

# 新一代 投资者信任

在中国，信任与科技密切相关

信任是金融业的基础，创造价值离不开良好运行的市场，信任也是投资服务的根本，业内专业人士需要保护并实现客户金融财富的增长。在第三次CFA Institute投资者信任调查中，我们研究了投资者信任的变化趋势，并向投资从业者提供如何改善与客户的信任关系的建议。我们发现，信任的本质正在因为新一代投资者和新一代投资工具而不断变化。本报告概述了中国的个人投资者与全球投资者在一些研究结果上的比较。



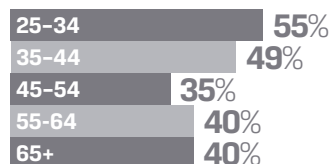
## 多数中国投资者信任金融服务

中国 **44%**  
全球

“完全信任和信任”金融服务业的中国投资者占比

相比许多其他国家的投资者，中国投资者更年轻。这可能是中国投资者信任度较高的部分原因，因为从全球来看，较年轻的投资者都对金融服务有更高的信任度。

对金融服务的信任度根据年龄划分



中国 **74%**  
全球 **69%**

认为他们在资本市场拥有公平获利机会的中国投资者占比



## 中国投资者注重专业建议

但他们对如何给予信任存在分歧  
只有 37% 的中国投资者对他们的投资决策能力非常自信，这可以解释为何中国投资者更喜欢在投资顾问的帮助下进行投资。

**65%**

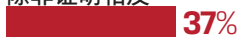
的中国投资者在与投资顾问合作，从全球来看，这个比例为54%。不过，86%的这种合作关系是在过去6年内建立的。



## 信任和客户生命周期

### 投资者如何确定可信度

假定他们是可信任的，除非证明相反



一旦证明可信，则假定其无过失或无罪



必须不断获得信任，并在一段时间内保持可信度



### 投资者最大的顾虑

聘请不讲道德的投资顾问



投资顾问提供会导致损失的建议



中国投资者还担心投资顾问可能关注的并不只是给客户提供的投资结果。只有29%的中国投资者认为他们的顾问始终将他们的利益放在首位，而持同样想法的全球投资者有35%。

这可能使得某些投资者向朋友、家人或其他资源寻求建议。

### 最可信的投资建议来源

主要投资顾问



朋友和家人



投资资讯



中国投资者希望顾问能够回答所有问题。如果投资顾问对一个投资问题的回答是“我不知道”，60%的中国投资者将对他们失去信任。

信任与道德很重要，但回报同样重要。信任仍然是贯穿客户生命周期最重要的因素。在进行该项研究的5年中，信任在全球范围内一直是选择投资顾问的最大决定因素，这个选择比例几乎是选择投资绩效的两倍。不过在中国的情况并不一定如此。

### 选用投资顾问时最重要的因素

相信投资顾问能够为了我的最佳利益来行事



承诺遵守道德准则



能够实现较高的回报



信任能够通过人和通过公司的声誉或品牌来传达。考虑与投资咨询公司合作时，78%的中国投资者（远远超过受访的任何其他国家）更喜欢我可以信任的品牌而非我可以信赖的人。

技术问题是全球投资者离开投资公司的首要原因。

### 中国投资者离开所用投资公司的原因

数据 / 机密泄露



缺乏沟通 / 响应



绩效不佳



技术无法满足我的需求



## 应对不确定性

### 多数中国投资者害怕金融危机

危机是考验信任的时候，投资顾问应知道他们的客户害怕危机和市场波动。中国的散户投资者与全球投资者一样害怕潜在危机。

### 预期未来三年内发生金融危机的投资者



但是，中国投资者对为何会发生金融危机有着非常不同的看法

### 下一次金融危机可能源自

#### 房地产泡沫 / 房贷危机



#### 科技股泡沫



#### 国家 / 全球政策



#### 加密货币泡沫



但是，选用投资顾问的投资者相信他们的顾问已经做好了应对危机的准备。

# 60%

的中国投资者认为他们的顾问已经为应对下一次危机做好完善或非常完善的准备，全球则有55%的受访投资者这样认为。



## 科技增进信任

对金融服务公司来说，科技是“游戏规则改变者”，最优秀的公司通过有效利用科技来实现差异化。

各个年龄段的投资者在越来越多地利用科技。



认为使用技术工具而非人类顾问来实施投资策略将在三年内变得更为重要的投资者占比



这点对于年轻投资者来说尤其如此。

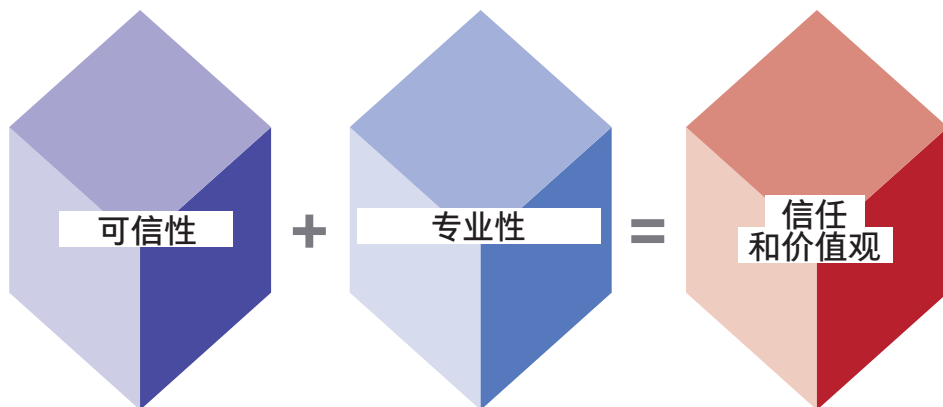
虽然这一趋势看起来可能会让投资者对人类顾问的需求变得不那么重要，但投资公司可以通过对科技的应用来增加投资者信任。科技因素在中国对投资者信任度有更大的影响，因为与全球投资者相比，中国投资者更看重公司的技术解决方案。在聘请了投资顾问的投资者中，72%的人表示增加对科技的利用会令他们更加信任他们的顾问，并且90%的投资者表示他们对目前提供的技术工具的数量感到满意。

与全球投资者不同，中国投资者还信任智能投顾

59%的中国投资者信任智能投顾，相比之下，全球仅有22%的投资者是如此。当被问及他们会更信任人类或智能投顾提供的建议时，多数全球投资者明显偏爱人类顾问，而中国投资者很可能给予两者同等的信任（43%对比全球21%）。

## 信任的基石

CFA Institute 信任方程概述了信任的基石。信任与价值观关联，成为可信和专业构成的函数。



可信性，为投资专业人士或组织具备提供所需服务的资格（包括经验、声誉和证书）提供了信心，并与品牌紧密相连。行业内的信任要求监管机构和公众将其看作能够给社会带来价值的核心。

证书



认为投资专业人士拥有广受尊重的行业组织颁发的证书很重要的投资者

业绩记录



认为投资专业人士产生相近或高于目标基准的回报很重要的投资者



认为费用反映投资者从服务关系中所获价值很重要的投资者

品牌



比起“我可以信赖的人”，更喜欢“我可以信赖的品牌”的投资者

自愿行为准则



如果顾问遵守自愿行为准则将对其更信任的投资者

专业性难于量化，但包括建立信任的能力和价值观，例如同理心、透明度、诚实和利益倾向性。

能力



更信任推动专业能力不断精进的投资公司的投资者

价值观



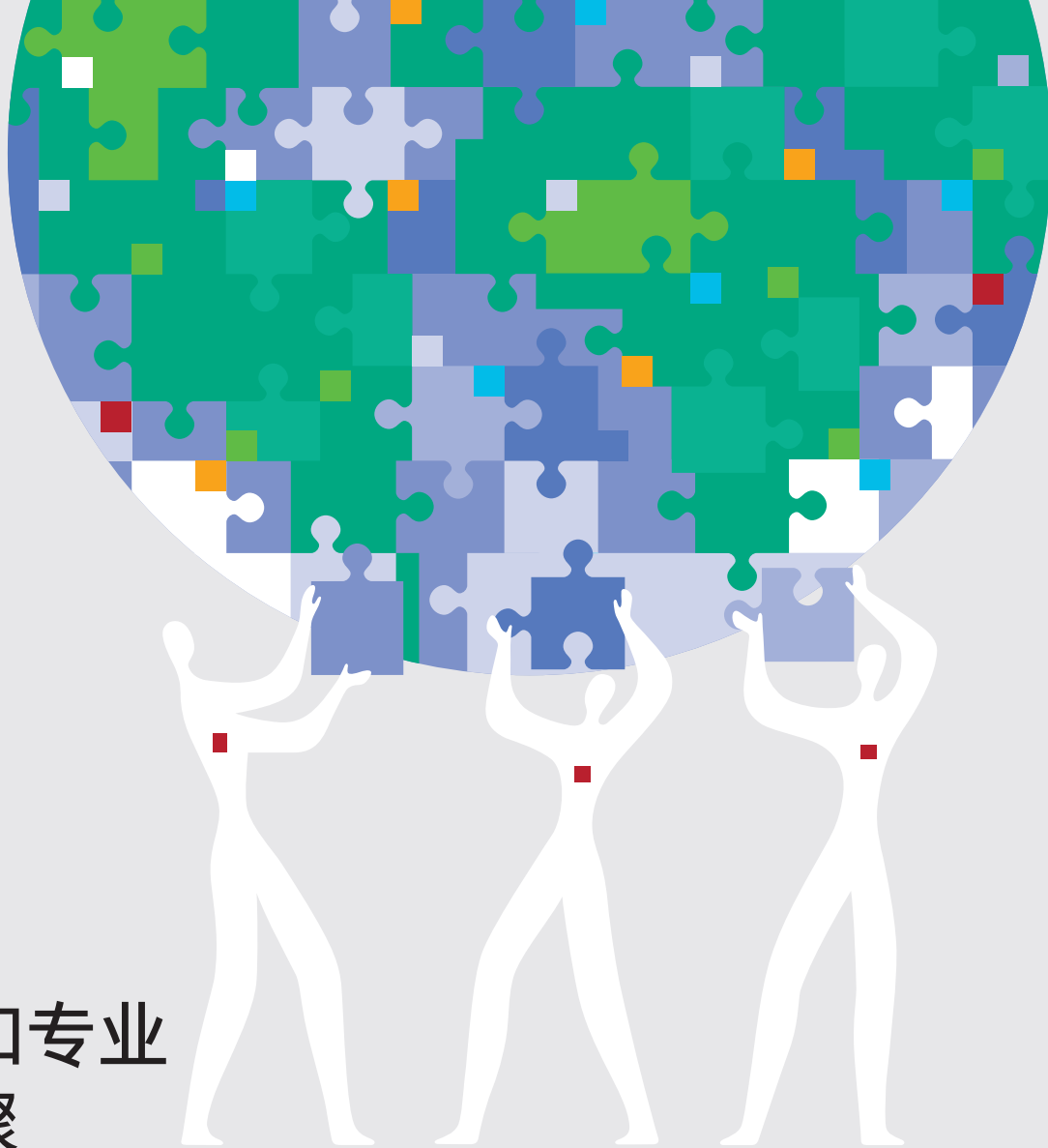
认为他们的顾问始终将客户利益放在首位的投资者

# 29%

的中国投资者认为选择顾问的首要因素是“将客户放在首位”

# 23%

的中国投资者认为道德行为是选择顾问的最重要因素



## 提高可信性和专业性的8个步骤

### 可信性

- 1 保持出色的品牌特性并坚持履行品牌承诺
- 2 聘请持有广受尊重的行业组织所颁证书的专业人士
- 3 始终专注于建立长期业绩记录以展现能力并实现投资回报
- 4 采用一套行为准则以增强公司对道德操守的秉持

### 专业性

- 5 提高与费用、安全性和利益冲突有关的透明度和清晰度
- 6 使用清楚易懂的语言，表明客户的利益被放在首位
- 7 展示对专业发展的不断追求，提升投资知识水平
- 8 表明对客户珍视价值观的认同与坚持

欲了解详细信息，请访问 [nextgentrust.cfainstitute.org](http://nextgentrust.cfainstitute.org)

方法论 2017 年，CFA Institute 与全球领先金融服务市场咨询公司 Greenwich Associates 对 3127 名散户投资者和 829 名机构投资者进行了一项全球调查，包括来自中国的 200 名散户投资者和 76 名机构投资者。研究对象为 25 岁以上、拥有至少 10 万美元可投资资产的散户投资者，以及管理至少 5000 万美元资产（来自公共和私人养老金、捐赠基金和基金会、保险公司和主权财富基金）的机构投资者。本摘要仅包括散户投资者的观点。



CFA Institute

© 2018 CFA Institute.  
All rights reserved.