



误把混合基金当固定收益产品

投资者诉 银行销售人员“误导”

□信息时报记者 李晶晶

近日，市民范小姐向记者爆料，称自己去年在相熟的银行理财经理推荐下购买了一款基金产品，并得到“半年 4%”预期收益的承诺，但结果亏损 8%，本金损失 10 余万元。“银行工作人员在此过程中有误导行为，我最初一直以为是固定收益产品，但是购买成功后才知道是一款混合型基金。”她说。

针对当事人的说法，该银行向记者表示，“范小姐购买的产品净值是浮动的，在她持有期间，客户经理一直与其保持联系，并多次沟通产品运作情况。产品净值升至 1.00 以上，客户经理也及时发送短信告知。范小姐提出异议后，支行多次致电解释产品形态以及运作情况，并建议范小姐与基金公司和我行工作人员三方见面，解决异议。”

争议一

银行客户经理有误导行为？

据范小姐介绍，她所购买的是一款名为“华富天鑫灵活配置混合基金 C”的产品，银行客户经理陈先生在电话推销时，并没有明确指出产品投资属性，只是称半年有

4%的收益，且不需要任何手续费。“他当时对我说‘这个产品非常抢手，晚了额度就没有了’。”出于对陈先生的信任，范小姐随后前往银行网点进行进一步了解，要求查看产品说明。该客户经理以“公司目前没有给我们说明书”为由拒绝，并再次强调该固定收益产品不仅能“保本”，而且能获得“半年 4%”的预期收益。

对此，该银行出具的采访回复称，“我行客户经理向范小姐销售过程中，没有对范小姐作出产品保本保收益的承诺，也没有表述过产品不需要手续费。客户经理根据产品材料向客户详细阐述产品特点，充分揭示投资风险，并当面向客户展示产品折页，通过电脑 WIND 资讯工具向范小姐展示基金管理人管理的其他基金的过往业绩，能客观地提供业绩信息的原始出处，并强调过往业绩仅供参考，不代表未来业绩。客户经理在范小姐表达购买意愿后，为她进行了‘双录’，范小姐随后独立在我行智能设备上购买了产品”。

业内人士指出，双方各执一词，在销售过程中又没有具体录像作为凭证，所以无法判断理财经理是否有误导行为，因此只能通过“双录”来判断。

争议二

双录仅仅是“走过场”？

范小姐称，自己表示购买意愿后，在客户经理的引导下，来到一个小房间开始“双录”（即“录音录像”）操作。她表示在此过程中曾对客户经理的提问“您是否已经认真阅读了该基金的基金合同、招募说明书和投资者须知等法律文件，并了解了该基金的投资策略、收益区间及最不利投资情形等信息？”回复“不清楚”，但被打断。后来改以回复“是”并完成了双录。

双录过程中是否存在“走过场”的情况？银行回复称，经查看销售录音录像，在双录进行过程中，范小姐并没有对产品条款表示过不明晰的意思，客户经理也没有敦促范小姐尽快“走完流程”或全部回复“是”来完成双录过程，范小姐听得非常认真。其中，“问题 6：您是否已经认真阅读的该基金的基金合同、招募说明书和投资者权益须知等法律文件，并了解了该基金的投资策略、收益区间及最不利投资情形等信息？”范小姐回答：是。“问题 8：您是否清楚，银行作为的代理销售机构，不对代理产品的本金与收益安全提供任何承诺或保证？”范小姐明确回答：是的。



提醒

购买前先了解 产品特性和投资风险

一名银行业内的专家指出，“双录”本是为了保障客户权益，提升银行的合规销售。在双录过程中，银行应该严格按照录音录像的标准流程，在销售产品时向客户准确描述产品的基本信息、投资方向、关键日期，以及认购和赎回要求等，并揭示相关的投资风险。当客户在问询或购买产品的过程中产生疑问时，理财人员应该向客户详细解释产品，确保客户对产品各项要素和注意事项均清楚的情况下，让客户自愿决定是否购买产品。而在智能终端机的操作中，实际的办理与购买应由客户自行独立完成，银行的工作人员不能代为操作。

记者走访一家股份制商业银行了解到，一般来说，智能终端机在购买产品流程设置上会有详尽的指引，客户需阅读产品说明及公告、交易规则、风险揭示等须知后才可以进入下一步操作。若客户风险评级不适合购买该产品，系统将会自动提示无法购买。

针对范小姐的个案，上述专家建议，消费者在双录时应充分了解所购买的产品信息，若有关于产品的疑问应仔细询问专业人士，了解清楚后再决定是否购买。同时，必须要清楚自己的风险承受能力，切勿盲目购买与自己风险评级不相匹配的产品。

万事达卡联合脸书进军 亚非地区移动支付市场

信息时报讯（记者 陈周琴）上周，记者从 Money20/20 亚洲峰会获悉，国际卡组织万事达卡（Mastercard）已经与社交媒体 Facebook（脸书）达成合作，双方将在非洲和亚洲地区的小型商户中开展 Masterpass QR 支付功能。据悉，Masterpass QR 实质上是一种移动解决方案，商户完成账户设置后，可以在商店出示打印的二维码，或将其保存到手机中，消费者通过智能手机扫描二维码即可完成支付。在国内移动支付发展已经领先国际市场的情况下，万事达卡此举被业内理解为是开拓海外移动支付市场的信号。

移动支付是此次峰会参会企业讨论的重点，据了解，包括万事达卡、

微信支付、支付宝、连连支付在内的机构都已经陆续在东南亚市场开展移动支付业务。其中，腾讯已在马来西亚获得支付牌照，并已经登陆超过 13 个境外国家和地区，而支付宝已经在 27 个国家和地区开展业务。

除了国内的支付机构，国际卡组织也开始将开展移动支付的目标放在更多的国家和地区。万事达卡和 Facebook 基于最新的 Masterpass QR 机器人程序，在 Facebook Messenger 中整合 Masterpass QR 支付功能，使得商户可以更方便与消费者完成支付交易。据悉，此次合作将率先在尼日利亚开展，一起参与的还有西非银行（Ecobank）和赞尼特银行（Zenith Bank）。根据佛莱契尔学院和万事达

卡包容性发展中心的研究，在尼日利亚消费者支付给商户的 3010 亿美元资金中，有 98% 仍然是通过现金交易完成，因此未来小额移动支付市场有较大的发展空间。

“我们的目标是到 2020 年底为 1 亿非洲人民提供服务。与 Facebook 和万事达卡达成合作，让目前我们尚未覆盖到的小型商户有机会开设西非银行账户，并在 Facebook Messenger 平台上使用西非银行 QR 进行即时支付。”西非银行消费者银行集团执行官 Patrick Akinwuntan 表示，三方在尼日利亚的合作只是一个开始，未来计划将 QR 支付带到非洲的 32 个市场，让这些地区逐步摆脱对现金的依赖。

平安银行去年赚 232 亿 零售利润贡献近七成

信息时报讯（记者 梁海祥）首份上市商业银行年报日前披露，平安银行去年净利润达 231.89 亿元，同比增长 2.61%。平安银行董事长谢永林表示，过去一年零售贡献凸显，全年零售实现收入 467 亿，净利润 157 亿，占全行比重分别达到 44% 和 68%，有力支撑全行业务增长。

据了解，该行大力向零售业务转型，零售金融业务在去年增速迅猛。同期，零售业务营业收入 466.92 亿元，同比增长 41.72%，在全行营业收入中占比为 44.14%；零售业务净利润 156.79 亿元，同比增长 68.32%，在全行净利润中占比为 67.62%。以信用卡业务为例，信用卡流通卡量达 3834 万张，较上年末增长 49.73%，信用卡总交易金额 15472.02 亿元，同比增长 38.01%。信用卡不良率 1.18%，较上年末下降 0.25 个百分点，信用卡资产质量保持稳定，2017 年新迁入不良比例为近三年最优水平。