

感受外资银行理财

■ 杨 曼

2006年12月11日,中国对外资银行全面开放人民币业务。2007年3月20日,中国银监会批准汇丰银行(中国)有限公司、渣打银行(中国)有限公司、东亚银行(中国)有限公司、花旗银行(中国)有限公司开业,3月29日,汇丰等四家转制的外资银行拿到了法人银行营业执照。截至目前,已有12家外资银行获准将中国境内分行改制筹建为外资法人银行,除以上提到的4家公司已经获准开业外,第二批外资法人银行,恒生银行、日本瑞穗实业银行、新加坡星展银行也获得了银监会的批文,预计经过短暂的筹备之后就将正式营业,全面开展人民币业务。

外资银行进入中国虽然已经有了一段时间,也开展了不少业务,但普通居民对其业务却了解不多,就算是生活在北京、上海或者广州这些经济发达城市里的居民,也很少能说出外资银行办事机构的确切位置。当中国对外资银行全面开放人民币业务后,确实有不少人表示想体验外资银行的产品和服务,但也担心会碰到收费高、产品不够本土化等问题。外资银行的业务重心和中资银行是有差别的,服务也各具特色,对于消费者来说,在比较了各银行的产品和服务后,可以有更多的选择,找到最适合自己的理财途径。

外资银行的服务特色

(一)以“客户为中心”的服务。外资银行强调“以客户为中心”的服务理念,运作上多实施非柜台式服务,在业务大厅里,银行职员与客户面对面交谈,因为空间宽敞,顾客办理业务时不会互相受到干扰,保证了顾客的私密性。理财业务还设置有专门的会客室,为顾客提供一对一服务。除银行业务之外,不少外资银行还会向客户提供预订体育比赛、音

乐会、舞台剧等票务服务,定期安排名表赏鉴、高尔夫球赛等活动,以及为客户提供理财讲座和经验交流会。

(二)差别化服务。外资银行通过客户信息管理系统对客户产生的效益进行分析,鉴别客户价值,对不同客户实行差别化的服务。对优质客户尽可能给予价格优惠并尽量挽留,如花旗银行对中高收入阶层提供支票账户、周转卡、优先服务花旗金卡等,持卡者在任何一家花旗银行分行都无需排队等候服务,随到随办。在汇丰银行开立有“卓越理财”账户的客户,均可在贵宾室享受服务。

(三)个性化服务。外资银行可以根据客户的具体要求或不同情况提供相应的服务项目,每一个客户都能在银行得到贴身的个性化服务。如花旗银行的口号是:代替统一服务的是那种能满足每一个单独客户的需求的服务,银行中的同一项业务都会有不同的品种提供给客户选择。客户到银行选择理财产品前,会被要求做一个测试,用以确定客户的投资偏好,理财顾问会根据测试结果并详细了解顾客的愿望和需求之后,向客户推荐最合适的产品,如果资金雄厚,也可以特别制定有关的投资、基金、外汇等方面的理财方案。

(四)一站式服务。大部分外资银行都是敞开放式办公,客户进入银行后,只需把自己的需求告诉职员,便可以在座位上等候,其他事项不管涉及多少部门都由职员负责处理。另外,银行还设有许多分中心处理客户的一站式业务,客户到银行办理的所有业务都能在一家分行完成全部手续。

(五)统一规范的服务。外资银行十分重视在全球范围内为客户提供标准的优质服务。比如花旗银行和汇丰银行在全球各地的分行都实行统一的CIS(企业识别系统),客户进入任何一家花旗银行或汇丰银行,都能感受到同样的企业文化。

外资银行的业务重心

虽然已经拿到人民币牌照,但由于银行的每项新办业务都需要经过监管部门审批备案,所以目前外资银行能提供的人民币业务还十分有限,能向本地居民提供的服务包括人民币、外币存款,人民币、外币住房按揭贷款,外币理财产品、人民币投资理财产品。目前国内最热门的基金、国债代销、银证转账等业务,外资银行还做不了,也没有代收水电煤费、电话手机费等代理业务。外资银行在国内零售市场上最看重的是房贷、理财业务和银行卡三项业务。

(一) 个人信贷业务

在人民币升值预期下,买房已经成为坐享人民币升值收益的一个最有效途径。房贷属抵押贷款,风险相对较低,已经成为各家银行贷款的主要增长点,我国商业性个人住房贷款占个人消费贷款的比重高达75%以上。随着中国银行业全面对外开放,外资银行也在全力做大这块“蛋糕”。2006年,汇丰银行在北京、上海、广州、深圳等城市推出固定利率按揭贷款,成为首家推出该产品的外资银行,也是内地首家推出外币固定利率按揭贷款的银行。截止到2007年5月,花旗、汇丰、渣打和东亚这四家首批外资银行本地法人银行的个人房贷业务全面放开。受监管政策的约束,各银行对于人民币房产贷款的利率均按央行统一规定执行,但会根据借款人的资质下浮10%~15%,与中资银行不会有太大差别,但中国居民的贷款币种只能是人民币。

(二) 个人理财业务

普通的零售金融业务依赖机构网点的支持,因此从成本等各方面利益考虑,外资银行把精力集中在了高收入群体的争夺上,从2002年以来,获准经营各人外汇业务的外资银行就纷纷成立理财中心,通过私人理财业务来抢夺优质客户。花旗、汇丰、渣打、东亚都在国内设立了专为中高端客户服务的理财中心,为客户提供包括婚丧、教育、健康、财产投资管理、搬家、旅游及退休计划管理在内的完整服务。尽管实行全能银行制的外资银行无法在国内充分发挥其集团在银行业、证券业、保险业混业经营的优势,但全新的投资理念、成熟的财富管理工具、专业的金融人才和丰富的操作经验使外资银行在个人理财领域驾轻就熟,优势明显。

(三) 信用卡业务

中国银监会2007年6月表示,已经启动向外资法人银行开放银行卡业务的具体操作程序,允许具有经营人民币零售业务资格的外资法人银行发行符合中国银行卡业务、技术标准人民币银行卡,享受与中资银行同等待遇,其实在获准单独发卡之前,外资银行已经联手国内合作伙伴进军

信用卡业务。2003年花旗集团和上海浦东发展银行建立战略联盟合作伙伴关系后,浦发银行2004年2月正式推出了内地首张由外资银行提供管理和技术支持的双币种信用卡,并把发卡城市扩展到10个城市。此外,汇丰银行与上海银行合作打造的申卡国际信用卡、兴业银行与恒生银行合作的兴业信用卡也在2004年先后亮相。汇丰银行2004年8月参股交通银行后,两家合作组建了太平洋信用卡中心,并在2005年第一季度开始发卡,截至目前,由汇丰提供管理和技术支持的双币信用卡发行已超过200万张。虽然外资银行由于自身的网点、设备等资源不足,还不能达到中资银行发卡的规模,但由于高端客户领域的产品开发和与服务与银行卡业务是相辅相成的,因此,针对其在产品和服务方面的水平而言,银行卡业务的增长空间还是很大的。

选择外资银行需注意事项

(一) 外资银行的理财产品,投资门槛较高。

1、定期存款服务:花旗银行,低于5万元,每年1200元人民币管理费;汇丰银行,低于2万元,每年600元人民币管理费;渣打银行,低于10万元,每年1000元人民币管理费。

2、四外资行“小额账户”收费详情

汇丰:日均账户余额不满50万元人民币的,每月收取300元人民币的账户管理费;日均余额不满10万元人民币的,每月收取150元人民币账户管理费。

渣打:日均账户余额不满10万美元等值货币的,按季度收取250元人民币的账户管理费;日均账户余额不满1万美元的,按季收取150元人民币的账户管理费。

花旗:日均账户余额不满80万元人民币的,每月收取100元人民币的账户管理费;日均账户余额不满8万元人民币的,每月收取50元人民币的账户管理费。

东亚:东亚的显卓理财账户的门槛为20万港币或等值货币,目前暂时不收任何管理费,但将根据客户量增长的情况酌情考虑收取账户管理费。

3、房贷业务:四家外资银行均开始办理此项业务,但申请门槛要求严格。一是设有房贷最低额度,大约20万~40万元以上,汇丰银行还要求房屋总价值在150万元以上。二是对贷款人的月收入有较高要求,如汇丰银行对房贷申请人收入的硬性要求最低必须达到人民币1万元/月,如果提前还款,最低还款额为贷款金额的10%。三是选择放贷楼盘时更看中开发商实力。除了已建立合作关系的项目外,东亚银行与渣打银行给个人办理房贷均要见到产权证才会放贷;汇丰银行则至少要在签订购房合同,在房屋产权登记部门

备案后才有申请资格。四是不同银行要求个人提交的证明材料有所不同。申请房贷时,除了提交身份证明、收入证明和居住地址的证明外,还必须提供连续三个月的银行对账单,并有连续三个月以上月供两倍的入账记录,有些还需要提交过去一年的完税证明。

(二) 外资银行投资期限普遍较长,一般在1年以上,大多数为1年半甚至几年。如荷银的“国际新兴市场债券联动结构性存款”期限长达6年,半年后客户每月可提前赎回,但需付3%的赎回费。除了要支付赎回费,不少外资银行对客户赎回还有限制条件。比如渣打银行推出的挂钩“金砖四国”股指的理财产品,客户可以每3个月提出赎回,赎回条件是每3个月的观察日当天,4个股指中任意一个的下跌幅度都不超过4%。

(三) 投资者不可过分迷信外资银行的品牌。有些外资银行个人银行部的职员虽然名片上写的是“个人理财经理”,但更像是银行产品的推销员,并不一定很精通理财,很难保证所推荐产品是适合客户的。有些外资银行的高级客户经理

每个月要吸引500万美元的个人理财资金,任务如此之重,使其难有时间和精力为每个客户设计妥当的个人理财计划。而且,外资银行普遍规模小、营业网点少,对于不习惯使用网上银行、电话银行和自助设备的客户来讲,办业务会觉得不很方便。

(四) 外资银行理财产品的专业性较强。外资银行在全球有专业化的证券业、保险业团队,有很强的产品研发能力,能够不断推出新的业务品种和服务方式,及时为客户提供量身订制的产品组合和一揽子财务解决方案。但是,投资者自身也应具备一定的金融知识,对自己的风险承受能力有理性的评估。比如选择股票挂钩型产品,就要确定自己能够承受股票挂钩型产品的投资风险;对所购买产品挂钩的股票有充分了解,确定自己是否对其预期走势看涨。购买外资理财产品的投资者,也不能够盲目跟风,除了要考虑风险外,还要结合自己实际情况,仔细考量产品的入市门槛、风险、流动性等,慎重投资。☐

(作者单位:中国财政杂志社)

· 谐趣 ·

你的脚边有钻石

印度流传着一位生活殷实的农夫阿利·哈费特的故事。

一天,一老僧拜访阿利·哈费特:“倘若您能得到姆指大的钻石,就能买下附近全部的土地;倘若能得到钻石矿,因为其富有的威力,甚至还能够让您的儿子坐上王位。”

钻石的价值深深地印在了阿利·哈费特心里。第二天一早,他便向僧侣请教在哪里能够找到钻石。僧侣想打消他那些念头,但无奈阿利·哈费特听不进去,最后只好告诉他:“你去很高很高的山里寻找淌着白沙的河,那白沙里一定埋着钻石。”

于是,阿利·哈费特变卖了自己所有的地产,出门去寻找钻石,但始终没有找到。失望之余,他在西班牙尽头的大海边投海死了。

故事并没有结束。一天,买下阿利·哈费特房子的人把骆驼牵进后院小河里喝水。当骆驼把鼻子凑到河里时,他发现河沙中有块发着奇光的东西。他立即挖出那块闪闪发光的石头,把它带回家放在炉架上。

那位老僧又来拜访。一走进门就发现了炉架上那块闪着光的石头,“这是钻石!”他惊奇地嚷道,“阿利·哈费特回来了!”

“不!阿利·哈费特没有回来。这块石头是在后院小河里发现的。”买房人这样答道。

于是,两人跑出房间,到那条小河边挖掘起来,接着便露出了比第一块更光泽的石头,以后又从这块土地上挖掘出许多钻石。献给维多利亚女王的有名的钻石也是出自这里,净重达100克拉。

如果阿利·哈费特不离开家,挖掘自家的后院或麦田,这埋有钻石的土地自然就是他所拥有了。

生活中我们常常会舍近求远,其实机遇就在你的脚边,正确地讲,是在你的心里。那是由掌握蕴藏着巨大潜力的内心——你的思考方式带来的。☐

(读者李守波提供)