



资料图片



银行收费问题最近再次被推上风口浪尖,日前银监会、人民银行、发改委三部门联合发文整治银行乱收费,上周起快报热线96060也开始向市民征集银行不合理收费问题。不少市民纷纷来电提供线索,记者发现,跨行转账失败银行照收手续费成为市民投诉最多的不合理收费之一。

跨行转账失败 手续费为啥不退?

这是霸王条款!“收钱办事天经地义,可收钱没办成事,怎么也说不过去。”

调查 多数银行都如此操作

记者昨日调查发现,跨行转账失败,手续费不退已成了行规。记者昨日以客户身份咨询了工农中建交等各大银行,发现多数银行对跨行转账收费都有近乎相同的规定。

工行一位工作人员表示,跨行转账不成功,可能是汇款人在填写收款人姓名中出现了错别字,或是收款银行信息填写错误,导致对方银行审核后入不了账,但对于汇出银行来说,客户已经占用了银行资源进行汇款,所以手续费不能退。这位工作人员还举了个例子,就像客户到邮局寄信,如果信息填错,对方没收到,那么邮费也是一样不退给客户的。

中行一位工作人员称,转账不

成功是客户个人导致的,款项被扣除后不会退还,再次核对信息汇款的话,手续费照样收取。建行一位工作人员则表示,跨行转账是要通过人行交换系统的,汇出方会将数据通过人行交换平台发送到对方银行平台上,只有对方银行发现信息不对无法入账时,才知道汇款无法成功。

不过,建行工作人员表示,如果客户向客服进行申请,客服核实后可以考虑退还第二次的费用。另外,使用建行的加急汇款,转账不成功的话,手续费会与汇款一同退还到原账户中。除了建行之外,交通银行开设的快速汇款服务,汇款不成功时,手续费也会一并退还。

律师

银行说法有道理,但并不一定合法

跨行转账不成功,银行到底该不该收这笔手续费?

江苏圣典律师事务所合伙人严国亚认为,银行对中间业务收费是国际惯例,收不收费不是看结果,而是看银行是否提供了合格的服务。

“如果是客户原因导致转账失败的,银行是可以收费的。但如果是因为银行的交易系统问题、技术故障、服务存在问题导致转账不成功,则不应该收费。”

此外,还有律师表示:“按照《合同法》的相关条款,银行在转账不成功的情况下收取转账费用是不具法律效力的。在转账过程中,也有可能是银行的网络建设,或是基础设施不够完善,与客户沟通不到位,造成的不利后果不应由客户一方承担。客户转账交纳转账费用,就应该得到相应服务的价值,转账不成功时,是不应该扣除相应服务费用的。银行此举也不符合《合同法》中关于格式合同的相关规定。”

快报记者 王海燕
 实习生 毕晋杰

案例

跨行转账失败手续费照扣

市民张先生称:“前不久,我用网银给一个朋友跨行转账一万元,被扣除手续费35元。一天后,朋友打电话说款项并未到账,我查了一下,这笔钱又回到了我的卡中,但35元的手续费并未返还。我和朋

友核对了银行卡信息后,第二次转账成功,又被扣除了35元的手续费,我认为手续费重复收取,应该属于乱收费行为吧。”

记者调查发现,对于跨行转账失败而产生的手续费,有银行甚至还提示:“非我行原因造成的退汇,系统将无法退还手续费”。记者了解到,碰上这种事客户并不在少数,有市民认为这一收费不合理,“凭啥转账不成功还要收费?”

送花也能送出创意



明天就是情人节了,如果有一位慈眉善目、身穿红袍的“月老”送花给你,你一定会惊喜吧。鲜花不再是简单的快递,而是由“神仙”配送,这个创意是河北人赵瑞凯想出来的。去年5月,他在南京创办了“花神网”,把鲜花和创意捆绑起来销售。结果一炮走红,赵瑞凯紧接着在北京、上海、深圳开出了直营店,总共投资了100多万。

快报记者 项风华 文/摄

赚忙人的钱 首办“跑腿”公司

说起赵瑞凯,不少南京市民对他有些印象,几年前风行南京的跑腿110就是他创办的。“也许是因为我做过很多工作,给了我一些创业想法吧。”赵瑞凯是河北人,今年才32岁,但已跑遍了大半个中国,工作经历丰富。他曾在建筑工地上干过小工、收过“破烂”、在饭店里刷过盘子,还当过促销员、做过保安,2003年他在南京的一家餐饮公司当大区经理,年薪已经10多万了。

“有一次,在公交车上看到一个老人行动不便,我突然想到了代购,为老人、忙人提供代购服务。”2005年,赵瑞凯和朋友一起开了“南京321代购服务中心”。创业之初,因为没钱,要想宣传就只能靠自己,于是他们就到处跑小区散发宣传单。开业第三天,第一笔单子来了,是为一名老人买灯泡,“记得那天天下很大的雨,买了灯泡给老人换好后,衣服都湿了,拿到6元服务费心里很开心。”

开业3个月后,赵瑞凯决定扩充业务,“3个月只接了七八单,一百块钱都挣不到,还要吃饭租房。”代购中心升级后成为南京首家“跑腿”公司,“若你珍爱时间,我们替你购物;若你羞于脸面,我们替你送花;若你有点小懒,我们替你跑腿……”业务一下子多了,人手开始紧缺。“2007年上半年之前,我们一直是亏钱的,一个月忙到2000多元业务,给员工工资就发掉3000元,我从来没领过工资。”

赵瑞凯意识到必须找一些集团大客户才能确保不亏。他厚着脸皮一家家拜访客户,慢慢地把南京各个保险公司、洗衣店、蛋糕房的配送业务拿到手,“仅保险公司这一块,一天就有七百多单了,能帮我养活60多名员工。”2007年底,赵瑞凯的“跑腿”公司扭亏为赢。“去年业务做到了200多万,利润在3-5个点。”赵瑞凯认为他与快递有个本质区别,那就是即时性,“比如南京主城范围内,我们确保两小时内送到;郊区保证3小时内送到。”

创意出心得 “神仙”送花模式走红

赵瑞凯说,跑腿公司代送花的业务做多了,给了他一个新的启发,“现在花店送花很没意思,送花、签字就结束了,如果我请‘神仙’来送花肯定能吸引眼球,送花员可以装扮成月老送花给恋人;如果公司开业、周年庆,就扮财神去送花;老人过生日,扮成寿星去……”赵瑞凯的想法得到了市场的认可,客户们一个个激动地在网上留言,“卡通好可爱,包得很精美。一看到有个穿月老衣服的人,还以为干什么呢。原来是送花过来的,太惊喜了!”“昨天老爸过生日,就尝试着让他们的寿星给老爸送了一个花篮,老爸乐得一夜没合嘴,一定要上来赞一个!”

赵瑞凯说,去年底,他在中山南路上租了个临街的店面,年租金8万。请了6个花艺师,20多个配送员,他的鲜花实体店有了。“把鲜花与创意捆绑起来,增

加了鲜花的附加值,客人无论在网上或线下买

花,只要订购送花业务,我们就发挥跑腿优势,让客户在看到美丽鲜花的时候,还能感受到送花人的真心实意。”

明天将迎来“花神网”创办以来的第一个情人节,赵瑞凯说,单是2月14日这天的配送业务量已达到500件,“一周前,鲜花的进价就涨了。虽然我们比传统花店多了新颖的配送方式,但并没有额外收取服务费。比如卖一束玫瑰100元,除开房租、人工等成本,利润仅在20%左右。”

创业点评 坚持比什么都重要

“我已经把自己的创业思路和模式都讲了出来,肯定会有人跟着模仿。不怕被模仿、竞争,因为我还会不断创新。”赵瑞凯说,记得当年,他在办跑腿公司后,



南京一下子冒出30多家模仿的,但是不出半年,又大多关掉了。很多人比我们聪明,很多人比我们幸运,为什么我们成功了?原因很简单,“创业之初的艰难,我们已经熬过去了,前两年,我们遭遇的挫折、困难难以想象,但是凭着‘永不放弃’的精神坚持了下来。现在,我们在市场上已经有了一定的知名度和信誉度,这正是些模仿者所欠缺的。”赵瑞凯认为,有时候死扛下去就会有希望。

天天出彩

体彩 22 选 5 (12036 期)		
中奖号码: 02 03 08 10 11	每注奖金	17557 元
一等奖 32 注	每注奖金	17557 元
体彩排列 3 (12036 期)		
中奖号码: 0 3 4	每注奖金	1000 元
排列3直选 6314注	每注奖金	320 元
排列3组选3 0注	每注奖金	160 元
排列3组选6 11308注	每注奖金	160 元
体彩排列 5 (12036 期)		
中奖号码: 0 3 4 0 2	每注奖金	100000 元
排列5直选 13注	每注奖金	100000 元
福彩 3D 游戏 (2012036 期)		
中奖号码: 2 8 7	每注奖金	1000 元
江苏中 1154注	每注奖金	320 元
组选 3 0注	每注奖金	160 元
组选 6 4509注	每注奖金	160 元
江苏快3玩法2012年2月12日		
销售额: 15588232元	每注奖金	194519元
中奖注数: 194519注	每注奖金	9563186元
中奖金额: 9563186元	每注奖金	0元
体彩 7 位数 (12021 期)		
中奖号码: 4972155	每注奖金	0元
奖等 0注	每注奖金	0元
福彩 15 选 5 (2012036 期)		
中奖号码: 5 7 12 14 15	每注奖金	3619 元
奖等 0注	每注奖金	0元
一等奖 112注	每注奖金	3619 元
福彩双色球 (2012016 期)		
红球号码: 2 5 12 17 22 25	每注奖金	5793774 元
蓝球号码: 8	每注奖金	71283 元
一等奖 16注	每注奖金	71283 元
足彩“4场进球”(12014期)		
中奖结果: 32201230	每注奖金	71283 元
奖等 0注	每注奖金	0元
一等奖 8注	每注奖金	71283 元
足彩“6场半胜负”(12014期)		
中奖结果: 330033331033	每注奖金	0元
奖等 0注	每注奖金	0元
一等奖 0注	每注奖金	0元
足彩“胜负游戏”(12014期)		
中奖结果: 30330303313130	每注奖金	724597 元
奖等 15注	每注奖金	724597 元
一等奖 15注	每注奖金	724597 元

体彩鸡毛信

大乐透开出 3 注头奖

上周六晚,体彩大乐透第12015期开奖,全国共开出一等奖3注,每注奖金704万元,分别被山东、福建、重庆彩民中得。今晚,超级大乐透奖池仍居于2.75亿元高位,敬请关注! (苏彩)