

交银理财总裁陈春晖：

# 积极探索投资者教育和服务有效路径

金融是实体经济的血脉，金融消费者的利益是金融业健康发展的坚实基石。近年来，金融市场建设持续增强，保护金融消费者权益不仅是监管部门的重中之重，也是各类金融机构打造高质量服务的关键一步。

作为大资管市场的新生力量，银行理财公司的金融消费者权益保护工作具有一定的特殊性和复杂性。日前，在“3·15国际消费者权益日”到来之际，交银理财总裁陈春晖在接受中国证券报记者专访时表示，银行理财是一项极具中国特色的金融业务，交银理财致力于通过产品供给、风险防控及投资者教育等三方面赋能消费者权益保护体系建设。目前，公司正在持续完善制度框架体系，不断优化工作流程，积极探索投资者教育和投资者服务的有效路径，将以高质量的金融消费者权益保护工作服务公司的高质量发展。

● 本报记者 黄一灵



视觉中国图片

## 三方面赋能消费者权益保护体系建设

**中国证券报：**作为首批成立的理财子公司之一，交银理财如何看待金融行业消费者权益保护工作的重要性？

**陈春晖：**做好金融消费者权益保护工作，是践行金融工作政治性、人民性的集中体现。银行理财是一项极具中国特色的金融业务。同时，银行理财关系千家万户，承载着扩大居民财产性收入，助力国家共同富裕战略的重任。随着金融消费者对金融产品及服务需求的不断提升，消费者权益保护工作已日益成为金融机构的重要“软实力”，更是维护金融安全、社会稳定的坚强保障。

交银理财始终坚持“为人民理财”的初心，以助力实现人民群众对美好生活的期盼为己任，秉承稳健经营风格，彰显普惠理财特色，向广大投资者提供优质金融产品和贴心金融服务。我们致力于通过产品供给、风险防控及投资者教育三方面赋能消费者权益保护体系建设：一是推进银行理财产品供给侧结构性改革，围绕客户需求并结合自身实际，以低波稳健为特色，着力提升金融服务的可获得性、便利性和普惠性。二是推进内控和风险控制体系建设，从合规管理、信息披露、个人信息保护、适当性管理、营销宣传管理等维度，全面落实消费者权益保护要求。三是持之以恒地做好投资者陪伴和服务工作，丰富服务内容，提升服务效能，将投资者教育和投资者陪伴融入产品销售服务的各环节，帮助投资者树立长期投资、价值投资、理性投资等健康投资理念。

**中国证券报：**金融机构消费者权益保护工作是一项长期、系统性的工作。交银理财如何把消保工作充分融入到企业经营发展中并形成长效机制？

**陈春晖：**交银理财积极适应新形势下消费者权益保护的总体要求，加强顶层设计，健全组织架构，夯实消保基础，将消保工作逐步融入公司企业经营发展战略、公司治理及企业文化建设等重要环节。在经营发展上，把“加强金融消费者权益保护”纳入公

**中国证券报：**在全面净值化时代，理财产品净值化波动成为常态，交银理财在与客户的互动中如何看待理财产品净值的波动？

**陈春晖：**银行理财产品净值化转型是资管新规正式实施后一个非常重要的变化，银行理财产品净值波动也一直饱受市场关注，投资者对理财产品净值波动特别是净值回撤的关注，也从另一个角度说明了客户对理财产品“低波稳健确定性”的诉求。银

## 持续做好投资者服务和陪伴

司“十四五”发展规划纲要，公司上下全力打造公司消保文化品牌。在公司治理层面，公司在董事会设立消费者权益保护委员会，高管层设立消费者权益保护工作委员会，并设立消费者权益保护部（客服中心）牵头具体工作，将消保责任落实到团队与个人，全面统筹推进公司消保工作。在消保文化上，交银理财牢固树立“为人民理财”的理念，围绕理财知识宣传、普惠金融、电信反诈、个人信息保护等领域，积极开展各类培训与活动，构建了

## 增强投资者对净值化转型的认知

理财公司一方面要围绕广大投资者购买理财产品的根本诉求，力争实现投资策略、客户购买产品时的风险收益预期，与最终呈现给客户的投资结果“三者一致”。另一方面我们将继续切实加强投资者教育和陪伴工作，增强投资者对理财产品净值化转型的认知和理解。特别是在销售渠道方面积极开展陪伴式服务，围绕理财产品的售前、售中、售后各阶段，深入理解投资者，持续提供专业服务。

丰富的公司消保文化体系。

公司携手社区组织、公安机关、银行基层网点等开展系列宣传活动，在线上累计输出投教类推文210余篇，视频23条，累计覆盖投资者教育92万人次。通过扎实开展消保审查、适当性管理、信息披露、个人信息保护等工作，交银理财积极履行社会责任，持续做好投资者服务和投资者陪伴，凸显银行理财面向大众投资者的普惠金融、养老金融等特色，助力公司业务实现高质量发展。

广大客户的意见、建议等对我们而言是宝贵的财富，公司高度重视400客服热线服务工作，并主动通过官网等渠道，向客户直接公示联系的方式方法以及意见、建议和投诉处理流程。我们坚持首问责任制度，及时响应消费者具体诉求，以问题为导向切实解决人民群众在理财产品方面的急难愁盼问题，努力让普惠金融的成果与民生福祉有机结合，更好、更快、更有效地惠及广大投资者。

## “活钱+”产品火爆“出圈” 业界期待下一个“余额宝”

● 本报记者 张舒琳

2013年，余额宝横空出世，从此开启互联网理财元年，这款堪称国民理财“神器”的货币基金，是不少普通投资者接触的第一只公募基金。不过，“宝宝类”基金从最早七日期年化收益率6%已逐渐步入“2时代”、“1时代”，最低时收益率已不到2%。

近日，蚂蚁、京东金融、天天基金等互联网平台上又掀起一阵“活钱+”理财热，这类货币基金+债券基金的组合被业内视为“余额宝Plus”，有望成为投顾服务普遍触达广大投资者的切入点。

### 创新产品受热捧

“追求收益超越余额宝”、“取用更灵活，收益更多点”、“久一点，再多赚一点”、“收益升级 实时到账”……打开蚂蚁、京东金融等互联网平台，可以看到，这类“活钱+”理财以收益率更高、取用方便为宣传亮点。

例如，京东金融财富业务近期主打的理财产品“活钱Plus”，就是通过货基打底和债基增强的组合模式创收。据介绍，产品目标年化收益率2.5%—3%，高于市面上的货币基金（如余额宝、理财通等）和银行存款等。其中，50%资金确认后即可快速赎回，快赎额度最高达到50万元，由专门的投顾团队华安基金负责策略调整。华安基金表示，货币基金的配置比例不低于45%，将根据市场变化动态调整配置比例。

除了“活钱Plus”外，京东“活钱+”系列产品还有“活钱嘉”、“零钱Plus”、“活钱加”等，背后提供投顾策略的投顾机构包括交银施罗德基金、招商基金、银华基金等。

盈米且慢投顾推出的流动性资金增强版配置组合“花好月圆”，同样是债券和货币基金组合，中性情况保持50%纯债基金和50%货币基金的配置中枢，最新持仓为债券型基金占比30.25%，货币型基金占比69.75%。策略主理人为盈米基金。

蚂蚁平台推出的“帮你投—活钱理财+”产品，则是由85%货币基金和15%短债基金构成的组合，根据市场情况动态调整货币基金比例，期望年化收益率2.4%—2.8%。其中，货币基金每日最高88万实时到账。

推出不久后，这类产品很快就受到投资者热捧。由于三方平台的影响力强大，在平台的流量加持下，产品规模增长非常快，据了解，一些“活钱+”产品一天涌入上亿资金。

盈米基金研究院表示，活钱+组合依托货基满足用户的流动性需求，依靠债基来实现持有收益增厚，基于客户的投资预期以及资金流场量继而确定了该策略的底层资产配置方案。

### 业内普遍关注

正是由于“活钱+”类产品收益水平高于余额宝、取用灵活的特点，被投顾行业寄予了成为未来“余额宝”的高期待，这一策略受到业内机构普遍关注。有人认为，这或是让投顾服务触达广大投资者的切入点，可能会产生如当年余额宝那样让公募基金普及广大投资者的效应。

一位基金公司投顾负责人直言：“我们一开始在做货债组合的时候也比较纠结，但是思考再三还是决定通过这款产品让投资者先认识、了解什么是投顾。投顾创造的价值不仅仅是改善权益投资盈利体验，在低风险投资方面也可以带来价值增益。例如，相比于个人投资者自己购买货币基金或债券基金，投顾机构会帮助投资者筛选综合费率更低、风险收益比更高的产品，并且依据市场变化动态平衡配置比例。在市场大幅波动的环境下，如果有一款投顾产品让投资者实实在在获得了收益，有利于逐渐建立信任关系。”

不过，对于这一观点，业内也有人表示存疑。沪上一家券商投顾负责人表示：“通过债券基金增厚收益是存在风险的，投资者对这类产品的期望收益会比无风险收益率高，但是终究会遇到不达预期的时候，一旦出现波动，这种信任关系就可能被打破。说白了，这类产品运营的打法和套路并没有创新。”也有投顾机构认为，未来行业的发展趋势是深耕权益类产品，发力固收类组合带来的价值增益可能不大。

对此，华安基金表示，这一业务模式的创新，实际上是为了满足每个客户不同的活钱管理和取用的需求，真正做到帮助客户个性化打理活钱账户。基金投顾服务的核心要义在于真正提高投资者的获得感，基金投顾服务要通过发挥专业的力量，引导客户在账户层面进行均衡、多元配置，并应市场变化及时调整，从而平滑账户波动，真正发挥出股、债以及其他各类资产在居民财富长期配置中的作用。

### 配置比例影响增强效果

业内对这一业务模式的畅想并非近期才出现，但既要满足投资者活钱快取的需求，又要实现收益增强、快赎后个性化调整配置比例，对平台和投顾机构的系统能力要求较高。华安基金表示，从技术实现来看，投顾机构需要具备管理每个客户账户的系统能力，按组合策略的配置比例智能分配每个客户账户资金，而销售机构则需要支持投顾组合实时交易。华安基金目前已将核心业务逻辑进行了产品化落地，可快速地与更多的销售机构开展合作。

目前，不同平台活钱+组合在债端的配置比例依据产品风险收益定位有所不同。有业内人士认为，该组合的债基配置比例不宜过低，若短债仓位较低，获取的超额空间较为有限，投资者在扣除投顾费以及手续费后实际增强效果如何有待商榷。此外，对于债基中50%的组合，其仓位摆动区间更大，组合主理人可以依靠大类择时的主动操作来实现适度增强。

盈米基金研究院表示，对于低波固收类组合，个人投资者对其平滑曲线背后的底层资产及投资逻辑了解相对有限。个人投资者应该先明确自身对于组合的预期持有期限、可承受最大回撤以及增强目标，再寻找与个人风险收益偏好相符的投顾产品。对于满足要求的投顾产品，个人投资者可基于投顾费率、业绩超额稳定性等方面进一步甄选。

# 北京换发第三代社保卡 银行抢滩布局

● 本报记者 吴杨 李静

近期，北京多区开展第三代社会保障卡换发试点工作。记者走访调研多家银行网点发现，伴随试点工作逐渐展开，部分银行正积极布局抢占市场。此外，相关产业链公司也有望受益于第三代社保卡换发带来的业务增量。

## 银行积极开拓业务

近期，多家银行通过多种举措积极布局第三代社保卡市场。工商银行西城区某支行客户经理对记者说：“尽管目前第三代社保卡尚处于试点阶段，但我们也有业务指标压力。长远看，社保卡升级换代是大势所趋。自推出以来，已有不少单位开始批量办理。”还有的银行推出取款手续费免收等专属的优惠活动。

据了解，北京市于2024年1月31日至5月底开展第三代社会保障卡换发试点工作。此次试点合作银行范围涵盖了北京市行政区域内的工商银行、农业银行、建设银行、交通银行等14家银行网点。自2024年6月起，北京市将以参保、户籍所在地为依据，依次组织全市在职人员、灵活就业人员和退休人员、“中幼小”等人群开展集中换发。

与现有社保卡相比，第三代社保卡在保留原有基本功能的基础上，还可作为身份凭证，凭卡办理人力社保领域的各项服务事项。同时，还增加了交通出行、公园门票等功能。

值得注意的是，不同银行第三代社保卡换发的方式有所侧重。北京地区工商银行部分网点只能通过单位批量办理的方式集体换发，建设银行部分网点除此之外，还允许单位职工个人申请办理，现场扫码即可申请。目前，试点工作主要在西城区、石景山区、怀柔区三区进行，其他区域预约登记，待未来全面放开后便可直接办理。

“银行积极布局第三代社保卡，一方面是积极履行社会责任，服务政府和城乡居民；另一方面是第三代社保卡加载金融功能，银行也可以在这个过程中提供支付结算服务，带来资金沉淀。”邮储银行研究员娄飞鹏向记者表示。

## 账户独立管理

“类似于社保卡与银行卡两卡合用，第三代社保卡所关联的金融账户，可实现存取款、转账、代收代付、商业领域支付功能，而且该账户属于其他类账户，没有金额限制，功能类似于I类卡。”上述建设银行客

户经理表示。

在采访过程中，记者发现部分已申请第三代社保卡的居民对此表示仍有一些疑虑。如社保卡中的医保功能与金融功能是否共用一个密码？一位居民表示：“由于社保卡的密码通常设置得相对简单，容易被不法分子盗刷用于消费。而且，随着使用频率的增加，丢失概率会增加，不知道挂失流程麻不麻烦。”

对此，上述工商银行客户经理表示，第三代社保卡中的社保账户与金融账户是分账管理的，各自拥有独立的密码。如果不慎丢失，可携带本人有效身份证件就近到发卡合作银行即时制卡网点现场办理，可当场领取新的第三代社保卡。

此外，部分居民还反映办理第三代社保卡的时间较长。一位居民表示：“我2月26日就申请了，到现在还没拿到卡。”对此，上述建设银行客理解释称，整个办理流程大约需要一个月的时间，卡片制作完成后，再交由银行进行分发，建议居民耐心等待。

## 关注产业链投资机会

从设计上看，第三代社保卡自带具有较大储存空间的安全芯片，业内人士普遍认为，产业链公司直接受益第三代社保卡

换发带来的业务增量。

“未来几年有望成为第三代社保卡的主要发放期。”开源证券计算机首席分析师陈宝健表示，制卡商和社保信息化服务提供商受益此次行业红利的机会较大。

据了解，社保卡制卡商、社保信息化服务提供商、应用软件开发商、银行都将参与第三代社保卡的业务流程。北京多区第三代社保卡2024年进入换发试点阶段，对上市公司业绩提升能带来多大影响？

紫光国微今年2月在回答投资者提问时表示，我国第三代社保卡陆续开始进入换发期，对公司智能安全芯片业务的业绩有积极拉动效果，具体影响要看各地项目的推进进度。据了解，社保卡、金融IC卡等电子证照用芯片是紫光国微智能安全芯片业务的主要产品。该公司是此类智能卡芯片的主要供应商。

另外，德生科技也参与其中。该公司是北京民生一卡通项目的主要服务商之一，也是北京第三代社保卡供货商之一，为多家合作银行提供了社保卡全套服务产品。陈宝健表示，德生科技短期或受益于第三代社保卡换卡高峰，中长期发力数据要素市场，凭借多年在社保民生领域的数据积淀，人社数据运营业务有望打开成长空间。