

# 基金赚钱反挨骂 深圳一季度投诉率上升 58%

■ 陆慧婧 报道

虽然在上周末的证监会新闻发布会上，新闻发言人邓舸否认了证监会“约谈”基金的传闻，但这并不能改变市场对一些基金公司的质疑，从今年一季度基金行业投诉率数据就可以得到佐证。另一方面，随着楼市持续低迷，一些基金子公司管理的房地产资管计划违约风险逐渐暴露。

基金公司在争相发行新产品的同时，如何正视市场风险，在追求管理规模与投资者教育之间找到平衡？基金子公司又该如何防患于未然，切实做好内部风控和尽职调查，避免重蹈项目违约的覆辙？

百亿新基金规模提前结束募集！跟着牛市的脚步，公募基金行业迎来一片繁荣。不过隐患也随之而来，首当其冲的就是客户投诉率急剧上升。

近日，深圳证监局发布的一份报告称，今年一季度，基金公司投诉率上升 58%。其中，基金产品赎回费用不合理或收益达不到预期，未对投资者解释清楚基金净值及分红等成为投诉的“重灾区”。

## 收益不达预期成投诉热点

A 股的火爆行情不但使投资者收益颇丰，也让公募基金赚得盆满钵满。

今年以来，股票型基金摆脱了去年满仓踏空的局面，416 只普通股票型基金中，收益率达到 30% 的超过 300 只。一季度股票型基金整体收益率上涨 23.42%，混合型基金涨幅 27.4%。

但投资者对此似乎并不买账。近日，深圳证监局发布的《关于 2015 年第一季度证券期货纠纷投诉情况的通报》显示，2015 年 1~3 月，该局收到针对基金公司的投诉共 49 起，较去年四季度上升 58%，涉及 12 家基金公司。

具体来看，有关基金产品赎回费用不合理或收益达不到预期等问题的投诉 24 起，基金公司未对投资者解释清楚基金净值及分红等沟通问题引发的投诉 13 起，基金公司客服电话无人接听等问题引发的投诉 6 起，系统故障问题引发的投诉 4 起，其他业务办理问题引发的投诉 2 起。

记者注意到，相比去年四季度，“收益不



达预期”成为今年一季度客户投诉的新热点。

事实上，公募基金并无预期收益率一说。面对投资者反馈的“收益率不达预期”，某基金公司客服部人士称，所谓的预期更多的是心理预期，有时候相对同一公司的其他基金产品，自己手中的产品净值涨幅较缓或者逆势下跌，都会让投资者心生不满。

赎回费用不合理，则与 2013 年基金业实施的惩罚性费率有关。2013 年修订后的《开放式证券投资基金销售费用管理规定》要求，对持有期少于 6 个月的赎回行为强制征收惩罚性赎回费，该部分费用计入基金财产，以鼓励长期投资。

至于基金公司客服电话无人接听，或与分级基金产品大幅扩容有关。去年下半年以来，分级基金大扩容，相对复杂的产品设计使得针对分级基金的咨询随之增多，相比之

下，以往基金公司有限的人手显得捉襟见肘。

“公司的客服不到 10 个人，每当遇到分级基金不定期折算，投资者来电就会爆增，最极端的时候，一些投资者打电话一天都打不进来。”上海一家中型基金公司人士表示。在其看来，这一问题短期之内似乎无法解决，“公司也要控制人力成本，并不会因为短期市场行情较好就大幅扩张人员配置。”

另一位银行系基金公司人士无奈地说，“有亲戚买了分级基金希望咨询客服，几个小时之后电话仍无法接通，找到我这，认为我是基金公司的人，能够快速接入电话。”

也有基金公司人士对投诉率上升表示淡然，“熊市客户投诉率更多，牛市这一情况已经相对好转。”

## 投资者教育不足

# 券商触网加速：马化腾丁磊抢筹华泰证券

■ 张欣培 报道

内地券商华泰证券即将登陆香港联交所。华泰证券于 5 月 19 日-22 日公开招股，将于 5 月 29 日公布定价及认购结果。据港媒报道，在华泰证券 H 股落实的 13 名寄出投资者(基础投资者)中，出现了腾讯主席马化腾，其同意认购华泰证券 1 亿美元 H 股。此外，网易创办人丁磊也出现在认购名单中，其同意认购华泰证券 2 亿美元股份。

一边代表着互联网巨头，其一举一动颇受市场关注；一边是在互联网金融领域的领先者。在互联网金融的大背景下，两个名字的同时出现迎来外界无限猜想。

在政策鼓励下，互联网金融在 2013 年异军突起，诸多券商纷纷先后触网。另一方面，互联网企业也对传统的金融行业虎视眈眈。此前，腾讯已与中山证券、国金证券展开了战略合作。而导流结合服务的互联网战略合作方式，也让券商的经纪业务得到很大提升。

目前，华泰证券在互联网金融布局上，已建成包括“涨乐网”电商平台、网上开户业务、与互联网企业深度合作、移动端布局等等，全模式打造互联网券商。若与腾讯展开合作，将给券商阵营带来何种影响？

“未来是否有战略方面的合作还不确定，即便二者合作究竟对整个券商行业影响多大也将有待观察。”一家上市券商网络金融部副总表示。

## 马化腾 1 亿美元认购华泰 H 股

互联网券商趋势的大背景之下，马化腾认购华泰证券之举尤为引人注目。尽管这只是马化腾的个人投资行为，但被更多地解读为互联网巨头腾讯在传统金融领域的又一布局。

腾讯方面称，其为马化腾私人投资行为。“我认为作为个人行为投资可能性不大，仅仅作为财务投资完全没必要，后续有进一步合作的空间与可能。”一家中型券商研究员认为。

根据销售文件显示，腾讯主席马化腾、中国平安等 13 名基础投资者合计认购 19 亿美元股份，单个认购金额为 0.5-2 亿美元。其中，马化腾与中国平安认购金额均为 1 亿美元。

“这个认购量并不大，认购之举更大的象征意义，腾讯与华泰未来具有合作的可能性。”北京一家中型券商研究员向记者表示，“未来二者合作与此前腾讯与国金的合作有不同。对于腾讯来说，与国金合作当初试

性多一些，国金毕竟是中小券商，小券商经纪市场份额低，因此提升空间巨大。”

而与国金证券不同的是，华泰证券通过互联网导流的方式，华泰证券的经纪业务市场份额由 6.12% 大幅提升至 7.95%，同比增长 30%。从最早网上开户，到率先降佣金、手机 APP 等，华泰证券在互联网方面走在前列。

一家上市券商的互联网金融部副总认为，腾讯与国金的合作并不是深度合作，只是通过导流引入客户。

前述券商研究员也表示，目前互联网金融创新更多体现在经纪业务领域，而华泰证券在经纪业务的增长空间弹性已很小，其与腾讯合作到底会产生何种影响，关键还要看后续能不能做出新东西。

## 腾讯频繁进军互联网金融

作为互联网巨头，腾讯对互联网领域的行动由来已久。此前，腾讯就已经与中山证券、国金证券进行了合作。

2014 年 3 月 27 日，腾讯自选股 APP 平台与中山证券合作，开展“零佣通”业务，客户实际交易佣金仅为交易所规费；2014 年 6 月 25 日，腾讯企业 QQ 证券理财服务平台上

面对基金投诉率大幅上升，忙着发行新产品的基金公司，或许应该停下来反思一下，如何在冲刺规模和投资者引导之间找到平衡？

华南某大型基金公司客服部人士向记者表示，“以往我们向投资者介绍基金时，会提及基金合同中的股票仓位约定，股票仓位上限在 95% 的基金风险偏高，不过有些投资者对此通常简单地回复一句‘我知道投资有风险’，这类投资者未来可能更容易投诉。”

在另一位基金公司人士看来，基金公司做投资者教育有些力不从心。“基金公司目标是规模增长，加上市场顶部不可预测，不让基民买基金并不现实；至于渠道方面，基金公司更多是通过直销平台销售，做好直销平台的风险测评、风险提示等基础工作，对于体量更为庞大的银行代销渠道，基金公司也不会过多地强调投资者教育。”

“市场才是最好的老师。”上述基金公司人士表示，谁也无法判断市场顶部，不过，经历过 2008 年熊市的基民显然比新入市的基民理性得多。一些老基民在今年牛市行情之下终于解套，市场一有风吹草动就想着止盈，心态会成熟得多。

也有基金公司人士指出，这轮牛市中基金公司有所进步的一面。“今年募集到 100 亿的基金基本都提前结束募集，与 2007 年先募集几百亿的规模再开启比例配售相比，风控意识明显提高。”

“基金公司不能再再用俯视的心态对待投资者，不能抱着‘你是小白我要教育你’的想法”，北京某基金公司人士认为，无论是基金公司还是投资人，都要向市场学习，针对新一代年轻基民，基金公司可以通过微信平台，或以游戏互动的方式普及基础知识。

更多基金公司人士强调的是投资者适当性原则，将合适的产品卖给合适的人，不能把高风险的股票基金大量配置给低风险偏好的投资者，了解每一位投资者的风险偏好、各类资产比例很重要。

此外，制定合理的年化收益率也尤为重要。原公募基金元老、现朴易资产总经理尚志民曾指出，长期来看，每年 20% 的回报比今年赚 100%，明年亏 50% 的复利效果更好。“每年 20% 的回报，持续 25 年，最后的收益率是 95 倍，这就是复利的力量。”

# 深成指样本股 今扩容至 500 只 机构扫货中小创业板

■ 王耀龙 宋思报 报道

5 月 19 日，深交所和深圳证券信息有限公司宣布，5 月 20 日对深证成指(399001)正式实施样本股扩容。记者注意到，此次扩容后，深成指样本股数量将由 40 只扩大至 500 只。19 日龙虎榜数据显示，在机构买卖的 50 只个股中，中小板、创业板个股合计高达 43 只。

## 信息技术业权重提升

5 月 19 日深交所表示，5 月 20 日将对深成指实施扩容，扩容后，样本股数量将从现有的 40 只扩大到 500 只。新的深成指总市值约 13 万亿元，市值覆盖率接近 60%，与国内外市场标尺性指数的水平相当。

深交所还表示，此次扩容后，深成指板块分布将更趋均衡合理，深市主板、中小板、创业板公司的权重分别为 48%、35%、17%，与三类公司在深市的市值占比较为接近。从板块分布看，中小板公司 211 家、创业板公司 90 家，合计 301 家，占指数样本股数量的 60%。

深交所认为，深证成指的行业结构与深圳市场高度吻合。扩容后，金融地产行业权重将从 31% 下降到 14%；同时，信息技术行业权重从 14% 提升至 20%，成为第一大权重行业；前四大权重行业为信息技术(20%)、可选消费(16%)、工业(16%)和金融地产(14%)。

此外，深交所称，上证综指与沪深 300 指数主要反映大盘蓝筹股的表现，市场缺失反映成长型中小上市公司的标尺性指数，新的深成指将表征深圳证券市场运行特点，反映资本市场中的中小企业、创新型企业 and 新兴产业的发展，通过与上证综指、沪深 300 指数配合，从不同侧面综合反映我国资本市场整体情况，形成类似美国市场由道琼斯指数、标普 500 指数和纳斯达克指数构成的多标尺指数体系。

## 不影响相关指数基金运作

目前市场整体处于震荡调整阶段，此次深成指样本股调整幅度空前，指数扩容改造是否会引发市场波动，对相关指数基金的运作会产生影响？

对此，深交所表示，目前有南方基金、申万菱信基金、融通基金和天弘基金等四家基金公司开发了 5 只跟踪深证成指的指数基金产品。截至 2014 年底，相关指数基金的总资产规模为 78 亿元，此次指数扩容改造集中纳入一批新样本股，性质上与样本股定期调整相似，并未增加额外的投资管理风险，指数基金可以实现平稳运作。记者注意到，深圳证券信息公司根据 2014 年底数据测算，配合本次扩容改造，相关指数基金调整仓位涉及的金额约 50 亿元。当前，原深证成指的自由流通市值约 1.3 万亿元，新深证成指的自由流通市值超过 4 万亿元，具有充足的投资容量和流动性。由于基金调仓金额相对不大，且涉及股票数量较多，交易金额分散，扩容改造对市场及成份股的冲击很小，基本不影响相关指数基金的净值表现和正常运作。

## 机构对创业板态度分化

记者注意到，在深成指样本股扩容前，5 月 19 日 A 股全线反弹，沪指和沪深 300 指数涨幅超越深成指、中小板指和创业板指。然而，龙虎榜数据显示，机构席位最青睐的并非沪市个股，而是中小板和创业板个股。

据记者统计，19 日机构在龙虎榜上买卖个股共买卖个股 50 只，其中，中小板个股 254 只、创业板个股 19 只。机构净买入额前 5 名分别是国联水产(300094)、二三四五(002195)、安居宝(300155)、暴风科技(300431)和机器人(300024)。净买入额分别为 3.31 亿元、2.49 亿元、2.48 亿元、1.74 亿元和 1.72 亿元。

从 15 日到 19 日，机构对中小板和创业板个股的操作力度加大，15 日、18 日，机构买卖的中小板个股为 15 只和 18 只，19 日已增至 24 只；机构对创业板个股的买卖也由 15 日的 12 只增至 19 日的 19 只。

不过，机构并非只要中小板、创业板就照单全收。19 日机构净卖出排行榜前 5 名均为创业板个股，全通教育被净卖出 1.96 亿元，居第二名；此前的 18 日，全通教育已被净卖出 2.9 亿元，同样位居净卖出第二。上述两个交易日，全通教育终止了此前的五连阳，两天分别下跌 4.60 和 5.82%。

记者还注意到，在深成指新的 500 只样本股中，机器人是唯一现身机构龙虎榜的个股，如前所述，该股被机构净买入 1.72 亿元。

那么，19 日有无沪市个股被机构买卖呢？有！它们分别是西南药业、大豪科技、浙江鼎力、歌力思和星光农机。其中仅西南药业和大豪科技分获机构 2213 万元和 799 万元的净买入。西南药业在净买入排行榜上位居第 14 名，而在 5 月 18 日，沪市蓝筹股中国铝业位居机构净买入第二。

# 新基金发行逼近 6500 亿 十大公司或洗牌

■ 朱景锋 报道

今年以来新基金高密度发行，已成立的新基金总规模逼近 6500 亿元，创历史新高。在华夏、嘉实和汇添富基金等巨头公司暂停新基金发行的情况下，易方达基金、广发基金和工银瑞信等竞争对手猛推新基金，十大基金公司座次或重新洗牌。

根据记者统计，截至 5 月 18 日，今年以来已有 262 只新基金宣告成立，密集程度前所未有，这些新基金合计首发规模达到 6474.67 亿元，已超过 2012 年全年新基金募集 6446.63 亿元的年度发行最高纪录。按照目前的发行势头，今年新基金销售总规模很可能突破一万亿元。

史无前例的高密度发行成为今年新基金发行的一大特征。特别是 3 月份以来，新基金发行速度不断加快，每周都有 20 多只新基金投入发行，同时在售新基金总数不断创出新高，上周更有多达 64 只基金同时发行，创出发行新纪录。

多家实力基金公司基金销售效率高、募资规模大是本轮新基金发行潮的另一大特点，也是牛市的重要标志。其中，由最牛成长股基金经理任泽松挂帅的中邮信息产业基金一日募资即达 126.02 亿元，将基金销售热度推向高潮；另一位明星基金经理罗伟掌舵的易方达新常态基金 3 个交易日销售规模达到 146.62 亿元。

抓住牛市行情，大量发行新基金成为基

金公司在短时间内扩大管理规模的最有效方式。在华夏、嘉实和汇添富等规模前十大基金公司暂停新基金发行的情况下，易方达、广发、工银瑞信基金等竞争对手均在今年以来批量推出新基金，管理规模爆发式增长，历来较为稳定的前十大基金公司很可能在今年二季度重新洗牌。

一季度末排名第五的易方达基金二季度以来已经发行成立 6 只新基金，合计销售规模 342 亿元，成为二季度以来首发规模最大的基金公司，而目前该公司同时有 3 只分级基金发行。照目前的增长速度，其总规模有望超越嘉实和工银瑞信基金。

在基金销售最为火爆的当下，华夏基金、嘉实基金和汇添富基金却因老鼠仓事

件在年初遭到证监会处罚，被暂停新业务 6 个月，即不能申报新基金，这给了易方达基金等对手以赶超的良机。华夏基金有关人士曾私下对记者表示，该公司的处罚要到 8 月份才解除，在这期间由于不能发行新基金，确实很可能会被其他基金公司超越。

除一线大型公司规模排名出现巨大变化之外，其它大型公司借助密集的新基金发行在二季度以来规模也增长迅猛，如鹏华基金、景顺长城基金、银华基金等。中小型基金中前海开源基金则继续扮演黑马角色，凭借中航军工分级基金规模暴增。可以预见，在今年中期，基金公司规模排名变化将十分剧烈。