

理财产品瑕疵丛生 内地中产频陷“雷区”

□本报实习记者 梅俊彦

9月2日上午,张女士提着一大包文件同中国证券报记者来到中国银行业监督管理委员会上海监管局。张女士绝不曾想到,当初给她体验非常好的渣打银行如今成为自己的状告对象。

张女士购买的渣打银行理财产品目前亏损了10%的本金,她直指渣打银行在理财产品销售话术、产品合同和售后服务上均涉嫌违反银监会相关规定,于是在近期把渣打银行状告至上海银监局,希望能追回100%的本金和应得的存款利息。

在张女士眼中,这个理财产品是渣打银行设下的一个高智商陷阱。而中国证券报记者实地调查后发现,此类事件真实的一面往往过于复杂,纠纷双方通常辩不出真正的黑与白。但无论如何,银行在风险测试和推销产品方面,应负起该负的责任。

残酷的诱惑 渣打产品买入即跌20%

2012年初,张女士的父亲嫌“压箱底儿”的钱放在银行利息太低,动员张女士物色一份收益率比定存高的理财产品。张女士去过十几家银行咨询,发现中资银行理财产品预期年化收益率普遍不高,很多预期收益较低的产品也不保本,显得索然乏味。

逛了一圈,我觉得渣打银行的产品不错,而且渣打银行的客户经理们给我感觉都很专业,谈吐和态度都比中资行的好很多。”张女士说。

渣打银行的邹经理向张女士父女介绍了一款1年期的“炒港股”产品。也正是这款产品,让父女俩每当回想起当时的决定时都百感交集。

客户经理当时对我们说,自己去炒港股损失一半的本金都很有可能,如果买了这款挂钩港股的理财产品,不管股票跌多少,至少能返还90%的本金。而且如果买入之后,股票涨了4%,可以获得10%的收益。”张女士回忆说。

当时客户经理告诉张女士说,挂钩的股票涨一块多产品就能获得10%的收益,很容易就实现了,张女士听后不禁心动。父亲的风险测试达标之后,父女俩即投入50万元。未曾想到的是,买入之后,挂钩的股票跌跌不休,4%的涨幅看似近在眼前,实际上却远在天边。

张女士父亲买到的是是一款挂钩中国神华港股(0088.HK)的结构性理财产品,名为“渣打银行(中国)有限公司市场联动系列MALI12052E”。

该产品规则如下:如果在每个月的“观察日”Q2日,如果非交易日则为紧接的下一个既定交易日),港股中国神华的股价等于或者高于买理财产品时“初始价格”的104%,产品马上自动终止。张女士在当季结算日可拿回所有本金和获得年化10%的收益。如果在每个月的22日,中国神华的股价始终小于“初始价格”的104%,而且在期间所有交易日里,中国神华的收盘价均等于或者高于“初始价格”的80%,张女士在一年期产品结束的时候可以拿回本金并获得5%的收益。如果中国神华在期间任意一个交易日的收盘价小于“初始价格”的80%,而在随后的每个月的22日,股价未能等于或者高于“初始价格”的104%,产品结束之后,张女士只能拿回本金的90%。

中国神华的股价从2011年10月份到2013年3月份都没有表现出明显的趋向性。张小姐提供的理财产品合同显示,合同签订时间是2012年3月21日15时25分,当天中国神华的收盘价是34.25港元,这也是该合同的“初始价格”。但中国神华在2012年3月14日最高走至36.25港元之后开始下跌。4月份第一个“观察日”,中国神华股价低于初始价格。

2012年5月,受全球股市“黑五月”影响,中国神华的股价从5月2日开始连续下跌,在5月份的最后一日终于跌破“初始价格”的80%——27.4港元。这使得“联动系列MALI12052E”理财产品进入最糟糕的境地——如果中国神华在随后每个月的22日不涨回“初始价格”的104%(35.62港元),张小姐将损失5万元。

赎回蹊跷难解 风险测试销售话术存疑

张女士只能期盼中国神华涨回初始价格的104%。庆幸的是,今年1月3日时,中国神华冲高至35.45港元,高于初始价格的3.5%。只要在1月22日中国神华突破初始价格的104%就可以拿到10%的收益。但及至1月中旬,中国神华股价已跌回初始价格的90%左右。张女士认为,临近春节,煤炭股应该很难继续上涨,要在22日当天涨到35.62港元难度较大,于是张女士想提前赎回。

张女士提出赎回要求后,邹经理表示渣打银行内部的邮件显示,此类事件真实的一面往往过于复杂,纠纷双方通常辩不出真正的黑与白。但无论如何,银行在风险测试和推销产品方面,应负起该负的责任。

于是张女士打消了提前赎回的念头。但从今年1月份开始,中国神华走出了一波长达7个月的下跌行情,非但没涨至初始价格的104%,反而在今年3月份产品到期前跌到了初始价格的81%。

这意味着,张女士父女要接受10%的本金亏损。张女士后来从另外一位购买了该产品的投资者处得知,该投资者也在同期咨询过提前赎回价格,客户经理告诉她赎回价格有93%。

我近期才突然发现,我当初完全误会了这个产品的资金投向,这跟邹经理的推荐话术有很大的关系。”张女士告诉中国证券报记者,产品到期后,她多次跟渣打银行沟通,发现了其中存在的问题。

张女士表示,她对10%本金亏损有犹豫时,邹经理说,如果我自己去投资港股,可能有极大的风险,亏20%甚至50%都有可能。买渣打这个产品的话,银行能保本,至少能返还90%的本金。而且如果买入之后,股票涨了4%,可以获得10%的收益。”张女士回忆说。

张女士指出,由于销售经理和合同上均未提及除中国神华港股以外的投资种类,张女士当时认为中国神华港股是唯一的投资种类,产品募集的资金将全部投在中国神华港股上,实际上并非如此。

上述理财产品合同中的“产品描述”一项中有如下表述:为确保本产品到期保障90%本金以及银行履行到期偿付相应本金的义务,至少90%投资本金将存放于银行,同时,为实现收益并减少市场变化对本品的影响,银行将就所有投资本金孳生之利息和10%本金叙作掉期交易。这部分内容,张女士从邹经理口中并未得知。

销售人员明知实际上资金只有最多10%投资于港股,却和资金100%投资于港股的情况做比较,得出他家的产品最多亏10%是损失小的结论。但如果我们自己已按银行同样的投资方向去投资,90%以上的资金投在低风险的产品上,不超过10%的资金才用在港股上,怎么算都亏不了10%的本金啊,还需要买这个理财产品?”张女士对中国证券报记者表示。

另外,张女士给记者看了其他银行结构性产品合同上的关于“投资范围”的描述:本理财产品本金由投资管理人100%投资于债券等低风险投资工具,收益部分与英镑/美元汇率挂钩获得浮动收益。张女士认为,相比之下,渣打银行的合同连挂钩标的物的投资比例都未写明,违反了银监会的相关规定。

所以说这这是一种高智商欺骗,他们就是要做到打了你也让你外表看不出伤,如果不是银监会刚出台的条例有明确的规定,我们现在就是吃了个哑巴亏,打落的牙齿往肚里吞,根本拿银行没办法。”张女士说。

张女士后来回忆,在最初的风险测试环节,邹经理也有作弊嫌疑,整个过程由邹经理引导张女士的父亲完成。

张女士后来回忆,在最初的风险测试环节,邹经理也有作弊嫌疑,整个过程由邹经理引导张女士的父亲完成。张女士说。



GETTY图片

中国证券报记者了解到,传统理财产品往往是把募资的资金直接投资到标的物,投资的最终收益基本上就是客户能够获取的收益。而“联动系列MALI12052E”是一款结构性理财产品,募集资金投资的最终收益对客户的收益率影响不大。决定客户能够获得多少收益率的条件在于产品定下的“游戏规则”。

上述产品10%的资金实际上是投向跟中国神华相关的期权产品,由于是杠杆投资,因此可以以小博大,同样也会放大亏损。张女士至今仍对投资期权这一方式带来的风险和收益没有足够的理解,因此多次提到“银行赌赢了,分点给客户;银行赌输了,都是客户担”的观点。

张女士指出,邹经理推销的时候和合同上都没说这是个结构性理财产品。我现在才理解这个产品性质如同拿我的钱去赌大小。押中了,银行分你一部分盈利;押错了,顾客承担所有亏损。而且是按理论上的最大亏损值直接承担,而不是实际的亏损。”张女士说。

更让张女士气愤的是,她父女俩本应每个月收到来自渣打银行的费用,但直至产品到期,他们只收到过一张通知单,内容是通知触发事件已经发生。接到投诉后,渣打银行总部人士告诉张女士,月结单都发出去了,不知道为何没收到,张女士索要发信单据想去查询,渣打银行并不提供,且要求张女士拿出没有收到月结单的证据。

试问怎么能拿出证据证明我没收到月结单呢?”张女士表示,她从银监会的回复中得知渣

打银行已改口称其寄的是电子月结单,但张女士记得并未给银行留过邮箱。经询问,渣打银行表示电子月结单寄到了邮箱地址为她父亲手机号码@163.com的邮箱里。而张女士说父亲根本无此邮箱。

是非针锋相对 银行方面未交风险测试录音

9月2日,中国证券报记者陪同张女士一同来到渣打银行上海市南京西路的一家支行,见到了邹经理。张女士重新询问了邹经理对该产品的看法,和对她提出的销售误导、合同违规等问题有何回应。张女士表示希望能听到当初的销售录音,邹经理表示自己没有权限,如果申请的话,行长有权利去调出来,但是只能现场听不能拷贝。

次日下午,中国证券报记者和张女士见到了该营业网点的行长。行长表示,不确定录音是否有,但行长表示,需要向总部反映,由上级部门解决。

中国证券报记者追问,行长是不是有权限调录音。行长回答说,行长的权限跟这个没有关系,跟客户投资相关的反馈由专门的部门负责。记者继续追问:据了解,行长有权限调录音。”“行长回答说:不好意思,内部的操作没有必要向您解释。”

在短短的十分钟时间里,记者和张女士共提出了8个问题,行长几乎均以“我会上报上级机构,由他们来安排专业人士对您进一步沟通”来作为回答。最后记者表示希望渣打银行能在3日之内给出能否调录音的回复时,行长叮嘱记者,偏听则暗,兼听

则明,希望不要以客户单方面的说法来作为报道重点。截至发稿时,该行仍未向张女士和记者公布录音,记者多次询问渣打银行,相关人士均以“行长没来上班为由未作回应”。

9月6日,记者拨通了邹经理的电话,随后也把邹经理的回复告知张女士。两者在观点上针锋相对。

邹经理对记者表示:我绝对没有误导,销售肯定有录音还有录像。其实产品结构她都应该清楚。她这个理财产品如果说银行也有亏损,她是可以接受;银行没亏损,她就不舒服了。”

张女士对此认为,没有误导,就不会至今仍拒公布录音?如果当初告诉我理财产品的亏损都由我承担,我又签了字,就算亏损了我也不会不舒服的。签合同前邹经理一直暗示我产品亏损时,我最多承担10%,其他都是银行承担,现在才告诉我风险都是我承担,并且承担的是理论上的最大值,大于实际的亏损。”张女士说。

当问到资金投向和投资比例时,邹经理表示募集资金后怎么投资跟客户最终的收益没有任何关系。无论如何都是按照合同上的规则兑付本金和收益。所以我当时是没想到她会投诉的。”邹经理说。

如果渣打事先告知最多10%资金投在了港股,其他90%以上投在低风险产品上,那么很明显,产品失败时,我要亏10%,就是承担了所有的亏损,甚至大于实际的亏损,我很可能根本不会接受这个合同。因为“银行赌赢了,分点给客户;银行赌输了,都

是客户担”非常不公平。”张女士指出。

对于话术影响对真实风险感知的质疑。邹经理表示:感性上来说这是可以理解的,不同的人对不同的表达方式的感受是不一样的。作为客户经理来说,我肯定是按照一个最标准的话术来表达给客户。我们也怕投诉,特别是这种非保本的产品,一旦投诉会很麻烦。凡是可能会亏损到客户本金的产品,我们销售起来都会非常小心。而且推销的时候我把合同复印给她看了,都帮她用笔划出来什么情况下拿多少钱了,就是怕她当初看得不仔细。”

张女士对此觉得,邹经理是对资金投向、投资比例进行了隐瞒,且渣打不敢公布录音。“我相信如果当初我问资金投向、投资比例的问题,邹经理是会如实回答的,但我当时还在努力消化理解合同,问不出这么细节的问题,邹经理也不可能主动告之你自己都不太了解的资金投向。”

邹经理对记者坚决否认自己在做风险测试时作弊。当初我打印了一份测试题,张先生看着问题回答,我对着电脑输入。张先生只做了一次,风险等级是5,高于投资神华产品的最低要求,所以我也没必要做得太高。按照当时公司规定,如果要做两次,第二次是需要行长面试的,否则不能变更。”

邹经理自己承认答案都是他输入的。风险承受能力选项说我们选的是“股票是我的投资目标之一,愿意承担很高水平的投资风险”,这可能吗?其他选项说我们对股票和信托有认知且大于3年投资经验,都不是事实。”张女士指出。

至于月结单的问题,邹经理指出,为了环保,渣打银行一直是发电子月结单,如果客户需要纸质月结单,需打客服电话申请。产品结构写在合同中,所以对账单只会告诉张女士中国神华走到什么位置。最终张女士的盈利得失是根据合同上的公式计算出来。

张女士则指出,她父女俩没提供电子邮箱给渣打。事实上渣打所说的我们留在开户表格上的电子邮箱根本不是我们的,是渣打编造的。我们有证据证明该邮箱是2012年5月11日才注册的,又怎么可能出现在2012年3月份我们的开户表格上?产品亏损了,我们要求银行告诉我们是怎么亏损的,是非常合理的事,银监会的相关条例也明确银行必须披露。”张女士说。

监管人士难懂合同 证据更新银监局再度审查

张女士为此写了一封观点尖锐、4000多字的投诉信,递交给了中国银行业监督管理委员会上海监管局。但银监局经调查之后认为,渣打银行并无违规。

张女士在信中列出了8个投诉点或诉求。内容分别是:理财产品销售文件和合同中都没有提及该产品的投资范围、投资资产种类和各投资资产种类的投资比例,涉嫌违反银监会相关规定;在合同的“客户权益须知专页”中,明确列明了每个月会寄送账户综合月结单,但是她从没收到过,只收到过一封通知触发事件发生了的信件;该理财产品相关的事前、

事中、事后信息都没有在总行的官方网站上充分披露过,涉嫌违反银监会相关规定;提出提前赎回要求之后,邹经理涉嫌用欺骗的方式劝阻赎回;要求渣打银行初始有公布提前赎回价格的书面材料;渣打总部以张女士没有录音证据为借口,全盘否认张女士的质疑,希望渣打银行能交出销售录音;张女士向渣打银行投诉后,渣打银行只回复了一句话“我行无法支持您的诉求”。张女士要求渣打银行至少写上渣打不支持她的哪项诉求,原因分别是什么;张女士要求渣打银行提供购买的理财产品的具体操作、资金运作情况和盈亏报表等,被渣打拒绝,涉嫌违反了银监会相关规定。

银监局在8月9日给张女士发的《信访回复》表示,处理情况如下:经银监局调查,无证据显示渣打银行在信息披露方面存在不符合监管法规要求等违规销售情况。经核实,由于银行工作疏忽,没有按内部流程寄送纸质月结单,而是寄送电子月结单。

银监局认为,渣打银行已经通过官网公布过产品提前赎回的价格,同时,银行客服热线和银行网点均能查到产品后续信息。

9月2日上午10点,中国证券报记者陪同张女士一同来到银监局信访部办公室。张女士对银监局的回复递交了反驳信,并提出了进一步的诉求。

期间,中国证券报记者问该信访部门人士:您看完合同后能说出产品具体的投资结构是怎样的吗?”该人士阅读了两分钟合同,回答说:这个挂钩标的物看起来是神华能源股份。”

中国证券报记者继续问:那按照合同,究竟有多少资金投进去中国神华?剩下的资金是怎么处理的?”该人士4分钟后回答说:根据《合同》上面看,确实没有明确说有多少钱是投到神华能源其它钱怎么投也确实没有说。”不过该人士指出,他不了解理财产品资金投向等信息披露应该披露到什么程度才算合规,按照第一轮的调查回复来看,渣打银行的合同应该没有违规。他会把张女士今天提出的反驳和相关诉求交给负责调查的部门,并尽快回复张女士。

张女士在9月5日向银监会提交了2日与邹经理交谈的录音,张女士认为邹经理也承认上述产品存在违反银监会相关规定的可能性。银监局在9月6日发函回复张女士:鉴于您提供了新的证据,我局将重新依法研究办理,并按照《信访条例》规定。在本告知书发出之日的60天内予以回复。”

截至目前,该事件的是与非仍未有来自权威部门的最终定论,中国证券报将对此事件做跟踪报道。

据了解,此类事件并非个案。天津、南京、深圳等地都有客户对渣打银行的理财产品提出投诉。一年多以来,记者也接到过多家银行的客户对理财产品相关问题进行投诉,理财产品已成为银行服务的“雷区”。

业内人士提醒投资者,在购买之前要问清楚产品资金投向、投资比例、风险等问题,签署合同之前也应该看清楚合同的每项条款,还需多学习相关专业知识。

对于记者接着追问的“哪里不一样?”李经理并没有直接回答,而是说:“挂钩神华是比较早的事情了,这一两年来我们都不押中国神华了,因为中国神华就跟中国石油一样,上市的时候估值过高。标的是有问题的,两个产品表现都是非常差。这其实也不是银行的责任,不是我给银行负责,是标的物有问题。”(本版稿件中人物均为化名)

本报记者体验渣打推销:

客户经理隐瞒同类产品亏损史

□本报实习记者 梅俊彦

为考证渣打银行的销售过程是否可能存在张女士所言的违规行为,9月2日下午,中国证券报记者以投资者的身份来到渣打银行上海中山公园支行咨询理财产品,从风险测试到推销产品做了一次体验。

风险测试想做多高能做多高

中国证券报记者对负责接待的客户经理李经理表示,对其“市场联动系列MALI13048E”产品(跟投资中国神华期权的品种同属一个系列,结构相似,标的物 and 收益规则略有差别)感兴趣。于是李经理给记者做了一次风险测试。

风险测试在李经理办公桌上的电脑进行,由另外一位职员来问话,其间李经理离开回避。测试结果显示,记者的风险偏好属于最低等级。上述职员说,除了定存以外什么都不能做”。

该职员随即表示:“如果您没开过户,这次风险测试对您没有任何影响,如果开了户则会到您的投资产生限制。”李经理则紧接着告诉记者,测试结果并不意味着客户最多只能承受那么多风险,开户之后重新做一次就没问题。

李经理回来看到测试结果

后提醒记者,如果通过网银做,则可以做到高风险容忍度为止。

想做高肯定能做高,不过做多少还是要按照本人意愿。”李经理还向记者透露,因为银行可能会安排员工冒充顾客来做测试,所以才一定要按照流程去做。

隐瞒同类产品亏损历史

当问到“市场联动系列MALI13048E”的投资方向时,李经理说是票据和协议存款,不会有资金投到股票当中,也不会购买期权。那究竟通过什么操作能获得10%的高收益?李经理并未能准确回答,表示他个人无法了

解和知晓。

李经理表示,设计部门只告诉大概的投资方向,并不了解具体怎么投。他还表示在产品到期后,任何一个公司都不会公布所有的资产投向和收益明细。

这些都不重要,重要的是我们的确可以给出这么高,在官网上有数据公布的,在历来的产品上,一年期理财产品都是有10%的收益在里面,这都是官网上的数据,你们应该可以相信的,是对外公布的。”李经理说。

中国证券报记者接着问该系列产品过往表现,李经理回答说:5%、10%的收益都有,目前至少我工作这两年没有碰到过