

又是一年3.15，记者调查发现，房贷利率“反水”、收费不公开和信用卡全额罚息，成为近期老百姓对银行业投诉最多的三个问题。

【投诉一】 8.5折房贷利率遭银行“反水”

今年1月8日，郑先生在武昌区一楼盘购买首套房。签订贷款合同时，银行在郑先生的要求下在利率栏上写下5.54%，并保证长期执行8.5折优惠利率。1月24日，银行打来电话通知郑先生贷款利率被上调至基准利率，按当时利率为6.4%。2月23日，仍未放贷的银行再次电话通知郑先生，因基准利率上调，银行将按调整后的利率6.6%放贷，并要求郑签订利率调整告知书及承诺书，否则贷款放不下来。

“银行赚钱没错，但也不能不守承诺、背信弃义地昧着良心赚钱吧。”郑说，身边不少朋友都遇到了和自己类似的遭遇，他们已成立QQ群，向银行讨说法，要求执行承诺的8.5折利率，但银行至今没有回应。

银行声音：优惠利率贷款延后发放

虽然银监局本月初下发通知，要求银行对承诺8.5折利率的客户按原优惠政策放贷，但多数银行仍有对策。

“我们会要求客户接受基准利率，但如果对方坚持享受8.5折优惠，就得延后放款。”一不愿透露姓名的国有银行个贷人士称，银行并未直接拒绝客户申请首套房8.5折利率，但肯定会先放基准利率甚至上浮利率的贷款，至于8.5折房贷，要等银行有了多余额度再说。他坦言，有些客户担心无限期等下去耽误了买房，被迫同意执行基准利率。

【投诉二】 莫名其妙被收短信通知费

前不久，刚刚开通网银的何小姐在查看账户清单时惊讶地发现，自己账户里每月都会被扣除1元，一年多来，已累计被扣除近20元。何小姐致电银行客服询问，对方告知，这是每月收取的短信通知费。何这才想起，自己每次存取款，手机上都会收到短信通知。“当时银行说是免费试用，我才接受的。”

据了解，不少银行目前都开通了短信通知、手机银行等服务，除少数银行免费外，多按月或按季度收费，一些银行起初会以“免费试用”的名义要求客户开通，短暂免费期后，就开始暗中收费。因收费标准不高，很多“马虎”的客户糊里糊涂被扣款。

银行声音：不需要短信通知可取消

对于暗中收取的短信通知、手机银行等费用，银行否认属强制收费项目，表示"只会对客户选择性开通相关服务和功能后收费"。

"免费试用只是为了推广业务，并不等于长期免费。"一股份制银行电子银行部负责人称，很多客户尝到了一些新业务的"甜头"，于是继续付费使用，如果不接受这类服务，可随时取消，银行不会强制客户消费。

【投诉三】信用卡欠5元被罚78元

只有5块多钱信用卡欠款没还，却被银行连利息带滞纳金罚了近80元。信用卡客户冯先生对全额罚息规定深恶痛绝。

本月10日是冯先生信用卡最迟还款日，当期欠款共2052元。"我记得上期信用卡扣款后，卡里还有50多元余额，于是只存了2000元。"冯先生说，不想昨天收到银行短信，告知因有5块多钱信用卡欠款没有还清，被全额罚息，加上银行收取的滞纳金，共计78元。

其实，有过冯先生类似遭遇的信用卡持卡人不在少数，因为区区几元甚至几毛钱，被银行全额罚息几十上百元。

银行声音：全额罚息是国际惯例

记者了解到，自工商银行率先取消信用卡全额罚息后，建设银行、招商银行等银行也松动了全额罚息规则：如果客户还有10元以下零头忘了还，银行将视作"还清"，并将欠款滚入下一期账单。然而，目前多数银行仍在执行信用卡全额罚息，哪怕只有几毛钱没还清也会按当期透支总额罚息。"全额罚息是国际惯例，就是为了防止恶意欠款。"一银行信用卡人士如是说。