

如何挑選最適合你的理財顧問?



很多金融從業員都掛有「理財顧問」這名銜，然而，根據規定，只有持有適當牌照或許可的人士，才可向客戶銷售證券（例如股票、基金）和保險等金融產品，又或提供投資建議、理財策劃等服務。

金融產品五花八門，名目不一，除了名稱上容易混淆外，亦令人關注理財顧問為消費者提供投資建議時的服務素質。為探討行業情況，本會於去年5月至10月間，委派多名調查員，以不同年紀、家庭及經濟狀況的顧客身份，向多間金融機構的理財顧問要求提供理財分析及投資建議服務，觀察到若干問題，希望消費者亦加以留意。

研究方法

範圍

以分層方式抽樣包括銀行、保險公司及投資顧問公司等33間可以向公眾提供理財顧問服務的金融機構，共進行58個個案。

目的

透過觀察金融機構提供服務的情況及分析其建議產品的合適度，提醒消費者在選擇理財顧問時應注意的事情。由於個別公司的經營模式及服務範圍大不相同，本研究並不直接比較各理財顧問的優劣。

方法

調查員按預先設計的顧客身份，向金融機構要求提供理財分析及投資建議，再交由學者、行業人士及學會代表組成的專家團研究建議或介紹的產品的合適程度。

觀察結果

1. 部分未有披露牌照及資格

調查員雖明確地表示要尋求理財分析及投資建議服務，然而，並非全部接待調查員的「理財顧問」均持有可就證券或期貨提供投資建議的牌照（在58個個案中，有38個個案的理財顧問持有有關牌照）。由於理財顧問多未有向調查員透露其所持牌照或資格，消費者難於瞭解理財顧問是否能夠提供所需的理財服務。

本會建議

理財顧問所能提供的服務種類，視乎他們有沒有相應的牌照或註冊，消費者應向理財顧問查詢其所持牌照或資格。另外，消費者亦應查問一下理財顧問在業內的經驗，以及他通常接觸的顧客類型及一些典型的理財個案，以瞭解理財顧問日常的工作範圍，是否配合自己的理財需要及期望。理想的財務顧問應該在投資、保險、稅務、退休及遺產安排等重要課題上有豐富的知識和經驗，假如消費者對理財顧問名片上所列舉的牌照資料或資格有任何疑問，應該向有關規

管機構或專業團體核證（見表一）。

2. 收費資料並不詳盡

一般來說，理財顧問的收費方式有以下各種：

- ◆ 顧問向受聘公司收取薪酬。公司由客戶獲得費用或佣金收入，再支付薪金給顧問。

- ◆ 根據客戶的受管理資產的總值或投資回報的某一百分比收取報酬，通常每年計算。

- ◆ 建議顧客購買的產品的供應商提供佣金。佣金通常是投資金額的一個百分比。

- ◆ 服務收費及產品佣金兩者加在一起。前者根據完成理財建議計算，後者則從所售產品而來。一些顧問或會把產品供應商的佣金來抵銷部分服務收費。

然而，根據調查員的觀察和報告，理財顧問向調查員披露的收費資料並不詳盡，部分個案（11個個案，大部分屬於長者的個案）理財顧問只簡單地向調查員表示服務不用收費，而沒有披露可能從建議產品提供者或所管理投資總額等方式收取報

表一：解構各類理財顧問的資格

| | |
|---|---|
| SFC CE No. 證監會牌照號碼 | 任何人士，從事就證券或期貨提供投資意見，或代客戶進行交易，必須持有證監會有關的牌照。可登上證監會網站(www.sfc.hk)的「持牌人及註冊機構的公眾紀錄冊」查證理財顧問是否持有證監會牌照，及可以從事哪類受規管活動。 |
| HKMA Reg.No. 金融管理局登記號碼 | 銀行亦可向公眾提供投資顧問服務。在金管局網站上(www.info.gov.hk/hkma)的「認可機構證券業務員工紀錄冊」列明個別銀行職員可以從事哪一類受規管活動。 |
| Registered MPF Intermediary (or MPF Intermediary Reg No.) 註冊強積金中介人 | 可登入強制性公積金計劃管理局網站(www.mpf.org.hk)，查核強積金中介人的註冊資格。 |
| Insurance Agent Registration No. 保險代理登記號碼 | 視乎所考取資格，保險代理可向香港保險業聯會(The Hong Kong Federation of Insurers)所成立的保險代理登記委員會(Insurance Agents Registration Board)登記銷售壽險及/或一般保險，而所有保險代理使用的商務名片，均必須在名片上顯示自己的登記號碼。可於香港保險業聯會網站(www.hkfi.org.hk)查核有關登記，但注意登記銷售投資相連保險及強積金須另外考取資格。 |
| CIB Registration No. 香港保險顧問聯會會員號碼/ Registration No.PIBA 香港專業保險經紀協會會員號碼 | 香港保險顧問聯會(Hong Kong Confederation of Insurance Brokers，網站www.hkcb.org)及香港專業保險經紀協會(Professional Insurance Brokers Association，網站www.piba.org.hk)，兩者均為本港保險經紀的自律監管機構，負責其經紀會員的註冊及規管事宜。視乎所考取的資格，保險經紀可註冊銷售壽險及/或一般保險，如要銷售投資相連保險及強積金，須另考取資格。此外，如果從事就證券提供意見或交易等受規管活動，必須向證監會申請牌照或註冊。 |

酬，令消費者無從知道當中的利益關係。

本會建議

支付理財顧問的費用視乎個別情況而定，顧問理應可就涉及的工作及所建議或介紹的產品提供初步收費評估。消費者應向理財顧問查詢其收取報酬的方式。另外，消費者亦應詢問理財顧問是否親自執行為你訂立的財務建議，抑或由其他人士負責。假如有其他人士一同執行建議，消費者應該取得他們的姓名，認識他們的背景及收費情況。

3. 潛在的利益衝突

理財顧問的一些商業關係或者夥伴可能會影響他對客戶的專業建議，使他未能以客戶的最大利益為依歸，這種行為，有違理財顧問的專業操守。

根據調查員的觀察和報告，部分理財顧問集中推銷本身公司正在推廣的產品，而未有詳細考慮客戶的狀況及理財目標。也有理財顧問建議購買收取高昂佣金費用的產品計劃而未有解釋建議背後的原因。

本會建議

消費者應要求理財顧問交代利益衝突。例如一些顧問銷售基金、股票、保險等，他們可能會跟產品供應商有業務關係。也有一些合作關係需要披露，例如在執行建議時，轉介至保險經紀、會計師或律師的業務等。

4. 消費者資料的保護

為提供合適的投資建議，理財顧問須認識及瞭解客戶的財政狀況及承受風險能力等。

根據觀察所得，大部分理財顧問均會積極地向調查員取得有關其財政狀況、投資經驗、投資目標以及承受風險能力等個人資料。有3個個案中的理財顧問甚至在提供理財諮詢服務前，要求調查員提供身份證明文件。

本會建議

我們明白金融機構須瞭解客戶並就客戶的身份進行核實，然而為保障消費者，金融機構應制定有關使用及保護個人資料的政策，並以書面知會消費者這方面的措施。至於消費者方面，可要求在正式開戶或簽字參予計劃前，才提供身份證明。

5. 顧問建議／介紹的產品

理財顧問須向客戶清楚說明作出有關投資建議的基準、所建議或介紹產品的性質，例如是否證監會的認可產品等，以及該產品所涉及的風險、收費及變現能力等，以協助客戶作出有根據的決定。

根據調查員的觀察和報告，理財顧問一般有提及所建議或介紹的產品的內容，但普遍報喜不報憂，有理財顧問在講解退休保險計劃時，只強調客戶由退休至90歲時可領取收入總額，但未有協助投資者計算其退休時已繳保費，其實到期時全部可提取的現金價值年息少於1%。

涉及一些年期長的儲蓄或投資計劃，理財顧問少有詳細介紹中途退出所要支付的費用例如行政費、管理費等。

本會建議

投資產品推陳出新，部分更性質複雜，消費者不容易憑產品單張資料作出合適的決定，因此，具備專業知識的理財顧問，便擔當着重要角色。理財顧問務必要客觀地向消費者說明產品的特點，包括風險及回報等，並闡釋各項對消費者財務安排有深遠影響的重要因素，尤其要強調產品的長期性質、變現能力及各種收費。

專家評論

我們根據人生不同階段，設計了3個不同年紀、家庭及經濟狀況的顧客身份，看看理財顧問介紹了哪些投資產品，並交由學者、行業人士及學會代表組成的專家團評論。

三個專家團審視由不同年齡組別的調查員獲得理財顧問提供的建議及產品資料，再根據建議對有關的顧客的合適度給予評價及分數，最高為十分，最低零分。

顧客一：專業人士

身份：40出頭的專業人士，已婚，育有一名10歲的兒子。願意承擔中度風險，期望每年8%回報。投資經驗一般，無暇兼顧投資事宜。希望安排65歲退休後的生活，以及送兒子往海外升學。

理財顧問建議／介紹的產品：基金計劃、基金、定期儲蓄壽險計劃、投資相連儲蓄計劃、投資相連終身壽險、人壽保險、債券、藍籌股票、股票掛鈎投資產品等。

專家意見

消費者應注意部分投資產品非常複雜，並不適合欠缺投資經驗，且無暇兼顧投資事宜的客戶。部分計劃收取高昂的佣金費用，消費者應要求理財顧問解釋各項費用。假如建議為儲蓄計劃等，便要查詢理財顧問建議的計劃年期是否符合自己的儲蓄目標，因為部分理財顧問的佣金收入，是以投保人每年所交保費乘年期，再乘佣金百分比來計算，年期越長越好賺，因此會積極推銷年期長的計劃。所介紹的**儲蓄計劃一般年期長達10至15年，初期保費多撥作理財顧問的佣金及公司行政費，因此頭數年的退保價值都很低，甚至等於零**，消費者務須留意，更要清楚計算回報的基數及實際年回報率。

顧客二：單身自僱人士

身份：50餘歲的單身自僱人士，投資經驗豐富，希望獲得每年15%的投資回報，

可承擔中至高風險。

理財顧問建議／介紹的產品：一筆過基金投資、定期基金投資、基金計劃、股票、外幣定期存款、定期儲蓄壽險計劃、人壽保險、醫療保險等。

專家意見

建議投資組合若過度分散，會增加客戶交易成本；若過度集中，則更須考慮回報與風險的關係，例如有個案所建議的投資組合全屬高風險產品：新興市場、高科技、對沖基金等，沒有理會客戶表明只能承擔中至高水平風險。負責任的理財顧問應協助客戶訂立長遠的理財目標，而非着眼於眼前的利益。又有理財顧問建議**50餘歲單身沒有家庭負擔的客戶購買大額人壽保險計劃，計劃雖有儲蓄成分，但有關保費須於10年後才能提取，大大影響投資者的投資彈性及變現能力。**

顧客三：退休人士

身份：60過外的退休人士，兒子已婚，並有一個兩歲的孫兒，沒有投資經驗，只持有銀行存款，希望每年獲3%-5%回報，投資策略以保本及低風險為要。理財目標是透過財富管理，安享晚年。

理財顧問建議／介紹的產品：基金計劃、基金、人壽保險、投資相連終身壽險、年金計劃、兒童儲蓄保險計劃、外幣掛鈎存款、一籃子股票掛鈎存款、藍籌股票等。

專家意見

專家評論某些建議並不合適：
◆ 有個案建議已退休、沒收入、年過63歲的客戶購買投資相連保險，每年供款USD80,000，為期3年，但至第9年客戶72歲時，才能連續25年得到每月USD1,295的保證紅利，對退休人士來說，到72歲時才得到回報實在太久了。

◆ 有建議63歲長者將大部分銀行存



款投入終身人壽保險計劃，可是計劃沒有保證回報，且須於第5個保單周年日（即長者68歲時）才能取回已交付的整保金額。

◆ 有建議年過65歲的退休客戶為孫兒購買儲蓄保險計劃，為期16年！

專家認為，年長的消費者須注意部分產品的回報沒有保證，且年期長，甚至設有禁售期等，所以在投資時，除了要留意產品的風險外，更須特別注意產品的資金靈活性，並宜選擇能定期提供利息回報的產品。

消費者須知

理財顧問作出建議時，可能基於不同的理念或局限，合適度可能因人而異。消費者作出挑選時，為免誤購不適合的投資產品，切記以下數點：

(1) 不單要瞭解產品的特色，包括：風險、回報、產品的資金靈活性及費用等，更要認清本身的財務狀況、投資目標、投資經驗及風險承受能力等，從而評估投資產品是否適合自己。

(2) 遇到不明白的地方，例如投資專業詞彙、條款及收費，要多發問，要求理財顧問解釋清楚，消費者不妨尋求多些理財顧問提供建議，並諮詢獨立意見。

(3) 細閱計劃條文及產品資料，不要簽字參與任何不熟悉的計劃，更不可輕易放棄任何權利，例如簽字確認投資決定是他們本人所作出的及只是要求顧問代為執行其決定，因為簽署該等聲明後，等於同意放棄自己的權利及應得的保障。

(4) 要求理財顧問提供書面協議，包括服務的詳細資料，例如服務範圍、雙方責任等，為日後備考。

(5) 受到不當壓力推銷時，立即終止對話。

結語

證監會2005年所作的散戶投資者調

查顯示，散戶投資者的金融知識有待增進，專業理財意見具其重要性。然而本會是次研究顯示，理財顧問在提供服務方面，需要改進。

本會希望理財顧問本着專業精神，提供客觀、公正、切合客戶需要的建議，一切以客戶利益為依歸。另外，本會呼籲行業機構提供適當的培訓，以及制定完整有效的內部監控程序，確保從業員符合專業守則的要求，讓消費者獲得合適的理財建議。

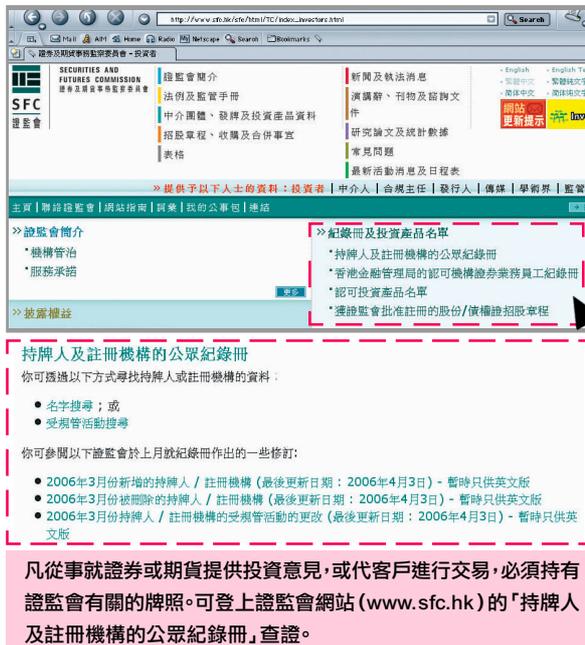
至於消費者方面，須小心評估及挑選最合適的理財專家，並全盤分析本身的財務狀況及承受風險能力。對理財顧問建議或介紹的產品有不明白的地方要問個明白，切莫草率作出長遠財務安排，或輕易放棄若干權利。市場上產品眾多，不妨多作比較。

行業回應

金融管理局同意在理財顧問的服務中，專業操守和保障客戶都是非常重要的。銀行在這方面的業務，是金管局在2006年的監管重點之一，金管局在較早前已完成一連串的現場審查，並向銀行提供了一些業界在銷售理財產品時採用的最佳作業模式。金管局會於今年內作出更多有關的現場審查，以促進銀行進一步改善理財顧問業務的素質。

香港銀行公會表示，消委會是次研究的範圍廣泛及複雜，由於調查員是以「神秘顧客」的身份觀察理財顧問的服務表現，而非以共同認可的標準作出比較，未必能客觀地及全面地展示行業情況。另外，為維持理財顧問在作出投資建議時的中立性，銀行一般不會向理財顧問透露各項產品的收益與盈利。銀行從業員會提供多個產品選擇任由顧客自行決定。

香港財經分析師學會認為，消委會所作出的建議，有助消費者保障自己利益，但一般小投資者對金融機構的議價能力不大，



部分建議可能難以實行。因此消費者最佳的自保方法仍是盡量多諮詢獨立的專業人士意見。對於一些結構複雜、年期長或涉及巨額承諾的投資建議，例如投資相連終身壽險、年金計劃等，則更要三思而後行，而不應在理財顧問的壓力下作出即時決定。

香港財務策劃師學會表示，「理財顧問」是一種新興的一站式專業服務，「理財顧問」在提供建議的過程中，需要先明白客戶的財務目標，才可作出分析和建議，並不可以作出以產品為主導的銷售活動。此外，學會與美國財務策劃標準制定局 (Financial Planning Standards Board) 達成協議，成為唯一可以在香港頒發CFP^{CM}認可財務策劃師資格的學會。

保險業監理處指出，在《保險公司條例》下，保險代理人必須經由一間保險公司委任，並在香港保險業聯會所成立的保險代理登記委員會登記。保險經紀則要成為獲保險業監督認可保險經紀團體（即香港保險顧問聯會及香港專業保險經紀協會）的成員。保險代理人及保險經紀（「保險中介人」）均須遵守有關自律規管團體發出的專業守則。而在回答查詢時或在名片上均須披露登記號碼。在收費方面，保險中介人必須向保單持有人披露保費以外其他收費的

數額及用途，否則不得在保費以外附加任何收費。保險代理人代表保險公司銷售產品，要在有關公司的產品中為客戶選擇合適的產品，而保險經紀則代表保單持有人或準持有人，須把客戶的利益放在首位，並向客戶提供獨立及不偏不倚的意見。至於適當培訓方面，根據現行的保險中介人素質保證計劃之持續專業培訓計劃，保險中介人每年須累積10個持續專業培訓時數。此計劃的目的在於確使保險中介人在向客戶提供意見及服務方面，能保持專業能力和水平。

香港保險業聯會表示，業界推出「客戶所需保險分析」，規定保險中介人必須為投購新人壽保險的客戶進行有系統的財務和需要分析，從而為投保人推介最切合所需的保險產品。而早於1998年推出的《壽險利益說明文件》則有助投保人瞭解死亡賠償以外的其他保障利益，務求讓客戶在決定購買壽險產品前，得悉所涉的財務利益。另外，由於壽險計劃包含死亡賠償、豁免保費等保障，並非純粹是投資工具，故此消費者考慮購買壽險時，應該一併考慮計劃提供的保障是否合乎所需，而非單純從投資回報率或行政/佣金收費着眼。

香港保險顧問聯會表示，保險經紀這專業採用註冊制度作為行業自律規管的措施。該會頒定的專業守則的其中一個原則是：「須盡己所能去滿足保戶對保險要求，並置保戶利益於首位」。當中舉出相關要求，例如：須客觀地、獨立地及無偏袒地提供建議；須客觀地運用專業知識，為客戶的最佳利益選用一個或多個承保人，絕不可不合情理地依賴個別承保人，以完成顧問交易等。另外，按指引該會的會員公司須在從事長期保險業務時，使用一份合宜的保密問卷，協助客戶明白其保險要求。另該會設有一個獨立的紀律委員會，為使用保險經紀服務的消費者，提供有效的申訴途徑。