

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行、外资银行、直销银行，银行业协会：

为规范银行服务市场调节价管理，提升服务实体经济质效，改善人民群众金融消费体验，依据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国价格法》《中华人民共和国反不正当竞争法》以及《商业银行服务价格管理办法》等法律法规和规章，制定本指导意见。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻新发展理念，践行以人民为中心的发展思想，规范银行服务行为，保护金融消费者合法权益，促进银行更好服务实体经济和人民群众。

（二）基本原则

——市场决定，政府引导。以法律法规为依据，充分发挥市场机制调节作用，运用市场化法治化手段维护市场秩序。加强多方监督，强化行业自律，推动银行完善服务价格管理。

——平等协商，确保质量。金融服务供给方和需求方平等协商，防止利用市场地位差异不规范定价，保护客户自主选择权和公平交易权。支持银行自主确定市场调节价服务项目的定价策略和调价时机，合理测算各项服务成本，综合考虑资源投入、风险承担以及地区差异等因素，确保服务质量不降低和业务经营可持续。

——公开透明，动态调整。银行要通过线上线下等方式公示服务项目

及价格标准，完整、准确披露价格信息，保护客户知情权。根据宏观经济金融形势、自身经营能力等因素，调整服务项目及价格水平。

——加强管理，加快转型。优化内部运营流程，缩短管理和业务链条，形成银行有效开展价格管理的内生动力。推进金融服务创新，加大数字化转型和科技赋能力度，提升经营效率。

（三）主要目标

银行市场调节价服务项目设置适当，定价科学合理，价格管理机制更加健全，金融服务质效进一步提高，服务能力持续增强，形成价格公平竞争、管理规范有效、服务优质透明、权益保障充分的市场环境。

二、规范服务项目定价

（四）银行市场调节价服务是指银行提供的非政府指导价或非政府定价的服务。服务项目分为支付结算类、代理业务类、风险承担类、金融交易类、管理咨询类等，包括支付结算、电子银行、银行卡、理财、代理、托管、担保及承诺、贸易金融、金融市场交易、管理及咨询等。

（五）实行市场调节价的服务项目，其价格由银行依法自主制定，通过市场竞争形成。银行制定和调整市场调节价服务项目价格，要体现质价相匹配、成本风险覆盖、价值创造和行业竞争力等。根据服务项目的不同性质，单独或综合采取固定金额定价、比例定价、区间定价、协议定价、基于外部成本定价或其他方法。

（六）采取比例定价方法制定和调整服务项目价格，要科学评估服务涉及金额与服务价格的关系，综合考虑成本负担和规模经济等因素确定费率。

（七）采取区间定价方法制定和调整服务项目价格，要综合考虑客户群体特征、交易币种或金额、服务渠道等方面差异，科学厘定定价标准，合理控制价格区间，确定适当的区间上限值和下限值。

（八）采取协议定价方法制定和调整服务项目价格，要明确针对个性化服务的执行参照标准，坚持为客户创造价值，明确服务内容、价格构成和定价考虑因素，规范服务定价测算方法，留存相应记录。

（九）借助金融基础设施或通讯信息服务等方式，采取外部成本定价方法制定和调整服务项目价格，要与基础服务提供方充分协商，确定适当的外部采购价格和服务价格标准。

三、建立健全定价校准机制

（十）银行要评估市场调节价服务项目价格标准的合理性，选取内外部项目进行同质同类比较。要根据监管政策和业务发展需要，结合服务性质确定价格审核频率，定期评估服务价格，按照规定披露调整情况。在评估服务价格时，要充分考虑业务模式调整、管理流程优化、技术进步等带来的经营效率提高和成本节约等因素，并体现在价格水平中。鼓励适度减少低频低投入服务项目收费。

（十一）银行市场调节价服务项目定价要以服务质量为核心，兼顾市场竞争和客户接受度，避免服务实际执行价格超出合理水平。对于有固定价格的服务项目，要严格以服务价格目录公示的标准为上限，实际执行价格不得高于公示的价格标准。对于比例定价项目，除风险承担等特定类型外，原则上需要设定执行价格上限值。对于协议定价项目，要明确内部执行参照标准，建立内部超限审核机制，防止滥用协

议方式获取不当利益。

（十二）银行不得利用价格手段开展不正当竞争；对于融资类业务，不得未提供实质性服务而收取费用；在设置价格区间时，不得过度扩大上下限间隔、规避价格管理要求；在基于外部成本定价时，不得收取显著高于外部服务价格标准的费用；不得对服务项目重复收取费用，或以降价为由降低服务质量或数量。

（十三）行业协会和清算结算机构要发挥积极作用，对具有广泛影响的服务项目加强正面引导，促进市场长远发展。

四、支持特定服务领域

（十四）鼓励银行优化对老年人、残疾人等特定群体的账户管理、存取款、支付汇划等基础银行服务，结合自身经营策略给予适当减免优惠。对于账户管理及维护等服务项目，鼓励结合客户类型、交易规模、交易频率予以减免。银行要确保客户知悉本行对特定群体的服务价格减免优惠措施，保护金融消费者知情权。

（十五）鼓励银行对小微企业、个体工商户等市场主体实施差异化定价，合理制定和调整服务项目价格，结合自身经营策略划分客户群体，给予适当减免优惠。

（十六）鼓励银行在商业可持续条件下，支持国家民生工程等专项资金扶助保障领域，合理确定资金结算和其他服务价格。

五、完善服务外包与服务合作价格管理

（十七）在与第三方机构业务合作中，银行可结合决策独立性、客户法律关系、利益归属等情况，区别服务外包与服务合作，按照本指导

意见及相关法律法规规定实施价格管理。

（十八）银行要建立健全服务外包管理制度，合理确定外包服务项目和形式，加强服务外包采购管理，审慎选择外包服务提供商。要在外包服务协议中列明价格条款，禁止外包服务提供商向客户收取与外包服务相关的服务费用。

（十九）银行要建立全行统一的合作管理制度，制定合作机构名录，对具有竞争性的服务项目原则上采取公开招标方式或其他适当采购方式。要充分了解互联网平台等合作机构向客户提供的服务内容和价格标准，在合作协议中约定服务价格信息披露要求、三方争议处理责任和义务等内容，禁止合作机构以银行名义向客户收取任何费用。要持续评估合作模式，及时终止与服务收费质价不符机构的合作。

六、加强市场调节价定价管理

（二十）银行总行要对服务价格实施科学管理，将价格管理融入到服务方案设计、业务策略制定、服务质效评估等环节中，指定专门部门牵头负责，通过建立内部协调机制，统筹各业务部门和服务单元落实职责分工，加强对服务价格执行情况的指导和监督，及时纠正存在的问题。

（二十一）银行要完善业务系统控制功能，通过参数设置等方式，实现对符合服务价格优惠减免条件客户的自动识别、对服务项目和执行价格的有效管控，减少操作失误和人为影响。

（二十二）银行要遵循适当和匹配原则。针对客户实际需求推荐适当的服务项目。对于有一定周期或服务期间的服务项目，要与客户在业

务合同或服务协议中约定服务内容、计费规则和违约责任等条款，按照服务价格与实际内容相匹配原则，处理服务实际未发生或提前终止等情形。定期开展服务检视与回溯分析，及时进行费用确认和退还。

（二十三）市场调节价由银行总行制定和调整。分支机构在总行确定的价格浮动区间和授权范围内，可结合当地业务策略和市场竞争情况，确定具体服务价格。对于存在明显地区性差异、需要实行差别化服务价格的，由分支机构提出申请，报总行同意后公示执行。

（二十四）银行要设定清晰的内部服务价格减免权限和审批流程，通过规范服务流程、优化系统控制功能、完善考核激励等方式，加强对分支机构服务价格行为的管理。

（二十五）银行要通过公开渠道公示服务项目与价格。标识或指示要清晰、可识别，展示内容要简单、直观，易于在营业场所和其他途径查询。可采取服务价格目录与公告相结合的方式公示，原则上具有普遍性的长期优惠措施，要纳入服务价格目录。要充分提示服务价格优惠政策的适用对象、范围、方式和有效期限。明确服务价格套餐具体项目和价格标准。在交易界面、业务合同或服务协议中，列示服务项目、价格标准、计费及收取方式等。

（二十六）银行内审部门要将服务价格管理和执行情况纳入审计范围，防止出现违反服务价格管理要求、强制接受服务、不当利益输送等损害金融消费者合法权益的情况。涉嫌违纪的，移交纪检监察部门。

七、强化保障落实

（二十七）银行要自上而下统一思想，统筹业务发展、经济效益与社

会责任等因素，确定任务落实部门。加强内部沟通协调，及时修订经营管理制度，推动完善服务价格管理，确保落实到位。

（二十八）银行要高度重视服务价格管理，组织开展全行系统培训，认真评估实施情况，切实解决实施中遇到的问题。

（二十九）银行要根据不同客户特点，通过线上线下方式做好客户解释工作，营造有利于提升银行服务价格管理的良好环境。

（三十）经银保监会及其派出机构依法批准设立的政策性银行、商业银行、农村中小银行机构、消费金融公司、汽车金融公司、金融租赁公司和货币经纪公司适用本指导意见，外国银行分行参照执行。银保监会及其派出机构按照职责分工，加强对所监管机构服务价格行为的持续监管。

本指导意见自 2022 年 5 月 1 日起施行。

中国银保监会

2022 年 1 月 15 日