

浙江在线2月25日讯（浙江在线记者 申思婕 通讯员 任倩影）最近，浙江省消保委收到一起“离奇”的消费投诉：消费者在银行汇款时，明明被告知不需要支付手续费，可钱到账时却少了10美元，汇款行说“没有收”，收款行也说“没有收”，那少了的10美元到底去哪了呢？

当事人是杭州的沈先生。2018年10月23日，沈先生在兴业银行杭州清泰支行向女儿汇了一笔美金。汇款时，银行明确告知他，因为他是VIP客户，这笔汇款免收手续费，可开户在渣打银行上海分行的女儿收到这笔钱时却少了10美元。沈女士向渣打银行咨询是否存在手续费，对方也明确告知没有收取。

接到投诉后，浙江省消保委于2019年1月15日分别向兴业银行杭州清泰支行和渣打银行上海分行发出查询函，向两家银行了解相关情况：一是是否收取相关的手续费；二是收款行之代理银行在该业务中承担什么样的权利和义务，是否有相关合同证明；三是如有收取手续费，收款行之代理银行收取相关费用的依据是什么。

回函，并附上相关证明材料。

感谢贵行对消费者权益保护事业的支持！

我委联系人：徐昕

联系电话：0571-88888888 转 8888

联系地址：杭州市天目山路 226 号网新大厦 8 楼

邮政编码：310007

浙江省消费者权益保护委员会

2019年1月15日

浙江省消保委致函渣打银行（中国）有限公司上海分行

兴业银行杭州清泰支行于2019年1月24日给予了正式的书面回复。兴业银行首先表示，他们在沈先生的汇款业务中没有收取任何费用；同时，他们也协助沈先生向渣打银行上海分行客服热线进行了查询，对方表示，该笔美元转账路径为：兴业银行杭州清泰支行——中国银行上海分行——渣打银行上海分行，该笔费用是由代理行中国银行上海分行收取。

表示会将具体情况反馈给沈■和沈■及兴业银行相关人员。

11月5日我支行拨打渣打银行上海分行“零售业务”部门电话，该部门无法回答扣费问题，会由渣打银行客户经理向客户解释。

11月6日我支行再次拨打渣打银行账务处理部门询问扣费回复问题，渣打银行表示凡是扣费都会提供回单给客户。至于该笔汇款的扣费问题需由客户本人向官方客服反映。

11月7日我支行再次拨打渣打银行账务处理部门询问扣费回复问题，对方回复其是账务处理部门，无权处理相应事情。我支行要求其提供相关解决部门的电话，但回复没有电话。

11月8日我支行拨打渣打银行上海分行零售相关部门电话，咨询是否有联系客户，其回复没有。我行提供沈■账户，请其通过入账账号联系客户。

11月12、13、16日兴业银行杭州分行多次联系渣打银行杭州分行、上海分行及渣打客服热线，他们回复：渣打银行上海分行客户经理已与10月31日联系客户沈■并告知其该笔美元汇款相关事宜。我支行联系渣打客服提出收费回单是否有提供给沈■渣打客服表示，如果需要扣费回单需客户沈■与渣打银行联系提出需求。

我支行积极协助查询，并第一时间将上述工作进展向沈■进行了反馈。



兴业银行杭州清泰支行  
2019年1月24日

### 兴业银行杭州清泰支行书面回函

与此同时，发给渣打银行上海分行的查询函在对方已签收的情况下，于1月28日被退了回来。浙江省消保委投诉部工作人员又拨打了渣打银行上海分行电话，但始终无法接通人工服务。

浙江省消保委表示，无论这笔费用由谁收取，事先都需要告知消费者。在未经消费者同意情况下收取费用，既侵害了消费者的财产权，又侵害了消费者的知情权。从目前调查了解的情况来看，被类似收取费用的消费者应该不是个例。

由于渣打银行没有给予回复，浙江省消保委已于1月29日支持消费者沈先生向杭州市上城区人民法院提起诉讼，将两家银行列为被告。

据悉，目前杭州上城区人民法院已受理此案，浙江省消保委也将对此进行深入调查。

版权声明：如涉及版权问题，请作者持权属证明与本网联系