



「投資未來系列」社區大學金融知識講座

行政院金融監督管理委員會證券期貨局

主題：慎選理財專員，理財穩妥當！





個人資料

姓名：許信仁 James Hsu
學歷：中正大學 企管研究所
現職：元大銀行 財富管理部 專業經理
財富顧問(FC)

工作經歷：

- 一、國泰世華銀行
- 二、華南銀行 通路管理中心
- 三、永豐銀行 理財商品部

授課經歷：

- 一、永豐銀行財富管理部
- 二、元大銀行財富管理部
- 三、明道管理學院 就業學程講座講師
- 四、98年度職訓局核心職能登錄合核講師



udn / 聯合理財網 / 個人理財 / 理財百寶箱 / 退休金 / 友善列印

信託養老 若我先走 妳有所託

· 聯合理財網 2009/01/05

【聯合報/診斷專家/許信仁】

銀髮族的理財最重要就是維持「持盈保泰的安定」為原則，以上先回答主要詢問的問題。

建議1 大屋換小 買定存+基金

Q1：是否該「大屋換小屋、變現1000萬元，存入定存，享息度日」？或是有其他更好的選擇？

A：依張老夫婦想法，將大屋換小屋，不至於過度影響現有生活機能條件下，又可增加利息收入，是可行的方案。

換小屋後，現金部位（定存）增加為2,000萬，建議70%配置於定期存款，並搭配30%保守型的債券型配息基金（例：全球型債券），若依過去5年之年化平均配息約介於2.8%-3.7%，年固定收益收入約可增加為37萬元，相較調整前單純將1,000萬放在定存，約可多出約22萬的收入，可補足目前資金缺口21萬。



診斷專家/許信仁/元大財富管理部專業副理

資料來源：聯合新聞網
聯合報專訪2009/1/5



個人資料

專業領域

個人理財規劃、財金市場分析、業務行銷技巧、金融理財商品訓練、基金投資理財、工作願景與工作倫理、績效表現方法、專業精神與自我管理。

金融專業証照

- 理財規劃業務員、證券商高級業務員、投資型保險業務員
- 信託業務員、財產保險業務員、人身保險業務員
- 投信投顧業務員、銀行內控証照、授信業務人員
- 外匯人員專業証照、債權委外催收人員專業能力測驗
- 金融常識與職業道德法規測驗合核証書、信託管理人員
- 外幣非投資型保險業務員人員、期貨信託基金銷售人員。



報告大綱

- 一、理財專員之服務內容及範圍？
- 二、好的理財專員應具備何種條件？
- 三、簽約前理財專員提供之金融商品介紹書及契約書
要注意什麼？
- 四、如何解讀理財專員推介話術
- 五、常見黑心理財專員損害投資人及消費者之型態及案例？



一、理財專員之服務內容及範圍？



學校沒教卻很重要的事!

商業周刊 第1028期 2007-08-06



商業周刊 第1028期

未來需具備的能力

- 1 團隊合作
- 2 判斷資訊
- 3 運用科技
- 4 國際觀

學校沒教的大能力

撰文者：林宏達 研究員：蕭勝鴻

知識爆炸，學歷不再等於競爭力，未來知識將取代土地、廠房，成為明日的財富源頭，吉米·威爾斯創造的維基百科，把知識散布的成本降到零，當知識以光速傳布，隨時更新，你的孩子要如何面對知識經濟新時代？



新知識革命對教育的衝擊，是未來最值得關注的議題之一。(攝影者：陳炳勳)

《富比世》(Forbes)二〇〇七年的全球富豪榜在三月出爐。你有沒有注意到一件事：名列前三十名的富豪，有一半是放棄文憑的辍學生！

第一名的微軟董事長比爾·蓋茲(Bill Gates)，是個辍學生，第六名的賭場大王艾德森(Sheldon G. Adelson)也是，第十一名的甲骨文總裁艾利森(Larry Ellison)、第十九名的微軟創辦人艾倫(Paul Allen)、第三十名的戴爾電腦董事長麥可·戴爾(Michael Dell)，排行榜上第八名、第九名、第十六名和第二十六名的富豪全都是辍學生。再把

範圍放大一點，目前兩位資訊產業界火熱的名人，蘋果電腦創辦人賈伯斯(Steve Jobs)，以及YouTube創辦人陳士駿，都選擇放棄即將到手的學位，抓住到手的機會，從此再也沒有回到教室。



台灣人的理財能力還有成長空間!

亞洲7國富人理財行為調查比較

項目 (過去6個月期間)	新加坡 (%)	中國 (%)	台灣 (%)	印度 (%)	馬來西亞 (%)	澳洲 (%)	日本 (%)
財富縮水者	56	25	51	44	36	49	44
財富增加者	22	46	32	28	35	19	21
賣出投資變現者	17	24	43	27	18	9	10
逆勢增加投資者	27	27	14	30	36	23	18
對當地後市景氣樂觀者	24	59	31	65	29	31	10
希望透過投資提昇財富者	59	60	63	55	61	36	39
透過樂透彩券致富者	16	24	28	8	19	23	18
海外資產佔投資比重	12	6	13	4	7	6	9

資料來源：匯豐銀行調查報告

亞洲富人理財力 台灣吊車尾

過去6個月，財富縮水比例偏高，理財偏愛追高殺低、不敢危機入市，夢想樂透致富比例最高

【本報台北報導】工商時報9日匯豐銀行昨日發表一份亞洲富人理財行為調查報告。結果顯示，台灣的受訪者中，超過5成過去6個月財富縮水，比例居受訪的亞洲7國第二高。更令人關注的是，台灣受訪者中，高達43%在過去6個月積極賣出投資單位以求變現，該比例為最高，但相對地，逆勢在過去6個月內增加投資者僅14%，該比例卻是最低。期望透過樂透等彩券致富者比例28%，卻又是7國中最高。該調查，凸顯台灣受訪者面臨最低的新股備高，理財能力偏弱。

匯豐銀行這項首度進行的調查，係委託尼爾森公司於今年4月23日至5月4日，於台灣、中國、新加坡、馬來西亞、日本、澳洲、印度等7個國家，針對30至55歲間高收入人士，總共進行1500份以上調查所得。台灣調查的對象，以個人月收入新台幣7萬元以上，或個人年度資產總額新台幣300萬元以上者為標。

匯豐銀行個人金融處負責人鄧穎指出，去年適逢全球金融海嘯，對高收入者甚至富人的理財意識、理財行為模式、生活消費態度，及對全球景氣的看法，都產生變化。接受高風險投資的意願降低，多數人選擇維持原本的資產配置或傾向接受低風險投資，日常消費轉為更謹慎。

該調查結果，在過去6個月，7個國家受訪者財富縮水的平均比例43%，但台灣的比例51%，僅次於新加坡的56%。高財富增加者，台灣僅32%，中國則為40%最高。值得探討的是，過去6個月正值市場

信心跌落谷底，資本市場大幅波動，台灣受訪者傾向積極調整資產，高達的43%受訪者在過去6個月內積極選擇賣出投資部位以求保本，該比例居7國中最高，並高於印度的27%、中國的24%、新加坡、馬來西亞、澳洲、日本甚至都不到20%。相對地，利用過去6個月危機入市，逆勢增加投資者的比例，台灣只有14%，該比例係亞洲7國中最低，遠較馬來西亞的36%、印度的30%、中國的27%、新加坡的27%都低。

至於對未來的整體經濟前景，7個國家受訪者普遍感到信心不足，僅中國、印度對當地的經濟前景比較樂觀。台灣地區受訪者對於台灣經濟前景悲觀者佔34%，高於樂觀者的31%，但仍有42%對台灣的股

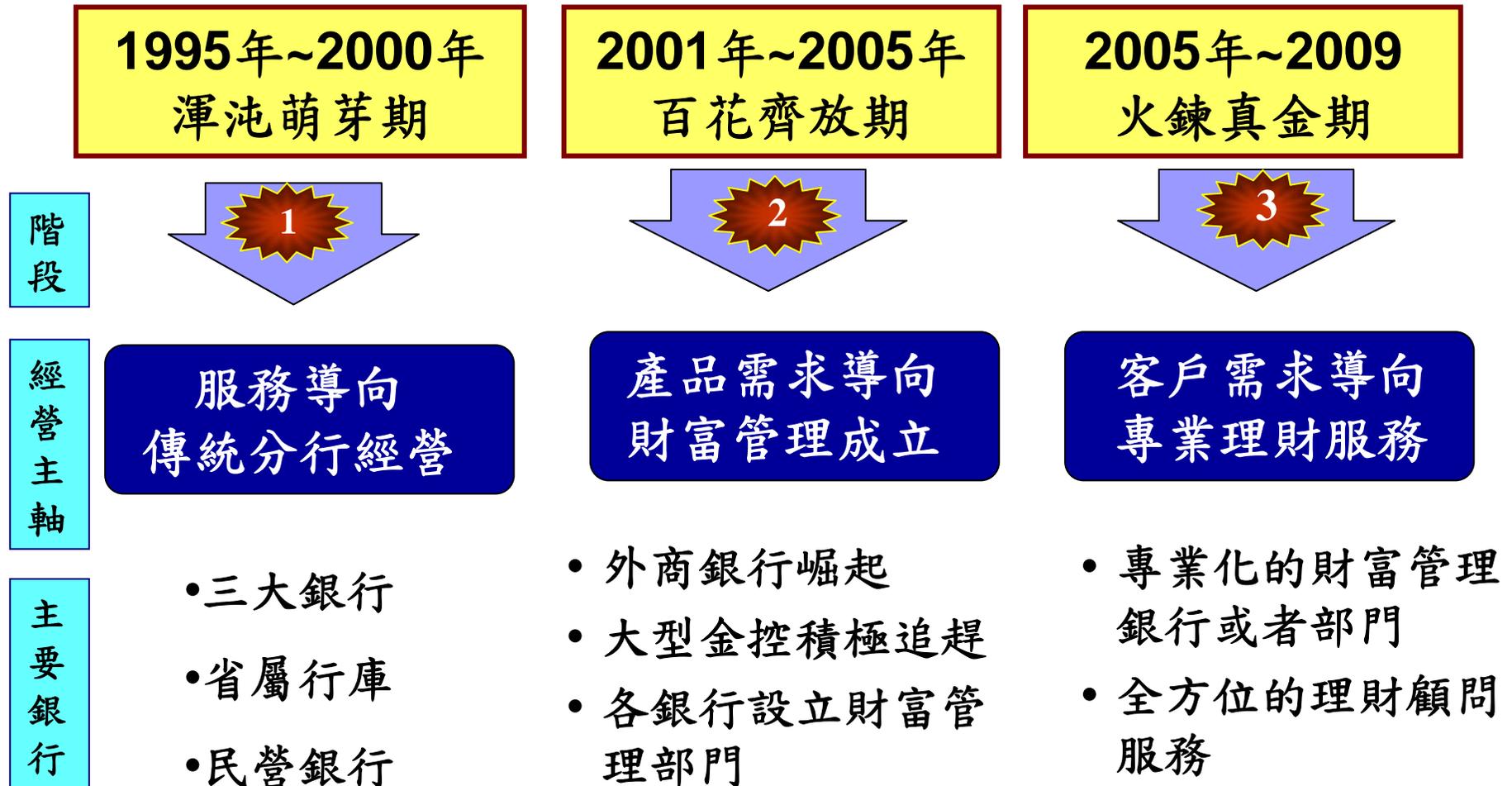
票市場保持相當樂觀的態度。據最近幾個月台經的弱勢，遠超過其他國家及台灣所公布基本而經濟數據的表現，似乎不甚符合。

儘管大多數國家受訪者對未來經濟表現仍欠缺信心，但多數人仍希望可藉由不同的方式提高自己的財富。其中，期望透過投資股票、基金、債券累積財富的比例，台灣達63%，比例為7國之冠。更奇特的是，實質透過樂透等彩券一夕致富的比例，台灣達28%，該比例也是居7國之冠。

總總這些調查結果，台灣富人的理財能力在7國中，係相對偏弱的，因此過去6個月財富縮水的比例最高，追高殺低的行動最高，危機入市的比例最低，而希望買彩券大翻身比例卻又是最高。

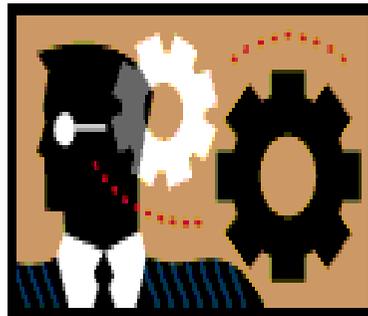
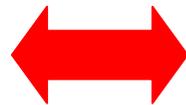


台灣財富管理市場發展的三大階段





理財專員是客戶需求與產品間的『最佳橋樑』





理財專員之服務內容及範圍

- 理財專員最主要的工作為根據客戶之理財目標與需求，以適當的產品為客戶規畫理財計劃與資產組合，為客戶達成節稅、保險、投資組合設定以及資產配置等理財目標。
- 理財專員必須充分了解各種金融商品，為客戶選擇合適的理財工具，並向客戶解釋投資相關風險及稅務問題。





金融從業人員的使命與願景?!

- 保險業務員：我想致力**保護**客戶的**資產**
- 証券營業員：我要用心**創造**客戶的**收益**
- 投信&投顧：我會積極**分析**投資的**機會**

理財專員：我是客戶夢想實現的推手!





二、好的理財專員應具備何種條件？





好的理財專員應具備條件





一、責任感

- ☺ 正直、熱忱、負責任
- ☺ 是否真的『把客戶的錢當自己的錢』？
- ☺ 交易相關條件、費用、風險是否說明清楚？





二、專業

- ➡ 深度
- ➡ 廣度
- ➡ 實戰經驗





三、抗壓性

- 👍 面對金融市場變化的抗壓性
- 👍 面對客戶要求報酬的抗壓性
- 👍 面對銀行業績壓力的抗壓性





四、溝通能力

- ⊕ 瞭解客戶 (KYC)
- ⊕ 積極與客戶溝通、互動能力
- ⊕ 團隊合作精神





銀行公會結合各家銀行與財金雜誌的調查報告

客戶認為優秀理專應備的條件

一	最適當的理專年紀應該介於	30~39歲
二	最適當的理專資歷介於	3~4年
三	最適當的証照張數介於	7~8張
四	在金融業的適當年資介於	6~10年
五	最適當的理專收入介於	100萬以上

工作資歷



資料來源：今周刊608期 2008.8.18



銀行公會結合各家銀行與財金雜誌的調查報告

台灣財富管理產業的特殊現象

1. 理專更動率高容易犧牲客戶投資報酬率

2. 客戶只問報酬率選擇理專

3. 投資績效佳，客戶對理專的滿意度就提升

4. 銀行服務貧富方式有別，資源集中於大戶

工作績效



資料來源：今周刊608期 2008.8.18



三、簽約前理財專員提供之金融商品 介紹書及契約書要注意什麼？





1. 共同基金

- 基金投資標的？屬性？風險等級？
- 手續費率是否說明清楚？
- 前收（A股）？後收（B股及C股）？

- 閉鎖期限制
- 短線交易規定
- 申購及贖回時基金淨值計算標準





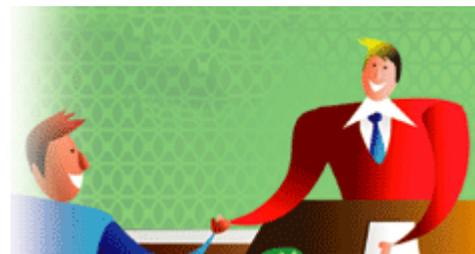
2. 保險

■ 養老險、儲蓄險：

- 保險公司
- 產品條件：保費繳交方式？滿期年限？費用率（投保時及解約時）？保單利率為固定或每年宣告？

■ 投資型保險：

- 壽險平台或年金平台？
- 投資標的：共同基金？結構型商品？ETF？
- 各項費用率（投資時、贖回時、帳戶管理費）及收取方式





3. 結構型商品

■ 連動債券、結構型商品：

- 保本率？
- 產品條件：天期？發行銀行？連結標的？配息方式？配息率？

■ 雙元貨幣（DCI或DCD）：

- 相對幣別、天期、執行匯率、利率
- 如果被轉換，利息部份是否一併轉換
- 是否附加另外條件（如KO、KI等）
- 稅賦





四、如何解讀理財專員推介話術



說故事銷售金融商品

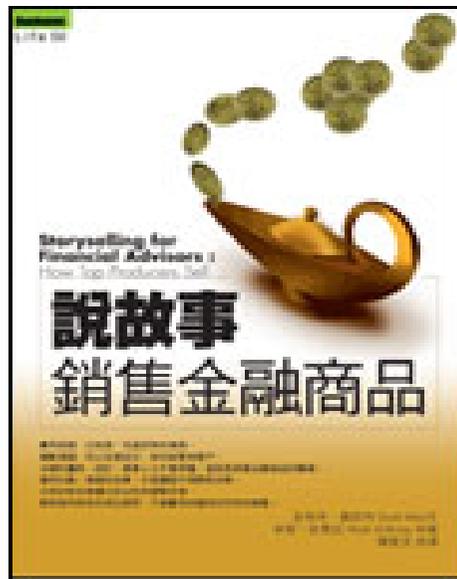
賣弄術語，沒有錯，但通常無助於溝通。

煽動情緒，可以加速成交，卻可能害慘客戶。

冷硬的圖表、統計，專業人士才看得懂，這就是銷售金融商品的難處。

運用生動、清楚的故事，才能讓客戶理解和決策。

唯有感同身受的淺白說明，才能贏得伴隨信任而來的成功銷售。





為何會有『推介話術』？

- 👓 讓產品變的更淺顯易懂
- 👓 讓冷硬的數據變的更活潑
- 👓 提高客戶興趣及投資意願
- 👓 刺激、引發客戶的需求





行銷包裝：引起注意、刺激需求

- 任何商品存在的價值是：「解決問題、滿足欲望」
- 行銷學名言：「大多數的購買是被刺激之下的衝動行為」
- 透過包裝或話術可以**發現更多的需求，創造更多價值!!**





商品推銷的類型：保單話術行銷

- 1 您知不知道一份保單可以讓您領三代，活的越久，領的越久
- 2 比銀行定存利率更高，又可對抗通膨，您要不要參考看看？
- 3 有一種最新的優惠存款，換個戶頭存錢，利息可以領更多哦！
- 4 買保險可以有節稅的效果，保險是強迫儲蓄又送保險的好方法！





商品推銷的類型：投資型保單話術行銷

1

「您有沒有為您的投資買保險？」

2

投資型保單就像船上的救生圈跟船帆，
一個幫助前進獲利，一個是保障

3

投資型保單就像開一個戶頭，存多少，存多久，
如何領，領多少都由您決定...」

4

您想不想知道如何讓口袋的錢變大，讓負債變資產」





商品推銷的類型：連動債話術行銷

1

「連動債保本又高獲利，利息比銀行定存更高」

2

「現在買**100**萬，還送新光三越禮券，活動只到月底哦」

3

「連動債前三年固定利率**5%**，還可提前贖回套利」

4

「這個產品曾發行過，發行額度在一星期就被搶購一空」





商品推銷的類型：基金話術行銷

1

「**\$5000**元也能讓您參與全球的投資，股債平衡最為安全」

2

「只要預繳**\$3600**元，就可以定期定額終身免手續費」

3

「這支基金近三年累積報酬率高達**150%**，五年更高達**250%**」

4

「芒果日報的財經版評比中，這支基金常常名列前茅哦」

5

最近**xx**股市漲勢這麼強，強者恆強理論，快點佈局吧!!



通則行銷

NO.	常見的通則	目的
1	退休金要存到1500萬	激刺購買動機，愈多愈好
2	保費佔年收入的十分之一	快速確定可支出預算
3	教育費用每個孩子要500萬	投資或儲蓄越多越好
4	100-年齡=股票性質產品投資	決定短期可配置比例



範例：上班族何時可以退休？

上班族認為準備多少退休金才夠？

	100- 499萬	500- 999萬	1000- 1999萬	2000- 2999萬	3000- 3999萬	4000- 999萬	5000 以上
六年級生	9.5%	14.8%	28.3%	13.5%	9.3%	1.1%	14.0%
五年級生	8.6%	13.9%	27.3%	15.5%	13.2%	0.5%	11.1%
四年級生	4.3%	12.9%	31.7%	10.2%	11.8%	0.0%	14.5%
全 部	8.4%	14.1%	28.3%	13.9%	11.3%	0.7%	12.8%

資料提供：104人力銀行





範例：每月一萬塊、有錢不奇怪

愛因斯坦說：世界上最偉大的力量不是原子彈，而是複利，
每月存5000元，報酬率10%，30年後本利和為1000萬(本金僅180萬)

假設年報酬率**12%**

定期投資、複利增值！！





推介話術中沒有提及，但您一定要知道的事

- ⌚ 推介話術合理嗎？正確嗎？
- ⌚ 我真的需要嗎？
- ⌚ 為什麼這麼好？好處來自於那裡？
- ⌚ 風險在那裡？最大損失為何？
- ⌚ 請理專詳細說明產品文件中**粗黑體字**的部份（通常是產品內容需要客戶特別注意的事項）
- ⌚ 投資所需支付之相關費用
- ⌚ 稅賦（綜所稅、最低稅負、遺贈稅）



五、常見黑心理財專員損害投資人及消費者之型態及案例？





1. 利用假交易，私自挪用客戶資金

◆ 案例說明：

- ☠ 日X銀行內湖分行前行員利用客戶對其之信任，私自挪用客戶欲投資商品之資金與定期存款計新台幣180萬元資金……………。（金管銀（六）字第09860000971號文）
- ☠ X新銀行板橋分行理財專員利用行銷及服務客戶機會，向客戶收取相關交易文件及取款條，將客戶交付之取款條款項挪為己用。（裁罰時間：97年12月18日）
- ☠ 第X銀行富強分行鄭員挪用客戶應繳保費共計13,413,500元，歷時至少八個月，直至客戶向分行查詢保單始發現。（裁罰時間：97年1月17日）





2. 利用客戶信任，挪用客戶資金

◆ 案例說明：

- ☹️ X新銀行屏東分行理財專員張員代客領取支票，並冒簽客戶姓名背書存入張員於他行之帳戶，另張員直接收取客戶現金並製作存入憑條予客戶及偽冒客戶要求免寄對帳單，而自行假造客戶資產報告書等。舞弊金額達38,329,646元。（裁罰時間：97年12月18日）
- ☹️ X中銀行虎尾分行王員於96年7月至97年6月間，利用代客保管存摺及預先蓋好印鑑之取款憑條等方式盜用客戶存款約722萬元。另為填補自客戶盜領之現金而自其他客戶帳戶挪用6筆共664萬元。（公告日期：98年11月3日）





因應之道

- ✘ 勿將存摺、蓋妥印鑑之空白單據等交予理財專員或行員保管
- ✘ 交付理財專員或行員之交易單據（如取款條、基金投資申請書等），請臨櫃確認交易完成並取得收據或憑證後始離開
- ✘ 不定時至銀行或利用網路銀行查證存款餘額或交易明細
- ✘ 銀行寄發之對帳單、保單、交易確認書等交易確認文件，儘量選擇『郵寄』，不要選擇『自取』或『不寄』，並於收到時詳細核對交易內容、金額等
- ✘ 藉由平時與理財專員的互動中瞭解其個性、家庭、生活習慣、家庭開支等，從中檢視上述案例、弊端發生的機率





3. 銷售時，隱匿產品風險、費用

- ◆ **案例說明：**理財專員於銷售理財產品時，為提高客戶投資意願，而隱匿產品風險及相關費用，如不保本商品說是保本商品、強調產品沒有任何風險、投資前後相關費用說明不清楚或隱匿不說、篡改產品DM等。
- ◆ **因應之道：**
 - 1) 詳閱產品說明文件及風險預告書
 - 2) 對於自己不熟悉或未投資過的產品，下單前可多徵詢其它理專、朋友或上財金網站查詢該產品之內容、風險、費用等
 - 3) 下單時詳閱簽名的所有文件內容，尤其是粗體標示之風險及費用部份
 - 4) 隨時留意新聞、理財雜誌及財金網站之理財產品相關訊息





15億元在一年內化為烏有！！！！

驚人！半甲子賺38億元，一年就虧掉15億元

- ★ 98.9.3中研院學者、國際免疫學權威張子文在新加坡控告德意志銀行造成他投資虧損4,800萬美元（約15億元台幣）。
- ★ 張子文：「對方只告訴我折扣價購買股票，卻未告知產品的性質、利益和風險，…，這項產品複雜且具高風險，不符合我的風險承擔能力，卻建議我購買」。
- ★ 新加坡德意志銀行在聲明中強調，張子文購買衍生性金融商品時，也簽下同意書，承諾閱讀及了解風險披露聲明的內容。



資料來源：商業周刊1139期



4. 勸誘客戶頻繁交易以創造自己業績

- ◆ **案例說明：**理財專員勸誘客戶頻繁進行交易，或利用客戶交付之空白申請書，在未經客戶同意下頻繁進出，以提高自己的手續費收入。
- ◆ **因應之道：**
 - 1) 勿將蓋妥印鑑之空白申請書交予理財專員保管
 - 2) 不定期至銀行或利用網路銀行查核交易明細
 - 3) 仔細評估理財專員提出之買賣分析
 - 4) 確認理財專員所提之賣出報酬率是否正確
 - 5) 長期觀察理財專員工作態度及專業素養





理財老兵的提醒!!!!

好的理財專員要信任!
但請不要『過度』信任!!



什麼！！！台積電投資50億連動債券

台積電今年以來債券進出狀況

種類	標的	交易總金額
賣出	台灣大普通公司債	8.28億元
買進	子公司取得美國聯邦存款保險公司保證JPMorgan Chase & Co.公司債	1,500萬美元，約新台幣4.95億元
	台塑化普通公司債	3.55億元
	中國信託商業銀行1.5年與2年期新台幣到期100%保本利率連結投資型組合式產品	30億元
	台北富邦銀行1.5年與2年期新台幣結構式商品	20億元
	中鋼普通公司債	5.14億元

資料來源：公開資訊觀測站

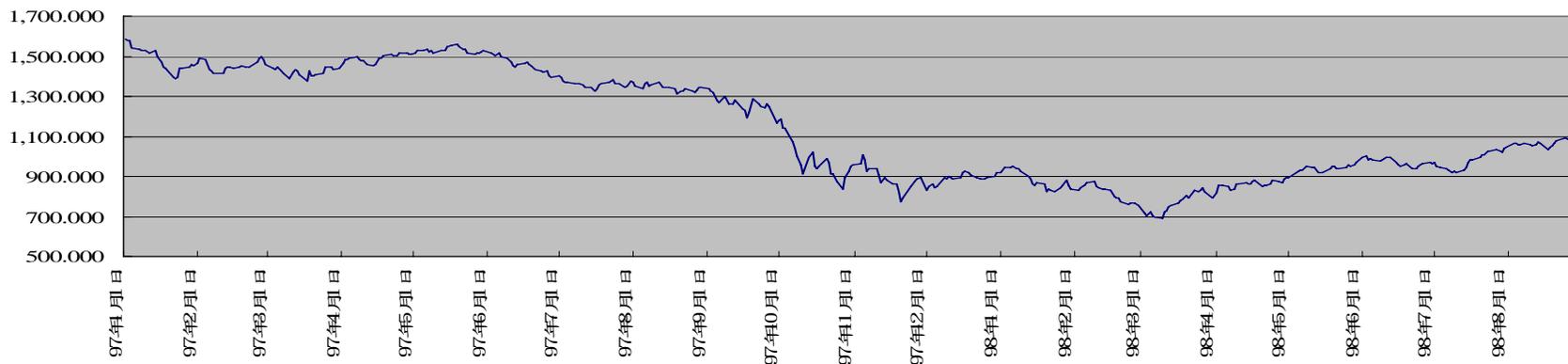
何易霖、陳碧珠／製表

資料來源：98.9.14經濟日報

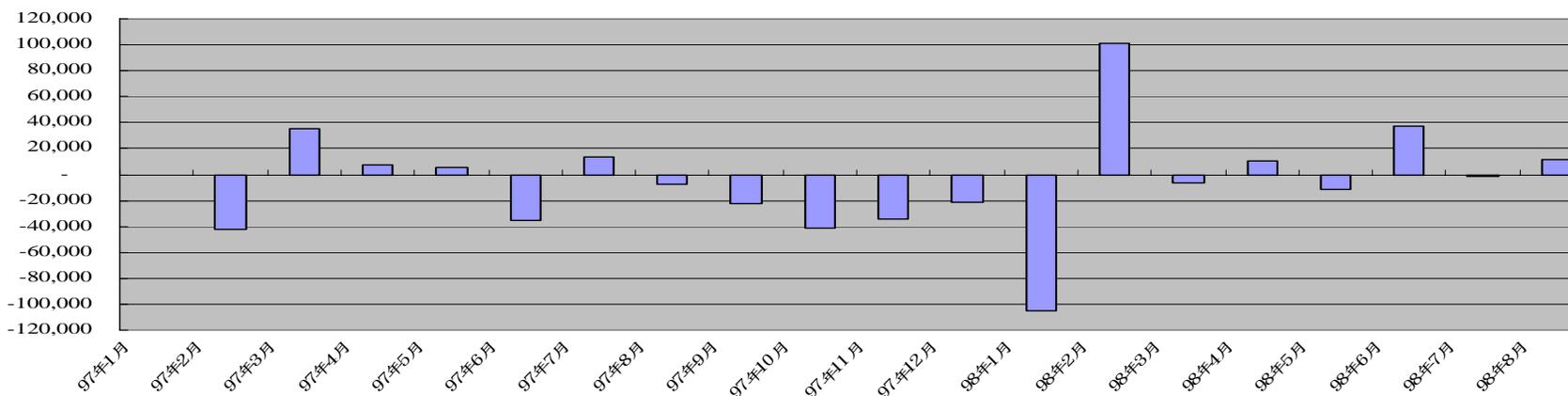


你（妳）做得到嗎？

MSCI世界指數走勢圖



定期定額人數變化(97.1~98.8)





有金融消費的糾紛怎麼辦？

金融消費爭議處理方法

	修法前	修法後
調解 選擇	只能在行政單位或評議委員會中，二選一	可同時提行政救濟、仲裁、申請調解，並找評議委員會
影響	評議委員會的判決對金融機構有約束力，對投資人則無，因此對投資人較有利	行政單位判決對金融機構、投資人雙方都有約束力，雙方都得聽從判決結果

資料來源：立法院財委會

雷盈／製表

立法院財政委員會2009/4/22日決議

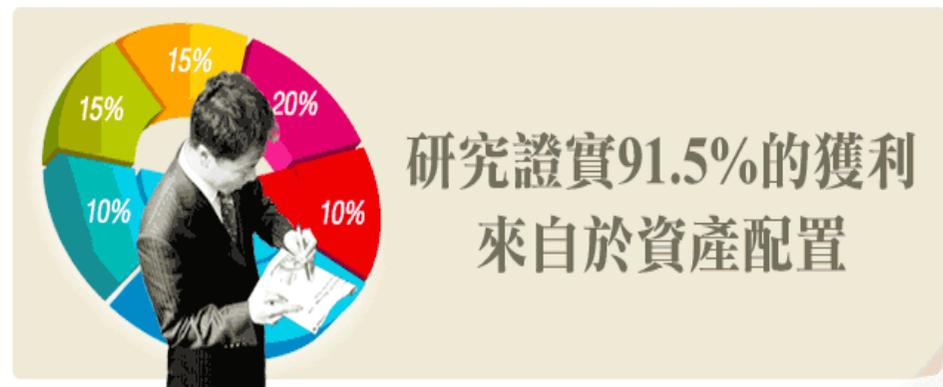
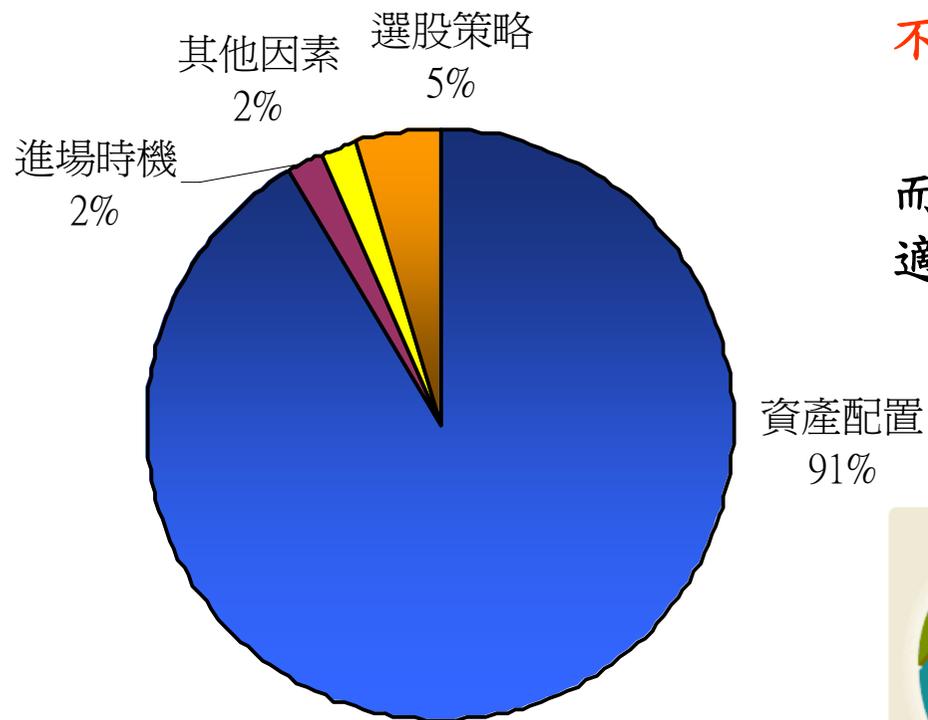


專家說：資產配置決定 91.5% 的投資報酬

理財規劃

不是告訴您可以賺多少錢~~~

而是在了解自己依照不同投資需求建立最適資產配置，去除未來的不確定性！！





感謝聆聽!!!

Q & A



James Hsu