

# 最老基民:十年方识陈酒香

十年前,市场对开放式基金还非常陌生,就有先行者成为最老一批基民。十年后,这些人中多数仍然持有开放式基金,且非常认可基金的价值。这些老基民对基金的信任来源于基金所带来的回报。

证券时报记者 方丽

自华安创新发行之后,十年间开放式基金走进了千家万户,基民人数也已破亿,基金成为很多人投资理财的首选品种。证券时报记者寻找到华安创新、南方稳健、博时价值、大成价值等最早一批开放式基金的持有人,听他们道出自己的故事。

他们是首吃螃蟹者,所投资基金都有不错的收益。因此,他们都认可基金的专业投资能力,相信长期持有基金能获得较好回报。

## 用业绩抓住首次申购者

“我信任南方基金。”这句很像广告的话出自一位年近古稀的古向阳老人之口,他2001年认购了4万份南方稳健,之后认购了南方稳健二号、南方避险、南方恒元、南方全球等。虽然投资南方全球有所亏损,但他印象最深刻的是认购的第一只基金南方稳健,翻倍的收益让老人非常满意。他甚至表示,将把所持有的其他基金公司旗下基金赎回,全部买南方基金旗下产品,可以方便管理。

同这位老人一样,2002年就认购了大成价值的股民张翼翔也表示,未来将逐步把资金从股市转到投资公募基金,“开放式基金是专业投资团队为普通人理财,长期看还是能有超越大盘的表现,相比其他的理财产品,基金更为透明,流动性也较好。”目前张先生在持续定投大成价值基金。

开放式基金还打开了基民们理财的大门。张邦琛奶奶年轻时支援西藏建设,退休后除了在家带小孙女外,主要投资基金进行理财。自2002年认购了包括博时价值在内的多家大公司的基金,还经常关注报纸杂志上关于理财的文章,对于《财基》季刊每次都一字不漏地阅读,还连续不断地对基金净值的变化作详细记录,并进行分析比较。

最早投资华安创新的一位持有人也表示,他绝大部分资金都放在公募基金上,更喜欢在基金认购的时候参与,而且只投资老十家基金公司旗下基金。这位持有人所持有基金数量超过10只,可还从来没有赎回过任何一只公募基金。不过,他表示,他的“长期投资”只是将基金束之高阁,投资后就不再变动。

对基金公司来说,持有人投资基金的“首次体验”非常重要,一定要用良好的业绩抓住首次申购者,对基金公司产生信任感才能粘住持有人。基金业务涉及千家万户,一旦帮助部分客户取得了较理想的收益,他们便会口口相传,形成良好的社会效应。一旦让客户亏本,恶性评价可能会被叠加放大,基金公司再怎么做宣传广告也是枉然。

## 情感维系 客户服务很重要

公募基金持有人不仅要为我们赚钱,还要多跟持有人进行交流,做点感情投资。”2001年就投资了南方稳健的潘先生非常看重客户服务。其实,客户服务也是“粘住”持有人的因素之一。

潘先生年纪较大,看电脑不方便,因此需要通过电话、短信与基金公司联系,他希望与基金公司进行多方面交流,产生信任和感情。他表示,基金公司客户服务水平不同,有些大公司有专线理财电话,能定时沟通,加强交流,但也有些基金公司只发电子对账单,他根本无法查看。

而张翼翔认为,公募基金这十年来客户服务有较大进步,尤其是基金公司电子化进程很快,现在普通投资者都能通过网络等方式申购、赎回基金等,非常方便。而且,基金公司网站的功能也越来越强大。作为一个资深投资者,他还经常参加基金公司所组织的投资论坛等活动。我差不多一个月就会参与一次,听听基金经理或者分析师的市

●别光顾着发行新基金,也要做好老产品业绩。做好了,一样能增加基金公司规模。

●开放式基金是由专业团队进行投资,长期看还是能有超越大盘的能力。相比其他的理财产品,公募基金更为透明,信息披露更健全,流动性也较好。

●公募基金不仅要为持有人赚钱,还要与持有人进行有效交流,使持有人认可其投资理念。

●公募基金未来将朝着精细化方向发展,其在基金产品创新方面,会更关注主题型产品和量化产品。

场看法和宏观解读,对自己有很大的启发,基金公司这种客户活动办得很不错。”

另一位最老基民还表示,目前基金公司标准化服务盛行,并不能给投资人精细化服务。比如,一般基金公司只会给基民邮寄季报解读、基金策略报告、电子对账单等等。其中一些材料的数据表述不严谨,甚至出现过同期报告前后数据不一致情况。投资是一件专业精细的事情,持有人服务也需要专业化。”

此外,银行客户经理的服务态度也被基民看重。“以前银行客户经理营销时侧重介绍基金高收益的特点,对于潜在的亏本风险提示较少,这几年情况有所好转,有的还会提供市场波动信息,提示赎回的时机。”一位持有人表示。

客户服务非常重要。曾有一位基金公司高管表示,基金业本源是建立持有人的信任,这需要加强服务,保持与客户的沟通。排名第二十五的基金收益率并不会比排名第五十的基金收益率高很多,对于持有人没有太大的意义。但是如果市场波动的时候、发生变化的时候,基金公司能够做好客户服务,

意义会更大。

## 做好业绩是关键

自2001年以来,开放式基金业萌芽、生长、蓬勃发展。2008年金融危机发生之后,基金业陷入发展瓶颈,新基金发行数量迅猛增加,但基金业整体规模在逐年缩小,持有人的信任度也在不断下降,基金业有些“受伤”。

最早买华安创新的一位持有人直言,基金公司别光顾着发行新基金,更应该做好老基金业绩。他甚至用“滥”来形容目前开放式基金现状,“滥”一是指基金整体数量太多,二是认为现在公募基金同质化现象严重。基金公司不断发行和老产品一样的新产品没有任何意义,做好老产品比什么都管用,若华夏大盘精选基金一旦打开申购,必然会引来巨大的申购量,产生规模效应。”

同样,另一位老基民也有些不满,他认为,目前早涝保收的基金管理费收入模式,导致基金更注重规模的扩张,而忽视了基金业绩与回报持有人。新基金发行量不断创出新高,和基金公司“抢”管理费的思路有关。

而且,基金经理不作为、基金经理一拖多、基金经理人才流动……也为不少基民所担忧。“基金理财就应该帮我们理好财,不能股市跌去10%,基金却亏了15%。”潘先生表示,基金经理需要多为基民着想,不要只顾自己赚钱。

“我好长时间不投资基金了,未来主要看新基金概念是否好。”上海一位最老基民表示,希望未来基金公司能推出更多创新产品出来。

张翼翔同样表示,随着公募基金竞争越来越激烈,产品线逐步丰富,公募基金未来将朝着精细化方向发展,尤其是在基金产品上会更精细,他未来更关注主题型产品和量化产品。还有基民表示,基金公司应该加快产品创新,多创新主题类的基金、固定收益类基金,积极拓展境外基金产品。

历史数据显示,基民户数增减和市场走势呈现正相关,在目前市场行情不好的情况下,基金营销确实很困难,但越是困难,基金公司越应该加强客服与投资者教育,因为这个时候进来的投资者,赚钱的概率较大,对基金公司的粘性也较强。这样,才能真正维护持有人的利益,夯实基金业未来发展的基石。

## 观点 | Point |

### 成长,蓄势,再成长

王群航

作为专业研究基金时间最长的人,作为见证开放式基金从无到繁荣的人之一,我对开放式基金长远发展充满信心。开放式基金正处在一个关键、重要的蓄势时期,即将迎来又一个再成长的年代。

从开放式基金自上一轮完整的牛熊周期行情以来的份额总规模和资产总规模变动情况看:一、开基总规模的爆发性增长出现在2007年,是基于2006年和2007年自身良好的投资绩效。二、自2008年之后的三年半时间里,开基的资产总规模有一定量的减少,这与资产结构情况有关:权益类资产的占比长期在90%左右,股市下跌,总资产当然要减少。三、开基的份额总规模没有下降,依然维持在2万亿份之上,为后市基金资产规模的增加奠定了坚实的基础。

“开放”二字不仅仅是名称。开放式基金对于市场的贡献表现在以下一些方面:一、以开放的行为接纳专业的资产管理理念。基金是舶来品,专业化的资产管理理念和方式,自2002年底开始通过合资基金管理公司的管道逐渐进入中国,从而促进了自身的成长,推动我国专业资产管理行业的发展。二、以开放的心态为中国资产管理行业输送了人才。人员变动是近年来困扰行业的一个大问题。但从资产管理行业来看,公募人才流出,有效地促进了中国专业化资产管理行业的多样化发展。三、相比其他资产管理子行业,开基的最大优点在于其定期、定量、保质的信息披露,以及其他法定的非定期信息披露,这是其他非公募产品所没有的。未来,市场将会逐步认识到信息透明的重要意义。

总之,基础市场行情格局包含涨与跌,包含调整和蓄势;开基行业也将在目前这种表面艰难、但总体平稳的蓄势过程中,等待着下一波高速发展期。

(作者单位:华泰联合基金研究中心)

## 未来十年 精耕细作是关键

周群

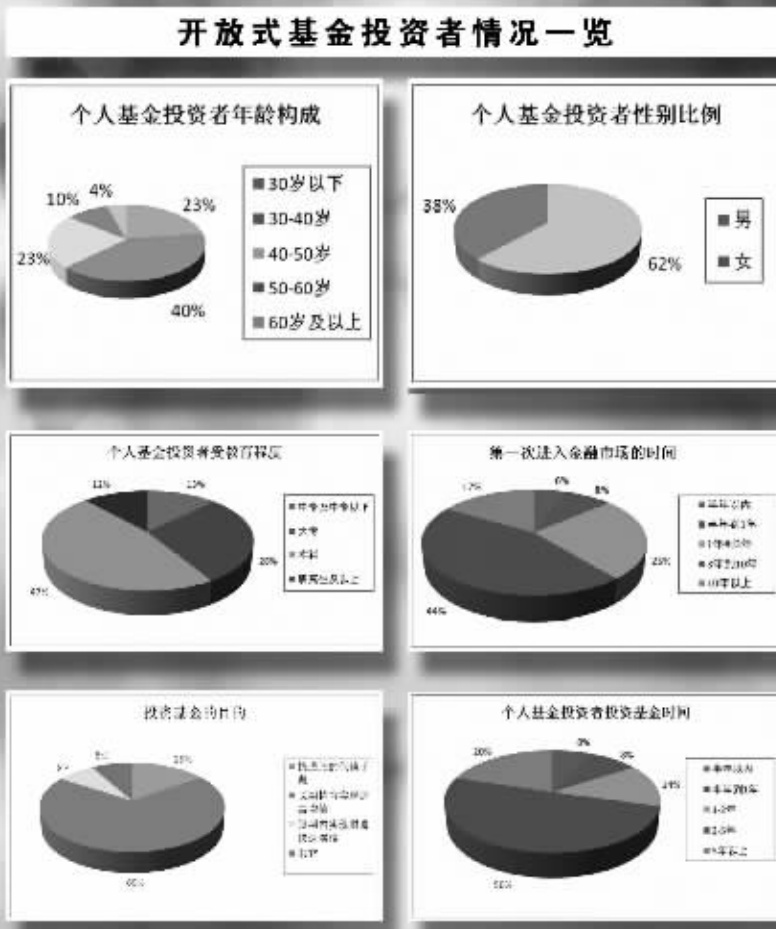
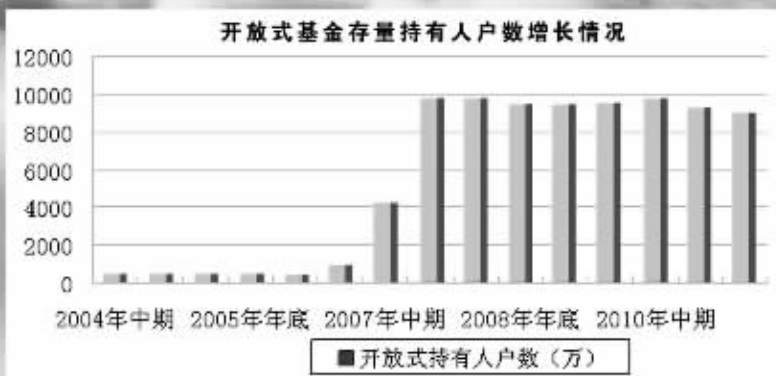
过去十年,规范促发展。1997年11月14日颁布的《证券投资基金管理暂行办法》是我国首次颁布的规范证券投资基金运作的行政法规。1998、1999两年设立了老十家基金管理公司。2000年10月8日,证监会颁布了《开放式证券投资基金试点办法》。2001年9月,我国第一只开放式基金华安创新诞生,我国基金业发展实现了从封闭式到开放式的跨越。截至2011年上半年末,开放式基金数量和规模占比均超过90%左右,成为我国公募基金市场的主流产品。

2003年10月28日,十届全国人大常委会第五次会议审议通过《中华人民共和国证券投资基金法》,自2004年6月1日起施行。同时,《证券投资基金管理公司管理办法》、《证券投资基金行业高级管理人员任职管理办法》、《证券投资基金运作管理办法》、《证券投资基金销售管理办法》、《证券投资基金托管资格管理办法》、《证券投资基金信息披露管理办法》六大配套管理办法相继出台,一法律、六法规体系的搭建为我国基金业的进一步发展奠定了较为扎实的基础。

未来十年,精耕细作是关键。过去十多年,各类基金为投资者创造了丰厚收益。从1999年至2011年上半年末,上证指数涨幅140.87%,积极投资偏股型基金平均收益达到638.65%,指数型基金平均收益为270.51%,保本型基金收益达到162.40%;债券型基金累计收益为83.37%;货币型基金自2004年以来的累计收益为21.08%。

但考虑到约2.4万亿元的资金是在2007年牛市高点进来的、2008年以来的三年半时间里基金行业没有实质性发展,心情就比较沉重了。经历了大发展之后,未来十年基金行业要获得大发展,需要进一步精耕细作、夯实基础。基金行业后续人才培养和积淀、适合投资者需求的创新产品、第三方销售机构的发展、行业良性竞争机制的建立等都是亟待解决的问题。其实,核心关键也只有一个:做好投资者服务工作!

(作者单位:天相投顾)



数据来源:证券业协会2010年基金投资者行为调查报告 官兵/制图