

## 银行理财产品管理费成糊涂账

### 多不退少不补引质疑

投资者在购买理财产品时,多偏重于理财产品的收益率,但是在繁复、密密麻麻的理财产品说明书里,有一项理财产品管理费隐身其中。一款理财产品运作结束后,投资者在获得商业银行承诺收益的同时,商业银行也会将多出来的收益当做管理费放进自己的腰包,而且放入口袋的管理费不比投资者的收益少多少。这笔管理费究竟有多少,商业银行怎么规定的,投资者无从知晓,管理费俨然成了一笔糊涂账。

#### 理财管理费 远超股票佣金

“一款运作 67 天的理财产品,到期后客户实际年化收益率为 3.7%,结算管理费为 0.02%,托管费及投资管理费为 1.93%,这意味着客户通过购买这款产品得到了 3.7% 的收益率,银行从中拿到了高达 1.95% 的盈利。”这款产品的实际收益率为 5.63%。基于此,记者算了一笔账,若投资者以 10 万元本金认购这款产品,理财天数 67 天,产品运作期满,给投资者的收益为 3.7%,投资者可获得的到期资金为  $100000 + 100000 \times 3.7\% \times 67 \div 365 = 100679.18$  元,获利 679.18 元;假设银行没有从中收取 1.95% 的费用,到期收益应为 1033.45 元,商业银行从中抽走了 354.27 元。

不少购买理财产品的客户认为,“简直是‘空手套白狼’的买卖”。

如此看来,股票交易时券商收取佣金以及基金管

理费和银行收取的费率相比简直是“九牛一毛”,股票佣金最低甚至可达千分之几以下,因此银行理财产品管理费已经大大超过股票佣金。

#### 银行借管理费 谋取“超额收益”

记者了解到,银行理财产品费用一般包括销售服务费、理财产品托管及保管费、管理费等。其中,销售服务费是支付给销售机构的;理财产品托管及保管费是支付给托管机构的;而部分理财产品还将收取超过预期年投资收益率的收益,作为理财计划管理人的产品管理费。

如果按类划分,可以理解为成本费用、管理费用及其他费用,成本费用即为理财产品投资而发生的费用,其他费用多指理财产品存续期间发生的信息披露费用、与理财产品的销售相关的费用,最讳莫如深的当属管理费用。这一费用与投资结果直接挂钩,其实就是银行从中牟利的“超额收益部

分”。

银行理财业务收费是让更多投资者摸不着头脑的糊涂账。除了销售手续费、管理手续费,产品的超额收益也会被银行收入囊中。

在如今的理财产品说明书里,大多都有如下标注“超出预期收益部分作为银行投资管理费”,也就是说,投资者最多只能获得预期收益率;多出的收益部分被银行收入囊中。

一位不愿透露姓名的银行业内人士告诉记者,其实理财产品的实际收益率都高于预期,但银行轻易不会告诉客户,这部分管理费多数情况下是隐身在的。“银行理财业务条线分为前、中、后端,前端负责销售,从中提取销售费用,中、后端工作人员收集客户需求,研究并推出产品、进行资金管理,并从产品运作当中获利,这部分收益就是投资管理费。”

#### “多不退少不补” 引霸王条款质疑

虽然前面所提到的个别理财产品,商业银行都披露了产品的实际收益及管理费,但是记者在查阅几家商业银行各类理财产品说明书时发现,将近 2/3 的银行在理财产品的到期兑付公告中都不会标明被银行收取了多少费用。我们只能对比此前的说明书,寻找出一点蛛丝马迹。

管理费究竟是怎么得来的?一位国有银行个人银行部相关人士告诉记者,费率高低与理财产品是否保本的特性、理财产品投资的领域、产品的运作期限、风险高低以及理财产品管理的复杂程度等相关。比如信托产品,这类产品门槛高、收益高,风险也较大,产品运作结束后从中获取的超额收益可能在 2% 以上。

“事物具有两面性”,虽然银行收取相应的费用有一定的设计、管理、销售、人工等成本,但是超额收益归属银行实际已经涉及法律问题。相关法律人士告诉记者,超额收益是通过投资者

资金的投资行为产生的,所有权其实应该属于投资者,商业银行自定产品说明书条款其实是“霸王条款”;另一方面既然商业银行更改条款表示自己收取超额收益,为何不大大方方将其披露,而是尽量隐身。这样一来,买卖双方的关系并不平等。

理财产品实际收益若超出预期被银行“独吞”,低于预期收益甚至亏损的风险却由客户独自承担。投资者对暗藏在理财产品说明书中的霸王条款提出质疑:理财收益为何多不退少不补?其实这一现象早已深为投资者诟病。面对银行“超额收益归银行”的硬性条款,投资者没有任何话语权,只能被动接受。

此前,也有相关投资者向记者投诉,超额收益被商业银行装入腰包,如果产品出现问题,就要客户自掏腰包,“销售费、托管费我都可以交,既然拿了超额收益,就应该银行来承担风险。” (综合)

#### 《水城财金》金融理事

会员单位:

- ICBC 中国工商银行 聊城分行
- 中国工商银行聊城分行
- 中国农业银行 聊城分行
- 中国银行 聊城分行
- 齐鲁银行 聊城分行
- 中国建设银行 聊城分行
- 交通银行 聊城分行
- NCI 新华保险 聊城中心支公司

(以上排名不分先后)

## 还款超了最低还款额也全额罚息

### 业内人士提醒市民最好设置关联账户

本报聊城 3 月 19 日讯(记者 张召旭) 市民王先生说,他还信用卡时有 500 元没有还上,结果被全额罚息。记者了解到,按照目前部分银行的规定,即便是还了最低还款额,依然是按照全额罚息来计算利息。

王先生说,他手中有某国有银行的信用卡,账单日是 2 月 7 日,到期还款日期为 2 月 27 日,在 2 月 5 日王先生一共消费了 3600 元。“还款日之前银行给我发了一条信息,我当时光记得花了 3000 多,具体多少忘了,当时短信也没有存。”王先生说,他在到期还款日期之前还了 3100 元。

“我记得只花了 3000 多一点,当时还专门多存了 100 元,而且已经超过最低还款额很多了,应该没有任何问题。”王先生说,到了 3 月 7 日账单日,他发现自己的账上有 43.4 元的逾期罚息。

对于这 43.4 元的罚息,王先生很纳闷,他就交了 500 元没有还上,而且也已经超过了最低还款额,却一下子多出那么多利息。王先生随后咨

询了该银行信用卡部门工作人员,工作人员解释说,由于王先生有 500 元没有还清,按照银行全额罚息的规定,利息将按照该账单期全额即 3600 元、日利息 0.05% 计算。

城区一家银行网点工作人员介绍,所谓的全额罚息,是指持卡人当月没有全额还款,银行对全部透支款项从记账日起,收取每日万分之五的利息,直到本息全部还清。早在 2009 年,工商银行就率先取消了信用卡全额罚息,实行“部分还款,部分罚息”的方式。

记者采访了解到,不少银行虽未明确叫停全额罚息,但是在具体执行时却更加灵活,城区一家银行工作人员表示,只要持卡人未还款差额少于 10 元钱,就视为全额还款,不再计收利息,但还有多家银行并没有容忍政策。该工作人员提醒,其实市民可以为信用卡设置一个关联账户,如果到期未还款或者未全额还款,银行可以自动从关联账户中扣除。

此外,记者了解到,中国银行业

协会公布了修订之后的《中国银行卡行业自律公约》,将于 2013 年 7 月 1 日起实施。此次公布的新版《公约》明确要求成员单位为持卡人提供“容时还款”服务。所谓“容时”还款,指银行为持卡人提供一定期限的还款宽限期,并对具体宽限期做出了明确规定,还款宽限期从最后还款日起至少延迟 3 天。如持卡人在还款宽限期内全额还款,即视为按时还款,不计算利息。

“容差还款”指当持卡人在到期还款日后账户中,未清偿部分小于或等于一定金额时,应当视同持卡人全额还款,不在全额罚息的范围内。《公约》对“容差还款”服务规定了 10 元的上限,即 10 元以内无需担心“全额罚息”。但业内人士提醒,新版《公约》虽然对银行提供容差容时服务做出了要求,但并未对全额罚息做出明确规定。因此,如果持卡人超出“容差容时”所规定的时间或金额还款,仍有可能面临全额罚息。

## 工商银行聊城市中支行 五项措施压降服务投诉率

今年以来,工商银行聊城市中支行,采取一系列有效地措施,加大服务管理工作力度,首先从压降服务投诉率入手,提高优质服务工作质量,赢得了客户数量的快速扩张,取得了银行形象与效益双赢。

充实服务管理工作队伍。该行全面落实上级行党委关于加强和改进服务管理工作的要求,在配齐专职服务管理人员的同时,进一步优化服务管理人员的年龄、知识结构,力求建设一支高素质的服务管理工作专职人员队伍。

认真执行客户服务与投诉管理制度。该行按规定时效及时处理每一件投诉件,尤其特别认真地对待每一件有关服务收费、相关客户资金安全的投诉,安排专人加以及时处理,切实预防投诉升级。

加强相关业务部门间联系协作。该行在受理服务投诉件的

过程中,服务管理部门与接触到业务投诉较多的个人金融业务等部门加强联系沟通,妥善处理矛盾与化解误会。同时分管领导加强对这些专业条线的监测分析和重点指导,并做好跟踪督办,推动其进一步加大投诉压降力度,最大限度地压降服务投诉率。

切实改进服务态度。该行通过开展“满意在工行”主题活动和“我身边的明星”评选活动,调动全行服务热情,营造良好服务工作氛围,改进全行服务态度,以热情、用心服务赢得更多客户的满意,从而推进投诉专项治理。

加强服务管理与质量考核。该行经常召开专题的投诉处理工作会议,研究提出投诉压降目标和具体的工作措施,力求形成合力推动服务工作上台阶;同时注重将专业条线投诉处理工作纳入到专业考核,推动专业投诉量的下降,创立工商银行服务品牌。(郝立虎)

#### 聊城新华保险

### 举行“3.15 保险知识进万家”活动



3 月 15 日,响应保险行业协会号召,聊城新华保险八县市支公司全市联动举行“3.15 保险知识进万家”主题活动,客服与理赔人员走上街头宣传保险理赔与服务知识,有效地提高了聊城消费者的保险消费意识,增强了聊城人民对新华保险的品牌认知。

当日上午,聊城新华保险在东昌府、茌平、莘县等八县市同时举行活动,发放了《中国保险报》、《新华客

报》、《2012 年度理赔十大案例集》等保险类报纸、手册,现场讲解保险小知识、保险理赔流程。同时,客服人员发放了 2013 年《新华保险客户服务指南》,内含宣传折页,指南中包含柜面服务、电子化服务、电话中心服务、高端客户服务四版精美折页,为客户提供了自助服务的知识平台。广大消费者纷纷对聊城新华保险的活动表示支持和认可,认为能够提高自己的保险消费意识,能够更好地理解保险理赔与服务。

多年来,新华保险一直坚持以强大的实力和服务能力为客户提供全面、优质的风险保障和理财服务。新华保险坚持“以客户为中心”,不断完善服务平台建设,为客户提供便捷、温馨的服务体验。新华保险建立了一站式综合服务柜台,覆盖了公司所有机构网点;建立了 95567 全国统一呼叫中心,为全国客户提供

全年无休的产品咨询、保单信息查询、投保人信息修改等服务;建立了新华保险官网 www.newchinalife.com 为全球客户提供在线服务,不断完善手机短信通知、慰问服务等电子化服务手段。新华保险通过不断地改革创新为客户提供更加高效优质的服务。

此次聊城新华保险的“3.15 保险知识进万家”主题活动紧紧围绕“以客户为中心”的理念,从生活小知识、自助 e 服务、理赔流程等客户关爱客户的生活,为客户提供全方位的保险服务,受到广大聊城消费者的好评。(庞新新)



#### ICBC 中国工商银行 聊城分行

### 理财维权咨询热线 为您的财富保驾护航

近年来,随着经济水平的发展,人们的腰包鼓了,投资意识也越来越高了,许多人不再把手中大把的钞票单单存在银行,而是选择了理财投资,让自己的钱“生钱”。

但由于各种各样的原因,不少市民在投资理财过程中,并没有获得预期收益,有些人甚至还损失了本金。这其中有的是因为市民缺乏理财知识,对投资理财认识不足所致;有的则是受金融机构的误导或夸大宣传的影响而盲目投资。记者从相关部门了解到,涉及银行、保险公司和证券、基金公司的投诉已经成为投资者投诉的新热点。

然而,由于很多金融理财产品比较专业,很多专业术语也非常晦涩难懂,从而增加了投资者尤其是中小投资者维权的难度。

为了帮助广大投资者维护自身的合法权益,本报“理财维权热线”长期开通。

不论是您进入了银行理财产品的“收益率陷阱”,还是因保险代理人的误导购买了不合适的保险产品,只要您拨打电话,我们都将与您携手走上维权之路。同时,如果您在理财过程中,有什么困惑或成功的经验,也欢迎您与我们联系。(本刊记者)

理财维权咨询热线: 18606352659 E-mail:635755303@qq.com

