

主辦:



**明愛向晴軒**

危機專線及教育中心

Caritas Family Crisis Line & Education Centre

贊助



李嘉誠基金會  
LI KA SHING FOUNDATION  
教育 · 醫療 · 文化 · 公益

## 走進金融危機的投資者調查研究

明愛向晴軒—理財及債務專線：3161 2929

網址：<http://debt.caritas.org.hk>

facebook:明愛向晴軒智慧理財及債務輔導服務

二零一一年八月二十八日

## 專題報告撮要—走進金融危機的投資者調查

### 一、調查背景及目的

在二零零七年美國引發次級房屋信貸危機，引致美國第四大投資銀行雷曼兄弟控股公司提出破產呈請，引發一連串的金融危機，影響覆蓋全球。香港數以萬計持有未到期雷曼兄弟相關迷你債券及結構性金融產品的投資者，一般的投資者均在是次金融海嘯中遭受龐大的損失，而涉及雷曼產品的投資者甚至全盤虧損，基於產品的風險評估及銷售出現基本性問題，因此引發投資者出現強烈情緒及社會行動，這引起社會廣泛關注。

雷曼投資者及一般投資者在面對損失的情緒困擾及對是次投資損失的理解，故本服務進行香港首項有關金融海嘯投資損失者的調查，調查名為「走進金融危機的投資者調查研究」，目的旨在：

- 1) 探討及理解投資損失者的財務狀況。
- 2) 探討及理解投資損失者的情緒困擾問題。
- 3) 探討及理解投資者對投資損失的理解。

### 二、調查對象、方法及樣本

是項調查是由 2010 年 3 月開始至 2011 年 5 月期間進行，調查對象主要是因受金融海嘯影響而出現財務困擾的投資者。

是項調查共收回 253 份問卷（有 99 份為因雷曼投資產品的投資損失者，有 154 份為借貸投資的投資損失者）。

### 三、比較受訪者的理財狀況

理財狀況	「因雷曼投資產品而損失」的受訪者	「因借貸投資而損失」的受訪者
<u>消費方面</u> 大多數只會買必需品	87%	74%
<u>儲蓄方面</u> 有儲蓄目標	79%	63%
<u>儲蓄習慣方面</u> 以「先儲蓄，後消費」的方式儲蓄	76%	61%
<u>掌握自己的財務狀況方面</u> 會定期檢視清楚月結單	91%	61%
<u>投資方面</u> 有多過一種或以上的投資產品	58%	26%

從以上結果顯示「因雷曼投資產品而損失」的受訪者其理財能力較因借貸投資的損失者為高；他們不單只會購買必需品，他們亦有良好的儲蓄目標及習慣，他們亦會定期檢視自己的財務狀況，以及有餘錢才作投資以增加財富。

### 四、投資失利的原因

有八成多(81%)「因借貸投資而損失」的受訪者表示投資失利是因為自己的投資眼光及分析力不足所致；而「因雷曼投資產品而損失」的受訪者卻只有四成(41%)認為是自己的分析力所致。超過九成(96%)購買「因雷曼投資產品而損失」的受訪者認為投資失利是因為被銷售人士所誤導。

### 五、對投資失利問題的理解

- 超過九成(97%)的「因雷曼投資產品而損失」的受訪者表示銀行／證券公司應受理有關的投訴。
- 超過九成(98%)的「因雷曼投資產品而損失」的受訪者表示銀行／證券公司處理投資損失的手法有欠公允。
- 超過九成(97%)的「因雷曼投資產品而損失」的受訪者表示銀行／證券公司應作出合理的賠償。

- 有九成多(96%)的「因雷曼投資產品而損失」的受訪者表示銀行／證券公司所作出的賠償並不合理。
- 有九成多(97%)的「因雷曼投資產品而損失」的受訪者表示政府缺乏監管銀行／證券公司產品的銷售方法。

## 六、因投資失利問題導致的情緒困擾、信念動搖及行為問題狀況

### 「因雷曼投資產品而損失」的受訪者

<b>情緒狀況：</b>	
憤怒	92%
焦慮	84%
無助	82%
徬徨	76%
恐懼	76%
<b>創傷後壓力症狀：</b>	
容易受驚	66%
有些時候會出現事件重溫的感覺，似乎感受事件再發生一樣	65%
在日常或夢境中會再次出現困擾片段	59%
影像及思想、不時重覆	57%
與現實脫離/游離感覺	47%
<b>信念及行為反應：</b>	
有「人是不可信」的想法	84%
自責為甚麼自己那麼容易被哄／欺騙	82%
會避免參接觸關投資的活動、地方及人物	70%
會避免思想、感受、說話涉及投資失利	67%
減少興趣或參與一些重要的事情/活動	62%

### 「因借貸投資而損失」的受訪者

<b>情緒狀況：</b>	
焦慮	84%
徬徨	83%
內疚	78%
恐懼	76%
混亂	75%
<b>創傷後壓力症狀：</b>	
容易受驚	57%
有些時候會出現事件重溫的感覺，似乎感受事件再發生一樣	56%
在日常或夢境中會再次出現困擾片段	54%
影像、思想、不時重覆	53%
與現實脫離/游離感覺	47%
<b>信念及行為反應：</b>	
減少興趣或參與一些重要的事情/活動	64%
想與其他人保持距離	62%
自責為甚麼自己那麼容易被哄／欺騙	61%
會避免接觸有關投資的活動、地方及人物	55%
會避免思想、感受、說話涉及投資失利	53%

#### 6.1 以焦慮為主的情緒困擾

「因雷曼投資產品而損失」及「因借貸投資而損失」的受訪者，他們的情緒都是焦慮、徬徨及恐懼為主；但「因雷曼投資產品的損失者」卻有嚴重憤怒的情緒，反映大都感到本身是無辜受害者，他們認為有關部門的處事方法有欠公允及不公義而影響其情緒。

#### 6.2 嚴重影響精神健康

由於「因雷曼投資產品的損失者」及「因借貸投資而損失」的受訪者其焦慮壓力相當大，故不少受訪者有創傷後壓力症的情況，可見投資失利嚴重影響他們的情緒及精神健康。

### 6.3 重整這些信念及價值

「因雷曼投資產品而損失」及「因借貸投資的損失者」在信念價值方面的影響卻有不同。「因借貸投資的損失者」的受訪者只是表示減少參與有興趣及一些重要的事情/活動及想與他人保持距離等行為上的影響；但「因雷曼投資產品而損失」卻影響他們對人及自己的核心信念，例如：人是不可信的及對自我的懷疑及自責等，他們需要深入的輔導，以協助他們重整這些信念及價值。

## 七、數據分析比較

### 7.1 情緒困擾程度與投資損失的關係

從數據分析中發現「因雷曼投資產品而損失」的受訪者其情緒困擾程度與投資損失金額是有直接關係：

	情緒困擾	投資損失金額
		「因雷曼投資產品而損失」的受訪者
1	羞愧	$r=.28^*$
2	有傷害自己的意念	$r=.28^*$
3	有傷害家人的意念	$r=.40^{**}$
4	任何提及有關事件都會引起情緒困擾	$r=.37^{**}$
5	會避免思想、感受、說話涉及投資失利	$r=.33^{**}$
6	減少興趣或參與一些重要的事情	$r=.33^{**}$
7	要經常壓抑有關投資損失的思想、記憶及情緒	$r=.25^*$

\*\*  $p < .01$       \* $P < .05$

即投資損失金額越高，其情緒困擾及負面情緒反應則越大

### 7.2 學歷程度與投資損失的關係

「因雷曼投資產品而損失」的受訪者其學歷程度與投資損失的關係成正比，其相關系數為  $r=.37(p < .01)$ ，即學歷程度越高其投資損失越大

### 7.3 性別差異與借貸投資的關係

「因借貸投資而損失」的受訪者中，男性比女性為多，而其損失的金額平均為 500,000 至 700,000， $t$  值 = 3.34 ( $p < .01$ )

## 八、建議

### 8.1 監管銀行／證券公司

是次問卷調查大部份受訪者均認為政府缺乏監管銀行／證券公司產品的銷售方法，這與社會的輿論是普遍一致。因此政府應確切地訂立有效的監管守則及執执行程序，並不時檢視監管機制的中立性及有效性。

### 8.2 定期為客戶作風險評估

銷售程序是需要為客戶作風險評估，以便可以為客戶介紹合適的投資產品，在過程中並當講解當中的風險。但在金融海嘯前一般銀行及投資公司只會為新顧客作風險評估問卷；但顧客開戶後卻缺乏定期再評估客戶的風險，因此，建議應考慮規定在大額交易前再進行評估。

### 8.3 設立冷靜期

由於一般投資產品涉及金額不少，銀行／證券公司推介投資產品之後，宜確保給予客戶足夠冷靜時間考慮及分析，才進行正式買賣。

### 8.4 情緒影響

個人情緒會因投資損失而受困擾，嚴重者甚至有傷害自己或家人的想法。投資者在考慮經濟能力之餘，亦要考慮個人的承受力及心理健康質素。一般個人投資者(散戶)容易受市場情緒氣氛影響，而作出非理性的買賣。調查亦發現若長時間出現情緒困擾者，更可影響社交生活，甚至增加孤獨感而更難面對逆境。因此，投資失利人士如有情緒困擾，宜及早向社工、醫生或臨床心理學家等人士求助而減少負面影響。另一方面，心理質素或精神狀態欠佳的人士，亦應暫時不作任何帶有風險的投資。

### 8.5 理財教育的重要

受訪者的理財知識不足，他們有格價及以投資增加財富的概念；但在進行投資時，卻未能預留應急錢作儲備及應急之用，充份顯示並未能智慧理財及受一窩蜂的炒賣氣氛影響而沒有檢視自己真正的投資能力與實力。

### 8.6 加強投資者對風險認識及教育

投資涉及風險。證監會及金融管理局應加強及更深層次相應地推動投資教育，以提升投資者對風險管理的警覺。另一方面，政府

亦應就金融事故作出檢討及修定有關政策及法例，以保障消費者權益。

### **8.7 專門債務輔導及理財教育服務的重要**

經濟及金融市場愈趨動盪，香港應參考外國的做法，設立一站式的專門債務輔導及理財教育服務，讓因債務或投資失利人士可尋求債務財務輔導服務，以防止自毀或家暴問題的發生。