



**编者按:**在党领导人民进行奋斗的新时代,诞生了许多新职业、新工种。这些新岗位上的新打工人,借助互联网和大数据的快速发展、借助生活品质的提升和消费升级的时代契机,改变了原来工种模式和工作流程。也正是这些新打工人的出现让我们的生活更丰富多彩,他们自身于时代中的获得感也明显提升。值此建党百年之际,北京商报遴选了最有代表性的“新打工人”,用他们的职业故事,体现创新、协调、绿色、开放、共享的新发展理念,体现当代社会奋斗向上的积极面貌。

# 银行客户经理眼中的国民财富跃迁史

## 走出柜台

也有更多人在资本市场的大起大落中认识到多元化财富配置的重要性,居民财富管理需求持续高涨。

2003年前,刚参加工作的李嵩在北京一家国有银行端上了“金饭碗”,他的印象里,那时的客户到了银行,还是站着排队,在窗口办理各项业务,而彼时居民理财“钱生钱”的意识刚刚觉醒,银行还没有零售、财富管理团队,柜员包揽“一条龙”服务,在客户办理存款时,他们再按适当推介一些理财产品。

刚入行的李嵩未曾预料十多年后的今天,线上金融的发展使得银行柜台急剧减少,原来的“金饭碗”也随着快速发展的时代褪去色彩。彼时日复一日近四年的柜员经历,逐渐令他感到无味,他的新目标慢慢“萌芽”:他想通过自己的专业知识以及对市场的了解,将合适的产品介绍给合适的客户,帮助其全方位资产配置,合理增值财富。

带着这样的目标,2007年李嵩加入了招商银行北京首体支行零售团队,那年是有史以来资本市场最火爆的一年:“全民炒股”的热潮带动了基金市场的发展,代销基金的银行也变得格外热闹,彼时李嵩在银行大堂负责营销工作,客户购买基金的热情激起了他对销售产品的冲劲和信心。

2009年李嵩所在分行组建理财专员团队服务中小客群,他随即成为第一批理财专员,从此开启了财富管理之路。

一晃十多年过去,不少人在牛短熊长里翻腾着自己的命运,也有更多人在资本市场的大起大落下认识到多元化财富配置的重要性,居民财富管理需求持续高涨。

从储蓄柜员、大堂主管,到理财专员、贵宾客户经理,几乎零售各个岗位都做过的李嵩,目前管理着20多人的团队,其中包含12个人组成的财富团队,这12个人里人均管理着500-600客户的资产,也见证着上万个家庭财富变动的历史与未来。

“必也正名乎。”

入职银行18年的李嵩,每一次工作岗位名称的变化,都是中国经济乘风破浪后的涟漪。从银行柜员,到理财专员,再到如今的零售客户经理,无数如李嵩一样的个体,在国民财富的曲线起伏中,见证历史,并成为历史的一部分。

个人的奋斗固然重要,但也要看历史的进程。

截至2020年底中国银行业理财市场发展情况



数据来源:中国理财网《中国银行业理财市场年度报告(2020年)》

## 财富大爆炸

中国经济40多年的发展,储蓄时代渐行渐远,财富时代未来已来。

李嵩在银行的18年,中国GDP已经由2000年的10万亿元,攀升到2019年的接近100万亿元;财富存量则由2000年的不到39万亿元,上升到2019年的675.5万亿元,人均社会净资产约48.2万元。

历史在身后爆炸。在“家底”逐渐雄厚的基础上,人们的财富观也发生了巨大的变化。手里有余钱的人越来越多,居民对投资理财的需求迅速增加,资产配置手段日益多样。随着网络技术重塑了人们的生活方式,居民理财方式逐渐互联网化,在银行理财的冷热变迁下,变革的大幕也被徐徐拉开。

从储蓄时代到财富管理时代,从“坐柜”到零售客户经理,银行理财服务从以产品销售为导向到以客户需求为中心,再到打造开放平台引入其他资管机构产品全面管理客户资产,银行理财业务变革映照了过往居民投资理财变迁史。

在刚刚过去的2020年,疫情与百年未有之大变局交织,中国逆势成为全球唯一实现经济正增长的主要经济体。站在新的历史潮头,机遇前所未有,挑战充满未知。谋划未来,李嵩仍充满憧憬:财富管理是非常有意义的也是充满愿景的专业,陪伴客户一起成长,只要踏踏实实干,客户经理是可以干一辈子的职业。

中国经济40多年的发展,储蓄时代渐行渐远,财富时代未来已来。所有行业都在求变,从短缺到过剩,从规模到价值,从产品到服务,最终回到以人为本的初心,银行理财也不例外。高质量发展是时代给出的一张问卷,需要认真作答。

北京商报记者 孟凡霞 马婧

## 银行之变

鱼龙混杂,所谓的“无风险高收益”变味成了难以持续的野蛮生长。

在李嵩正式成为零售客户经理的第二年,2013年“余额宝”产品横空出世并快速爆红;“互联网金融”概念受到大众追捧,每一个居民都可能通过互联网对投资理财触手可及,互联网巨头“草根”创业者均看到了其中机遇,进入金融领域试图分一杯羹,各类“宝宝类”理财、P2P网贷平台高歌猛进,大量个人投资者将钱从银行里挪出。

鱼龙混杂,所谓的“无风险高收益”变味成了难以持续的野蛮生长。P2P留下“一地鸡毛”,完全归零。做金融,持牌成为硬性要求,财富管理市场洗牌洗出了一支“正规军”的通道,与此同时,伴随着资管新规的下发,银行理财产品刚性兑付“金钟罩”也被敲破,

保本理财的时代远去,而在居民理财价值重塑之下,大众对于资产配置的专业性要求也与日俱增。

尽管泥沙俱下,但这一轮互联网攻势,还是让银行倍感压力,倒逼银行放下身段“迎合移动互联网时代,构建线上线下相结合的全渠道能力,同时也在考虑放大自身差异化竞争优势。

谈及互联网平台对银行造成的竞争,李嵩表示,部分互联网平台的获客量大,但它们更偏向于有小金额高频交易

需求的大众客群,在中高端客群经营上往往缺乏优势。这类客群注重的是与人面对面交流,才能更加放心地配置资产。银行的客户经理能做到的就是对中小客群加以维护,共同成长,对中高端客群能够更加深入地挖掘他们的需求。

十余年间从“0到1”,银行理财业务的服务也发生着明显的变化。一个优秀的理财经理是什么样,李嵩给出了自己的答案。在银行工作最大的前提是要人品端正,因为离钱很近,与客户利益相关;其次不要为了业绩急功近利,要以客户为中心并悉心维护客户;再者是专业能力过硬,把握市场脉搏;此外,还要长期保持学习的状态,学习能力要强,能够应对资本市场和当前经济发展的变化。

## 预付资金依然坑坑不休

旅游、美容、健身、培训……这些消费场景背后,预付费模式风靡。但其中风险重重,“商户跑路”“退费难”等纠纷屡屡见诸报端。6月20日,北京商报记者对预付资金行业乱象进行调查,有不少消费者通过寄居蟹平台购买会员体验卡,但被收取高额押金后突遇平台经营不善,导致上千元押金被套;也有不少消费者通过天普教育平台参加培训,一次性缴费几千元甚至数万元,但近期却遇到平台失联的窘境……

来自广西柳州的林敏(化名)是寄居蟹旅行平台的一名会员。她告诉北京商报记者,2020年10月她通过寄居蟹旅行平台小程序购买了68元蟹旅年卡Plus体验卡,于2021年5月在该平台上预订了广西桂林的一间民宿,提交订单后,交付了1076元押金,本来承诺入住后将全额退还押金,但目前却遇到了平台无法登录、客服也联系不上的境况。

对于预付押金情况,平台原本的承诺是,会员订房时需要预付房费作为保证金,保证金金额按照寄居蟹旅行小程序上订购房费金额计算,会员退房后,保证金将在一个工作日内退还原账户,会员在一日内有5次取消付款订单的机会。

6月20日,北京商报记者尝试登录寄居蟹旅行平台小程序,发现多项服务页面均无法打开,拨打寄居蟹客服电话,也始终提示忙线无法接通。

和林敏一样会员费、押金两空的消费者不在少数,北京商报记者注意到,在黑猫投诉平台上,关于寄居蟹平台的投诉多达219条,会员同样都是交了年卡会员费和数

千元的押金费用。

北京商报记者了解到,寄居蟹自称为会员制一站式旅游平台,由四川墨竹旅游咨询有限公司运行,公司挂牌天霖(四川)联合股权交易中心双创企业。尽管号称“寄居蟹会员制创新模式,极大降低了特色独家民宿的消费门槛”,但这一所谓的“颠覆性”模式,却也造成了平台的危机。

目前,寄居蟹平台已经陷入资金链断裂的困境。根据寄居蟹平台6月18日发布的公司声明:“公司目前仍在正常经营中,但因为公司运营不善导致资金链紧张,目前平台正在积极解决退还押金的事,也在积极配合公安机关的调查”。

关于该平台资金情况及押金退还进展,北京商报记者6月20日尝试联系寄居蟹平台,但仍然提示电话忙线。

除了旅游出行平台采取会员制收取预付押金模式外,目前预付费模式在美容美发、健身、教育培训等领域更为普遍。

来自黑龙江地区的李淼(化名)就是踩坑“教育预付费”模式的受害者之一。6月20日,他向北京商报记者介绍,早在2018年,他在广告推荐上看到了“天普教育”的培训广告,出于求职需要,便在业务员的推销下报名了该平台的培训网课;当时一次交了8800元,后来业务员跟我说要升级班型,我又交了7000元,后来因为考试又交了5000元,但没想到最近业务员微信不回话了,电话也打不通,这可怎么办?”

公开信息显示,天普教育成立于2006年,总部设在北京,是一家覆盖消防工程师、建造师等建筑行业培训,提供学历提升

等各类职业培训的教育机构。6月20日,北京商报记者就相关情况向天普教育求证,但多次拨打电话同样处于忙线状态,截至6月20日,黑猫投诉平台上关于天普教育的投诉量已达上千条,学员反映的情况和诉求基本都是“平台失联、要求退款等”。

零壹研究院院长于百程告诉北京商报记者,这种消费模式有利于企业回笼资金和锁定客户,同时也能通过售卡打折等方式让消费者获得实惠。不过,由于管理监督缺乏、企业自身经营失败以及信用不足等方面影响,商家跑路、消费者退费难等纠纷时有发生,消费者的合法权益受到影响。

消费金融专家苏筱芮指出,预付资金主要有四大特征,一是面向各领域消费者,这是一个TOC的模式,涉及个体消费者的切身利益;二是覆盖地域范围广,尤其是一些大型连锁机构,以及借助互联网渠道开展预付业务的机构,一旦产生风险将横跨多个省市;三是多具有服务属性,如教育、医美、旅游等,是由商家提供的服务,而不是实实在在的商品,相关服务质量的衡量标准及评判方法都不如实体商品完善;四是资金流向成谜,由于缺乏有效的资金监管通道,消费者预付的款项难以监测实际流向。

值得一提的是,目前全国首个省级预付资金监管平台正式上线。6月18日,北京商报记者了解到,北京已经牵头开展北京市预付式消费领域资金监管工作,指导北京小微企业金融综合服务有限公司(北京金控集团子公司)开发建设北京市预付资金监管平台。北京商报记者 岳品瑜 刘四红

## 做市商“护航”首批公募REITs今日上市

首批9只公募REITs产品于6月21日正式上市交易。作为一类创新型投资品种,公募REITs的封闭式运作模式使其上市首日表现成为市场关注的重点。业内人士对公募REITs上市后的表现多持乐观态度,认为其上市首日折价的几率较小,且基金管理人引入的做市商制度也能在一定程度上降低流动性风险。不过,也有分析人士提及,仍需注意该类产品的流动性风险等。

具体来看,首批9只公募REITs产品中,中金普洛斯仓储物流REIT、东吴苏州工业园区产业园REIT、富国首创水务REIT、浙商证券沪杭甬杭徽高速REIT、华安长江光大园REIT等5只产品将在上交所上市;而博时招商蛇口产业园REIT、平安广州交投广河高速公路REIT、红土创新盐田港仓储物流REIT、中航首钢生物质REIT 4只产品则于深交所上市。需要注意的是,上述9只公募REITs产品均采用封闭式运作模式。从相关产品的基金合同可以看出,首批9只公募REITs产品的存续期限为20年至99年不等。

据沪深两市所披露,与股票交易类似,交易所对上述公募REITs上市交易的价格实行涨跌幅限制。其中,上市首日价格涨跌幅限制比例为30%,非上市首日涨跌幅限制比例为10%。“公募REITs作为一类新的投资品种,也具有新的风险。”在百嘉基金董事、拟任副总经理王群航看来,一是基础设施基金风险,包括基金价格波动风险、基础设施项目运营风险、流动性风险等;二是基础设施项目相关风险,包括基础设施项目管理风险、行业政策风险、市场风险等。

公募REITs上市后的折溢价表现成为市场关注的重点。王群航认为,出现溢价的概率

将有可能大于折价的概率。尽管按照以往经验,封闭式基金封闭的期限越长,折价率越高,但由于公募REITs产品均无变现压力,所以折价几率大幅缩小。另外,作为一类创新型投资品种“登场”,市场及投资者也可能对其抱有较高的热情。

值得一提的是,首批公募REITs产品均采用封闭式运作模式,不开通申购赎回,只能在二级市场交易,以机构投资者为主,因此其上市交易份额也容易存在流动性不足等问题。为此,上述9只公募REITs的基金管理人已先后发布关于为产品选定做市商的公告,为产品上市交易“保驾护航”。

博时基金基础设施投资管理部基金经理胡海滨表示,公募REITs在交易机制上引入做市商制度,使二级市场的流动性有一定的支撑。但因公募REITs投资人以持有为目的,而不是以交易为目的,因此其流动性远不如股票。但做市商机制可以提供一定的流动性。另一方面,公募REITs的投资人类型从散户到不同类型金融机构不等,不同投资人之间的风险偏好不一样,相对来说交易也会有一定的活跃度。

此外,胡海滨也提到了公募REITs在上市可能存在的场内场外风险。他表示,已经在一级市场获配的普通投资者,在上市日需要确认自己是否具备场内交易资格,若是场外认购的投资者则需要将场外份额转托管至场内。此外,还要关注上市日的价格波动和换手率。由于公募REITs上市首日的涨跌幅限制是30%,当一只REIT产品出现价格暴涨时,其IRR(内部收益率)会下降,此时买入的投资者在价格转跌时会产生账面浮亏,同时,相关产品的持有期收益率也会较一级发行时有所降低。

北京商报记者 孟凡霞 李海媛