

近期,多家理财公司密集发布公告,将旗下部分产品业绩比较基准由此前的数值型、区间型改为公式型。各类债券指数、存款利率被纳入计算公式,成为识别理财产品收益的关键元素。

# 银行理财业绩展示迎变化

本报记者 刘江华

业绩比较基准在业内被形象称作理财产品“业绩锚”。它往往被放置于产品宣传页面醒目位置,为投资者提供收益参考,一定程度上左右投资者的购买行为。

最近一段时间,投资者王岳有些困惑。作为一位有着8年理财经验的投资者,他表示现在着实看不懂理财产品的业绩比较基准。7月底,王岳购买的一款日开型固定收益类理财产品到期,当他准备续投时,却发现原先看好的一款理财产品的业绩比较基准从此前的2.40%调整为“20%×活期存款利率+80%×中债0~3个月国债财富(总值)指数收益率”。

“什么是中债0~3个月国债财富(总值)指数?它未来的趋势是上涨还是下跌?”王岳满是疑惑。他不知道这款理财产品还能否带来预期的2.40%年化收益率,于是决定转投其他理财产品。然而无独有偶,他发现不少理财产品的业绩比较基准

已经悄然调整。

记者梳理发现,包括中邮理财、民生理财、华夏理财、兴银理财在内的多家理财公司近期均发布公告,宣布对业绩比较基准展示方式进行调整,将旗下部分产品业绩比较基准由单一固定数值、区间浮动的传统展示方式调整为与底层资产挂钩的“指数锚”形式,实现基准随市场行情自动联动。如此一来,基准不再是一个僵化的“固定靶”,而变成了一个动态的“移动靶”,从而能够更真实地反映其在当前市场环境下的收益率水平,让参考收益更贴合底层资产真实走势。

这一变化与今年9月1日起将施行的《银行保险机构资产管理产品信息披露管理办法》有关。办法明确要求,资产管理产品披露业绩比较基准的,应当说明业绩比较基准的选择原因、测算依据或计算方法,重点反映业绩比较基准与投资策略、底层

资产和相关金融市场表现的关系,并以醒目文字提醒投资者“业绩比较基准不是预期收益率,不代表产品的未来表现和实际收益,不构成对产品收益的承诺”。此外,资产管理产品披露业绩比较基准的,产品管理人应当保持产品业绩比较基准的连贯性,原则上不得调整业绩比较基准。

一位股份制银行的理财经理解释称,行业之前普遍采用固定或区间作为理财产品收益参考标准,虽便于客户理解,但难以适配利率下行、债市持续波动的市场环境。伴随市场收益中枢回落,一旦产品实际收益长期低于区间下限,理财公司需手动下调收益基准并完成信息披露。换成指数挂钩动态测算公式后,市场行情涨,基准自动往上涨;行情跌,基准自动往下调,既符合监管要求,也贴合真实市场,不会出现业绩比较基准写很高、实际收益很低,误导投资者的情况。

## 热点解读

### 车辆涉水,损失谁来担?

最近一段时间,我市迎来多场强降雨,车辆涉水等财产问题随之浮现。相关情形下,责任如何划分?保险公司能否拒赔?记者就市民关心的问题采访了云冈区乌金律师事务所的彭博远律师,解读暴雨引发的侵权、合同及保险理赔等法律问题。

(一)暴雨涉水行驶引发车辆故障,保险公司能否拒赔?

现行车险险种包含涉水保障,车辆停放被淹、正常遇积水熄火造成的泡水损失,保险公司应予赔付。但车辆涉水熄火后强行二次打火,属人为加重发动机损坏,保险公司可拒赔该部分损失。此外,如果明知路段积水严重仍强行冒险涉水,保险公司也可拒赔。

(二)暴雨导致地下车库积水,停放车辆被淹,物业公司需要赔偿吗?

地下车库属于物业服务区域内的业主共有部分,物业公司负有法定的管理义务,判断物业是否需要赔偿,核心在于审查其是否存在过错。物业公司在应对暴雨等极端天气时,应当建立健全地下车库防汛应急处置机制,提前摆设挡水板、抽水泵等防汛设施,常态化开展排水管网巡检与积水排涝演练等。如物业未提前疏通排水管网、未储备防汛沙袋、收到暴雨预警未通知业主挪车、未及时封闭车库,存在管理过错,应当赔偿车辆损失;如物业已全面落实防汛举措,极端暴雨属于不可抗力,则无需承担赔偿责任。

(三)车停在收费停车场被淹,能否向停车场管理者索要赔偿?

这种情况要看停车场是否对明显积水风险进行了提醒和处置。如果停车场管理者未尽到安全保障义务,未对明显的积水风险进行提醒和处置,则可能要承担违约责任。

(培烨)



## 建行迎宾路支行:用心沟通无碍 换卡温情相伴

银行网点是金融行业的神经末梢,也是接触百姓诉求的最前沿。银行网点的员工是不是全心全意去对待,能不能用心用情抓落实,群众看得最透、感触最深。近日,在建行迎宾路支行发生了一件温暖的小事,折射出金融服务的人文温度。

一对聋哑客户持有的银行卡即将到期,急需办理换卡业务。由于无法通过对话正常沟通,他们一度担心能否顺利办好这项看似简单的业务。

抱着试一试的心态,他们来到建行迎宾路支行。大堂经理注意到后,立即引导他们来到爱心窗口,并递上了纸和笔。经过文字交流,工作人员了解了他们的需求后,网点营运主管主动提出:“您加我的微

信,咱们提前约好时间来办,到了直接安排绿色通道,不用排队。”

就这样,营运主管通过微信详细告知了客户换卡所需的身份证件、是否保留原卡号、领卡时间等关键信息,并贴心提醒他们到网点前先微信联系,由他来安排爱心窗口。到了约定时间,客户准时来到网点,营运主管早已安排好一切——绿色通道开放、工作人员就位,全程没有一句对话,却高效流畅;通过书写板确认身份信息、核对原卡资料、签署换卡协议……每一个环节,工作人员都用文字逐条解释,客户逐项点头确认。不到十分钟,换卡手续全部完成。新卡将在3个工作日内寄达网点,届时会有短信通知,同时营运主管也会通过

微信通知客户前来领取。业务办完后,客户在手机上缓缓打出几个字:“谢谢你,我们很感动。”主管微笑着回复:“这是我们应该做的,以后有任何金融业务需求,随时微信找我。”

这一幕只是建行推进无障碍金融服务的一个缩影。建行迎宾路支行相关负责人表示,小事不小,贵在办好。该行将继续细化特殊群体服务流程,用心用情解决群众急难愁盼问题,将“问题清单”变为“幸福账单”,让每一位客户都能享受到看得见、听得懂、办得成的金融服务体验,让金融发展的温度更可感,让服务民生的底色更温暖。

(培煜 安捷 杨雪峰)

## 建行永和路支行:严守合规底线 主动上门服务

近日,一位中年客户匆匆走进建行永和路支行营业大厅,向工作人员寻求帮助。原来,客户的父亲年近九旬,因患病长期卧床,近期治疗费用支出较大,急需支取银行卡内的存款用于医疗开销,但老人忘记了银行卡密码,又无法到网点办理业务,客户为此一筹莫展。

了解情况后,大堂经理严格对照建设银行特殊客户服务管理规范,向客户耐心说明密码重置需本人办理的监管要求,同时第一时间启动特殊群体服务绿色通道,按照“特事特办、急事急办”原则上报了营运主管。考虑到事态紧迫,支行当即决定提供上门服务,统筹调配移动设备,严格遵循“双人上门、当面核实、意愿确认”的合规标准,由客户经理持证上门办理,为客户解燃眉之急。

当天下午,客户经理与营运主管携带“龙易行”设备、业务凭证及反诈宣传材料,一同前往老人家中。到达后,工作人员首先主动出示工作证件,向老人清晰说明业务办理内容与相关规则。考虑到老人行动不便、听力较弱,客服经理特意俯身凑近老人耳边,放慢语速逐条讲解密码重置的注意事项与账户风险提示,确认老人的真实办理意愿,全程按规定完成录音录像、身份核验、意愿确认等合规流程,确保业务办理合法合规、风险可控。服务间隙,营运主管细心询问老人的身体恢复情况,叮嘱妥善保管好账户密码与个人信息,同时结合近期养老诈骗典型案例,向老人及家属普及账户安全知识。工作人员还现场介绍了建行手机银行大字版等适老化服务举措,并留下了网点便民服务联系卡,告知客户后

续有任何金融需求都可随时致电咨询。

业务办理流程非常顺畅,不到半个小时就完成了密码重置业务,客户当天便顺利支取了所需资金。“原本以为要奔波好几趟,没想到建行员工主动上门帮助解决问题,真是太贴心了!”客户握着工作人员的手连连道谢。

一次上门服务,解决了客户的急难愁盼问题;一次主动担当,传递着建行的服务温度。一直以来,永和路支行始终秉承“以客户为中心”服务理念,聚焦老年客户、行动不便客户等特殊群体的金融服务痛点,依托“劳动者港湾”服务阵地,持续优化适老化服务举措,常态化开展上门办卡、密码重置、信息更新等延伸服务,切实打通金融服务“最后一公里”。

(培烨 王晓姣)



欢迎您来信或拨打

18635299919

13603528808

生活中,您不可避免地会到银行、保险公司、证券公司等金融机构办理业务。那么,您是满意而归?还是扫兴而去?如果您在金融机构中办理业务时遭遇侵权,或涉及服务缺陷,或落入误导陷阱,或碰到霸王条款等情况,都可以向本刊反映。亦或,您对这些金融单位有什么意见或建议,也请您告诉我们。我们将会扬行业之正气,砭行业之时弊,将您的声音传递给相关单位和部门,并诉诸报端……

您可以发短信或打电话至18635299919、13603528808,也可将邮件发至dtrbjzk1@163.com。