并利用自身强势地位逼迫公众接受。

其次，银行制定的相关服务条款多为行业内部规章，没有经过相关法规部门审批，更没有经过公众听证程序，由此，不少服务条款显失公平公正，随意性太大。

再次，银行“全国一盘棋”经营体系，经营势力庞大，在执行服务条款上具有无与伦比的压倒优势。相比之下金融消费者分散、缺乏利益诉求统一，在面对银行不公正的服务条款时缺乏话语权，抵制能力脆弱。

最后，银行监管部门对银行服务条款监督不到位，致使银行服务条款的不公平性难以得到及时纠正，加之缺乏金融消费者保护机构，在发生纠纷时，金融消费者往往处于劣势，权益得不到保护。

导致银行霸王服务条款存在的四个原因，关键在于金融改革不到位。消除银行霸王条款，还得从深化金融改革入手。 据《上海金融报》

银行霸王条款多 垄断是主因

9 月份，中国青年报社会调查中心通过民意中国网和课题调查网，对 16214 人进行的调查显示，86.0%的受访者认为当下银行霸王条款较多。

武汉大学法学院教授冯果，在接受采访时表示，“离柜概不负责”是银行自我保护的一种做法，在银行和储户之间并没有实现真正的公平。“一方面，任何交易都有时效性，但交易中存在的问题并不能在交易当时就发现，很多是事后才能发现，比如假钞，交易当时不一定能够发现，取钱数额大的话，也不一定在交易当时就能够清点清楚；另一方面，‘离柜概不负责’只对储户有约束力，对银行没有，它是银行免责的一个规定。”

报道指出，霸王条款之所以存在的根本原因是银行业没有完全市场化。“一方面，国家对进入金融业管制很严格，金融业缺乏外在竞争的压力，所以在服务上不能很好地满足储户的需要；另一方面，监管部门对金融业的运营管制太多，延续了很多计划经济下的做法，这其实也是银行“霸王条款”大量存在的一个基础。”

消除银行霸王条款，最根本的是要使交易的双方真正回归到公平对话的平台上，改革经济体制，遵循市场的经济规则，打破垄断，实现充分有效的竞争。 据《中国青年报》

微评



一条转发量超高的微博：取出假钱，银行无责；网上银行被盗，储户责任；银行多给了钱，储户义务归还；银行少给了钱，离开柜台，概不负责；ATM 机多给钱，用户盗窃，被判刑；ATM 机少给钱，未当面点清，用户责任。

@thirteen_zhou:“银行做错过什么？银行比上帝还上帝，永远都是对的。”

@lilly-lonely:“银行从业人士都是这么告诉我的：谁叫你不看清！谁叫你不警惕！总之你活该！”

@林夕:今天新闻说银行卡遭复制盗刷，银行被判全责。今年 2 月 24 日，眉山市民李女士的银行卡内 7 万块钱在短短 12 分钟内被盗刷。从来卡不离身的她迅速赶到附近银行点查询并确认卡上少了 7 万元钱后，当即打电话挂失。近日，成都中院判决银行负全责。向成都法院致敬，银行的霸王条款应该全部打破。

@ 济南律师王新亮:好消息，银监会于 11 月 20 日正式成立了银监会银行业消费者权益保护局，该局的主要职能包括，制定银行业金融机构消费者权益保护总体战略、政策法规；协调推动建立并完善银行业金融机构消费者权益服务、教育和保护机制。以后消费者遭遇银行霸王条款有撑腰的啦！

@ 月亮鱼:希望所有受害者团结起来，包括在电脑上消费时网上银行被盗的，一起讨回我们的血汗钱！最后，相信国家会出台公正的法律法规保护储户的合法权益。