

从追爆款到护权益，“养基族”回归理性

——透视基金“收益幻象”下的风险隐忧

■青岛财经日报/首页新闻记者 刘棚

“持有三年，亏损40%，当初宣传的‘明星基金经理’和‘黄金赛道’都成了泡影。”2026年初，投资者张女士在社交平台晒出自己持有的一只新能源主题基金的收益截图，引发了数百条共鸣留言。曾几何时，公募基金凭借亮眼的“赚钱效应”吸引投资者，然而，随着市场波动加剧、部分基金业绩持续低迷，投资者的心态正发生微妙而深刻的变化：从满怀期待地“饲养”基金以博取收益，转向焦灼愤懑地“维护”自身合法权益。

一年一度的“3·15”国际消费者权益日，其焦点正从实体商品的质量与服务，加速延伸到金融消费领域，特别是涉及千家万户的公募基金投资。一种从追逐“赚钱效应”到捍卫“公平交易权、知情权、求偿权”的“维权趋势”正在形成，倒逼着整个资管行业进行深度反思与变革。



AI生成

根据相关数据统计，近年来涉及基金管理公司的民事纠纷案件数量呈上升趋势，案件类型涵盖合同纠纷、信息披露纠纷、适当性纠纷、管理责任纠纷等。这种变化的背后，是市场环境、投资者结构和法律意识的三重转变。

随着《中华人民共和国证券法》的普及和维权成本的降低，个人投资者不再认为“告基金公司”是天方夜谭。一旦有先行者站出来，便会形成“破窗效应”，鼓励更多有类似不公遭遇的投资者效仿。

更重要的是，维权行为正在从情绪化表达走向理性化行动。投资者不再满足于社交平台吐槽、投诉举报，而是开始收集合同条款、持仓变动、公告记录、宣传材料、风险揭示文件等关键证据，通过司法途径主张权利。

业内专家评价，个人投资者起诉基金机构增多，并非行业危机，而是市场成熟的必经之路，是一次全面的“压力测试”。它倒逼基金公司重新审视合规体系、投研文化、风控标准与客户利益机制，也推动监管、司法、机构、投资者四方形成良性互动，促进整个行业法治化水平提升。

记者观察

从“消费者”到“长期伙伴”

基金投资，本质上是投资者基于信任，将资金委托给专业机构进行管理。这种“信托”关系，是行业发展的基石。当“赚钱效应”减弱时，“维权效应”的凸显，并非行业的倒退，而是市场走向成熟、投资者走向理性的必然阶段。它像一面镜子，照见了行业在高速发展过程中积累的深层问题，也倒逼着所有市场参与者进行反思与革新。

保护基金持有人的合法权益是一项系统工程。它需要监管的刚性约束、制度的不断完善、机构的恪尽职守，也离不开投资者自身的成熟与理性。理想的图景是，基金持有人不再仅仅是金融产品的“消费者”，更是与优秀资产管理人共同成长、“长期伙伴”。在这个关系里，信任得以建立和维系，委托责任被庄严履行，长期主义得以践行。唯有如此，公募基金行业才能真正发挥其普惠金融的价值，成为大众分享经济增长成果的可靠桥梁，而非焦虑与纠纷的源头。今年的“3·15”国际消费者权益日，对于基金行业而言，不仅是一个警示，更应成为一个推动行业回归本源、高质量发展的新起点。

管理预案何在？这种因管理人可能存在的决策失误或风控失职导致的损失应由谁来承担？

在传统销售环节，侵权问题仍未根除。尽管监管部门多次强调合规销售、适当性管理，但在实际展业中，部分机构与渠道仍存在明显违规行为。例如，将历史业绩简单等同于未来承诺，用“冠军基金”“爆款”等词汇进行饥饿营销，淡化基金投资必然存在的风险。更值得警惕的是，“赎回买新”的行业潜规则。部分销售渠道为赚取更多佣金（新基金销售佣金通常高于老基金申购费），鼓励甚至诱导投资者赎回表现尚可的老基金，去认购不确定性更高的新基金，使投资者无端承担额外的申购赎回费用和时间成本，严重损害了其财产权益。

从沉默到“对簿公堂”：

个人投资者依法维权进入常态化

面对长期亏损、运作不规范、服务不到位等问题，投资者的应对方式正在发生根本性变化。过

去，个人投资者面对金融机构往往处于弱势地位，亏损后多选择默默承受、赎回离场。但近年来，随着法律知识普及、维权渠道畅通、司法实践完善，越来越多投资者选择主动维权、依法维权。个人投资者起诉基金公司、基金经理的案件明显增多，维权从线上吐槽走向司法程序，从“不敢告”变为“敢于告”，从偶发案例走向常态化。

近期，鹏扬基金新增一则服务合同纠纷开庭公告，原告为自然人投资者。尽管案件标的并不大，却释放出强烈信号：普通投资者已敢于通过法律途径与基金公司直接对弈。无独有偶，2026年1月，上海市虹口区人民法院公开审理一起金融委托理财合同纠纷案，投资者李某将国投瑞银基金及相关基金经理一并诉至法院，案件涉及风格漂移、运作合规等核心争议，引发行业高度关注。

这是国内罕见的投资者直接起诉基金经理的案例，将基金运作合规性问题推向公众视野，也让“风格漂移”这一长期存在的行业痛点被彻底摆上台面。

光环褪去，痛点凸显：

基金维权清单全面升级

过去，基金投资的消费者权益问题，主要集中在销售环节的适当性管理、风险提示不足等。如今，随着投资者权益意识的觉醒，维权焦点已穿透销售端，深入至投资管理运作的核心环节。

“我买的是‘中小盘成长基金’，为什么前十大重仓股全是白酒和银行龙头？”投资者王先生发出了典型质问。这种基金投资组合实际风格与基金合同约定严重偏离的现象，被称为“风格漂移”。投资者基于合同载明的策略和风险特征进行选择，最终却被动承担了未经同意的额外风险，其知情权与公平交易权受到侵害。近年来，此类问题已成为投诉的新热点。

在结构性市场行情下，部分基金为冲刺业绩排名，采取高度集中的行业配置与个股持仓，甚至单一赛道持仓占比超过七成。在行情向上阶段，此类基金净值快速上涨，成为市场爆款；一旦行业周期逆转、政策发生变化、情绪转向，净值便出现断崖式下跌。“这不像投资，更像赌博。”一位在2025年高位买入某单一行业主题基金的持有人表示。投资者不禁质疑，基金管理人是否履行了专业的尽职调查和持续的风险评估义务。当基金净值因重仓股“爆雷”而单日暴跌时，所谓的风险控制体系和流动性

兴业银行青岛分行

筑牢消保“防火墙” 绘就为民“同心圆”

■青岛财经日报/首页新闻记者 李青

2026年2月1日，国家金融监督管理总局发布的《金融机构产品适当性管理办法》正式施行，标志着我国金融产品销售管理迈入系统化、规范化新阶段。这部被业内视为具有里程碑意义的新规，将“了解产品、了解客户、适当匹配”的核心原则以立法形式固化，为金融机构划定了清晰的红线，也为亿万金融消费者撑起了权益“保护伞”。2026年“3·15”国际消费者权益日，“清朗金融网络 守护安心消费”成为金融行业共同行动主题，数字时代的金融消保工作正从“被动应对”向“主动治理”深刻转型。

兴业银行青岛分行用一组扎实的数据，回应了新规之下的消保命题。2025年，该行监管转办投诉量同比下降51.3%，消保审查笔数同比增长54.8%，开展志愿活动300余场……这一串数字背后，是该行始终将金融消费者权益保护工作作为践行“金融为民”核心宗旨的关键抓手，深入贯彻落实监管和总行各项要求，以完善体制机制为基础、以全流程管控为核心、以科技赋能为驱动，持续提升消保工作质效与风险防控能力，切实维护金融消费者合法权益。一幅“人人知消保、事事重消保”的生动画卷，正在青岛这片金融热土上徐徐展开。

践行普惠为民，让金融服务“有温度”

金融消保工作既要“上接天线”贯彻政策要求，更要“下接地气”温暖百姓心坎。兴业银行青岛分行始终将“普惠金融”作为消保工作的落脚点，以“教育常态化、宣传精准化”为目标，构建起多层次、广覆盖的金融知识普及体系，让消保工作真正惠及千家万户。

在金融教育领域，青岛分行下足功夫。发布年度金融教育工作计划，针对不同群体设计精准教育内容，开展了“3·15宣传周”“金融知识普及周”等主题活动及“金融消保村村通”等自发性活动。通过“固定网点+流动服务车+线上平台”三位一体模式，将金融知识、风险提示、业务咨询延伸至偏远乡村，打通金融服务的“最后一公里”。官网及手机银行公众教育专区持续更新，自主创作发布6篇原创风险提示，以身边事教育身边人。

金融消保的温度藏在每一位兴业银行青岛分行员工奔跑的脚步里。该行印发了《金融消保志愿

服务实施方案》，组建“金帆护航”志愿服务队，分行员工利用业余时间深入社区、企业、学校开展志愿活动300余场。从白发苍苍的社区老人到朝气蓬勃的校园学子，从忙碌奔波的快递小哥到刚刚进城务工的农民兄弟，“金帆护航”的旗帜所到之处，金融知识如春风化雨，滋润心田。

针对老年客群、特殊群体等金融知识薄弱群体，青岛分行更是用心用情。在适老化服务方面，联合平度老年大学推出联名借记卡，发布金融服务适老化工作实施细则，配套编制服务手册，并依据最新规范对网点进行无障碍设施改造，让“银发族”跨越“数字鸿沟”。在特殊人群关爱方面，制定《残障人士金融服务规范手册》，配置盲道、助听设备；发布《军人优先服务指南》，开通专属窗口；针对外籍来华人员，优化外汇业务办理流程，增设多语言服务指南及线上智能翻译功能。一桩桩、一件件，都是“金融为民”的生动注脚。

深化科技赋能，为消保工作注入“智慧含金量”

如果说高质高效的服务是消保工作的“软实力”，那么科技赋能则是不可或缺的“硬支撑”。兴业银行青岛分行坚持“人防+技防”并重，一方面扎紧制度篱笆守护数据安全，另一方面以科技创新优化服务体验，让消保工作既有力度、更有速度。

数据安全是金融消费者的“命根子”。青岛分行制定的《个人信息保护实施细则》，明确信息收集、存储、使用、传输等全流程操作规范。对敏感数据操作设定严格红线，禁止暴露未脱敏客户信息；信息系统研发必须通过数据安全评估，敏感信息强制脱敏处理，权限分配遵循“业务必要”“审批分离”原则。同时，多渠道开展个人信息保护宣传，在公众号、营业网点电子屏发布防范电信诈骗、数据安全等知识81次，重点剖析AI换脸诈骗、数据泄露陷阱等新型案例，发送安全提示短信2万余条，覆盖客户2.6万余人，为公众筑起一道坚实的“防护墙”。

科技创新的脚步不曾停歇。在手机银行“城市服务”青岛专区，青岛分行开辟“消费者权益保护专区”，下设投诉渠道、金融知识、风险提示三个模块，

以图文、视频等生动形式精准推送风险防范技巧。针对近期高发的电信网络诈骗，专区定期推送新型骗局案例，让风险提示“触手可及”。

“已故存款人信息查询项目”的上线，是青岛分行以科技赋能消保服务的务实举措。这一业务虽涉及特殊场景，却与万千家庭的财产继承权益紧密相连。通过与民政部门数据对接，分行成功实现存款人信息的自动化核查，将原本需要数日、往返奔波的线下查询流程压缩至分钟级。一位刚办完业务的市民表示：“现在办理快多了，不用再跑好几趟，确实很方便。”该项目的落地，以技术手段回应关切，切实解决了群众在办理已故亲属存款查询时的实际困难，提升了其金融服务获得感。

回望2025年，兴业银行青岛分行用一项项扎实的举措、一组组亮眼的数据，交出了一份有温度、有厚度的消保答卷。消保工作没有终点，只有连续不断的新起点。在“金融为民”的征途上，兴业银行青岛分行正以更加昂扬的姿态，筑牢消保“防火墙”，绘就为民“同心圆”，为营造清朗安心的金融环境贡献兴业力量。

从顶层设计到落地执行，筑牢消保“压舱石”

消保工作要想行稳致远，必须依靠制度的力量。2025年，兴业银行青岛分行将消保工作上升为“一把手工程”，分行行长多次作出专项批示，并将其纳入全行战略规划。通过“会议督导、参与实践、强化考核”的推进体系，确保各项消保政策有效落地。分行领导不仅定期召开专题会议，更带头走进“3·15”“普及金融知识万里行”等活动一线，参与《大海的演讲》等创新宣传，以身体力行推动消保意识入脑入心，形成全员重视、协同联动的良好局面。

在治理架构上，青岛分行进一步明确消费者权益保护委员会职能，将消保工作全面融入经营发展战略与企业文化建设，确保与业务发展同规划、同部署、同落实。围绕年度工作重点，先后出台消保培训、投诉服务等管理细则，构建起涵盖消保考核、信息披露、个人信息保护、营销行为管理、可回溯管理、销售适当性等在内的完整制度体系。同时，发布“大消保”联动工作机制通知，推动

业务全流程嵌入消保因素，形成责任清晰、治本管长的消保格局。

制度的生命力在于执行。青岛分行坚持预防为主、管控在前，将消保审查作为第一道防线。截至2025年11月，全行开展消保审查407笔，同比增长54.8%，提出审查意见229条，采纳率100%；同步发布消保审查工作指引，从源头保障消费者权益。在考核层面，将消保权重提升至6%，细化为投诉处理效率、客户满意度等指标，并增设多元化纠纷调解加分项，以正向激励推动消保与业务深度融合。在事中管控上，建立销售专区“双录”机制，设置风险评估弹窗，规范营销宣传行为，确保销售全程合规留痕。合作机构管理同步从严，动态更新“白名单”并公示官网，从准入端把好风险关。事后监督同步加码，在总行组织的全国性检查中，青岛分行上半年排名全国第六，下半年通过针对性整改跃居全国第一，消保主体责任在营业网点落地见效。

用51.3%的下降作答，用1328%的增长暖心

投诉量是检验消保工作成效的“试金石”。2025年上半年，兴业银行青岛分行监管转办投诉量同比下降51.3%，仅19笔，这一数据背后是系统性的溯源治理。

青岛分行全面强化消费者投诉处理机制建设，修订消费投诉服务管理实施细则，明确投诉受理、流转、督办等全流程工作机制。同时，进一步完善消费投诉处理系统，实现投诉登记、分派、反馈的闭环管理。通过逐月对投诉数据进行多维度分析，针对信用卡息费争议等高频投诉场景，深入追溯业务流程漏洞

或产品设计缺陷，规范销售话术及宣传材料、下发工作提示函。此外，通过开展消费者应急管理和重大消费投诉应急演练，进一步强化了风险预防能力。

在多元化解方面，青岛分行制定金融消费纠纷多元化解工作管理实施细则，由零售金融部牵头统筹纠纷调解工作，建立标准化调解流程与协作机制。2025年全年，青岛分行通过调解方式化解消费者纠纷200余笔，较上年增长1328%，调解成功率与执行率均实现100%，有效将矛盾纠纷化解在前端。