



CFA Institute®  
Future of Finance

摘要

# 赢得投资者的信任

对信息、创新和影响力的渴望  
如何塑造客户关系



创新



影响力



信息

# 摘要

## 什么原因会让人甘冒风险，委托他人来管理自己的资金？ 这一问题的核心在于信任。

信任是一个多层次的概念，是资本市场正常运行的核心所在。没有信任，金融交易将变得更加低效、成本高昂，甚至完全消失。本报告是 CFA Institute 投资者信任研究的第四版，在本报告中，我们探讨了信任在投资行业的演变历程，但不论历史如何变化，信任的基本特征从未改变。

常被忽视的一个重要、永恒特征是，信任由一对关系的两个方面组成，一个是客户信任的意愿，另一个是机构投资者的可信度。

我们研究了投资行业两种具体的信任关系，即作为资产管理人客户的机构投资者和作为投资机构客户的个人投资者。

在金融体系里、在金融服务行业以及在投资机构，多个层次的投资者信任在影响投资者如何看待他们的投资。投资从业人员必须理解这些影响以及它们的相互作用，才能建立有效的客户关系。

如今的投资者信任涉及三个主题：



**信息**是信任的基础，投资者感觉获得的信息越少，对金融体系的信任将会越低。通过金融教育获取信息和知识，可以增强投资者的信息灵通度。



**创新**以及积极利用科技可以增强信任，对金融体系越信任的人也越可能会率先采用创新产品和科技。



投资者对**影响力**和控制力的渴望不断上升，为投资行业提供了增强信任的机会。客户希望获得更加定制化的沟通、投资设计以及包含环境、社会及治理（ESG）因素的产品，定制化说明了他们对影响力和控制力的渴望。投资者还希望能够通过协商费率，更好地控制扣费后业绩。

信任的两个主要成分是可信度和专业性。可信度可以看成是可观察的信任信号。这些信号相对较为直接，容易辨识，可以帮助直观地标识值得信任的个人或组织。可信度可以展示和赢得，但也可以由可信的来源赋予。这种“信任外包”在千禧一代投资者中尤为明显。而与此相对，专业性涉及思维模式，主观性更高，更加难以观察和评价。值得注意的是，结果是信任和价值的合力，因为两者是相互交织的。没有价值就不存在信任，而没有信任的价值创造将不可持续。



## 对金融体系的信任： 信息是关键

**最受信任的行业：**金融服务行业在信任阶梯中位于中间。机构投资者最信任科技行业，但所有投资者对科技行业的信任已低于 2018 年。个人投资者对医疗行业的信任高于任何其他行业。

**信任水平差异：**不同投资者群体之间存在显著的信任差异：65% 的机构投资者信任金融服务行业，57% 有顾问的个人投资者信任该行业，但无顾问的个人投资者仅 33% 信任该行业。

**信任走向：**不同投资者群体的信任走向也有差异。总体上，个人投资者对金融服务行业的信任比 2018 年略微上升（从 44% 上升至 46%），而机构投资者则从 72% 下降至 65%。

**公平系统：**仅 57% 无顾问的个人投资者表示他们在投资资本市场时获得了公平的获利机会，而在有顾问的个人投资者中，这一比例上升至 81%。

**养老金承诺：**在接受调查的 400 多家定额给付养老计划中，48% 的计划表示他们的基金可能或非常可能（几率大于 60%）将无法在未来 10 年 100% 支付养老金。



## 对投资行业的信任： 创新和科技可以增强信任

**信任与科技：**大约三分之二的机构投资者和近半数有顾问的个人投资者由于增加使用科技的原因而更加信任其投资机构。

**科技与人：**如果一定要在科技或人之间进行选择，趋势一直是更多选择科技，而全球个人投资者第一次对科技和人的青睐度对半开。

**可信的意见：**在被问及他们更信任人类顾问还是智能投顾的投资建议时，73% 的个人投资者仍倾向于人的意见，与 2018 年相比基本没有变化。

**人工智能：**大多数机构投资者（71%）迫切希望对在投资过程中采用人工智能（AI）的基金进行投资。



## 对投资机构的信任： 渴望影响力和控制力

**费用：**65% 的机构投资者在去年重新协商了一些管理人的费用。

**定制化机会：**48% 的个人投资者愿意为个性化的产品和服务支付更多费用。

**ESG 动机：**76% 的机构投资者和 69% 的个人投资者对 ESG 感兴趣，但他们的动机不同。在以价值观为目标的投资者中，73% 的机构投资者和 67% 的个人投资者愿意为了实现其价值观目标而牺牲部分收益。

**利益一致：**仅 35% 的个人投资者和 25% 的机构投资者表示其投资机构始终将他们的利益放在首位，这与 2018 年相比未变。

**可信的意见来源：**仅 59% 有顾问的个人投资者表示其顾问是其最信任的意见来源，略低于 2018 年的 65%。这一信任鸿沟可以比照投资顾问行业的长期有效性来观察。

# 主要结论

## 信息对于信任的作用：

- 信息更充分的投资者对金融服务行业的信任远远更高。需要具备相关的信息和知识才能更加灵活。透明度是构成信息的要素之一，教育是构成知识的要素之一。
- 尽管有更多的工具可支持更好的沟通，并且应会提高透明度，但投资者对透明度的满意度在过去两年下降。

## 创新和科技对促进信任的作用：

- 充分利用科技手段可以让投资机构获得更多信任，但投资意见仍然主要是人的领域。财务顾问对经济的直觉和经验仍然非常重要。
- 使用顾问可显著提高投资者考虑率先采用新投资理念和产品的可能性。财务顾问可以通过率先向投资者介绍新投资理念和产品来实现差异化。他们还可以通过提供更加定制化的产品和服务来取得竞争优势。

## 通过影响力和控制力来创造信任：

- 虽然大多数投资者认为他们支付的费用是公平的，但高费用也确实是投资者放弃某个投资机构的主要原因之一。
- 投资者对定制化程度更高的产品兴趣极高，许多个人投资者（尤其是年轻投资者）愿意为此支付更多费用。
- 同样，符合个人价值观的投资也获得青睐，使 ESG 投资成为一个前景光明的增长领域。

## 建立更高信任：

- 下列因素会对投资者信任产生积极的影响：过往优异的表现、专业资质、采用行业规范、展示持续进行职业学习以及强大的品牌。
- 社会面临的养老金挑战日渐加剧，投资行业的总体资产负债表正在积累递延信任赤字。行业将不得不与决策者一起设计解决方案，或者面对商誉最终破产的后果。
- 只有更多的个人投资者相信顾问是他们最信任的意见来源，才能消除投资顾问行业面临的信任鸿沟。资产管理人和资产所有者之间的信任鸿沟在变窄，但此问题仍需得到解决。



## 关于本调查

### 受访者：

- 3525 位至少有 100000 美元资产的个人投资者，印度的受访者最低资产为 500000 卢比的投资者
- 921 家机构基金投资者，例如养老基金、捐赠基金、基金会、保险公司和主权财富基金，最低管理资产规模 5000 万美元。

包含的市场：澳大利亚、巴西、加拿大、中国内地、法国、德国、中国香港、印度、日本、墨西哥、新加坡、南非、阿拉伯联合酋长国、英国、美国。

完整的调查方法论请访问 [trust.cfainstitute.org](http://trust.cfainstitute.org)。



CFA Institute®  
Future of Finance

© 2020 CFA Institute. 版权所有。