

「神秘顾客调查」 金管局将不时进行

华京京 报道
huajj@sph.com.sg

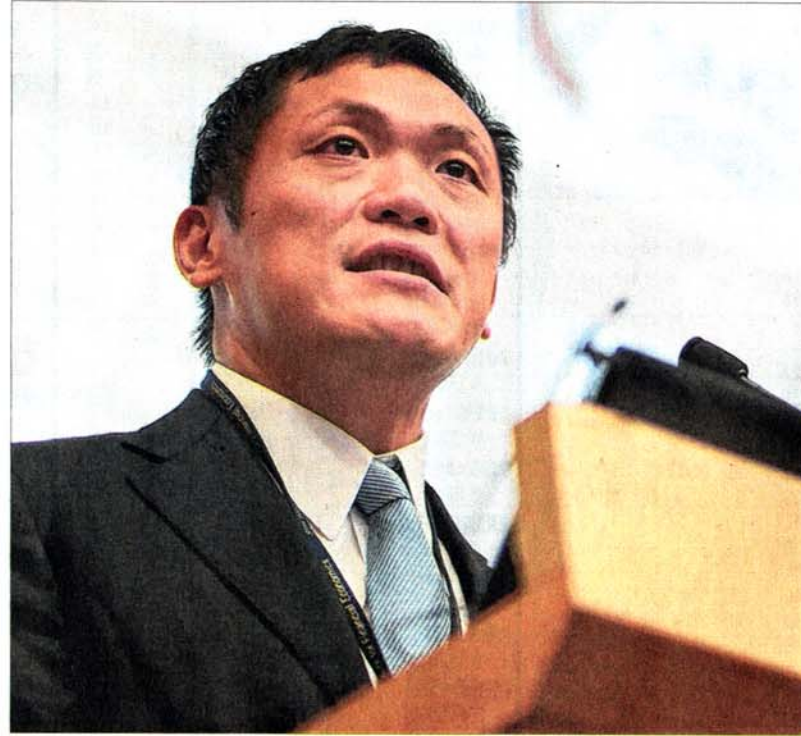
新加坡金融管理局日后将不时地进行“神秘顾客调查”(Mystery Shopping)，来协助评估和监管我国财务顾问领域。

金管局助理局长李全德昨日在新加坡管理大学针对我国财务顾问领域的研讨会上表示，金管局将从三方面着手加强我国财务顾问领域，即找寻除管制以外的方法来塑造财务顾问、将神秘顾客调查作为评估财务顾问表现的新方法，以及持续加强对投资者的教育。

李全德指出，财务顾问在我国社会上扮演着重要的角色，但如何扮演好这个角色依然有改善的空间。

“我们可以规定财务顾问应该怎么做、以及哪些人需要财务顾问的意见，但我们很难管理意见的质量。这可以从三个方面着手改善。”

首先是寻找监管以外的方法来塑造财务顾问。这包括研究财务顾问如何获得报酬、如何被监督、有哪些潜在的利益冲突、会影响他们扮演好其角色的因素等。



李全德：金管局将会和新加坡寿险协会及新加坡银行公会合作，对协会和公会的会员们定期展开神秘顾客调查。(陈渊庄摄)

其次是通过神秘顾客调查来协助对财务顾问机构的监管工作。金管局将会和新加坡寿险协会及新加坡银行公会合作，对协会和公会的会员们定期展开神秘顾客调查，并公开调查结果和将结果用于监管工作中。

最后是持续加强投资者的金融和理财知识。李全德强调，如果投资者很清楚自己的权益，并知道财务顾问应该提供怎样的意见，他自然就能更好地保护自己。

李全德表示，财务顾问不能成为金融产品的推销员，而是要扮演好他们所肩负的两个重要责任，也就是向客户传授基本的理财知识，及帮助客户了解投资产品。

“投资者的金融知识各异，在理解投资信息上也会有所不同，财务顾问应该帮助缺乏足够金融知识的投资者了解投资产品。”

李全德援引汇丰和新加坡寿险协会早前的研究指出，国人对财务

规划的认识及受保险的程度都显著不足，我国财务顾问领域业者有责任协助加强国人在这些方面的不足。

在这个过程中，当局会确保财务顾问领域的规范性，确保财务顾问们为客户提供最适合他们的建议，而不是出于其他考虑而给予有偏差的建议。

为了达到这一目标，金管局在今年3月已提出“财务顾问领域检讨”(FAIR)计划，要从五个方面着手改善财务顾问领域，即提升财务顾问的能力、提高财务顾问公司的素质、确保财务顾问服务专一、降低保险产品的分销成本、促进公平交易的文化。

李全德透露，检讨委员会至今已收到超过1300份反馈，其中对现有制度有褒有贬，提供了许多有建设性的意见，而目前检讨还在进行中，委员会欢迎业内人士和公众提供更多意见。

近三分一财务顾问建议不适合客户

金融管理局在去年10月至12月，对我国财务顾问领域进行过一次简单的初步“神秘顾客调查”，结果发现财务顾问们给予客户的建议中，有近三分之一对客户并不合适。

126名神秘顾客共对我国11家银行和4家保险公司进行了500次访问，每次都是假装自己有一笔钱，希望银行或保险公司的财务顾问能建议他们应如何理财。

这些神秘顾客的年龄、教育背景、投资经验等个人情况都各不相同，他们会将和财务顾问咨询的结果，汇报给一个由业内人士组成的评估委员会。

委员会根据他们的个人情况评估这些建议后，认为其中30%的建议并不合适，包括不符合客户的投资期限、投资目标、风险承受力等。财务顾问推荐的投资产品主要是储蓄保险、单位信托和投资联结保单。

调查也发现，虽然财务顾问们都有搜集客户的资料，但涉及的信息范围不足，通常都只是问姓

名、个人资料和职业等。约40%没有问客户的投资经验，也有近50%没有问客户的理财目标和风险承受力。

同时，虽然多数理财顾问都有披露投资产品的基本信息，但有显著一部分顾问忽略了产品的风险因素、买卖和管理费用、反悔期(free look period)等。

财务顾问没全面了解客户 将影响做出适合客户的建议

金管局强调，财务顾问如果没有全面地了解客户，将影响他们做出适合客户的建议。如果没有提供足够的信息披露，则会导致客户因没彻底了解投资产品，而作出错误的投资决定。

“对于整个财务顾问领域而言，调查结果显示该领域依然有显著的可提升空间。金管局会把调查结果和具体的金融机构高层分享，机构将需要在其做得不足的地方加以改善。”

寿险协会等欢迎金管局调查

新加坡寿险协会、新加坡银行公会和新加坡证券投资协会都欢迎金管局通过神秘顾客调查，来评估我国财务顾问领域的状况，强调说会给予当局全力支持。

寿险协会相信这个措施将能加强寿险销售顾问的有效性。协会会长陈学旅也指出，经过部分或完整客户资料分析(fact-find)过程的寿险产品销售交易，在近年来有所增加。

“在2011年，74%售出的寿险保单在客户的选择下，经过完整客户资料分析(占10%)或部分客户资料分析(占64%)。”

陈学旅同时表示，寿险协会近期针对800名居民进行的调查发现，大多数居民都对整个行业和他们服务的寿险代表持正面态度，有72%表示“非常满意”或“满意”。

新加坡银行公会则表示会认真看待金管局神秘顾客调查所取得的反馈，强调说当个别银行收到详细调

查结果和建议后，必然会采取有必要的措施来加强服务。

公会也指出，调查是针对咨询过程的“初步阶段”，最终并没有达成对投资产品的买卖交易，而公会希望向消费者保证，银行在最终的买卖过程中都备有严格符合有关条例的措施。

对“弱势客户”特别跟进

“对于个别‘弱势客户’(vulnerable customer)，银行客户服务经理的主管也会特别跟进，确保他们获得合适的理财建议。”

另一方面，新加坡证券投资协会对于业内有财务顾问未将风险因素、产品收费等重要信息披露给客户感到失望，坦言说隐瞒这些细节确实会使投资产品显得更吸引人。

协会表示，将加强对投资者的教育，帮助投资者了解自己的需要、弄清财务目标和确定风险偏好。