2022年5月28日 星期六 策划:韩启 责编:郝一萍 美编:孟宪东 TIANJINDAILY 天津日报

生财秘籍还是敛财神器?

“卸妆”网络财商课

为钱忧,为财忙。投资本就伴随着各种风险:行业周期、持股仓位、市场波动……现在,又多了一个——网络财商课。踩在财富焦虑的“沃土”上,这一边,短视频亮出一份份耀眼的业绩单和一个个可以吊起贪欲的财富故事;那一边,身处其中的人看到的却是虚幻的泡沫。卸下过度美颜的浓妆,一位从业者直言:“你装饰了他的报表,他粉饰了你的财富梦。”

“零基础快速实现财富积累”“用1分钟提升收益13倍”“躺着睡觉也能赚钱”……目前,不少财商教育机构打出了这样极具诱惑力的广告语。他们通过免费或低价的财商课引流、一步步营销,推荐学员购买几千元甚至上万元的升级课程。由此引发的诸多纠纷及维权问题引人关注。

收益截图造假 固定话术围猎“小白”

最近每天中午和晚上,小宏都会给肖静打来微信语音电话。在此之前,她会按照惯例先发来一些文字,比如:“机会转瞬即逝,您错过可就真的没有了”“张哥,只买了6万元,就有1.7万元的收益”“王哥的一半学费也是通过信用卡支付的”……随后,小宏会把客户的收益截图发过来。

大概两周前,肖静在短视频平台看到一个宣称“快速实现财务自由,普通人也可以做到”的财商课广告,于是花了0.99元买了5天的“小白课”。“小白课”是学员进入财商课学习的第一步。

课程的前几天,小宏给肖静发来一些文字资料和视频课程。还没有等到5天课程结束,小宏就迫不及待地向肖静推销上万元的升级课程,并开始了她的“攻单”之旅。“攻单”是这个圈子的行话,意思是对低价引流进来的“小白课”学员进行“提纯”。营销人员(圈内也称老师)通过电话、微信等方式,以固有的营销模板,比如用大幅度优惠诱导,辅以学员赚钱案例等手段让学员续费上下一阶段的升级课程。两个月前还在某头部财商教育机构就职的王军告诉记者,老师们上岗前都有话术培训。他所在的机构有好几本话术培训笔记,里面涵盖了学员会问到或遇到的各种问题的标准回复模板。

“看群里的收益截图,有人3天就把学费赚回来了,有人一个月买股票赚了18万元,我觉得上这个课就能暴富。”正在一家机构上财商课的学员小园说。而针对这些收益截图,一位圈内人士透露,有的高收益截图是编辑器做出来的。“大多数(收益截图)不是真的,有可能是老师们P的。”

在该圈内人士的指引下,记者在某网络购物平台上看到,不少商家都提供“P图”“改字”“数字截图”等服务。多位商家表示,根据样图生成投资收益截图,图中的持有金额、今日收益、预估总收益、持仓收益率等数字均可更改。“收益截图里的数据都可以改,股票仓单也能改,只要是带数字的图片都能改。我们改过的图片真实度很高,每张8元,量大优惠。”一位店家给记者展示了此前用技术手段改过的资产和收益截图。

转化率降至3%至5% 有的班老年学员占一半

从几家财商教育机构的课程设置来看,同质化现象明显。课程设置和教学内容大同小异,大多分为“小白课”、升级课、实操课等,教材课件一般为投资入门读物。“这些机构的路子都差不多,先砸钱投广告,引流进来后做一波儿营销,收割续费进入高阶课程的学员。”王军告诉记者,群里有机构内部的氛围号,充当托儿。在他曾就职的机构,老师们每次转化一个升级课学员能提成7%左右。

华北地区一位财商教育机构的从业者告诉记者,2021年初,学员的转化率还是挺高的。当时赶上新冠肺炎疫情期间在线教育的风口,很多人在家学习热情高涨。有的机构那时的转化率能达到30%至40%,低的时候也有10%左右。

去年8月,国家网信办启动了专项整治活动,明确打击炒作社会恶性事件、负面极端事件,煽动悲情、焦虑、恐慌等情绪,借以推销所谓“财商课”、各类保险产品等违规问题。自此,短视频平台导流效果断崖式下降,从“小白课”到升级课学员的转化率降到了3%至5%。机构为了吸引新的学员,开始转向下沉客户,很多没有任何理财和金融知识的老年人、负债者等“懵懂”入场。

“如果你没钱,老师会推荐你刷信用卡。”前述财商教育机构从业者向记者透露了这一信息。肖静也有遇到这种情况。此前,肖静在和小宏的沟通中多次表示学费太贵,资金压力大。小宏直言:“刷信用卡吧,很多学员都是这样的。”

王军告诉记者:“我之前所带的那些班,每个班里都有负债的学员,也有不少老人。我曾带过年纪最大的学员有70多岁,有的班老年学员占到一半。老年人申请退费的很多,他们有的连拼音都不会,也听不懂课程。”

“擦边”荐股 设置“低退费奖”挽救退课率

“要不是海天味业和双汇发展,那些学员也不会被套得那么惨。”王军说他所在的机构,大部分学员都被套在了这两只股票里,因为课程老师说这两个是好公司,但忽略了估值水平。

按照规定,只有取得证券投资咨询业务资格的证券公司和证券投资咨询机构才可以从事证券投资咨询业务。财商教育机构是没有投顾资格的,不具备提供理财或股票投资建议的资质。但据了解,部分机构的老师会暗示荐股。王军表示:“别说私下了,有的老师在直播课里就会以案例的形式提到哪只股票在哪个价格可以入手。该机构有‘18步分析法’来判定这个公司是不是个好公司。一旦课程提到了,就会有大把的学员跟着买入。我有个最惨的学员1200万元的本金亏了500万元,亏了几十万元的也不少。按理说,财商教育机构是没有资质和能力去评判任何公司好与坏的。”

记者注意到,目前消费者对财商课的投诉不在少数。截至目前,黑猫投诉平台有关财商课程的投诉量超过5000单。消费者投诉的问题大多集中在商家通过低价课程引流、承诺实现财务自由等方式不断洗脑,诱导用户缴费甚至贷款;实际课程质量差、价值低;涉嫌虚假宣传;用户申请退款维权难等方面。“申请退费的学员太多了,公司对老师们设置了‘低退费奖’,只要你的班零投诉、零退费,就能拿到额外的奖金。”王军说。

事实上,理财规划需要考虑客户的年龄阶段。一般来说,在20岁至30岁阶段,应以培养储蓄习惯为主,资金多用于银行理财、货币基金等风险较低的投资;30岁至50岁期间,一般从子女教育、健康医疗、退休养老等方面来做理财规划,其中股票等风险性资产一般不超过家庭收入的三分之一;50岁以上,理财的目的主要是支持子女的家庭、事业和保障自己的老年生活,应以稳健投资为主。肖静在财商课学习中发现,有的机构老师推荐的投资方式因人而异,但大多数机构则是“胡子眉毛一把抓”,所有学员用的是同一套教程,老师给出的也是雷同且激进的理财建议。

对此,北京大成律师事务所高级合伙人肖飒认为,面对良莠不齐的网络财商课,识别和防止被骗的第一步就是要树立正确的理财观念。很多人对一些新颖的理财方式缺乏认知,容易受到课程的误导,这时就要用正确的理财观念来规避风险。其次,还要从正规渠道查询这些网络财商课的运营主体,看它们是不是正规机构。

行业情况

流量萎缩

机构客群市场下沉

经过专项整治后,很多财商教育机构引流难度加大,业务量锐减,员工数量大幅萎缩。曾在一家财商教育机构工作的员工告诉记者:“公司之前有几千名员工,现在只剩下500多人。学员少了,就用不了这么多老师。以前一个老师能对接500人至600人,现在也就100多人。”

企查查数据显示,截至今年4月底,财商教育相关企业现存近6000家。近些年,财商教育相关企业新增注册量呈下降趋势:2019年,新增注册量创历年新高至1800余家,同比增长32%左右;2020年新增800余家,同比降幅超过55%;2021年新增150余家,同比降幅超过81%。

“现在,只要有公司开发出来好的课程产品,各家就蜂拥而上直接抄袭。那些抄得快、项目上线快的团队会被公司公开表扬,大家都鼓励这种风气。”刘洪曾是一家财商教育机构的负责人,“越来越乱”是他对这个行业目前最大的感受。

“这帮人多是抱着‘赚快钱’的心态入局的。”刘洪透露,前些年财商教育机构对提升人们的投资理财能力有正向推动作用,客群也大多有一定的经济实力。但现在,客群流量已经被各大机构挖掘殆尽。不少财商教育机构开始寻求转型,比如改名理财教育、金融思维等,并逐步下沉到三四线城市。

律师支招

老年人频频“踩雷”

如何避开那些“坑”?

网络财商课的学员带着提升理财技能的需求入场,但也常常陷入纠纷“旋涡”。面对良莠不齐的网络财商课,消费者该如何规避陷阱?又该如何维权?对此,记者采访了北京大成律师事务所高级合伙人肖飒。

现在很多老年人上财商课,但他们有的对理财并不了解,产生了不少投诉问题。您对这一群体的理财有何建议?

肖飒:首先,由于社会处于飞速发展之中,一部分老年人对现在新兴的理财方式缺乏认知,这部分群体会认为自己跟不上社会发展的步伐。因此,那些宣称能够提升理财技能的财商课对他们有很强的吸引力,这是很多老年人报名财商课的重要原因。

其次,对于老年人来说,并不是不能参与理财,而是要有选择性地参与理财。对他们来说,有些银行提供的相对比较稳健的理财方式更加适合。当然,老年人去选择理财产品时也可以多听取年轻亲属的意见。

您此前接触过老年学员的财商课维权案例吗?

肖飒:确实有过相关案例。之前有位刘大爷因为理财课进行过维权。据刘大爷说,这些课一开始都宣称“0元学”,可学了几堂课后,老师就开始卖课。最后在老师的劝说下,刘大爷买了6880元的基金课程。但这些所谓的基金课程不是讲解基金知识,而是大体讲一下当天的盘面,根本不涉及实质内容。刘大爷不敢买这些基金,听了两天就想退课,可是,机构找各种理由不给退费。

其实在一些投诉平台上可以看到,不少消费者反映部分理财培训机构、“商学院”等打着免费的旗号吸引用户,但中途收取高额费用。此外,还有老师资质造假、课程内容网上都能查到、客服联系不上等问题。

若遭遇网络财商课纠纷问题,消费者该如何维权?

肖飒:消费者可以向相关平台举报。现在有很多举报平台能够受理网络纠纷,及时举报是维护自身权利的有效手段。面对一些恶意诈骗的行为,消费者应立刻报警,选择用法律武器来捍卫自己的利益。

人们在维权时一定要注意收集和保留证据,包括但不限于通话录音、机构发送的相关宣传小册子、朋友圈截图、转账交易记录等。这样即便消费者权利受到侵害,也能够通过这些证据来维权。

理想VS现实

学员

刷信用卡买课

“画张大饼”安放从无到有的焦虑

36岁的上班族陈飞此前不曾有过财富焦虑。直到去年2月,他在刷短视频的时候看到了一句财商课的广告语——“理财课是人生的必修课,普通上班族也可以实现财务自由”,这句话触动了他的内心,激发了其对财富的不安感。“以前没想过自己还能实现财务自由,这个课给我了一个希望,12节课12元也不贵,就尝试一下。”

开课后的几天,是陈飞感觉距离财富最近的时候。“老师说钱会缩水,如果不理财,现在辛苦攒下的钱以后会贬值,老了也没钱花。上了‘小白课’后,我很焦虑,有一种人生无望的感觉,觉得理财是我唯一的出路。”

在财商课的微信群里,学员理财赚钱的截图部分被打上了马赛克,但诱人的收益率却清晰可见。陈飞认定,想要实现财富升级,就必须学。“我一个月工资9000多元,除去房贷和生活开销,剩不了多少钱。但老师说,钱多钱少不重要,有了思维就能钱生钱。”于是,陈飞瞒着家里人用信用卡刷了6998元买了升级课程。陈飞以前对理财一窍不通,但刚买课后的他却很欣喜:“上了课,我觉得马上能赚到钱了。老师承诺拿到毕业证后,如果对效果不满意,还可以全额退款。”

开课后,陈飞开始了每周一节录播课、一节直播课的学习。“刚开始还行,但后面越来越听不懂,课上讲的都是理论知识,实操也用不上。跟他们之前宣称的‘学了就能用上,可以钱生钱’完全不同。”当发现课程实操性不强,陈飞提出退款申请。“他们说我没有通过考核,没拿到毕业证,退不了钱。现在回想起来,财商课老师打一开始就在诱导消费,之前承诺的学完就能理财、能赚钱,其实也只是画了一张‘大饼’。我有种被欺骗的感觉。”

前员工

教材全靠复制粘贴

你以为的“专家”可能还不如你

一个多月前,李华还是一家财商教育机构的升级实践课班主任。他是2021年1月入职的,在经过几天的培训之后就开始带班。他最多的时候同时带了十几个班,一个班90至120人,学员数量上千。

李华曾就职机构的老师主要分为两种:“小白课”的老师和实践课的班主任。李华告诉记者:“‘小白课’老师没什么学历,就是做营销。班主任也不是学员认为的投资专家,只要有点金融基础的人就能进来,培训几天就教课了。”

作为实践课班主任,李华最直接的感受是学员构成的变化。据他说,刚开始学员不管是在学习能力、接受程度还是实操方面整体素质都很高。但后来随着流量下沉,班级里开始出现了老年学员、低收入者甚至是负债学员,一些完全不具备投资学习能力和理性投资心态的人也都来了。“老师们的月薪看级别,从8000元到1.5万元的都有,收入高动力就大,所以他们‘攻单’挺猛的。”李华说。

据了解,一套财商课程的开发成本并不高。李华曾多次被征集去编写教材,其中大部分内容是从《穷爸爸富爸爸》《战胜华尔街》《滚雪球》等各种书籍中摘抄的。这些编写后的教材经过公司教研部门审核过后便投入使用。李华说:“我们有个‘文字班’,就是把一些书里摘抄的内容复制粘贴到群里,这就算是上课了。我曾写过一篇几千字的材料,公司给了我1500元。有时候,你看到的‘投资专家’,投资理财的能力可能还不如你。”

记者手记

你的焦虑 成了别人的生意

财富焦虑,是采访中财商课的学员对我们表达出近乎一致的情绪。可能是现在大家都担心收入结构单一,没有除了工资之外的第二收入就很慌,这是人们报财商课的原因之一。对机构来说,这样的焦虑成就了他们的生意。

财商课是知识付费领域中的特殊品类,对提升财商意识和理财思维有一定作用。但当财商教育机构游说不具备投资能力的老年人入场、催促资金紧张的学员靠信用卡透支来支付学费时,这件事情就变味儿了。

理财投资是有门槛的,这也意味着理财能力很难通过“速成班”得到大幅提升。采访中,我们对几位从业者提出过这样的问题:“学习几个月就能实现财务自由,那直播间里的老师们为什么自己不去做呢?”他们支支吾吾也没说清楚。

“钱是赚不完的,但能很快赔完。”这是一位受访学员在采访结束前说的最后一句话,我们对此印象深刻。

(应受访者要求,部分受访对象做化名处理。)

本版撰文 本报记者 宁广靖 袁诚
本版漫画 王宇