



Private Wealth
Management
Association

2023年香港 私人财富管理 报告



kpmg.com/cn

目录

- 03 摘要
- 06 行业概况
- 18 促进市场增长
- 26 监管
- 34 科技
- 42 人才与工作模式
- 48 关于私人财富管理公会
- 49 关于毕马威
- 50 联系我们

摘要



虽然充斥全球的不确定因素将继续影响香港私人财富管理行业，但中国内地市场遍布机遇，家族办公室业务不断增长，加上政府和监管机构致力实施多项改革措施，为行业创造了乐观前景

第八份《香港私人财富管理》年度报告由私人财富管理公会 (PWMA) 和毕马威中国合著，共同剖析了不断变化的挑战和新的增长机遇，并提出了对行业形势的深度见解。

香港私人财富管理行业仍继续面临宏观经济和地缘政治环境的影响。利率中期可能将维持上升趋势，从而对投资回报构成影响。地缘政治局势持续紧张，特别是中美关系僵持不下，可能会在更长一段时间内主导局势发展，也对投资情绪构成影响。

但与此同时，我们的调查也发现了许多有利因素，包括当局的各项监管改革措施以及为吸引更多富裕群体而推出的各种政策。

行业面临的挑战

过去一年，香港私人银行和私人财富管理行业的资产管理规模 (AUM) 和资金净流入均有所下降，其中资产管理规模下降与2022年市场回报不佳趋势一致。市场充斥不确定因素也对行业前景构成压力，资产管理机构预计未来几年的资产管理规模增幅将会放缓。但是与此同时，更多的客户也表示愿意承担投资风险，这表明行业前景已渐见曙光。

监管环境依旧被私人财富管理公会的会员机构及其客户视为主要痛点，尤其是与适用性和了解你的客户 (KYC) 有关的监管规则。行业一直就监管痛点与香港监管机构进行讨论，目前已经看到成果，例如当局已专门就高端专业投资者 (SPI) 制定了新的指引。

不断变化的机遇

从积极的一面看，由于香港一直是中国内地的主要财富管理中心，因此中国内地持续创造的财富将继续推动行业发展。香港独特的吸引力，包括与内地的地域和文化接壤，仍将使其成为内地客户进行财富管理的首选之地。

除中国内地市场的预期增长外,许多机构预计来自中东和东南亚地区的资金和资产管理规模将会增加,从而使香港投资者群体规模得到扩大。

同时,有赖于香港特别行政区政府致力通过一系列措施鼓励家族办公室落户本港,包括在今年较早时宣布推出新的税务优惠措施,家族办公室行业仍继续保持着增长势头。

展望未来

虽然香港既须面对疫情防控措施的挑战,又须抵御外部经济环境的冲击,但我们的调查和访谈显示,香港作为私人财富管理中心的优势仍然较为突出。

香港的地缘政治情况已引起私人财富管理公会的会员机构及其客户的关注,但其作为财富管理中心的优势却往往被忽视。香港应更积极主动展示和宣传其独有优势,包括一国两制、港币与美元联系汇率制度以及市场资本自由流动等,以加强现有客户的信心,并吸引潜在客户。

随着疫情防控措施的结束,监管机构和政府对私人财富管理行业发展的的大力支持,以及资产管理规模在行业巨大潜力的推动下继续增长,即使当前市场环境仍存在若干不确定因素,我们仍有充分理由对行业的增长前景持乐观态度。

本报告主要根据私人财富管理公会会员机构及其客户的调查编制而成,并以香港证监会(SFC)2022年《资产和财富管理活动调查》的结果为补充。近80%会员机构(42家当中的33家),以及超过200名会员机构的客户对私人财富管理公会的调查作出了回应。此外,我们还对香港业内高管人员和其他行业利益相关者进行了访谈,以了解他们对当前发展和未来趋势的见解。调查和访谈均于本年6月至8月期间进行。

最后,我们希望借此机会衷心感谢参与本次报告的所有调查对象和受访者。



主要发现



2022年资产管理规模有所下降,大致与整体市场表现保持一致



香港仍继续保持私人财富管理中心的领先优势和地位



家族办公室税务优惠措施以及高端专业投资者机制的推出,彰显了业界与政府和监管机构保持密切沟通的成果

行动



更积极主动宣传香港享有的优势,以增强现有客户的信心,并吸引潜在客户



中东和东南亚的新私人财富市场蕴藏潜力,但业界需不断努力争取新客户



业界应继续与香港政府和监管机构携手巩固香港作为领先私人财富管理中心的地位

行业概况



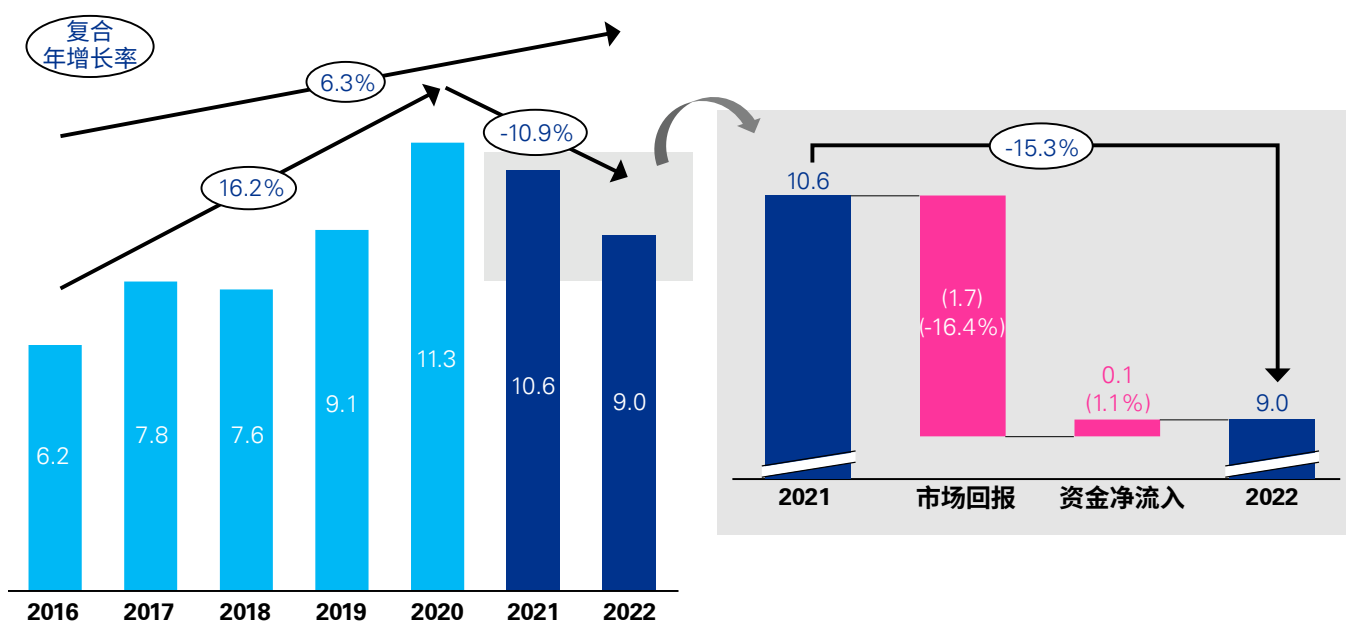
宏观环境复杂严峻，地缘政治不确定因素弥漫，可能继续使行业面临艰巨的挑战；与此同时，环境、社会及管治 (ESG) 投资的目标也尚未实现

市场环境充满挑战

2022年，香港私人银行和私人财富管理业务的资产管理规模有所下降，成为了该年度市场环境艰难的真实写照。资金净流入有所增长，但增幅较去年有所缩小。

截至2022年底，香港私人银行及私人财富管理业务的总资产管理规模为89,650亿港元¹，较去年下降了15%，主要是由于客户持有的投资价值出现变化所致。(图1)

图1: 香港私人财富管理行业的资产管理规模概况 (万亿港元)



资料来源:《2022年资产和财富管理活动调查》，香港证监会 (SFC)

¹ 香港证监会《资产和财富管理活动调查》AWMAS-2022_E.pdf (sfc.hk)

资产管理规模下降与年度内整体市场表现保持一致。恒生指数与恒生中国企业指数分别下跌了15.5%和18.6%。在中国内地市场，恒生A股行业龙头指数和恒生A股通300指数也分别下跌了19.6%和21.2%²。2022年，美国S&P 500指数下跌了18.1%³，纳斯达克成分指数则下跌了34%⁴。

香港的资金净流入额为1,210亿港元(150亿美元)，较2021年的6,380亿港元和2020年的6,560亿港元下降约80%。

私人财富管理行业在2022年面临多项挑战，可能是导致资金流入减少的原因。2022年中国内地和香港经济受疫情防控措施持续影响，整体表现均有所下滑，目前这些措施已经解除。此类影响波及股市表现、首次公开招股数量和价值以及市场整体情绪，可能从而导致资金净流入下降。

虽然资产管理规模的下降主要受累于整体市场环境，但私人财富管理行业对此绝不能掉以轻心。展望未来，我们仍有理由继续对香港维护其财富管理中心地位持乐观态度。对此，某全球咨询公司也在其最近发表的报告中预计，香港到2025年底将超越瑞士，成为全球领先的财富中心⁵。

2022-2023年对行业产生影响的事件

虽然疫情防控措施大量撤销促进了香港私人财富管理行业的恢复与发展，但2022年对行业来说仍属多事之秋。私人财富管理公会会员机构表示，在2022年发生的诸多事件之中，通胀加剧和随之而来的利率上升对行业的影响最大。(图2)

图2:对私人财富管理行业影响最大的事件排名



注:按照调查结果的加权平均排名

² 《恒生指数2022总结报告》Microsoft Word - Year_End_Report_2022_Eng_V1.1.docx (hsi.com.hk)

³ 标普全球市场财富:S&P 500 logs its worst annual performance since 2008 | S&P Global Market Intelligence (spglobal.com)

⁴ 《纳斯达克2022年回顾与展望》2022 Review and Outlook | Nasdaq

⁵ 《2023年波士顿咨询集团全球财富报告》Global Wealth Report 2023: Resetting the Course | BCG

通胀加剧的影响与去年的调查相比大幅上升。在去年的调查中,受访会员机构仅将通胀加剧对行业的影响排在第4位,居新冠肺炎疫情、地缘政治局势以及中国内地政策变化之后。

预计通胀加剧和利率上升未来仍将继续成为重点关注领域。虽然我们无法预测通胀和利率的下调时间,但市场至少在未来12至24个月仍可能维持高利率水平。在此背景下,私人财富管理行业应考虑如何继续妥善满足客户的投资需求。

行业对未来发展的关注点

展望未来,外部环境也成为了私人财富管理公会会员机构及其客户在制定未来规划时最为关注的问题。会员机构纷纷表示,鉴于多个发达经济体加息和通胀持续,宏观经济环境和市场波动仍是行业最关注的问题。(图3)如前文所述,利率开始下行的时间及幅度难以预测,但高利率在中短期内可能仍将广受关注。

图3:私人财富管理行业关注的问题排名



注:按照调查结果的加权平均排名。由于2023年的调查对部分选项进行了更新,因此2021年和2022年的排名也作出了相应调整,2022年和2021年选项总数分别为13个和12个

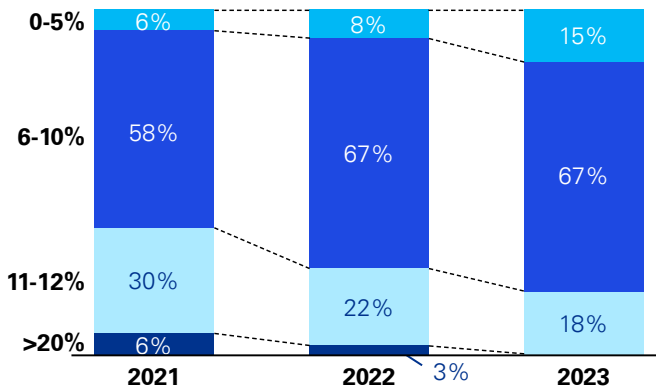
地缘政治局势紧张是另一个越来越引人关注的问题,从去年调查的第11位跃升至今年的第2位。受访者指出,美国最近通过行政命令进一步限制对中国高科技领域的投资,显示中美紧张关系不太可能在短期内得到缓解。

利率调整属于周期影响,而地缘政治局势紧张则可能成为私人财富管理行业和香港整体需要长期面对的问题。在地缘政治局势持续紧张的情况下,行业需要与政府、监管机构等其他利益相关者携手合作,共同阐明香港作为财富管理中心的优势,从而缓解投资者的忧虑。

与去年的调查相比,监管环境和人才成为了会员机构更加关注的领域,分别上升至第3位和第4位。新晋企业带来的威胁在去年排名第4,今年却跌至榜尾。

充满挑战的外部环境已经对行业前景构成影响。行业资产管理规模未来五年的预期年增长率有所下降,与去年调查中8%的会员机构预计增长率将低于5%相比,今年作此预期的机构数量大幅增加至15%。与此同时,在今年的调查中,仅18%的会员机构预计增长率将高于10%,而去年则达25%。(图4)

图4: 行业资产管理规模在未来5年的预期年增长率



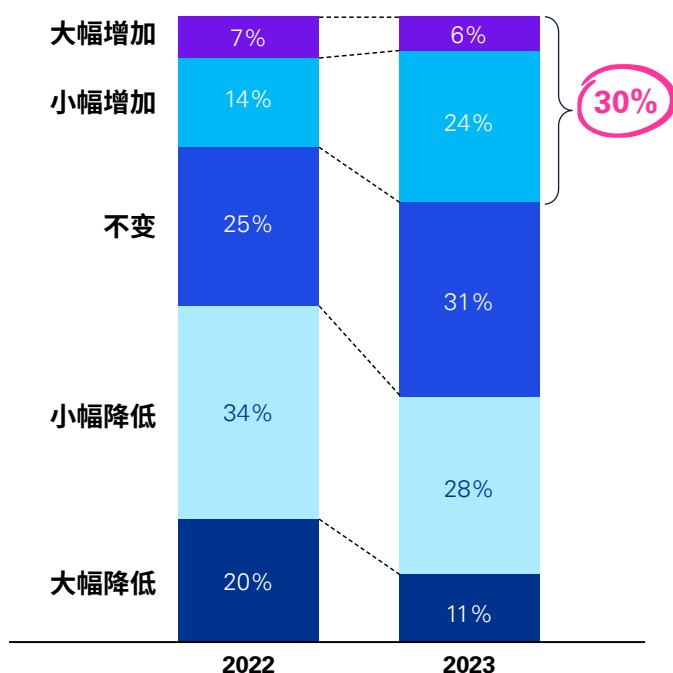
各会员机构认为未来几年前景充满阴霾，这恰恰反映了全球市场的真实境况，而随着市场境况得到改善，资产管理规模预计也将恢复增长。各会员机构的客户对未来前景的忧虑与此大致相同。在我们的客户调查中，中美关系紧张对投资前景和风险承受能力的影响最大，其次是通胀加剧和加息。

然而，尽管存在各种忧虑，客户对未来前景的看法或许正变得更为乐观。在今年的调查中，30%的受访者表示他们在未来12个月内承担投资风险的意愿有所上升，而去年只有21%作此表态。(图5和图6)

图5:对客户投资前景和风险承受能力影响最大的主要地缘政治局势



图6:相比过去12个月,客户在未来12个月内就所有资产类别承担投资风险的意愿的变化情况



注:按照调查结果的加权平均排名

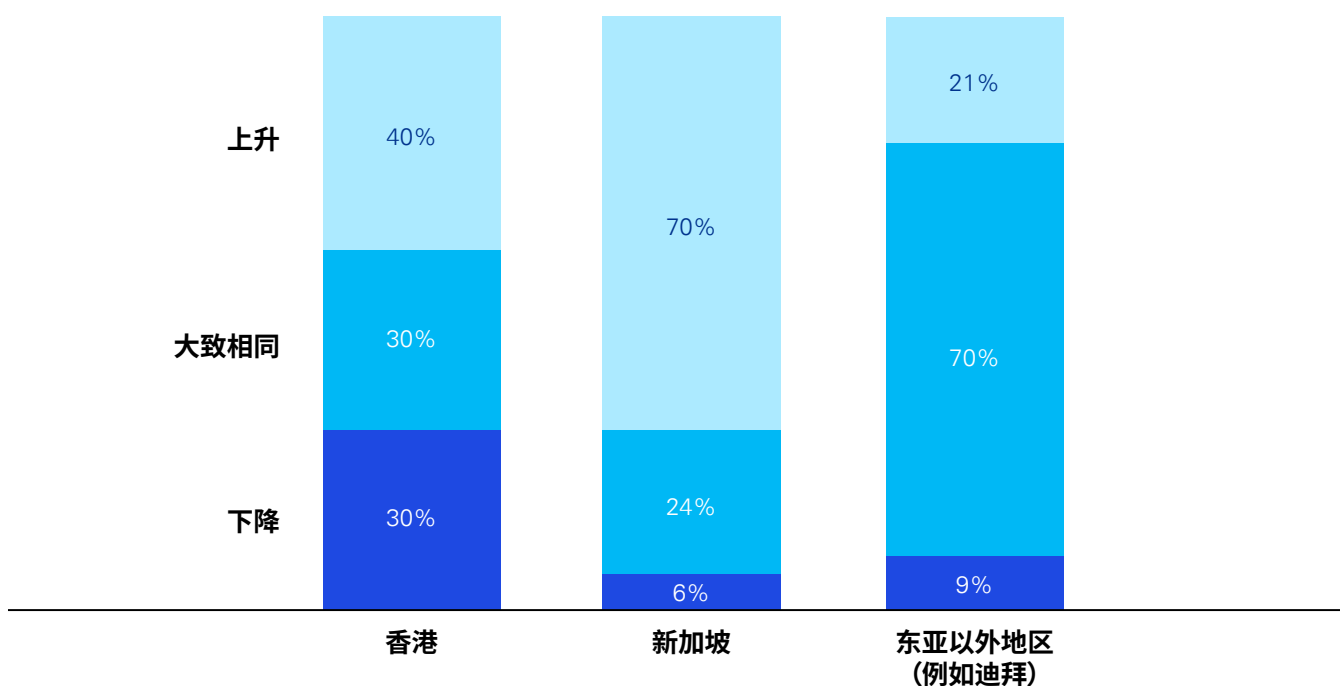


多岸外包发展提速

今年的调查显示,多岸外包——在两个或两个以上地区开设账户以分散风险并实现多元化投资——成为了行业的一大趋势。将新加坡作为记账中心的需求大幅增加,近70%的会员机构表示,客户在新加坡开设新账户及/或持

有资产的需求有所增加。(图7)不仅如此,21%的会员机构表示在东亚以外地区开设新账户的需求也出现上升。

图7:客户在下列记账中心开设新账户及/或持有资产的需求水平



对会员机构的客户开展的调查也呈现相同趋势，以新加坡为记账中心的客户比例从去年的 64% 上升至今年的 73%。(图8)此外，在美国拥有账户的客户比例也从去年的11%上升至今年的17%。

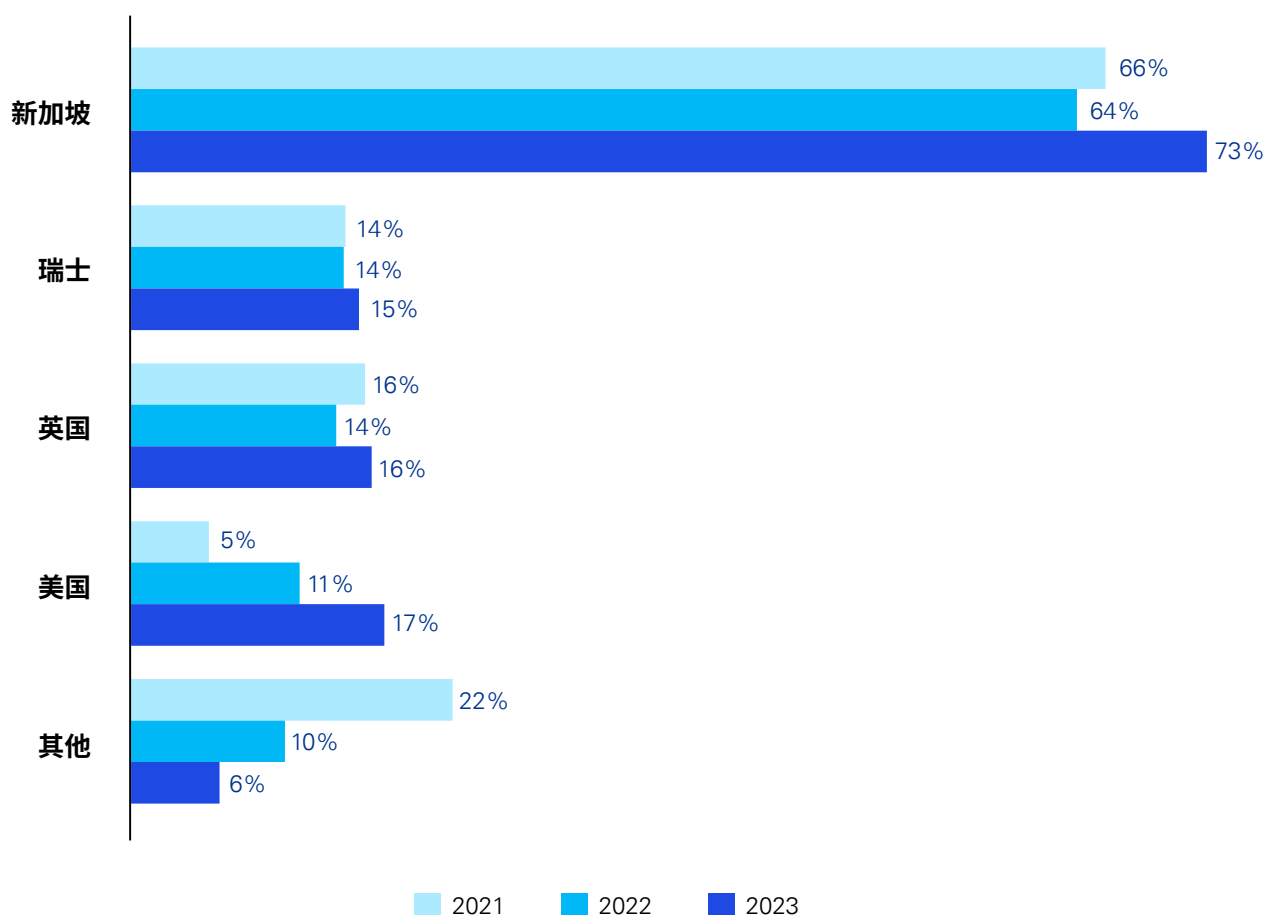
虽然上述趋势可能稍显令人忧虑，但对此调查结果业界认为影响不会过于显著。许多受访者指出，最关键之处在于客户的相关业务关系和资产仍在香港进行管理，开设账户只是将香港、新加坡和其他地点作为多重记账中心，以实施风险分散策略。

大部分私人财富管理机构目前已经能够在不同地区对客户资产进行记账，因此对其影响甚微。对于仍未具备这种能力的机构而言，则可能需要探讨如何满足客户的此类需求。

一位受访者还表示，多岸外包趋势可能已经到顶，因为他们发现与2022年相比，今年客户在新加坡开立新开户的需求已大幅放缓。

然而，多岸外包似乎有可能成为香港私人财富管理业务的普遍做法，因而业界需考虑其潜在影响。目前仍没有迹象表明资产管理工作出现外迁态势，行业应继续集中精力，确保香港仍然是客户管理资产的首选之地。

图8:客户在其他地区开设账户的概况

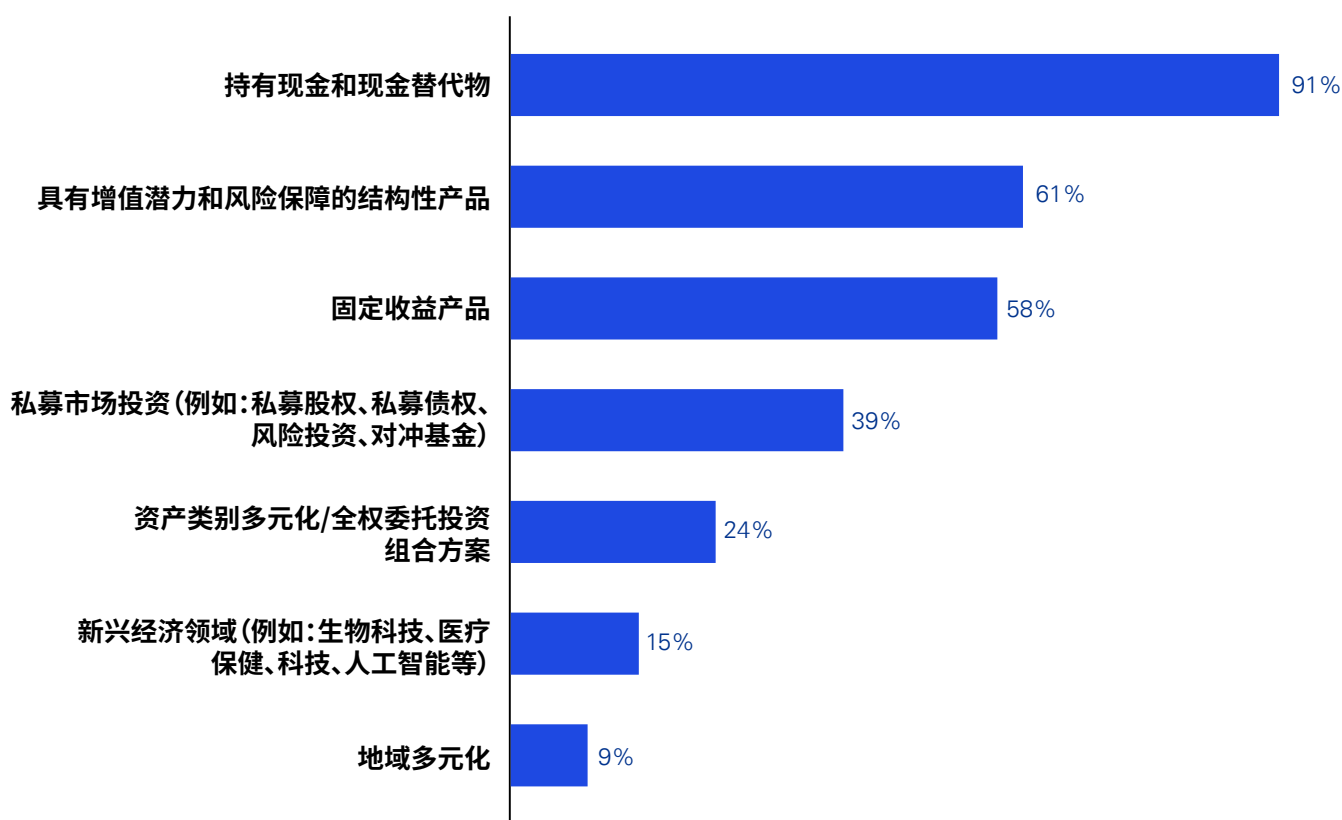


投资者希望摆脱通胀影响并寻求增长机会

鉴于各种宏观经济因素的影响，会员机构表示相对低风险的投资选择最受客户欢迎，这一点毫无意外。如今，低风险现金和现金替代物已成为投资首选，受到会员机构91%的客户青睐，其次是结构性产品(61%)。(图9)

但与此同时，客户也在全球笼罩不确定因素的背景下寻求着增长机会，其风险偏好有所上升，对另类投资的兴趣日渐浓厚。

图9:当前通胀加剧、利率上升的宏观经济环境下客户产品偏好趋势/类别排名

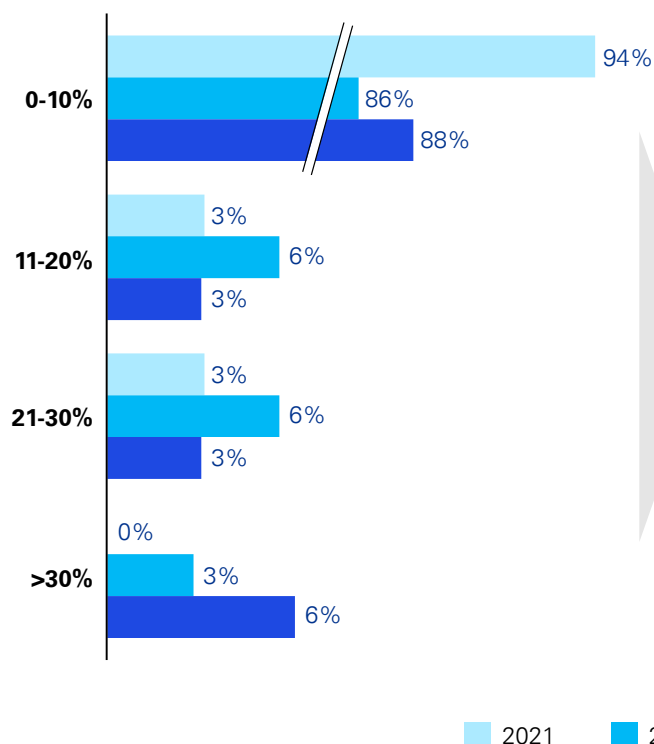


值得注意的是,在当前的市场环境下,客户的风险偏好有所上升,与去年的调查相比,更多客户表示更加愿意承担投资风险。他们的首要投资目标仍然保持不变,即“保护投资组合价值免受通货膨胀的影响”,其次是“在经济衰退中寻找创造价值的机会”。(参见下一节图12有关ESG的内容)

为了实现这些目标,客户可能愿意承受更大风险,部分投资者也扩大了投资偏好范围,包括另类投资。受访会员机构指出,他们发现客户对另类投资的兴趣正不断增加,以寻找更高收益的投资项目。

他们表示,客户将焦点转向另类投资,主要表现为对对冲基金、私募股权、私人信贷和不良资产投资的兴趣有所增加。如果资产管理机构能在股票市场以外提供更广泛的产品,将有助满足客户这方面的需求,为投资者提供更多选择。

图10:我的机构目前香港ESG投资在资产管理规模中的占比



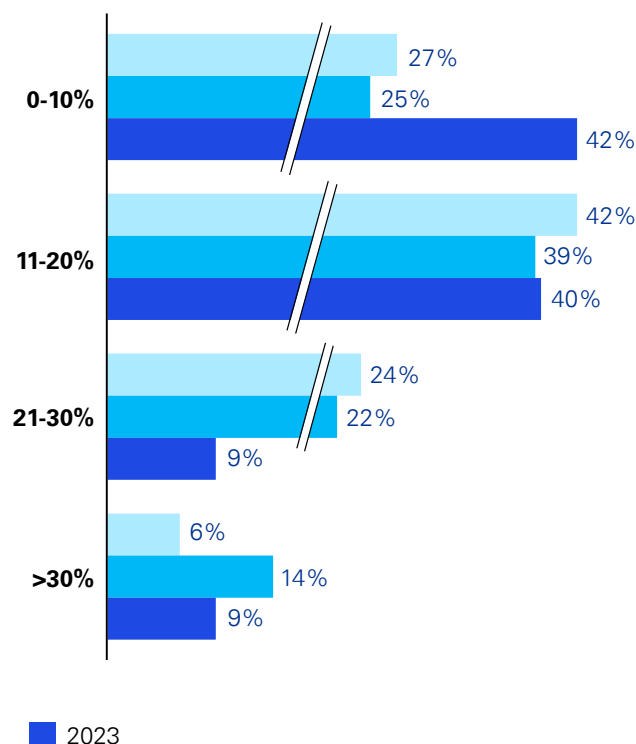
约半数受访客户表示,他们已选定优先投资目的地,以亚洲发达地区为主,其次为北美和中国以外的新兴亚洲市场。其中,中国排名第四,表明投资者目前正在其他市场寻找更高的增长机会。

ESG投资:理想与现实的距离

虽然ESG投资长期以来也备受关注,但我们的调查显示,这个领域的理想与现实之间仍存在距离。会员机构和客户表示他们越来越有兴趣投资更多可持续产品。然而,ESG领域的实际投资比例尚未朝着目标水平上升。

由于客户对ESG产品的兴趣更加浓厚,因此会员机构纷纷将“向客户提供可持续投资建议和相关产品”视为重中之重,优先于提供数字平台和面向年轻一代的财富管理。

图11:我的机构5年后香港ESG投资在资产管理规模中的预计占比



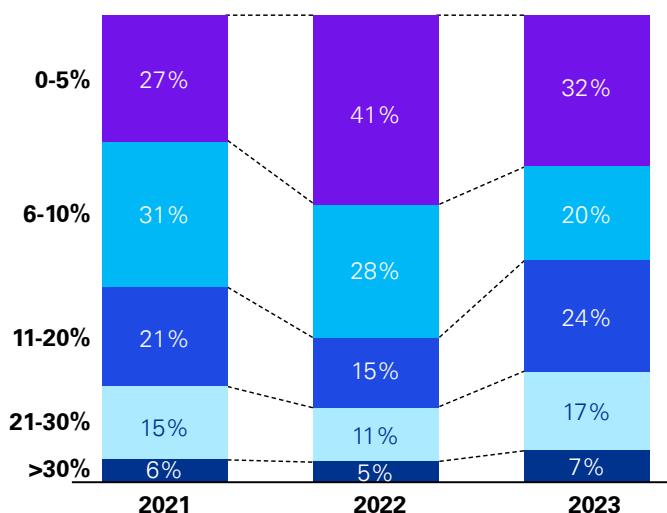
他们还预计投资于可持续产品的资产比例将会增加。(图10和图11) 58%的机构表示,他们预计在未来五年内,超过10%的资产管理规模将用于可持续产品。与前两年相比,这一比例有所下降,彼时作此表示的机构约占75%。然而,其实际ESG投资与目标仍相距甚远,绝大部分(88%)会员机构目前的可持续产品投资不足其资产管理规模的10%。

最值得注意的是,该比例与往年相比几乎没有变化。由此可见,虽然机构多年来一直表示有意增加可持续投资比例,但ESG领域的实际投资额尚未开始朝着目标水平迈进。

我们的客户调查也得出了类似结果,48%的受访者表示他们计划在未来五年内,将ESG领域的资产投资比例提高至10%以上。(图12)

然而,在确定当前首选投资目标/领域时,他们仍希望以寻求保本和增长为主,只有19%的受访者表示会优先考虑可持续投资,在8大投资目标/领域中排名第6。

图12: 客户希望5年后达到的ESG和可持续投资在资产/投资组合中的占比



在此次调查中,受访会员机构还表示,其客户对讨论可持续投资的兴趣显著增加,并指出这种趋势在年轻一代客户当中尤为明显。而与以往部分客户无意了解ESG投资选择的情况不同,如今大多数客户在这方面的意愿有所提升。

这种意愿尚未转化为实际行动,可能是由于宏观环境使然,意味着投资者目前仍最重视保护其投资组合并寻找创造价值的机会。在今年的调查中,77%的客户表示他们的首要目标是保护投资组合价值免受通胀影响,而去年这个比例为70%;另有61%的客户表示其首要目标是在经济衰退环境中寻找创造价值的机会,较去年的67%有所下降。

除外部环境外,还有诸多因素导致ESG投资没有更大吸引力,金融机构未更广泛涉足ESG投资的因素也可能各有不同。业内对ESG投资的看法存在极大差异,部分私人财富管理机构非常关注,而部分则还未积极开拓。

其中一个可能的原因,是客户经理对现有产品种类缺乏足够的信息或了解。另一个原因则是ESG投资缺乏明确的定义和标准,从而可能导致私人财富管理机构面临“洗绿”质疑。

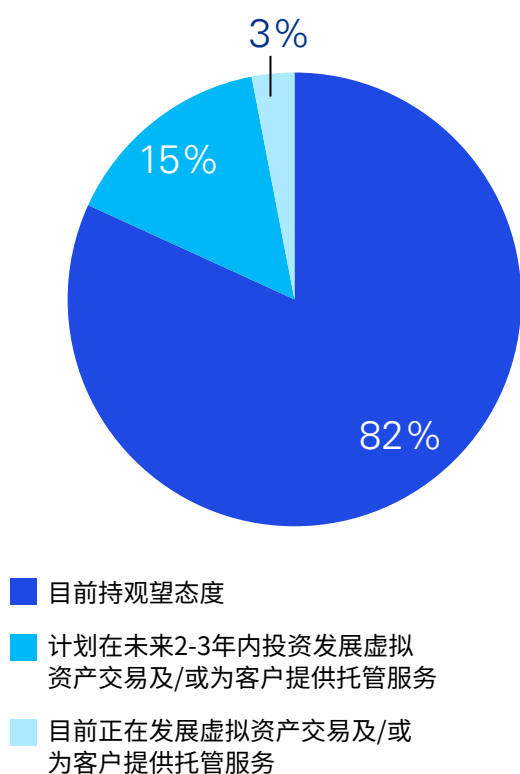
ESG是一个不断受到客户关注的增长领域。会员机构应研究阻碍其在该领域进一步发展的各项具体制约因素,并考虑如何长远应对。

一位受访者还指出,香港在慈善事业方面比其他财富管理中心更具优势,因此可将重点放在慈善事业,从ESG中的“社会”维度寻求发展。事实上,虽然慈善事业仍属于客户的次要目标,但其关注度已从2022年调查中的2%增加至今年的6%。

虚拟资产仍是非主流资产，但客户对其兴趣渐浓

对虚拟资产行业而言，去年可谓是动荡的一年，因此各私人财富管理公会会员机构对虚拟资产交易较为谨慎，也不难理解。其中，82%的会员机构持观望态度，88%未计划提供加密货币交易和托管服务。(图13)

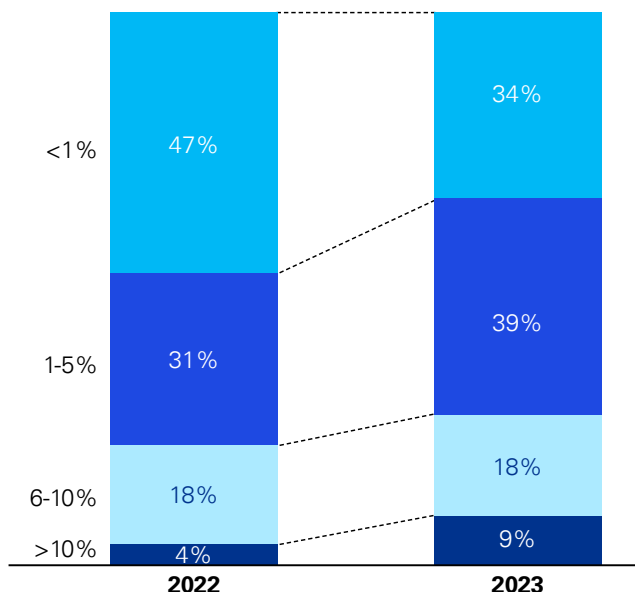
图13: 机构整体虚拟资产计划



过去 12 个月虚拟资产行业变幻莫测，其中尤以FTX 倒闭事件最为触目惊心。然而，香港特别行政区政府曾表示有意将香港发展成为虚拟资产行业中心，最近在监管方面还引入了新的虚拟资产交易平台发牌制度。在去年的调查中，会员机构表示对监管环境的忧虑是加大虚拟资产投资的主要障碍，因此监管机构对虚拟资产交易平台和中介机构分销活动制定更加明确的要求，将有望缓解这一问题。

虚拟资产仍是只有少数客户涉足的投资领域，但客户承担此类风险的意愿有所增加。在本年度，9%的客户表示他们将超过 10% 的投资用于虚拟资产，较 2022 年的4%有所上升。与此同时，仅愿将不到1%的投资用于虚拟资产的客户比例也从47%大幅下降至34%。(图14)

图14: 客户希望投资于虚拟资产的资产/投资组合比例



因此，尽管客户希望将虚拟资产投资保持在相对较低的水平，但他们对此类资产的兴趣依然存在，有意投入该领域的资金将会增加。

鉴于客户还可通过其他途径投资此类资产，例如通过加密货币交易所直接投资或通过对冲基金进行投资，因此私人财富管理机构在为客户提供虚拟资产交易或托管服务一事上不宜“观望”太久。

主要发现



地缘政治局势紧张
可能是行业需要长期
应对的问题



多岸外包已成为香港
客户账户管理的普遍手段



ESG投资目标与现实
之间仍然存在差距

行动



与政府、监管机构等利益相关者携手展现香港作为财富管理中心的
优势,以消除外界对地缘政治局势的忧虑



继续将香港发展成为投资者管理资产的首选之地,无论他们在何处
记账



会员机构应审视可持续投资的制约因素,以把握客户对ESG投资兴
趣渐浓所带来的机遇

促进 市场增长



中国内地（尤其是大湾区）仍然是最重要的业务来源地，而家族办公室正成为主要的增长动力

主要增长动力：中国内地市场、年轻一代投资者和家族办公室

会员机构对私人财富管理市场最大增长动力的看法与去年同期相比几乎没有变化——“进一步渗透中国内地市场”居首，紧随其后为“争取第二代（或第三代）客户”和“吸引更多家族办公室落户香港”。（图15）

中国内地市场仍然蕴藏着庞大的机遇，包括中产阶级数量持续增加（其财富中位数已从 2000 年的 3,155 美元上升至 2022 年的 30,696 美元⁶），以及高净值人士数量不断增长。

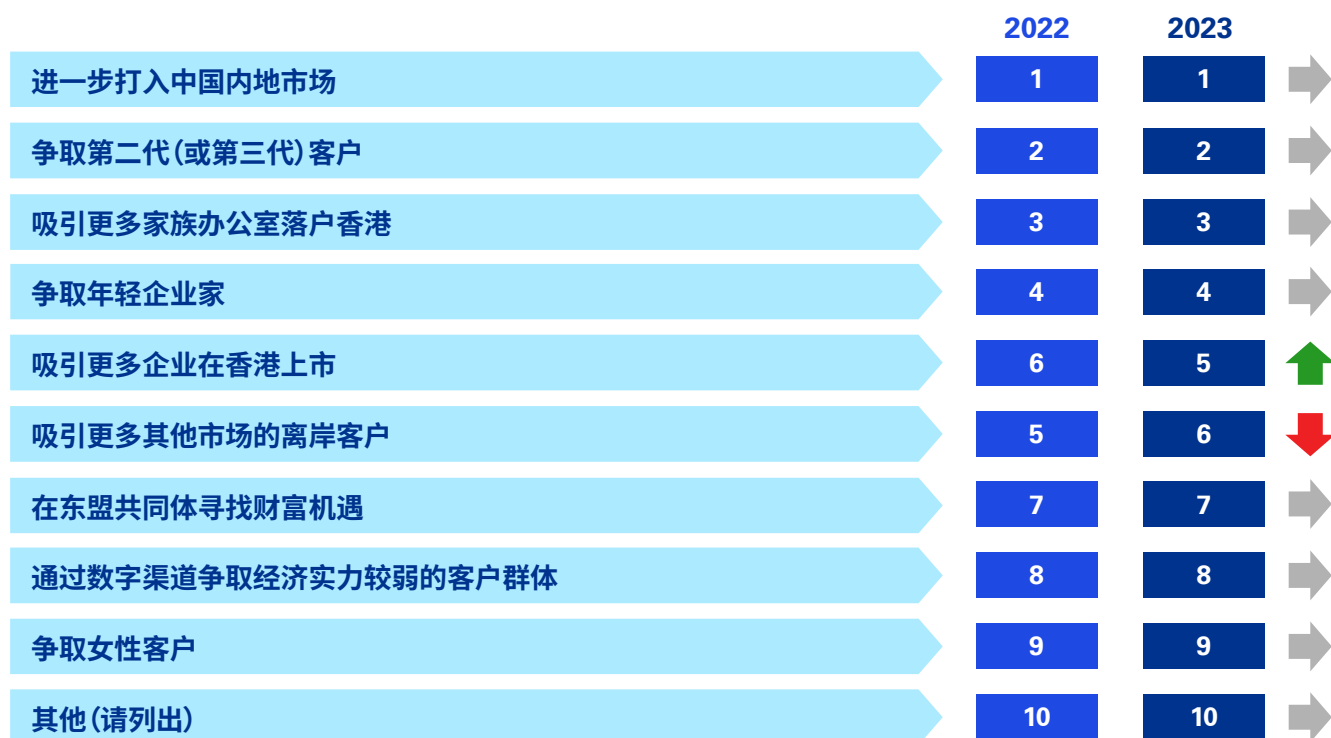
中国内地：巨大的机遇

会员机构认为，中国内地市场仍然是行业发展的最大机遇。鉴于中国内地（包括大湾区）造富不断，这一观点也理所当然。中国内地近期的政策，例如“十四五”规划和《粤港澳大湾区发展规划纲要》，主要将香港定位为中国和大湾区的财富管理中心。因此，香港应能继续从中国内地不断创造的财富中分一杯羹。

对私人财富管理机构而言，中国内地市场在可以预见的未来仍将颇具吸引力。会员机构预计，中国内地贡献的香港私人财富管理行业资产管理规模将在五年内从目前的36%上升到46%。（图16）这与上两次调查相比有所下降，先前约为50%。这似乎显示行业正聚焦开发新的财富来源，并计划从其他市场吸纳更多客户。对开拓其他市场的会员机构而言，东南亚和中东地区是他们的两大首选之地（参见后文）。

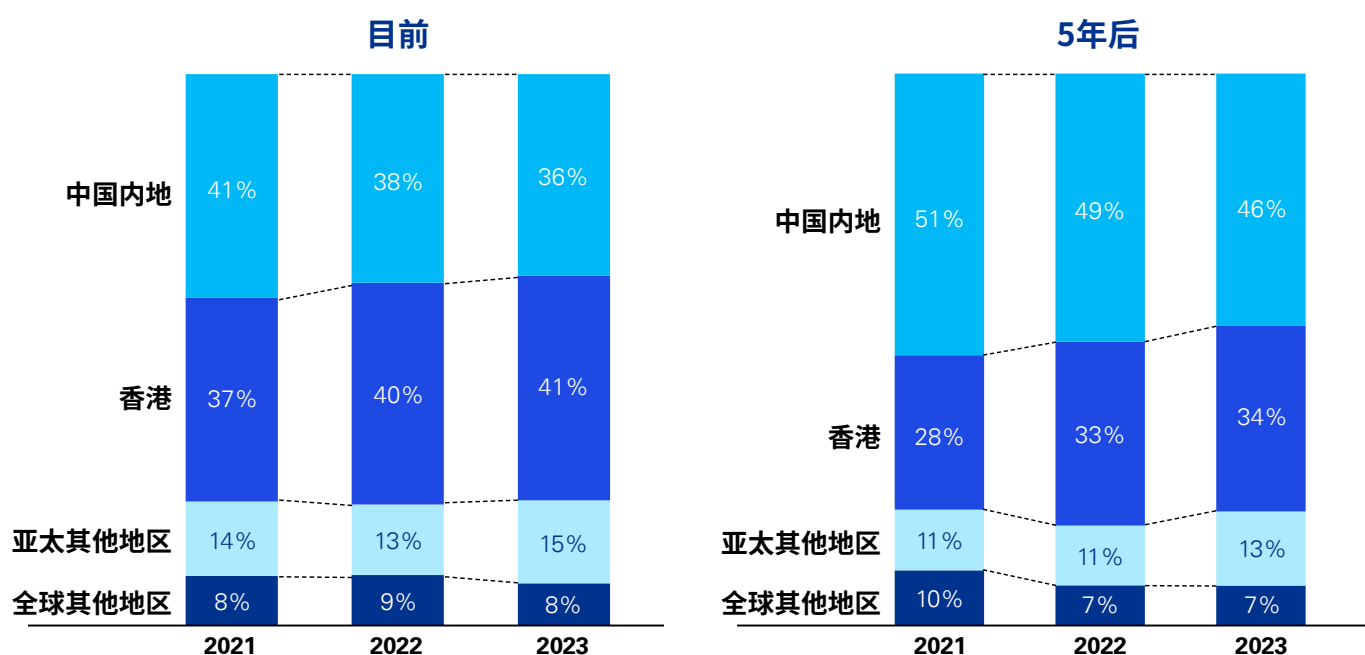
⁶ 《2023年瑞士银行全球财富报告》Global Wealth Report 2023 | UBS Global

图15:促进香港私人财富管理行业增长的主要动力排名



注:按照调查结果的加权平均排名。由于2023年的调查对部分选项进行了更新,因此2021年和2022年的排名也作出了相应调整,2022年和2021年选项总数均为11个

图16:会员机构当前和预计5年后香港私人财富管理行业资产管理规模占比(按来源地)



大湾区的潜在机遇

大湾区对中国经济增长和财富创造具有举足轻重的作用,未来五年它将继续成为推动香港发展成为财富管理中心的主要动力之一。然而,行业通过“粤港澳大湾区跨境理财通”等计划接触大湾区客户,为他们提供更优质服务的能力仍然较为不足。

目前“粤港澳大湾区跨境理财通”计划的适用范围相当有限,比较适合零售客户,因此香港私人财富管理机构对此

兴趣不大。最吸引私人财富管理行业的“粤港澳大湾区跨境理财通”优化方案包括增加个人投资额度、允许香港员工为大湾区客户提供咨询服务,以及扩大可供中国内地客户投资的“南向通”产品范围。(图17)

虽然各界普遍预期当局将会优化该计划,但会员机构较为关注的是当局缺乏拓宽直接进入高净值人士市场的途径的明确路线图,从而导致他们难以规划大湾区战略,并为这个潜在市场提供优质服务。

图17:“粤港澳大湾区跨境理财通”计划面临的挑战排名



注:按照调查结果的加权平均排名

年轻一代投资者

争取第二代和第三代投资者,尤其是来自中国内地的投资者,一直被视为香港私人财富管理行业的主要增长方式之一。一位受访者表示,39岁以下客户群体的人数已大幅增加。

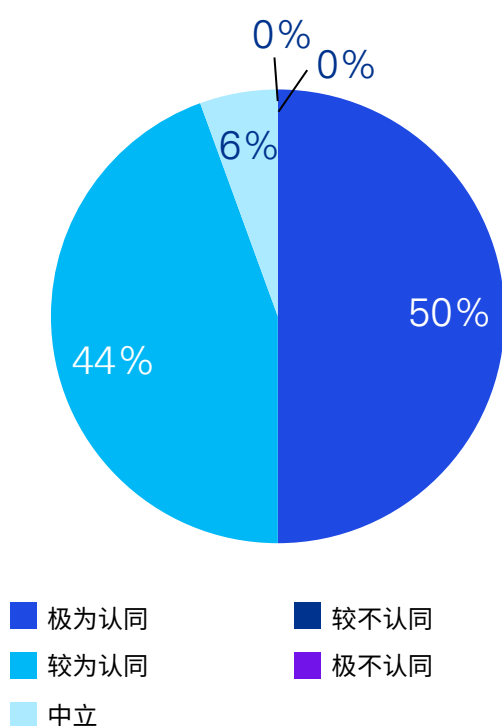
年轻一代的投资模式在很多方面与第一代不同。他们希望获得全面的财富规划方案,包括慈善事业、移民和海外留学等。第一代中国客户普遍事事亲力亲为,希望掌控自己的投资,而年轻一代客户则持较为开放的态度,倾向寻求全权委托的财富方案。他们更加注重采用主次兼具的资产配置。

为了解这些客户的需要,提供完善服务,机构可能需要打造更接近欧洲模式的财富管理方案。

家族办公室成为更重要的业务来源

发展家族办公室业务已成为香港政府和香港私人财富管理机构的首要任务,这个趋势在过去几年一直保持不变。绝大部分(94%)会员机构认为家族办公室是越来越重要的业务来源。(图18)

图18:会员机构是否认同家族办公室已越来越成为重要的业务来源



家族办公室的增长已成为过去几年的主要趋势,但与此同时,香港在吸引家族办公室方面也面临着来自其他地区(尤其是新加坡)的激烈竞争。近年,私人财富管理行业付出了巨大努力,包括与政府和监管机构合作,为家族办公室创造更有利的运营环境。

香港投资推广署在2021年成立了家族办公室专责团队。今年政府财政预算案表明,政府会在未来3年向投资推广署提供1亿港元,以吸引更多家族办公室落户香港。当局最近还宣布家族办公室专责团队将扩大职能,在慈善和教育方面提供量身订造的服务。

本年较早时,政府亦宣布将为家族办公室引入税收优惠制度,对超高净值人士及其家族成员的合资格交易产生的利润实施0%税率。

这些措施受到了业界欢迎,家族办公室的税收优惠制度也引起了客户的极大兴趣。这种与政策制定者和监管机构紧密合作,制定并妥善执行少量措施的模式非常成功,可供未来相关举措借鉴。为了在此基础上再接再厉,政府和监管机构需要继续努力,确保香港的家族办公室经营环境比肩其他地区,甚至更加出色。

许多私人财富管理机构已开始着手加强家族办公室服务。为吸引更多家族办公室落户香港,许多会员机构设立了专属的家族办公室服务团队和外部资产管理人(EAM)服务部门,致力为该市场领域提供完善服务。此外,他们还进一步提供定制和私人投资机会,并加强了在该市场领域的营销推广活动。

为吸引各地(包括中国内地、东南亚和中东地区)家族办公室落户香港,会员机构必须确保掌握这些不同类型客户的关键兴趣点,并制定相应的服务以迎合他们的需求。

尤其值得注意的是,香港必须确保继续享有同时在公开和私募市场上进行各类产品投资的最佳渠道,因为这是财富管理中心成功的必备要素。香港的公开市场闻名遐迩,但业界仍需与政策制定者保持合作,以捍卫其卓越上市地点之位。同样重要的是,当局必须继续吸引对冲基金或私募股权机构等另类资产管理机构落户香港,因为这类资产对家族办公室和香港的高净值人士的重要性正日益凸显。



香港的资产管理生态系统还必须在艺术、葡萄酒收藏等众多私人财富客户看重的高端生活领域具备充分的知识素养, 务求为家族办公室和高净值人士提供完善支持。

值得注意的是, 若将香港与其他竞争对手进行比较, 在香港设立家族办公室并不需要获得批准。当前, 香港境内可能已存在大量未经明确注册的家族办公室。可通过家族办公室的税收优惠申请了解更多此类数据, 但可能仍无法全面反映家族办公室在香港的运营规模。

推动家族办公室行业发展可能遇到的一个问题, 就是会员机构认为香港在税务、接班人计划和家族治理等方面的建议和服务深度不足。有此担忧的会员机构比例已经从 2021 年和 2022 年的 31% 增加至 2023 年的 42%。(参见监管章节图 21)

这是今年调查的一项意外发现, 因为传统观点认为香港能在这些领域提供良好的服务。相比之下, 对客户的调查则表明他们对香港提供的配套服务依旧持有信心, 并视香港为能提供最佳家族办公室相关服务(如家族信托、税务、会计服务等)的记账中心。(参见下一节图 19)

虽然我们不清楚对香港咨询服务深度不足的隐忧是否确实如此, 但香港对此绝对不容掉以轻心, 而应继续扩大专业服务范围, 因为这对于巩固香港的财富管理中心地位的至关重要。

寻找新的私人财富市场

虽然中国内地可能仍是香港私人财富管理行业拓展资产管理规模的最大市场,但与此同时,海外其他地区也蕴藏着众多商机。有39%的会员机构正在或计划开拓海外财富市场;他们均以东南亚为目标市场,以中东为目标市场的则约占一半。

这些区域也属香港特别行政区政府的重点目标市场,希望借此提升香港作为国际金融中心和财富管理中心的地位。今年初,多名特区政府官员和银行业高管对中东和东南亚进行了数次高调访问以推广香港金融业,并告知外界香港已撤销疫情出行限制。

这些出访不仅在中东和东南亚也在欧洲成功吸引了大量关注,并提升了香港作为私人财富管理中心的形象。但会员机构表示,上述地区尚未因这些出访而大量增加对香港的投资。此类投资可能还需假以时日才会出现,仍应持续关注相关进展。

当前,中东和东南亚的创富行动正如火如荼,可为香港私人财富管理行业带来庞大新兴市场机遇。业界须不懈努力,以确保香港不会错失良机。

与中国内地市场不同的是,对中东和东南亚客户而言,香港不具备文化和地域共通的优势。此外,香港作为私人财富管理中心的优点并不为其他地区所熟知。因此,政府与业界需要通过更多措施(包括进行跟进走访)向上述地区宣传香港及其诸多优势,以招徕更多投资。

资产记账中心竞争与关键指标

与其他主要财富管理中心相比,香港在多项关键能力上得分极高,并在几乎所有环节排名领先,包括开户便利性、投资选择范围和投资者保障。(图19)

图19:全球财富管理中心按能力维度排名



注:按照调查结果的加权平均排名

香港仅在“政治稳定性”这一维度上未能位居榜首,而是下跌至第三,位列新加坡和瑞士之后。私人财富管理客户指出,政治稳定性是他们选择记账中心或客户经理所在地时最重要的考量因素(图20)。这反映了本地私人财富管理行业亟需与其他利益相关者紧密合作,大力宣传香港作为财富管理中心的优势与稳定性。

“一国两制”是香港具备的众多优势之一,它提供了一个国际投资者可以信赖且容易理解的法律及商业环境,同时还可帮助他们通过香港进入庞大的中国内地市场。香港的其他优势还包括有助确保稳定性的港元与美元联系汇率制度、完善的法律制度以及资本的自由流动。

图20:客户选择记账中心及/或客户经理所在地时所考虑的主要因素



注:按照调查结果的加权平均排名

如果香港的私人财富管理机构希望抓住中东和东南亚等市场的机遇,便需大力宣传香港的优势及其稳定的环境。总而言之,已在香港扎根的投资者一般十分乐意选择香港作为其资产记账地,但不熟悉香港的客户则很可能对在香港开户存有疑虑。

毋庸置疑,香港在抢占家族办公室和更广泛的私人财富管理客户上正面临激烈的竞争,但几位受访者表示,香港与中国内地在地域、语言及文化上的紧密联系形成了一股十分强大的独特吸引力,因而使香港成为了中国内地客户私人财富管理的首选目的地。



主要发现



中国内地市场仍然是主要的增长点



家族办公室将成为更加重要的业务来源



香港在各项财富管理中心指标上名列前茅,但客户对其政治稳定性存在疑虑

行动



业界应继续游说香港特区政府提供一份有关大湾区市场未来开放路线图



与政府和监管机构保持沟通,是制定政策吸引家族办公室的关键



私人财富管理行业应与政府携手合作,向现有客户以及来自中东和东南亚等新市场的潜在投资者宣传香港作为财富管理中心的优势和稳定性

监管

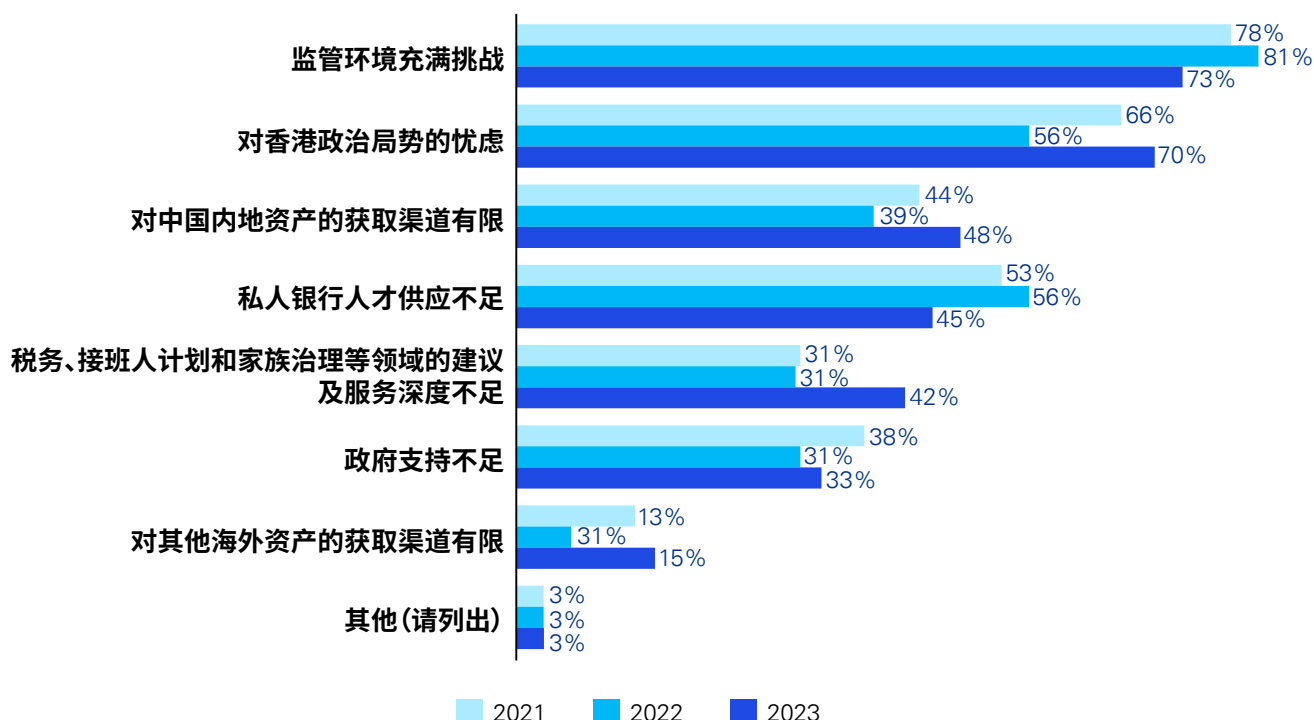


香港的监管环境对业界仍然构成挑战，但经过与监管机构的沟通，近期的相关改革措施应能消除部分阻碍

监管环境仍是关注重点之一

大部分会员机构(73%)仍然将监管环境视为制约香港成为私人财富管理中心的最主要因素，但比去年的81%有所下降。(图21)这或许反映当局近期在某些领域的监管改革(预期于调查期后正式公布)可简化流程，减少会员机构的负担。

图21: 香港作为财富管理中心面临的主要制约因素



过去几年，香港监管机构一直与私人财富管理行业保持沟通交流，并提供更多监管指引。业界预计这些监管环境变革将产生积极影响，并为业内机构带来重大裨益，尤其是针对高端专业投资者的新指引。

在本报告的问卷调查和访谈之后不久，香港金管局和证监会即于7月末联合发布该指引。但在此之前，业界已与监管机构展开讨论，参与复核指引初稿并对其提出意见。

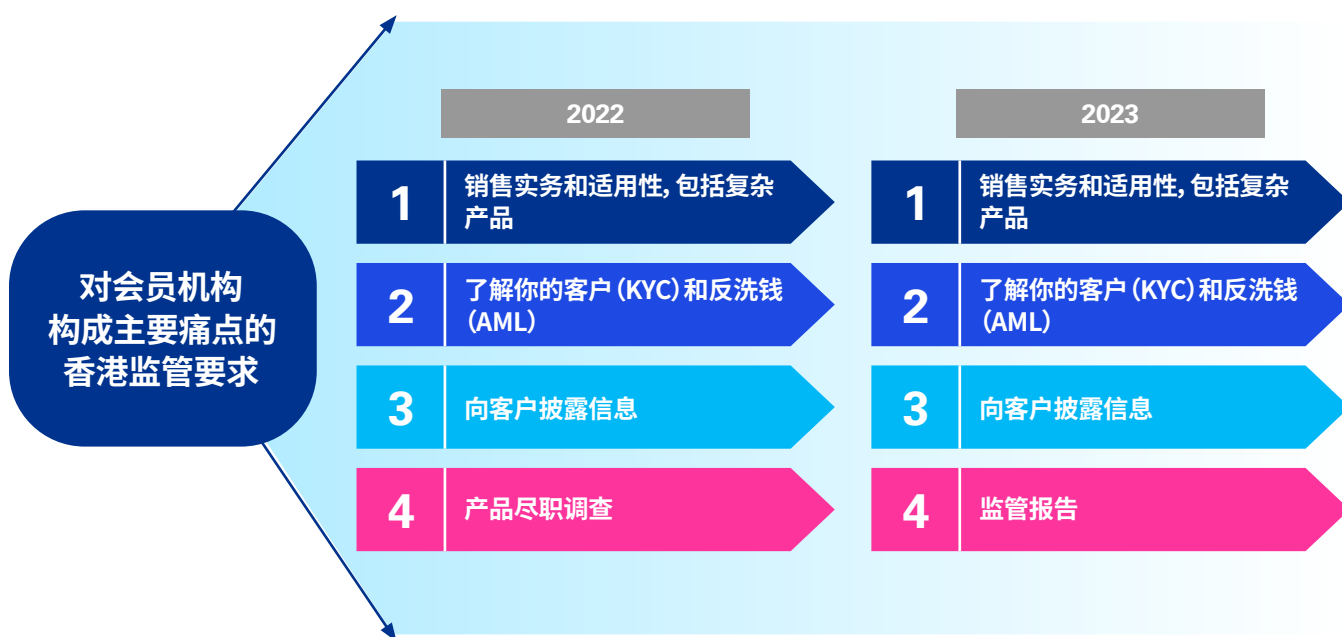
近年来，与高端投资者相关适用性和规定合理性一直是主要问题所在。在去年调查中，66%的客户表示，他们希望适用性及披露流程更加精简，以减少耗时。业界一直在

就此问题向政府进行游说，因此对会员机构和客户而言，新高端专业投资者指引的出台不仅是一项可喜的进展，也充分反映了业界与监管机构成功合作的成果。

适用性和“了解你的客户” (KYC) 是最大痛点

与去年的调查结果一样，会员机构将“销售实务和适用性”（包括复杂产品）列为主要监管痛点。紧随其后的是“了解你的客户 (KYC) 和反洗钱 (AML)”。这与客户调查结果相符，后者显示“提供财富来源证明”是最大痛点。（图22和图23）

图22: 2022年1月起对会员机构的所占时间或行政工作量构成主要痛点的香港监管要求排名



注: 按照调查结果的加权平均排名

图23:2022年1月起对客户的所占时间或行政工作量构成主要痛点的香港监管要求排名



注:按照调查结果的加权平均排名

今年的调查结果反映了不同客户对适用性和披露要求的一些看法差异。大部分受访客户(77%)表示,如能有助于大幅缩短交易准备时间,他们愿意取消适用性检查和披露要求。这与会员机构的看法一致:83%的会员机构表示,简化高端专业投资者适用性评估工作的计划将带来积极影响。(图24和图25)。

但当被问及对有关流程和保障措施的看法时,62%的受访客户认为目前的保障水平适中,虽然其中约半数也表示希望相关流程得到精简;30%的受访客户认为流程适当;还有32%的受访客户认可现有保障水平,但同时希望相关流程得到精简。(参阅下文图26)。

上述结果表明,虽然客户希望流程得到进一步精简,但仍然非常重视投资者保障,并希望私人财富管理机构妥善保障他们的利益。

高端专业投资者指引

虽然适用性要求被会员机构列为监管痛点之首,但新高端专业投资者指引的出台应能有所缓解。该指引以比例和风险为基础,简化了私人财富管理机构在产品尽职调查、适用性评估和风险披露等环节的要求。该指引仅适用于符合特定条件的高端投资者,包括应至少拥有4,000万港元投资组合或8,000万港元净资产,并具备相关专业知识和交易经验。

超过80%的受访会员机构表示,他们希望高端专业投资者框架能对客户体验带来积极影响,并降低行政工作负担。

图24:香港金管局和证监会为简化私人财富管理机构服务高端专业投资者时的适用性评估责任而发出联合公众咨询文件,其中包含多项流程精简措施,尤其是提升客户体验和减轻机构行政工作负担。会员机构认为这些措施将带来何种影响?

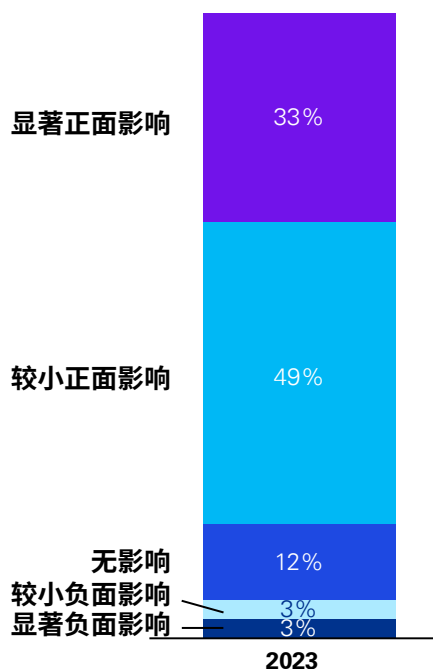
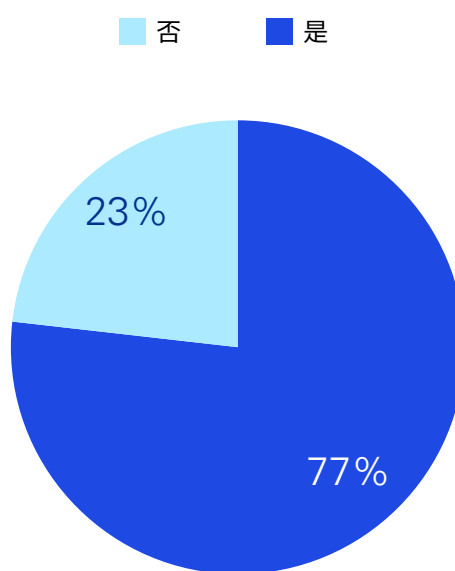


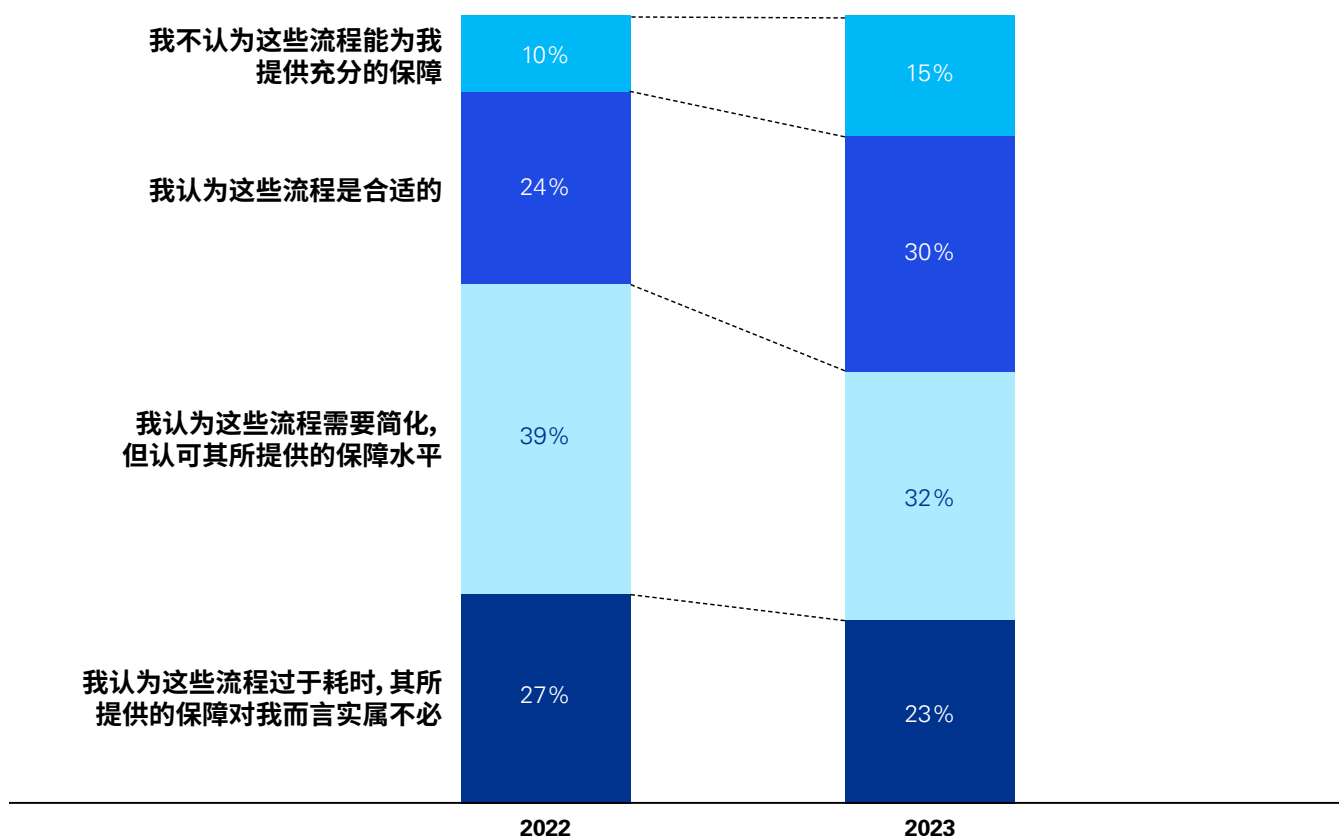
图25:客户是否愿意取消适用性评估和繁琐的风险披露,以大幅减少客户的交易耗时?



如上文所述，投资者保障仍然是许多投资者的关注重点：32%的受访客户表示希望销售流程得到简化。但与此同时，他们也对适用性框架为其提供的保障水平表示认可。在今年的调查中，认为当前流程未能提供充分的投资者保障的客户比例也有所上升（2023年：15%；2022年：10%）。(图26)

但这并不能反映高端及资深投资者的看法。由于他们对各类投资产品的特点和风险具有更深入的了解，因此在销售过程中向其提供冗长的披露并不能令其额外受益。因此，新的高端专业投资者指引尤其会给此类客户群体带来好处。

图26: 客户对执行交易前评估产品适用性和披露潜在风险及其他信息等流程的看法



高端专业投资者指引应有助满足投资者对于在投资者保障与交易速度之间达致平衡的不同需求。以高端专业投资者自居并采用简化流程属可选性质，这意味着客户可自由选择是否利用简化流程进行交易。

这项新指引广受业界欢迎，预计可提升面向资深投资者的销售流程的流畅度，同时减少私人财富管理机构的工作。

除了适用性外，“了解你的客户 (KYC) 和反洗钱 (AML)” 也被会员机构和客户视为另一主要痛点。私人财富管理行业应与监管机构继续保持合作，为改进相关现行机制出谋划策。可重点关注财富来源证明要求，这是最多受访客户反映的问题。

今年3月，金管局发表了《有关私人银行业务的提示》，为界定财富来源和资金来源提供了进一步指引，包括注意事项以及各种可能场景下的良好实践示例。这应能有助机构避免实施过于保守且超出监管机构指导方针的政策。

业界对合规科技的应用已大幅增加

在过去几年的报告中，我们提出与银行业其他领域相比，私人财富管理行业在应用合规科技方面仍较进展缓慢。此情况本年已有所改善：45%的会员机构已实施合规科技解决方案，而上年调查仅为31%。今年会员机构提及的常见合规科技实施障碍与去年相同，即预算和资源限制、缺乏可用的成熟解决方案和银行现有架构较复杂。(图27)

金管局近期在毕马威的协助下发表的一份报告也指出，金融机构在采用金融科技时面临上述障碍。该报告也表示，银行与金融科技解决方案供应商的期望之间存在差距，在实施新解决方案之时尤为如此⁷。

私人财富管理机构的运营模式和服务各异，令科技解决方案的实施较为困难。机构若要使金融科技解决方案切合自身的内部要求，便须付出大量时间和精力与外部供应商进行沟通协调。因此，多数机构更倾向自行寻求科技升级。

图27: 实施合规科技解决方案的主要障碍



注：按照调查结果的加权平均排名。由于部分选项是在2023年调查中新加入的，因此这些选项无上年度可比数据。选项的加权平均数相等时，其排名相同。

为何主要障碍基本相同，但合规科技应用却在今年大幅增加？这或许是因为金管局在倡导合规科技应用上作出不懈努力的成果。一家受访会员机构表示，金管局在制定合规科技实施蓝图和推介具吸引力的解决方案方面发挥了关键作用；许多私人财富管理机构已依照该蓝图实施了合规科技解决方案。

此外，香港监管机构已就各机构的人才是否具备实施合规科技所需的能力进行摸底，并已将合规科技纳入认证专家考核范畴。这些举措正促使业界更快速地应用科技以满足监管要求。

⁷ 香港金融科技推广计划 (A Bridge to the Future: Hong Kong Fintech Promotion Roadmap) Fintech Promotion Roadmap (hkma.gov.hk)

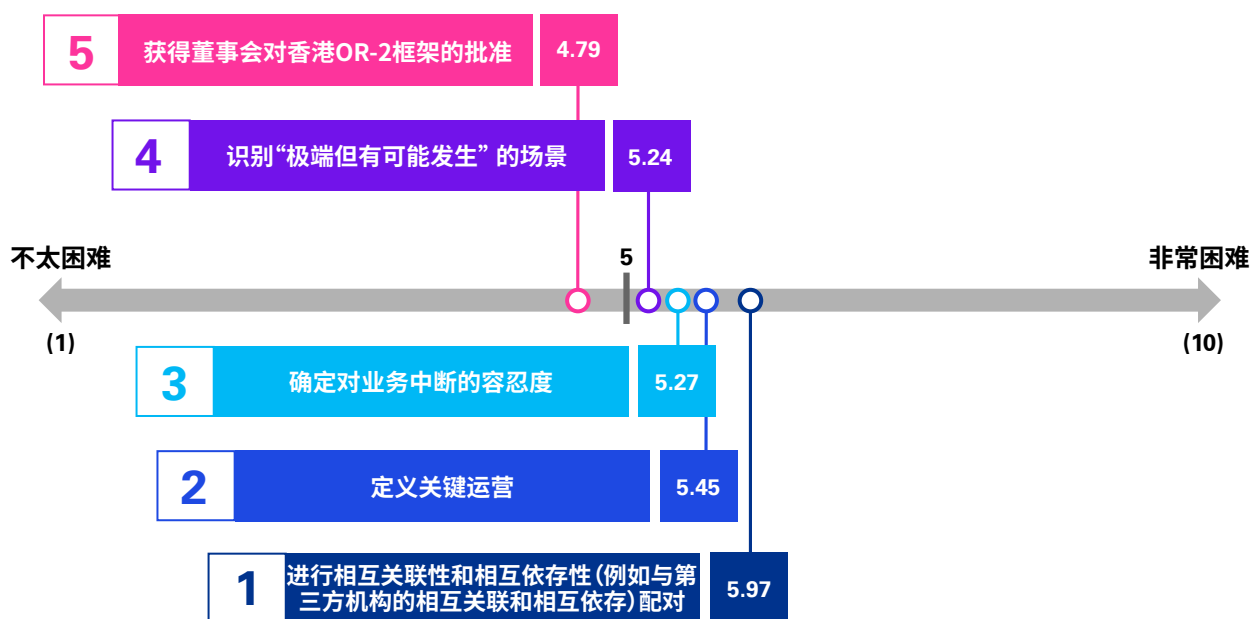
运作稳健性

运作稳健性一直是香港银行优先关注的事项，他们正力求在截止日前满足金管局“运作稳健性”（OR-2）政策第一部分所列的要求，即在今年5月31日前制定自身的运作稳健性架构并获得董事会批准。该框架旨在确保银行能够抵御服务中断带来的冲击（包括由第三方提供的服务），并就运作稳健性加强对银行高管的问责。

香港近年来经历的种种冲击，包括持续数月的社会事件和之后的新冠肺炎疫情，充分证明严重的业务干扰会突如其来，也表明银行亟需做好准备，以抵御随时出现的剧变。

为满足OR-2要求，银行需要了解自身制度的薄弱环节，确定对服务中断的容忍度，并针对各种“极端但有可能发生”的场景开展测试。当被问及制定OR-2框架遇到哪些困难时，会员机构大多表示在截止日前满足OR-2要求难度一般。由于其他地区已开始实施与香港类似的要求，因此部分会员机构已能利用其全球框架来实现合规。（图28）

图28:理解并满足金管局的“运作稳健性”（OR-2）要求中遇到的困难排名



注：按照调查结果的加权平均排名

主要发现



“了解你的客户”
(KYC) 和“适用性”
仍然是主要监管痛点



高端专业投资者指引预计
能缓解业界在适用性和
披露方面面临的挑战



合规科技应用率已
大幅提升

行动



在高端专业投资者指引发布后，业界应在此重大进展的基础上继续
与监管机构保持良好沟通，以改善监管环境



会员机构应依照新的高端专业投资者指引提高客户交易的灵活性



更多私人财富管理机构应考虑利用合规科技减轻监管合规负担

科技



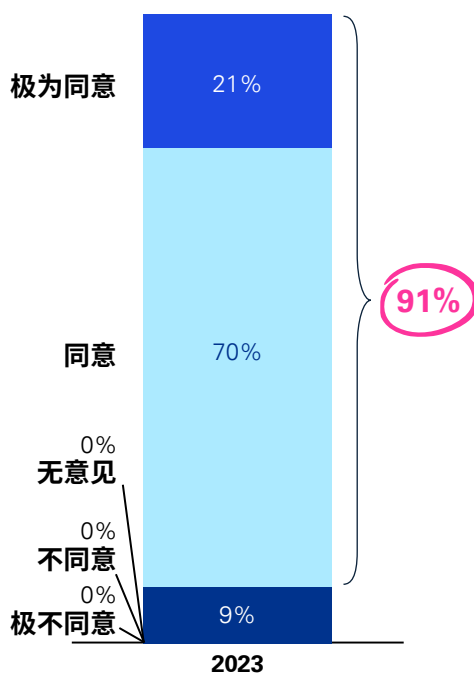
客户希望能获得更先进的数字服务，以提升投资决策的自主权。业内机构正致力满足此需求，但目前的服务仍与客户预期存在一定差距

金融科技发展

总体而言，业界对金融科技解决方案持欢迎的态度：91%的会员机构认为科技的应用利大于弊。(图29) 客户也基本满意现有的数字服务。但目前部分服务领域仍存在差距，会员机构可在这些领域中拓展自身的线上服务以更好地满足客户需求。

业界对采用新兴科技的积极态度与金管局的“金融科技2025”愿景目标相契合，持续保持数字服务的客户满意度也使其从中获益。如上文所述，应用合规科技解决方案的会员机构数目已显著增加。但就部分数字产品与服务领域而言，与客户预期仍存在差距。会员机构可通过提供更多线上服务以更好迎合客户需求。

图29: 金融科技解决方案带来的机遇(提升协作)多于威胁(加剧竞争)。您对此的看法是:



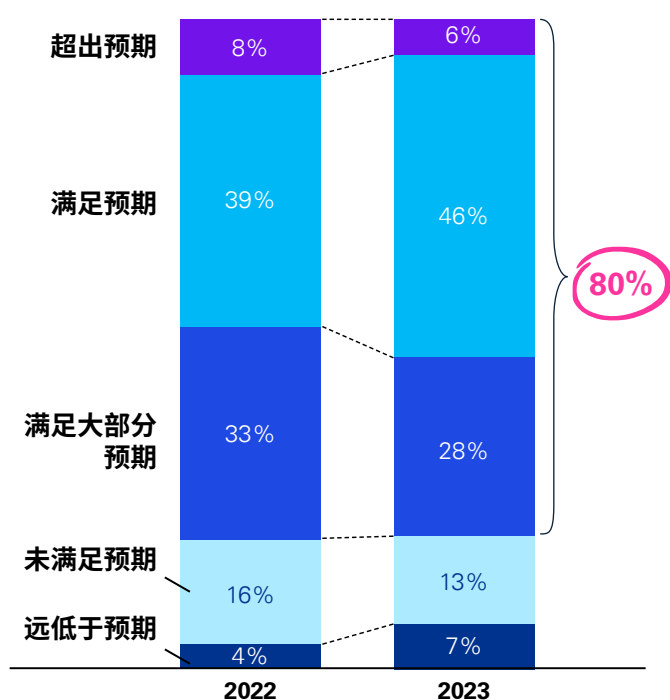
客户对数字产品与服务的满意度仍超出机构预期

过去数年，许多会员机构不断推出新的数字服务并提升线上产品。根据去年的调查，客户对会员机构数字产品与服务基本持正面态度，超出会员机构自身期望。在今年的

调查中,80%的客户表示其数字化需求已得到满足,而仅63%的会员机构认为在这方面能够满足客户期望。(图30和图31)

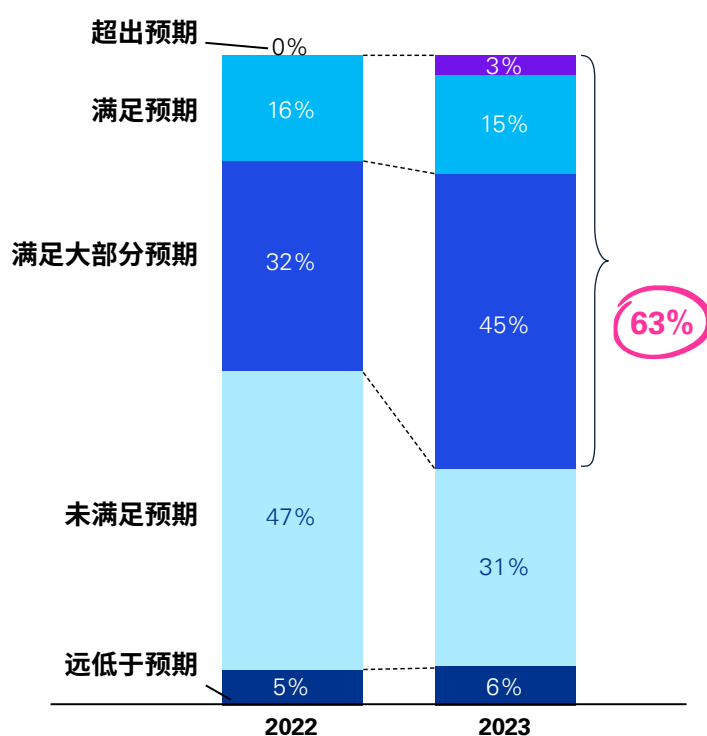
该比例较去年有所提升,当时仅48%的会员机构认为能够满足客户期望。机构对自身产品与服务评价的提升,显示其数字化能力投资在提升客户满意度方面已见成效。

图30: 客户对私人财富管理机构提供的数字化产品与服务的看法



虽然客户对现有的数字服务感到满意,但会员机构仍未停下对其线上服务与产品进行投资脚步。他们表示正着眼未来谋划如何迎合可能对数字服务持不同期望的新客户。

图31: 会员机构对其数字化产品和服务能否满足客户期望的看法



客户寻求更大的投资自主权

客户对各项数字化产品和服务问题的回应,表明客户希望获得更多线上服务。在当前提供的数字化投资相关服务中,客户认为最有用的服务是了解研究动态、投资组合构建和“可付诸行动的见解”,例如阅读研究动态时可点击某个链接执行交易或联系客户经理。(图32)

客户认为有待改进的前三大领域包括“线上服务范围”、“自助服务程度”和“获取实时数据和信息”。(图33)

图32: 客户认为私人财富管理机构提供的最有用的与研究及投资相关的数字化服务排名

	2022	2023	
了解研究动态	2	1	↑
投资组合构建、调整和财务规划模拟工具	3	2	↑
可付诸行动的见解 (例如, 阅读研究动态/投资观点时, 可点击某个链接执行交易或联系客户经理)	无	3	
交易执行	1	4	↓
财务目标咨询规划	4	5	↓
投资适用性评估和披露	无	6	
其他 (请列出)	无	7	

注: 按照调查结果的加权平均排名。由于部分选项是在2023年调查中新加入的, 因此这些选项无上年度可比数据。

图33: 客户认为会员机构最需要提升的领域排名

	2022	2023	
线上服务范围	1	1	→
自助服务程度	3	2	↑
获取实时数据和信息	2	3	↓
专业功能 (例如: 分析工具、投资目标等)	6	4	↑
服务速度	5	5	→
用户界面	8	6	↑
个性化程度	4	7	↓
网络安全	7	8	↓
其他 (请列出)	8	9	↓

注: 按照调查结果的加权平均排名

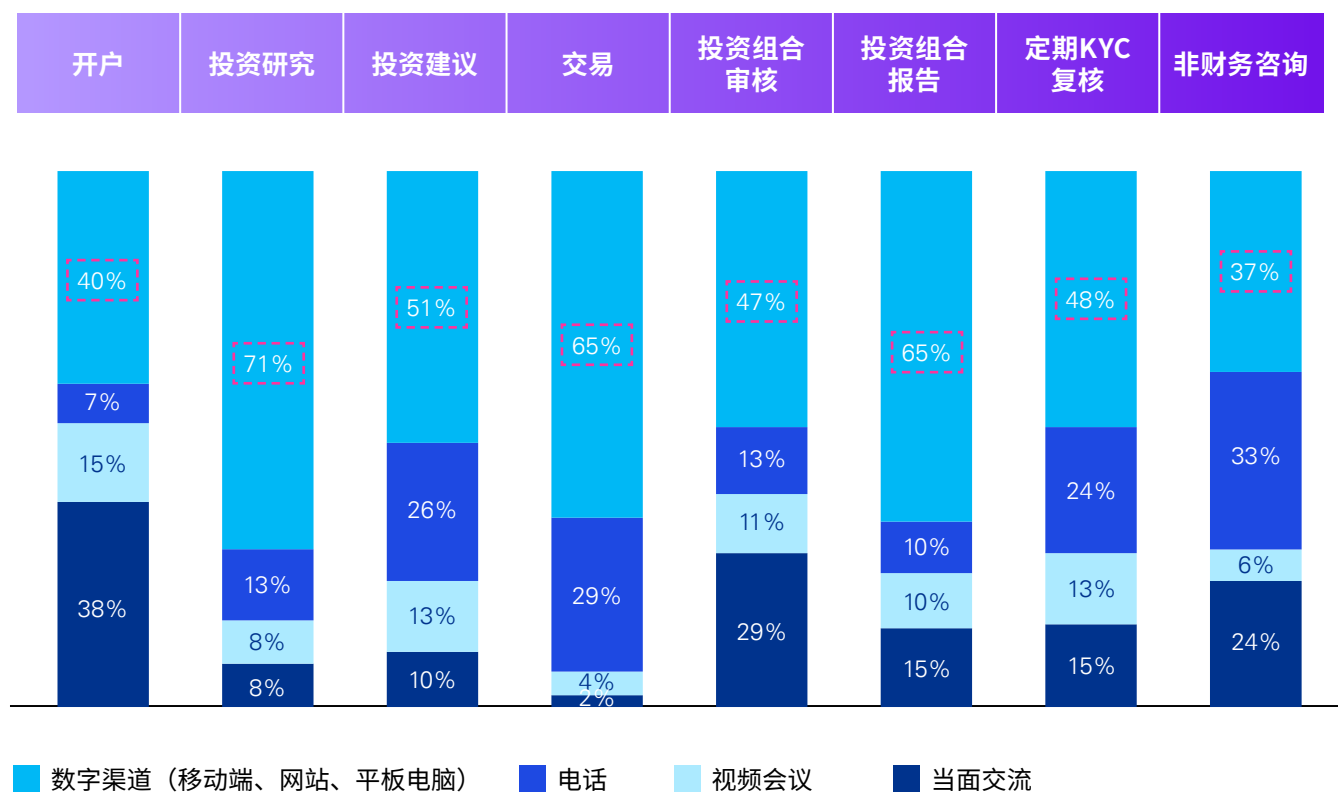
调查发现,客户希望获得更大的投资控制权,并进行更多自主投资研究、投资组合构建和线上交易。这与他们在疫情期间增加使用数字产品和服务的趋势一致。由此可见,随着客户越来越熟练地使用科技来满足自身投资及理财需求,提供自助服务并提升投资自主权将是未来的趋势所在。

当被问及对交流方式的偏好时,客户仍然倾向数字方式,尤其在了解研究动态和投资组合报告等领域。他们认为,通过微信或WhatsApp等即时通讯应用程序查看投资组

合报表、与客户经理交流以及接收市场动态信息,是最有用的与行政事务相关的数字服务。这些调查结果与去年大致相同。

此外,71%的客户表示他们更喜欢通过数字渠道接收投资研究信息,65%偏好进行线上交易,另有51%希望通过数字渠道获取投资建议。(图34)

图34:咨询过程中不同阶段客户偏好的沟通方式

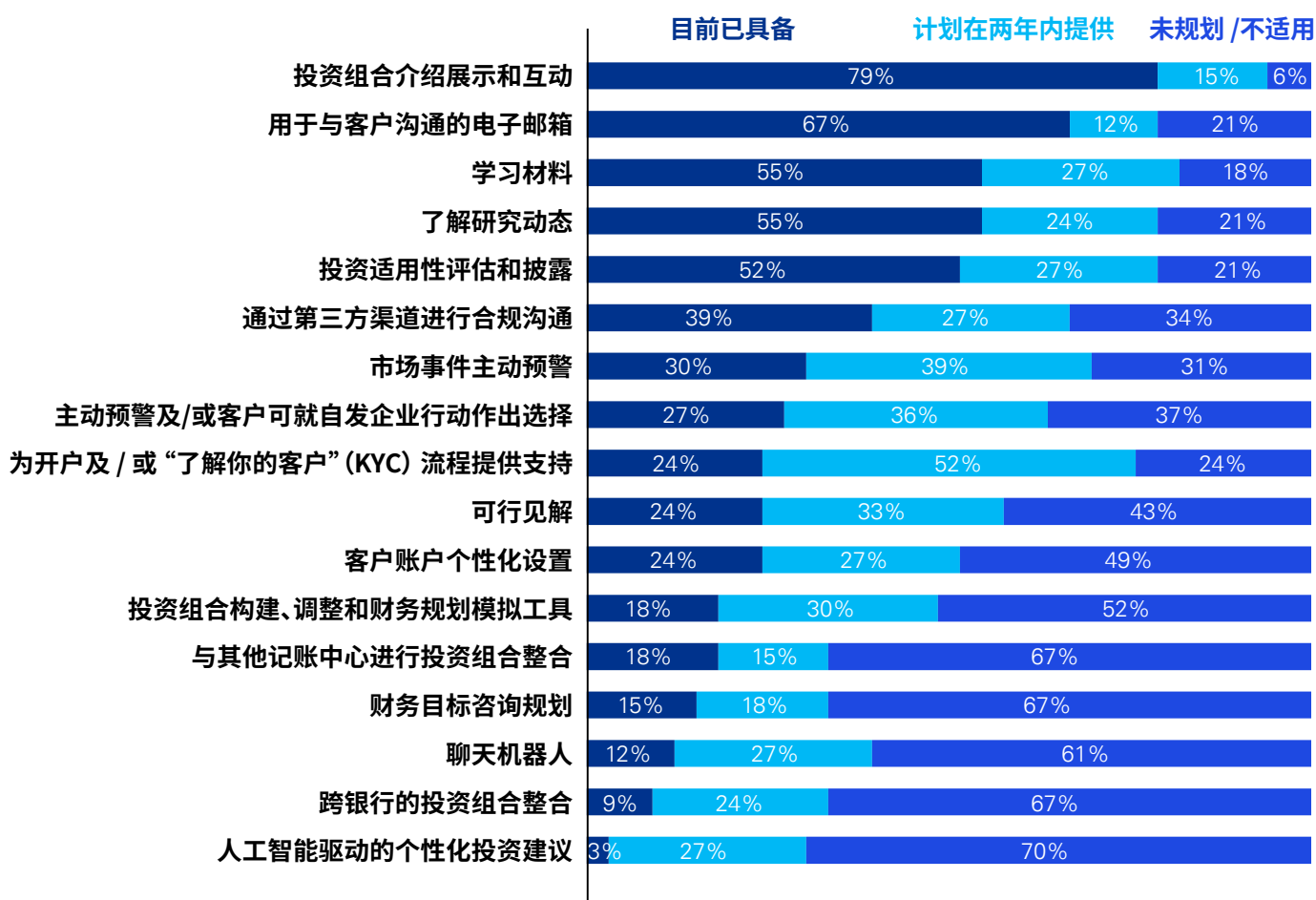


客户期望和机构规划之间的差距

虽然客户更青睐线上服务，但某些他们最需要的关键服务当前仍未能提供，或仍处于开发阶段。例如，虽然客户在使用“投资组合构建、调整和财务规划模拟工具”后将其列为第二类最有用的调研和投资数码服务工具，但

52%的会员机构并未此类工具，且无计划在未来两年推出。此外，42%的会员机构也尚未将向客户提供“可付诸行动的见解”（例如可点击某个链接执行交易或联系客户经理）纳入工作议程中。（图35）

图35: 现有或未来两年规划的客户解决方案



同样，34%的受访机构当前并无计划通过微信和WhatsApp等第三方平台与客户通讯，即使此类服务的现有客户将其列为在便利性及行政事务方面第二有用的数字服务。

鉴于客户群体的多样性，私人财富管理机构需要考虑不同世代及类型的客户对线上通讯和投资活动的期望差异。他们中有的对数字科技极为精通，有的则不太乐意使用Zoom等会议平台。

机构纷纷计划进一步简化流程、提升自动化程度

就内部解决方案而言，会员机构正计划推出更多自动化与流程工具，以精简工作。未来两年内，超过70%的会员机构将推出简化后的应用程序和改进后的基础设施（如客户开户 workflow 工具），并实现产品尽职调查/产品适用性评估的自动化。这应有助缓释上文提及的，客户和会员机构在KYC和适用性评估流程中遇到的部分痛点。

然而，会员机构对利用客户行为大数据分析来进行产品交叉销售，或利用科技方案生成建议供客户经理使用兴趣不大，半数会员机构未计划在这些领域进行投资。这意味着，部分机构还没准备好通过建立人工智能(AI)方案为客户提供建议，仍将继续依赖客户服务人员的知识与经验。此外，较大型的银行具备较多资源开发新科技方案，因而可能将首先行动，而规模较小或专营某细分市场领域的机构则暂时以观望为主。



生成式人工智能

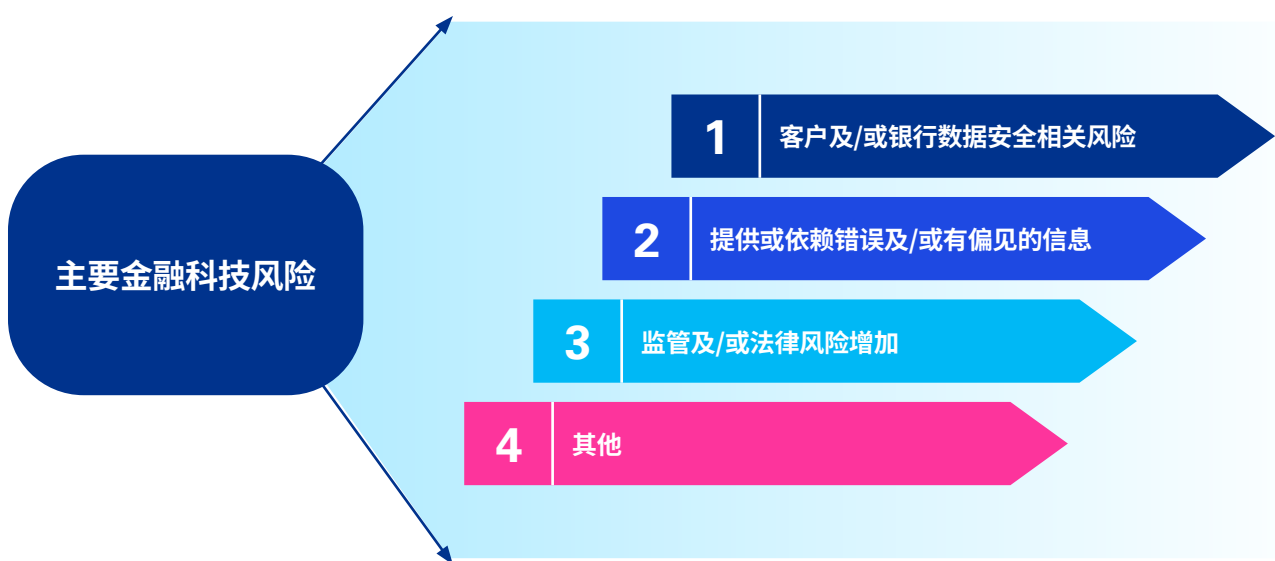
2023年, ChatGPT 等大语言模型 (LLM) 和生成式人工智能的兴起和广泛应用已成为众多行业关注的热点。根据我们的会员调查, 对私人财富管理机构而言, 受此新兴科技影响最大的领域包括: 数据分析 (如客户、投资组合和产品数据, 以及与客户的互动)、投资建议提供以及AML/KYC相关活动。

此外, 在此次访谈中, 多个会员机构表示, 他们已在探索与产品分析、为客户经理汇总投资内容, 并自动综合各种政策与程序等方面相关的用例。适用性规则 (包括十分繁复的跨境适用性规则) 是生成式人工智能的一个潜在使用领域。新兴科技将能简化此类流程, 并协助解答客户经理的问题。

由于生成式人工智能可以脚本格式呈列信息, 因此可能还存在其他用途。譬如, 可按照客户容易理解的方式创建一个文件, 以便对比不同类型的基金。

业内人士对新兴科技的潜在用途和未来如何部署展现出浓厚兴趣的同时, 也心怀疑虑。业界对应用大语言模型和生成式人工智能的主要顾虑包括数据安全风险, 以及生成不准确或带偏见信息的可能性。(图36) 由于这些风险的存在, 会员机构目前尚未有太大意愿使用生成式人工智能提供直面客户的建议或处理个人数据。

图36: 采用大语言模型/生成式人工智能 (例如: ChatGPT) 导致的主要风险排名:



注: 按照调查结果的加权平均排名

主要发现



客户希望在线上进行
投资决策时享有更大
自主权



会员机构仍不断追加对
线上产品与服务的投资



私人财富管理机构正在
探索生成式人工智能
的用例

行动



客户希望获得更多线上服务, 包括数字化沟通和交易



会员机构应充分掌握生成式人工智能的最新潜在用例。此项科技用途广泛, 包括对话分析和向客户提供信息等

人才与 工作模式



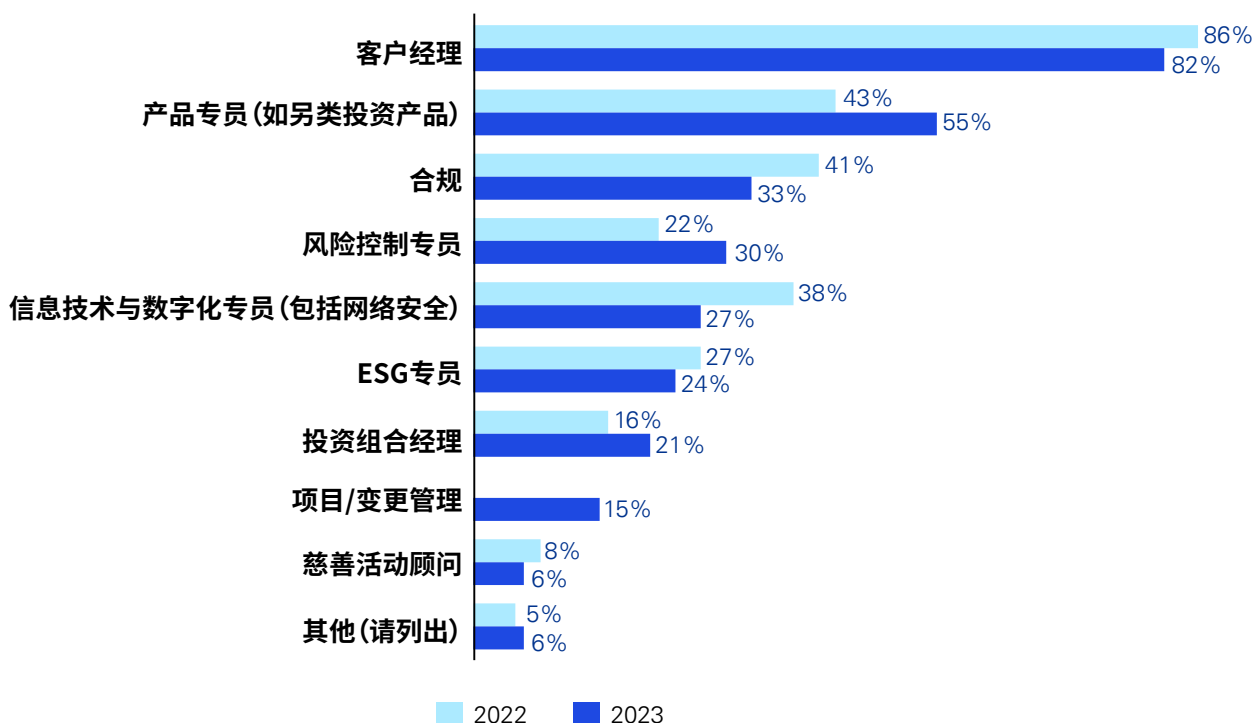
业界应着力落实较长远的举措以消除长期存在的人才缺口。行业对客户经理的需求最大，专业知识是他们最为重要的能力

人才缺口已缩小，但客户经理的需求量仍然庞大

会员机构的相关从业者和客户经理数量与去年极为相似。2022年他们的相关从业者总数为3,610人，比2021年的3,503人略有增加；2022年的客户经理总数为2,331人，而2021年为2,282人。

虽然离开行业的人数下降有助缩小人才缺口，但客户经理仍然是目前需求最盛的职位，与去年调查结果一致。（图37）

图37: 人才缺口最大的岗位/职能排名



注：由于部分选项是在2023年调查中新加入的，因此这些选项无上年度可比数据。

此外,业内对产品专员(如另类投资专家)的需求也显著增加。55%的会员机构表示存在此人才缺口,比去年的43%有所上升;风险控制专员的需求也从去年的22%上升至30%。虽然合规人才短缺状况已得到改善,但仍然有33%的会员机构此方面人才不足。

人才招聘的主要渠道与去年保持一致,最常见的两种方式分别是同行机构吸纳及由现有客户经理推荐。但由于不少客户经理在业内跳槽,导致私人财富管理机构持续出现较高的人员流失率。

上述需求由多个不同因素驱动。业内一直存在客户经理短缺的问题,而行业的持续增长更加剧了业内机构对资深员工的需求。私人财富管理机构的短期对策是从同业机构吸纳人才。由于客户经理需要工作多年才能建立所需的知识和技能,因此与招聘一些资历较浅的员工相比,吸纳已具备相关领域经验的人才更能胜任工作,提高工作效益。

显然,业界应着眼长远,培养更多专业人才来打破这一恶性循环。目前,其他某些地区已对本地人才的培养开展监管。香港或许可以采取类似的长远规划,以应对人才短缺问题并从中获益。

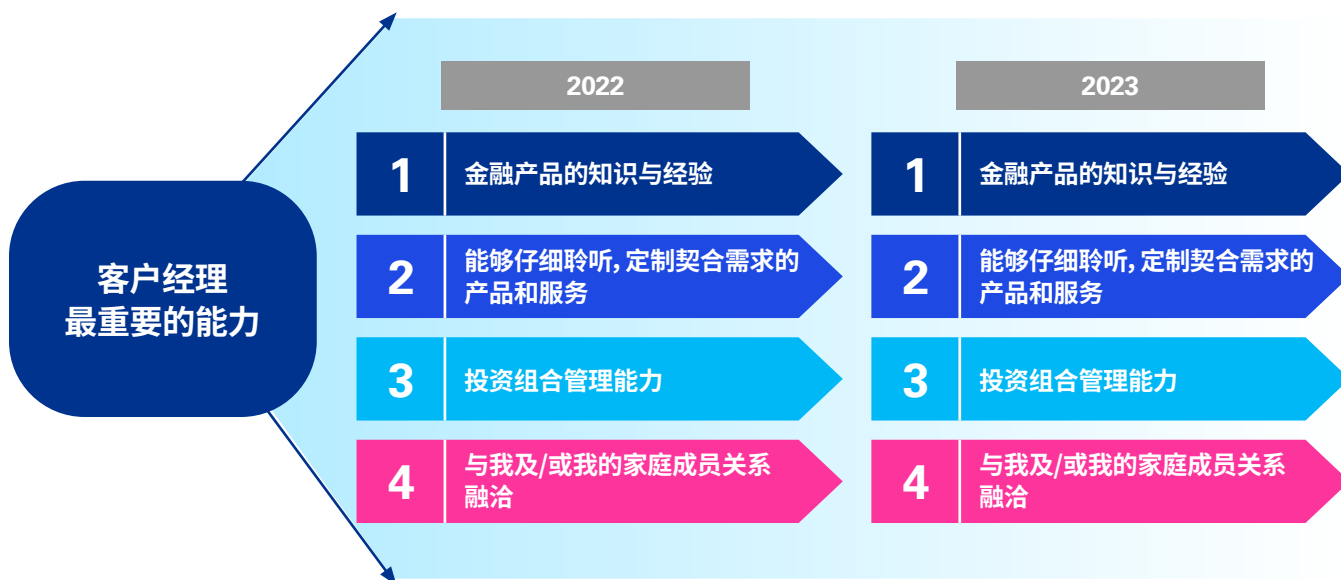
香港政府已就此推出了一系列措施来吸引人才加入行业并提高现有员工的技能,包括财经事务及库务局于2016年通过“资产财富管理业先导计划”,为行业的在职从业人员提供专业培训。此外,金管局和私人财富管理公会携手合办的“先导人才培养计划”也为大学生提供获取大量私人财富管理行业经验的机会,并争取在毕业后获录用。

此外,政府当局也计划成立由香港金融发展局管辖的香港财富传承学院。

虽然出现了上述令人可喜的发展,但若有效缩小长期存在的人才缺口(尤其是客户经理),业界与政府可能需要更加努力深化和拓展目前推行的有关项目与计划。

客户一直将“金融产品的知识与经验”列为他们最看重的能力,因此资深客户经理对机构的重要性不言而喻,而客户关系与亲和力则被视为相对不重要的因素。这表明客户经理的整体专业素养对客户更为重要,因此机构值得努力留住资深员工并投资协助其培养技能。(图38)

图38:客户经理能力对客户的重要性排名:



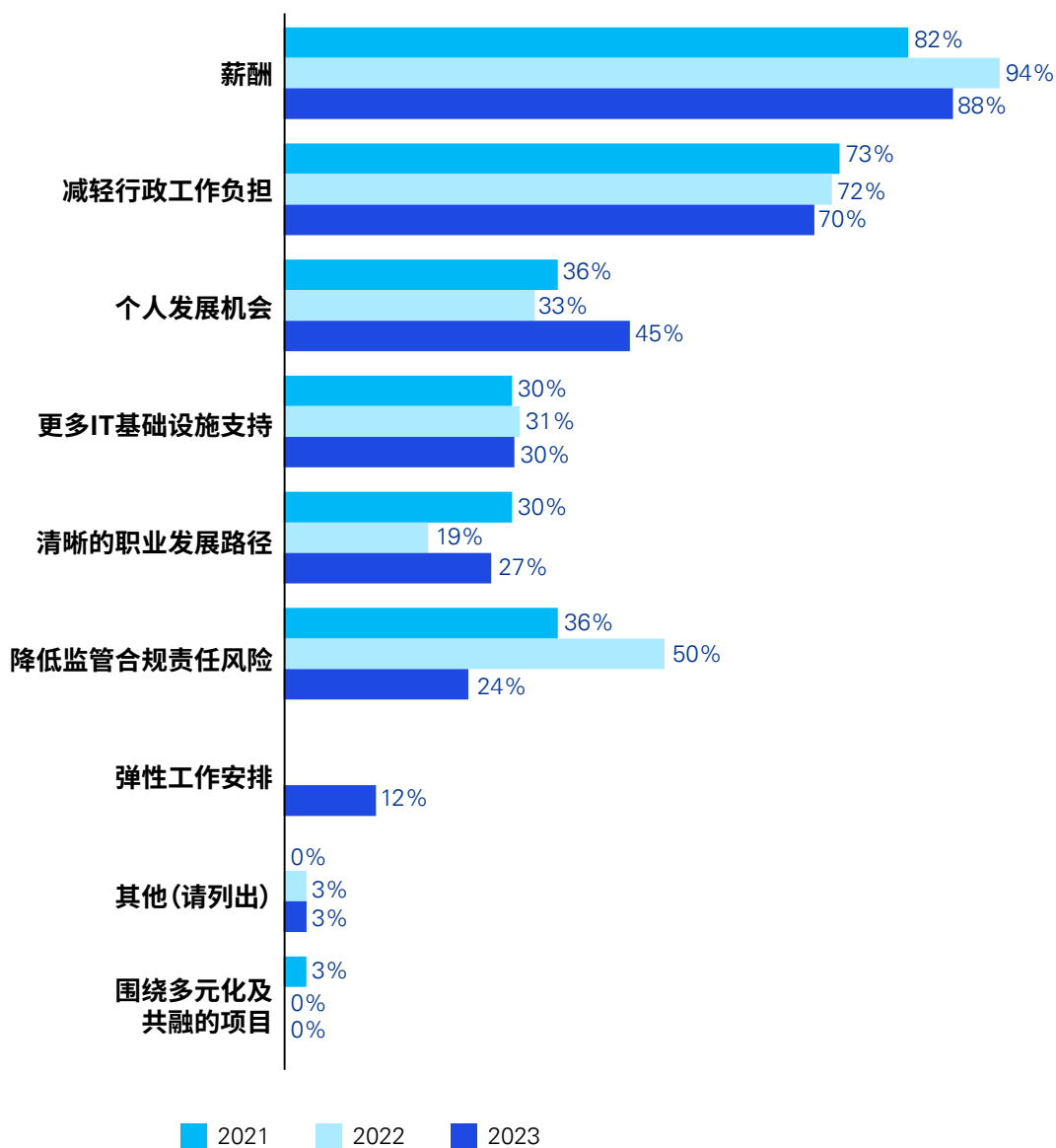
注:按照调查结果的加权平均排名

如何吸引和留住客户经理: 薪酬及其他因素

不出所料, 当被问到如何提升客户经理岗位的吸引力时, 会员机构认为最重要的因素是薪酬。(图39) 虽然今年调查显示薪酬的重要性已从去年的94%下跌至88%, 但仍然是吸引客户经理的最重要因素。

但薪酬并非唯一因素。根据会员机构的回应, 减轻行政工作负担在提升客户经理岗位吸引力的重要性排名第二。过去几年的调查均出现如此的结果。

图39: 提升客户经理岗位吸引力的因素排名



注: 由于部分选项是在2023年调查中新加入的, 因此这些选项无上年度可比数据。

今年有更多会员机构(45%, 去年为33%)表示个人发展机会对提升客户经理岗位吸引力甚为重要, 而清晰的职业发展路径的排名也有所提升。此结果表明, 更多会员机构已考虑到薪酬之外的其他因素, 并向客户经理提供职业发展和个人发展机会, 以吸引和留住宝贵人才。

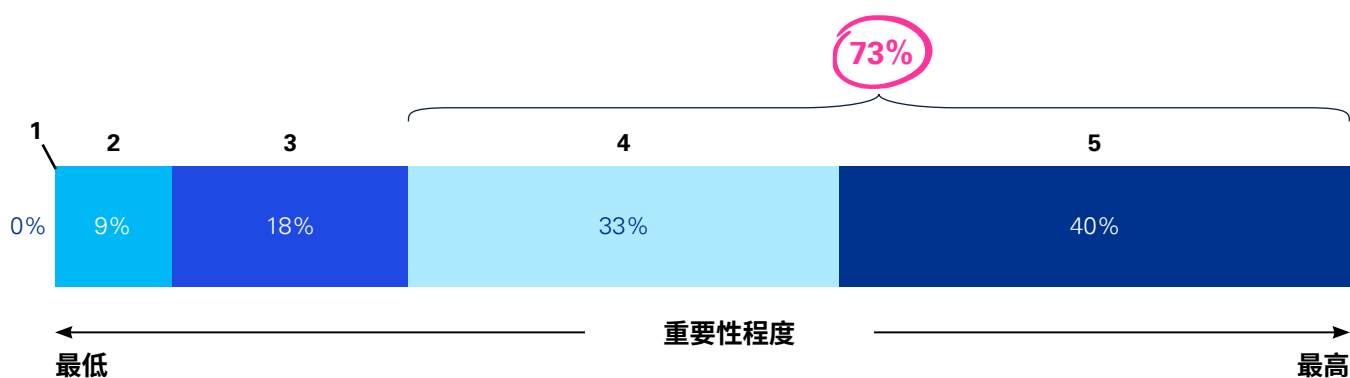
多元化与共融

多元化与共融已成为全球金融服务机构招聘流程中的一个越发重要的考虑因素。73%的会员机构表示他们十分重视在招聘中考虑多元化与共融。(图40)

某会员机构强调, 多元化与共融不仅关乎性别与种族, 还涉及招聘不同背景的人才并鼓励多元化的观点。此外, 受访者认为身心健康和工作与生活平衡也有助创建一个多元共融的工作场所, 以吸引和留住优秀人才。

多元化与共融也被视为形成有利于人才成长、有助留住最优秀人才的工作氛围的必备要素。薪酬固然是吸引和留住员工的重中之重, 但员工体验——即有利于个人事业发展的理想工作环境——的重要性也与日俱增。

图40: 会员机构在招聘中确保多元化与共融对机构业务成功的重要性:

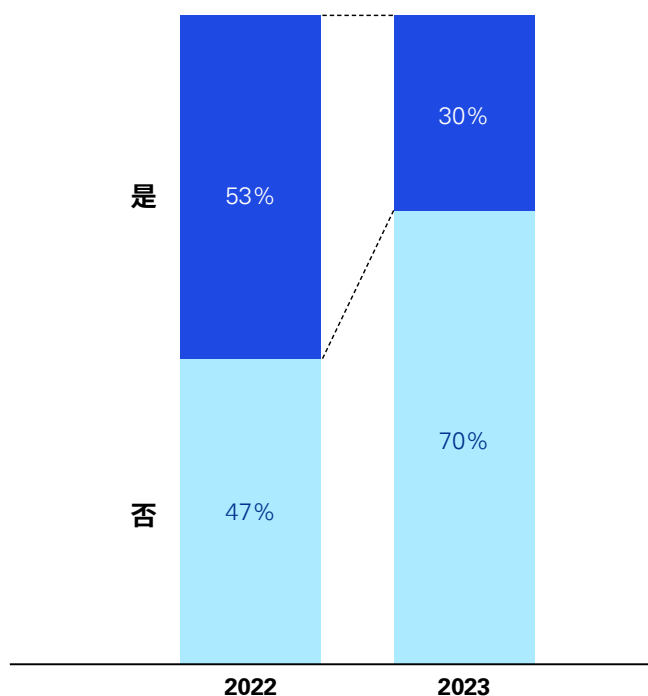


某会员机构表示，他们已通过多元化及共融政策成功吸引和留住资历较浅的客户经理，她们多数是已成家的年轻女性员工。这个年龄段群体的员工流动率一直较高，但凭借较弹性的工作安排和新手父母培训等措施，人员稳定性得到了提升。

行业人才流失减少

虽然人才问题长期困扰着金融服务业的各个领域，但对私人财富管理行业而言，此问题自去年以来已有所缓解，人才流失比例出现下降。去年，53%的会员机构表示有较多人才离开行业；今年，该比例已下降至30%。（图41和图42）

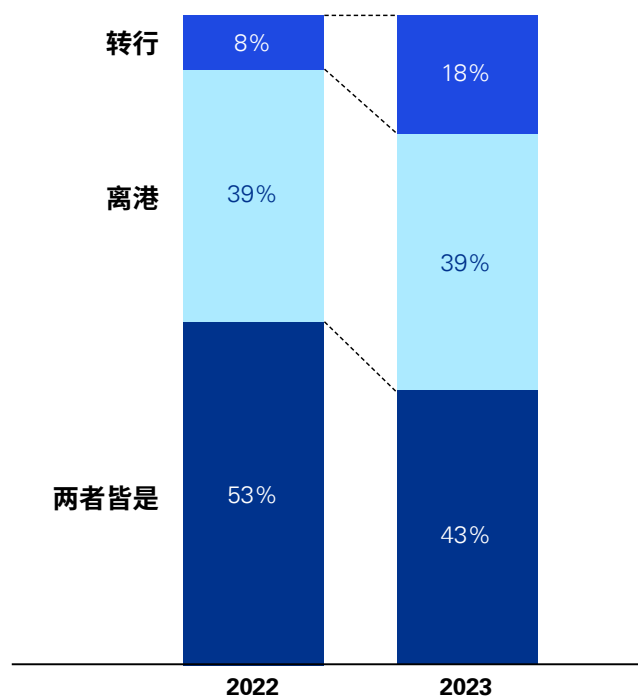
图41: 您认为目前是否有越来越多人才离开本行业?



对比去年的调查结果，在流失的人才中，选择离开香港的人才占比有所下降。去年，离开行业的人才中仅有8%留在香港；而本年调查中有18%选择留在香港。这或许反映了在新冠疫情防控措施撤销并恢复通关后，香港的商业和生活环境均已回归正常。

部分受访者提及香港特区政府在疫情管控措施撤销后，为宣传香港作为工作和旅游首选目的地作出了努力。但他们认为，政府应采取更多措施向全世界宣传香港独特的生活文化和事业发展机会，从而吸引更多海外人才投身本港私人财富管理行业。

图42: 这些人才是转行还是离港?亦或两者皆是?



主要发现



客户经理的人才缺口
尤为严重,多数是从
同业机构吸纳



与去年相比,今年离开
行业的人才数量有所下降



多元化与共融对
人才招聘和留用
的重要性有所上升

行动



业界应继续与利益相关者保持合作,为未来发展建立充足的人才储备



除薪酬外,会员机构应注重增强员工体验以吸引和留住人才



会员机构应考虑以更全面的措施提升多元化和共融,例如为新手父母提供更大工作弹性,以留住人才

关于 私人财富管理公会

私人财富管理公会为行业协会，于2013年成立，旨在促进香港私人财富管理行业的发展。

私人财富管理公会成立的主要目的：



确立香港作为亚太区内主要私人财富管理中心中的地位



推动香港私人财富管理业的发展



于私人财富管理从业员间推广合宜的操守、诚信和高水平的专业能力



提供一个平台让会员就财富管理业的发展趋势和面对的挑战进行讨论和交换意见



与政府、监管机构、行业组织和非政府机构保持沟通，为行业统一发声

关于毕马威

毕马威中国在三十一个城市设有办事机构，合伙人及员工超过15,000名，分布在北京、长春、长沙、成都、重庆、大连、东莞、佛山、福州、广州、海口、杭州、合肥、济南、南京、南通、宁波、青岛、上海、沈阳、深圳、苏州、太原、天津、武汉、无锡、厦门、西安、郑州、香港特别行政区和澳门特别行政区。在这些办事机构紧密合作下，毕马威中国能够高效和迅速地调动各方面的资源，为客户提供高质量的服务。

毕马威是一个由独立的专业成员所组成的全球性组织，提供审计、税务和咨询等专业服务。毕马威国际有限公司（“毕马威国际”）的成员所以毕马威为品牌开展业务运营，并提供专业服务。“毕马威”可以指毕马威全球性组织内的独立成员所，也可以指一家或多家毕马威成员所。

毕马威成员所遍布全球143个国家及地区，拥有超过265,000名专业人员。各成员所均为各自独立的法律主体，其对自身描述亦是如此。各毕马威成员所独立承担自身义务与责任。

毕马威国际有限公司是一家英国私营担保有限责任公司。毕马威国际及其关联实体不提供任何客户服务。

1992年，毕马威在中国内地成为首家获准中外合作开业的国际会计师事务所。2012年8月1日，毕马威成为四大会计师事务所之中首家从中外合作制转为特殊普通合伙的事务所。毕马威香港的成立更早在1945年。率先打入市场的先机以及对质量的不懈追求，使我们积累了丰富的行业经验，中国多家知名企业长期聘请毕马威提供广泛领域的专业服务（包括审计、税务和咨询），也反映了毕马威的领导地位。

联系我们

私人财富管理公会

石轩宇

行政总裁及董事总经理
私人财富管理公会
+852 2537 1661
peter.stein@pwma.org.hk

谢宜珊

执行董事
私人财富管理公会
+852 3758 2204
jennifer.hsieh@pwma.org.hk

毕马威

韦安祖 (Andrew Weir)

香港首席合伙人
资产管理服务全球主管合伙人
副主席
毕马威中国
+852 2826 7243
andrew.weir@kpmg.com

马绍辉 (Paul McSheaffrey)

银行业高级合伙人
毕马威中国
+852 2978 8236
paul.mcsheaffrey@kpmg.com

董志宏 (Chee Hoong Tong)

资产及财富管理服务合伙人
毕马威中国
+852 3927 4609
cheehoong.tong@kpmg.com



致谢

感谢本报告的撰写人马绍辉 (Paul McSheaffrey)、董志宏 (Chee Hoong Tong)、Helen Sloan 以及王逸凡 (Ivan Wang)。研究与分析由 Helen Sloan、王逸凡 (Ivan Wang)、胡心乐 (Jerry Wu) 和钟戴宏 (Daryus Jokhi) 负责。设计: 陈佩琳 (Pui Lam Chan)

kpmg.com/cn/socialmedia



如需获取毕马威中国各办公室信息，请扫描二维码或登陆我们的网站：
<https://home.kpmg.com/cn/zh/home/about/offices.html>

所载资料仅供一般参考用，并非针对任何个人或团体的个别情况而提供。虽然本所已致力提供准确和及时的资料，但本所不能保证这些资料在阁下收取时或日后仍然准确。任何人士不应在没有详细考虑相关的情况及获取适当的专业意见下依据所载资料行事。

© 2023 毕马威会计师事务所 — 香港特别行政区合伙制事务所，是与英国私营担保有限公司 — 毕马威国际有限公司相关联的独立成员所全球性组织中的成员。版权所有，不得转载。在中国香港特别行政区印刷。

毕马威的名称和标识均为毕马威全球性组织中的独立成员所经许可后使用的商标。

刊物编号:HK-STR23-0001sc

©私人财富管理公会

<https://www.pwma.org.hk/>

二零二三年十月出版