

大V怒怼背后 上海银行私行业务平平

百万粉丝大V怒怼

10月16日,微博大V@unwear发文炮轰上海银行虹梅路支行称,该支行为服务态度最差的银行,决定转走其在该行数千万元存款后进行销户。据@unwear发布的微博信息,他在国庆节前夕去了一趟上海银行虹梅路支行,但该支行的服务态度却让他不能接受。该博主表示,基于这家银行的态度,只能选择把钱全取走放别的银行;“不能一次全部取走几十万,所以只能分批取,今天先取500万元”。

从@unwear发布的截图信息来看,几十捆已经清点好的现金钞票被摆放在银行柜台上,取出的现金被整齐码好存放在三个行李箱中,在全部打包好后被拉至汽车后备箱。

上述微博发布后,引发了网友热议,并在10月16日冲上微博热搜榜单第三名。10月17日15时16分,@unwear再次发布最后回应称:“我不需要什么高人一等的服务对待,不需要VVIP,只需要最基本的礼貌和尊重”。

对此,10月17日,据相关媒体报道称,上海银行表示,关于昨日有客户通过微博反映在上海银行一网点遇到服务质量相关的问题,上海银行第一时间通过调阅监控录像、询问相关人员等方式进行了核查。

上海银行称:“从初步核查情况看,虽然上海银行网点人员并未违反上海银行服务要求,但客户反馈在该网点的服务体验不好,并通过自己的方式表达不满,表明客户对金融

上海银行一支行火了,但火起来的原因却是因为服务态度差。10月16日,微博认证为信息安全、网络安全专家,粉丝量超过170万的用户@sunwear发布微博称,因上海银行虹梅路支行工作人员服务态度极差,准备将存在该行内的数千万元存款以现金形式转走,目前已取走500万元,并要求工作人员进行清点防止“缺斤短两”。随后,该事件冲上微博热搜,在网友热议的同时,业内也掀起了一系列对私人银行“大客户”获客留客的讨论。

服务有更高期许。我们将认真对待客户诉求,努力为每一位客户提供优质的服务体验。也欢迎社会各界监督”。

在易观高级分析师苏筱芮看来,对于银行业机构来说,客户是银行的立行之本,是其经营发展的基础,是否能构建“以客户为中心”的高质量服务体系也反映出银行业机构经营能力的标尺之一,银行对待客户的态度正是其服务体系水平的直接体现,是客户感知银行服务的重要窗口。因此,如果服务态度不佳,给客户带来低下的服务体验,既不利于后续获客、活客,也会使得银行的经营业绩受到相应影响。对该事件的后续处置情况,北京商报记者尝试致电上海银行方面进行采

2018年以来
上海银行业绩数据

	营业收入	归母净利润	不良贷款率	资本充足率
2018年	438.88亿元	180.34亿元	1.14%	13.00%
2019年	498亿元	202.98亿元	1.16%	13.84%
2020年	507.46亿元	208.85亿元	1.22%	12.86%
2021年上半年	277.05亿元	122.78亿元	1.19%	12.27%

访,但电话始终未有人接听。

将态度纳入量化服务体系

虽然双方已经回应,但由于事件情节过于吸睛,讨论还未停歇。10月17日,北京商报记者注意到,在微博上已有相关投票链接被挂出,一类链接是“上海银行工作人员的回复是否令人信服”?截至发稿,这项话题共有6914人参与,有5292人不认可上海银行虹梅路支行人员的做法,另有1622人认可银行的回应。

还有另一类链接是预测上海银行次日的股价整体走势情况,大部分参与投票的网友

对上海银行股价走势抱有唱衰态度。

资料显示,上海银行成立于1995年12月29日,总部位于上海,2016年登陆上交所,股票代码为601229。从业绩表现来看,根据上海银行8月19日公布的数据,该行今年上半年实现营收277.05亿元,同比增长9.02%;归属于母公司股东的净利润为122.78亿元,同比增长10.3%。资产规模方面,截至2021年6月30日,上海银行总资产为2.63万亿元,同比增长6.75%;负债总额为2.43万亿元,同比增长7.06%。

从官网的宣传语来看,上海银行以“精品银行”为战略愿景,力求以更智慧、更专业的服务,不断满足企业和个人客户日趋多样

化的金融服务需求。有网友在评论区提出质疑:“如真像大V所言,那么上海银行虹梅路支行整个分支行的服务培训体系建设就存在欠缺”。

随着银行业在财富管理领域重点发力,管理高净值客户财富的私人银行已成为各家银行最为看重的业务之一。不过受制于地域限制,从管理私人银行客户的资产规模来看,上海银行管理的规模并不大。半年报数据显示,截至今年6月末,上海银行白金、财富、私人客户(月日均AUM30万元、100万元、800万元及以上)数分别为67.78万户、17.83万户、5411户,较上年末分别增长10.42%、17.79%、22.67%;前述客户月日均AUM分别为6995.2亿元、4335.46亿元、892.38亿元,较上年末分别增长15.06%、18.99%、18.18%。

风波之后,如何继续秉持好初心,持续推动财富管理业务的高质量发展,是上海银行总行及分支行接下来要好好思考的课题。

在苏筱芮看来,银行应当将服务态度纳入服务体系并量化评价,完善考核机制;同时,也需要及时、有效地与客户进行沟通,倾听客户对银行的意见及建议。为了更好地服务私人银行客户抢占更多市场,银行一方面应当顺应数字化转型的潮流,在获客营销、客户留存方面提升科技效率,另一方面也需要动态把握客户群体的各项需求,适时推出和调整各项业务与产品,保持与客户的紧密沟通。

针对未来如何提升客户服务水平,北京商报记者尝试致电上海银行进行采访,但电话始终未有人接听。

北京商报记者 宋亦桐

产品清盘新发折戟 九泰基金的多事之秋

在年内市场持续震荡的背景下,有一家公募基金也遭遇了多事之秋,不仅新基金发行频频折戟,还有多只产品因规模“迷你”而黯然离场。10月16日,九泰基金表示拟召开基金份额持有人大会,审议关于终止九泰科新优享灵活配置混合型证券投资基金(以下简称“九泰科新优享灵活配置混合”)基金合同有关事项。截至二季度末,该产品的合计规模已不足5000万元。此外,下半年以来,九泰基金旗下还有2只存续基金因规模“迷你”而接连清盘,更有2只新基金在年内发行失败。

“迷你基”接连清盘

九泰基金旗下多只产品面临清盘。10月16日,九泰基金发布提示性公告称,拟以通讯方式召开九泰科新优享灵活配置混合的基金份额持有人大会,审议关于终止该基金合同有关事项的议案。公告内容提到,此次会议投票表决起始时间为2021年10月23日9时-11月15日17时。

值得一提的是,仅一天前,九泰基金旗下已有一只产品宣布清盘。据了解,10月15日,九泰基金发布九泰盈华量化灵活配置混合发生基金合同终止事由暨基金财产清算安排的公告。据了解,截至2021年10月14日,九泰盈华量化灵活配置混合的基金资产净值已连续60个工作日低于5000万元,出现触发基金合同终止的情形。

这已是九泰基金在年内第二只因规模“迷你”而触及清盘的基金产品。此前9月16日,九泰基金就曾发布九泰锐诚灵活配置混合的清算报告,清盘原因同样是因为该基金已出现连续60个工作日基金资产净值低于5000万元的情形,触发自动清盘的条件。

对于终止九泰科新优享灵活配置混合基金合同的具体原因及如何进一步改善产品规模“迷你”的情况,北京商报记者发文采访九泰基金,但截至发稿未收到相关回复。

深圳中金华创基金董事长龚涛分析道,基金产品终止一般由几种情形引发。一是基金管理人主动终止,主要是由于产品份额低于监管部门规定的最低份额;二是信托人终止,主要是由于产品单位净值触及清盘线或基金资产遭遇清算;三是到期终止,即正常运营至约定结束日期;四是基金持有人终止,基金持有人通过份额持有人大会投票表决终止基金合同。

此外,北京商报记者还注意到,当前九

泰基金旗下仍有多只产品规模“迷你”,触及可能清盘的红线。据同花顺iFinD数据显示,截至二季度末,九泰基金旗下共有10只产品(份额合并计算,下同,且剔除已清盘基金)的合并规模不足5000万元,占总数量的31.25%。其中,前述九泰科新优享灵活配置混合的合并规模仅为171.22万元。

存续产品业绩不佳

在上述基金产品接连清盘的同时,九泰基金在年内的新发也并不顺利。同花顺iFinD数据显示,截至10月17日,九泰基金在年内成功发行9只新基金,但在新品发行过程中,也有部分产品延长募集期甚至募集失败。

据了解,九泰久慧混合、九泰量化新兴产业混合在年内发行的过程中一度延长募集期。此外,在今年4月、5月,九泰基金也接连宣布九泰盈丰量化多策略灵活配置混合、九泰锦元中短期利率债债券的基金合同不能生效的公告,原因则是募集期届满未能满足基金合同规定的备案条件。

某资深市场人士表示,新品发行不顺利,可能与九泰基金旗下产品的业绩表现不佳等原因有关。

据九泰基金官网显示,该公司成立于2014年7月,注册资本3亿元。据同花顺iFinD数据显示,截至二季度末,九泰基金的非货币管理规模为117.69亿元,在全市场数据可取得的156家基金管理人中排第100名。而这其中,权益类基金规模高达117.68亿元,占比超九成。

虽然作为九泰基金的主力产品,但主动权益类基金在年内的表现却并不出众。据同花顺iFinD数据显示,截至10月17日,在九泰基金旗下数据可取得的40只主动权益类基金中,九泰久益灵活配置混合A/C年内收益率分别为30.64%和30.42%,分别跑赢同类

平均23.24个和23.02个百分点,成为九泰基金目前收益率最高的两只产品。

与此同时,还有20只产品的年内收益率跑输同类平均,在主动权益类基金中占五成。此外,还有8只产品的年内收益率至今仍为负,表现最差的为九泰天奕量化价值混合C,截至10月17日,年内收益率为-4.32%。跑输同类平均10.29个百分点。

若拉长时间来看,截至10月17日,近一年内,九泰基金旗下也有超六成的主动权益类基金收益率跑输同类平均。不过,若从近三年的角度看,九泰基金旗下跑输同类平均业绩的产品则不足四成。

量化投资不理想

前述研究人士在接受北京商报记者采访时直言:“九泰基金这些年来一直致力于搞量化投资,但通过策略计算获得稳定收益的情况在复杂的市场背景下并不容易实现。另外,在存续产品业绩没有做好的情况下再集中发新基金,就容易导致新基金发行失败等情况的出现”。

公开资料显示,量化投资是指通过数量化方式及计算机程序化发出买卖指令,以获取稳定收益为目的的交易方式。近年来,量化投资热度上升,不少公募机构甚至私募机构也致力于量化投资。同花顺iFinD数据显示,在九泰基金现存的61只基金中,有23只产品的名称都带有“量化”一词,占比近四成。

但与市面上现存的量化基金相比,九泰基金旗下产品的业绩并不算出众。同花顺iFinD数据显示,截至10月17日,年内已有3只公募量化基金的收益率超50%,另外还有3只产品的年内收益率超30%。而九泰基金旗下表现最佳的为九泰久盛量化先锋混合A,其年内收益率约为19.2%。

结合上述情况,龚涛认为,九泰基金只有提高自身管理能力才能稳定投资者情绪,避免赎回导致产品规模“缩水”的情况出现。另外,如果没有好的业绩,再好的市场营销手段也无法维系产品规模。

上述研究人士也提到:“虽然做量化也是一种主动策略,但这仅属于主动权益类产品发展方式的一种,要想形成公司核心竞争力,做出公司自身的特色,还需要在产品业绩方面下苦功”。北京商报记者 刘宇阳 李海媛

到账500元被骗3万 支付宝备用金骗局频现

网络购物诈骗套路又更新了,北京商报记者梳理发现,围绕电商平台购物、退款流程,利用支付宝备用金设下陷阱的新型诈骗方式又有抬头迹象,江苏、兰州、内蒙古等多地出现了此类案例,引起广泛关注。除了平台需加强风险提示之外,消费者金融知识较为匮乏也是主因之一,守好用户“钱袋子”,需要多方合力。

10月17日,根据兰州公安反诈中心发布的典型案例,受害用户在网购化妆品后接到平台“客服”电话,称其购买的商品存在质量问题,可享受免费退货服务,还可以获得500元的赔偿金。随后,“客服”让用户在支付宝备用金中查看500元到账款项并提现,同时表示提现后要抓紧关闭备用金通道,否则每月会从其银行卡中扣除手续费和利息。

不明就里的用户在完成提现后,发现支付宝到账500元,便彻底相信了对方。几番沟通之下,用户向“客服”提供了银行卡号、验证码等信息用于认证个人信息,关闭备用金通道。最终,该用户卡内的3万元余额被转走,遂向警方报警。

骗子伪装成平台客服,诱导用户一步步落入骗局。而除了兰州500元赔偿金“案例”外,在江苏、内蒙古也出现了类似情况。在此类骗局中,施骗者会通过各类话术,引导用户提供银行卡号、验证码等关键信息,对用户账户进行扣款。对于没有稳定收入、积蓄的学生用户等群体,施骗者甚至还会引导该类用户在各金融平台进行借款。

而在诈骗流程中,首先让用户放下防备的是支付宝真实到账500元,这笔钱又是从何而来?事实上,备用金是支付宝推出的一类小额、短期的借款产品,最高额度为500元,借款期限为7天,每次使用收费1.99元,首次使用免费。

换言之:“客服”所说的500元赔偿金,实际上是用户自己申请的一笔贷款,诈骗分子正是利用部分用户对支付宝备用金不了解的心理,让用户误以为备用金是商家的退款而上当。

北京商报记者查询发现,围绕支付宝备用金产生的骗局在2021年3-5月间已经出现,已有不少地区警方发布风险提示。

对于如何进一步防范上述骗局,北京商报记者向支付宝方面进行了解。支付宝方面

提醒用户,警惕“冒充商家退款”“注销贷款账户”等骗局,备用金用于个人消费,不能用于购房以及偿还住房抵押贷款、投资、理财等。

10月17日,北京商报记者对支付宝备用金的使用流程进行了体验。在支付宝App中搜索“备用金”即可找到这一产品,页面上方滚动式进行风险提示,同时用户需要授权、同意相关协议后方可使用。

1.99元

备用金是支付宝推出的一类小额、短期的借款产品,最高额度为500元,借款期限为7天,每次使用收费1.99元,首次使用免费。

在用户同意开通并输入密码后,页面提示用户正在申请借款,并进行了典型骗术介绍,强调“不小心设置了会员VIP”“网购商品出问题”“快递丢失破损给您多倍赔偿”均为近期典型的骗子操作,用户如果遇到图中骗术应停止借款。

北京商报记者再次点击“继续借款”后,500元立即到达本人支付宝账户,在还款期限内,也可以随时进行还款操作。

“从平台角度来看,平台在推出此类新型金融产品时,有义务对用户进行详尽的风险提示。让用户充分了解此类产品是什么、怎么用,也能一定程度上避免被违法分子钻空子。电商、支付平台也需要在用户数据方面做好保护工作,避免用户交易信息泄露。”中国人民大学助理教授王鹏分析指出。

在王鹏看来,除了平台方发力外,消费者也应该树立更好的个人保护意识,维护自身的合法权益。在网购商品时,要明白退款是直接原路退到付款时所用的账户里,无需进行其他操作,对于自称平台客服的人,一定要通过交易平台的联系渠道核实其身份,不能仅仅因为对方知晓姓名、购买日期以及详细的住址等情况,便轻信对方。

北京商报记者 岳品瑜 廖蒙