金融服务中的神秘顾客调查

关于金融产品，
提供商告诉和没告诉你的

技术指南

2015年10月

Rafe Mazer, Xavier Gine, 和 Cristina Martinez

世界银行扶贫协商小组

CGAP

© 2015 世界银行扶贫协商小组（CGAP）

地址：1818 H Street NW, MSN P3–300, Washington, DC 20433 USA

网址：www.cgap.org

电邮：cgap@worldbank.org

电话：+1 202 473 9594

权利和许可　　本著作可按照《知识共享署名3.0未本地化版本许可条款》（Creative Commons Attribution 3.0 Un–ported license（CC BY 3.0），http:// creativecommons .org/licenses/by/3.0）使用。根据《知识共享署名许可条款》规定，您可以复制、发行、传播和改编本著作（包括用于商业目的），但须遵守下列条件：署名——须按下列方式援引本著作：CGAP. 2015. “Mystery Shopping for Financial Services: What Do Providers Tell, and Not Tell, Customers about Financial Products?” Technical Guide. Washington, D.C.: CGAP. License: Cre¬ative Commons Attribution CC BY 3.0；翻译——如需翻译本著作，须在署名处增加下列免责声明：此译本非CGAP制作且不应视为正式译本。CGAP不对此译本的任何内容或错误负责。有关权利和许可条款的一切质询，请发送至下列地址：CGAP Publications, 1818 H Street, NW, MSN P3–300, Washington, DC 20433 USA；电子邮件：cgap@worldbank.org。.

目录

引言 1

I. 确定神秘顾客调查的政策目标 5

II. 选择目标产品和交付渠道 7

III. 设计消费者形象 10

IV. 神秘顾客培训和调查实施 13

V. 分析数据 15

结论：神秘顾客调查与消费者保护政策 17

参考文献 19

附录

附录一：贷款顾客暗访调查问卷 21

附录二：储蓄顾客暗访调查问卷 33

附录三：保险顾客暗访调查问卷 45

附录四：贷款顾客脚本示例 57

附录五：储蓄和定期账户顾客脚本 63

附录六：人寿保险顾客脚本 73

附录七：贷款产品提供商调查表 79

附录八：存款产品提供商调查表 83

附录九：知情同意书 87

附录十：储蓄和信贷产品暗访数据分析所用的结果变量 95

引言

墨西哥的亚历杭德拉（化名）想开设储蓄账户，她来到家乡埃卡特佩克的银行网点，告诉销售人员她需要一个能满足日常金融需求、存取款便利的账户。针对这一明确需求，销售人员推荐了活期账户，但未说明政府对此账户的“年总收益”计算规定，也未提及此账户每个月需缴纳管理费。还有一种费用更低的账户，即墨西哥每个银行都必须提供的基本储蓄账户“cuenta básica”，也能满足亚历杭德拉的需求，但销售人员没有说。作为参与销售行为研究的神秘顾客，亚历杭德拉的经历有助于墨西哥金融消费者保护（“消保”）机构了解，针对最可能受益于简单、零成本的积蓄存放和管理方式的消费者群体，想让提供商为其提供低成本储蓄选项，可能会面临哪些挑战。

近年来，为了让更多人获得和使用负责任的金融服务，很多新兴市场和发展中经济体（EMDE）的金融监管机构都加强了消保法规、政策和管理。要提升消保政策的作用，能够有效监控、了解金融产品的销售过程是一个重要因素。然而，对消保和市场行为规范的期望值与提供商操作实践之间往往存在显著差距，重要的政策措施落实不力，导致出现“最坏情况”，即市场行为在书面上看似完善，而且催生自满情绪，但实际操作并未遵循相应的政策，市场中仍存在不当行为，而负责保护金融消费者权益的决策者毫无察觉，消费者常常也不举报。有多种因素可能导致出现违反信息披露、理财建议、适合度要求等市场行为规则的现象：

- 销售人员未经过适当培训
- 充分披露服务条款或为消费者提供适当建议不符合提供商的商业利益
- 消费者或销售人员急于敲定协议
- 所要求的披露原则和文件过于复杂、冗长，或是在消费者与销售人员的常规互动中难以运用

政策制定者愈来愈多地应用综合性消费者研究，以监控市场、汇集真知灼见，为决策提供信息支持[1]。神秘顾客调查就是一种卓有成效的消费者研究方法，可以衡量个体销售人员在真实销售环境中的言行。神秘顾客调查作为一种工具，涉及派遣消费者前往营业地点、政府机构或其他服务提供场所，模拟典型的客户问询。

神秘顾客调查通常关注的是部分产品、提供商种类和地域，与此相对的是全国代表性调查，后者评估整体人口样本的消费体验。作为一种指示性方法，神秘顾客可以揭示市场存在的问题，解决这些问题有待于进一步政策干预，或改善提供商行为。神秘顾

[1] 愈来愈多机构应用消费者研究进行市场监控，一个相关实例是马拉维储备银行在2014年实施的“一般保险公司和经纪人神秘顾客调查”，该行运用这一工具“评估一般保险服务提供商在与潜在机动车保险投保人打交道时的透明度和信息披露情况……决定关注这一问题源于车辆注册局2013年收到的机动车保险投保人投诉数量增加。”

客调查作为一种有用工具，如果应用得当，能为消保政策提供信息，评估市场行为，比如，销售人员遵守披露规定的情况、关注客户的程度、理财建议的适当性、出现问题时消费者有求助追索机制及使用追索机制的情况，以及对弱势消费者的差别对待。

近期在一些市场[2]展开的神秘顾客调查为决策者深入了解销售行为提供了重要信息，有助于完善消保政策。这些销售行为包括：

未充分披露金融产品的规定信息。销售人员在销售过程中没有一直使用规定的表格和文件。其原因可能是想对消费者隐瞒某些产品信息，或觉得解释和填写表格过于复杂，或是认为与销售流程无关。但无论出于哪种动机，其做法都违背了销售行为规则，因此必须记录和了解这样的不合规行为，以增强规则和常规销售方式之间的一致性。针对这一证据，决策者可考虑是否应更严格地监控和惩罚提供商的违规行为，或是否需要改变政策思路，以降低实施难度或为提供商合规行为提供激励。

误导消费者选择不适合的产品。适合度这一政策方针要求提供商考虑消费者的特征和财务需求，对所提供的建议质量和产品负责。在印度和墨西哥，销售人员极其不可能、不愿意提供政府规定的低成本基本储蓄账户，即使消费者表明了足以向其推荐这种基本储蓄账户的需求或产品偏好。在印度，销售人员通过要求提供不必要的文件或虚设资格要求，阻止低收入消费者开设基本储蓄账户（Mowl, Jensen, and Boudot 2014）。

欺诈消费者和滥收费。在肯尼亚，银行业务代理商从利用借记卡套现的援助计划受益者身上挤榨额外收益、窃取账户敏感信息，而食品商家则在受益者用卡购买食品时收取额外费用[3]。

向有经验消费者提供更多信息。在墨西哥，与表现的“无经验”的消费者相比，表现的“有经验”的消费者获得的金融产品成本信息是前者的两倍，前者获知30%的总成本，而后者为60%（Gine, Martinez, and Mazer 2014）。

正如这些案例所示，不恰当或不让消费者知情的销售行为会减少位于金字塔底层的消费者接触金融产品的机会，使他们对产品产生负面体验，降低在未来使用金融产品和服务的可能性，甚至给消费者造成损害和经济损失。因此，必须了解为何销售行为有时不能遵守监管要求并制定能减少销售人员不当行为的政策。

本技术指南旨在帮助主管市场行为问题的决策者、消保组织和开发机构使用神秘顾客调查这一工具。指南介绍了如何针对金融服务设计、执行（直接执行或外包给调研机构）神秘顾客调查计划，分析暗访信息，其中包括实施神秘顾客调查各步骤的说明：

- 如何根据决策者欲评估的领域（如遵守披露要求情况、差别对待、建议质量）以及提供商覆盖的产品范围，设定神秘顾客暗访的目标。
- 如何招募真实消费者、撰写顾客脚本，使之能代表决策者最希望评估的人群和交易类型[4]。

---

[2] 研究涉及以下国家：哥伦比亚、加纳、肯尼亚、马来西亚、墨西哥、秘鲁和菲律宾。

[3] 结论来自2014年8–11月CGAP与世界粮食计划署肯尼亚办公室开展的神秘顾客调查。http://www.cgap.org/blog/merchant-incentives-shift-cashless-food-aid

[4] 有些神秘顾客调查聘请经过培训的专业顾客进行暗访，而不是从目标人群新招募消费者。在本指南所述方法中，招募的是真实消费者，以便尽可能了解低收入金融消费者的体验，评估提供商对这类消费者真实特征（如以往贷款历史、收入水平、教育程度）的反应。

- 如何实施神秘顾客调查，包括培训顾客、完成调查问卷、向提供商索取补充性的产品信息。
- 如何分析数据，评估金融信息的质量和数量、销售人员的建议及对消费者细分群体的差别对待。
- 暗访指导资料样本，如顾客脚本、顾客调查问卷、金融机构产品信息索取表、销售人员调查表。

本指南及研究工具基于CGAP、世界银行、开发机构和金融监管机构在七国市场针对低收入消费者进行的神秘顾客暗访研究，产品包括储蓄、贷款、保险和信用卡产品（哥伦比亚、加纳、肯尼亚【包括银行业务和粮食援助款数字化项目】、马来西亚、墨西哥、秘鲁和菲律宾）。研究使用的神秘顾客调查具有几方面的特征，现概括如下，文中还会详细介绍。

结合真实与假设的消费者特征。几乎在所有案例中，研究人员都招募使用真实消费者，然后培训这些消费者如何作为神秘顾客进行暗访。选用真实消费者，是为了掌握金字塔底层消费者在寻求金融产品时的具体经历，评估真实的个人及其财务方面的详细信息（如征信机构的信息和收入水平）如何改变了向其提供的产品类型和指引。对贷款产品而言，放贷机构通常要求进行家访，以确认资产或担保品，因此起用本地顾客更为重要。在这些真实特征基础上，再结合消费者受训后所呈现的假设需求、偏好和经验水平。比如，消费者经过训练后，会表现出不同程度的金融知识和经验水平，申请一定金额的贷款，给出需要人寿保险的理由等。这些真实与假设的消费者概貌使研究人员得以评估销售人员如何对待不同类型的消费者，如何根据消费者所陈述的需求和偏好提供相应建议。

对所提供信息的质量进行归类。研究人员首先确定每个市场中最重要的产品信息和条款，并了解针对产品披露和销售行为的相关规定，然后在此基础上制作一份应提及的关键条款的完整清单，评估每次顾客暗访时销售人员提及的信息量。此外，研究人员还对提供信息的方式进行了分类：书面、口头、加以解释或仅只提及、主动提供或是在顾客要求之下才提供，以评估提供关键条款信息的深度和质量[5]。

将神秘顾客暗访数据与产品数据库相关联。研究人员统计了一些市场上所有可以提供给顾客的产品，以补充神秘顾客暗访数据。之后研究人员准确计算每项产品所包含的条款总数和成本，将其与销售人员就每项产品向顾客提供的条款数量、总成本或收益进行比较。

销售人员调查。有些神秘顾客调查计划还包括对金融机构销售人员的调查，以了解他们的金融产品知识和薪酬、佣金及其他激励机制。

[5] 当然，通过神秘顾客暗访获得的定量数据也存在挑战和局限。例如，虽然可以要求顾客遵循总体脚本和消费者特征，但每个顾客在扮演同类消费者时有一些个人差异也属人之常情。不过依然可以从销售行为和顾客体验中提炼指示性趋势和模式，从而了解一般市场行为，为进一步研究和制定政策提供依据。通过暗访前进行适当培训可以减少因个性差异带来的影响，比如，按所分配的顾客类型进行角色扮演；在脚本中纳入向销售人员介绍时应使用的措辞示例；进行暗访试点；为每次暗访录音，由调查员听取录音并与顾客形象特征和调查问卷进行比较，以确保顾客在大体上遵从其类别特征，而且准确填写了调查问卷信息。

专栏一：确定执行神秘顾客调查的专业资源

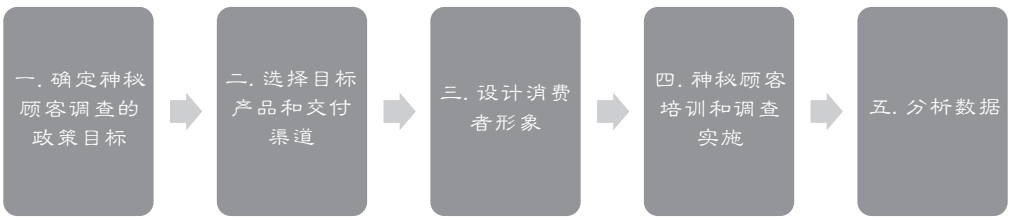
对金融行业监管机构内新成立的消保部门而言，可能没有足够能力设计和执行现场调研。因此，要实施本文所描述的神秘顾客调查，第一个重要步骤就是确定现场工作和后续分析所需要的内外部资源。

附录中提供了调查问卷模板和现场材料，可按照具体产品及消保部门的研究意向进行调整。但在现场调研时仍需要专家来招募培训消费者、设计监督暗访过程、核实数据和分析结果。几乎在所有案例中，都需要聘请市场调研机构承担其中至少部分任务。

就分析数据而言，决策机构可能有员工具备所需技能。例如，菲律宾央行的金融普惠部门就有一个跟踪金融普惠数据和指标的团队。这些员工既参加了由市场调研机构牵头的神秘顾客暗访的现场调查（一个重要的学习机会），又承担了所有后续数据分析工作。这样做的优势在于，分析结果和解读政策影响都由央行内部的政策专家负责。尽管很多消保部门目前的能力有限，但随着金融普惠部门和消保部门的成熟壮大，越来越多的研究设计和分析工作可能将由内部而非市场调研机构承担。

本指南概括介绍了如何评估销售表现、如何量化结果以及如何分析，以评估所提供信息的质量和数量、产品适合度和销售人员行为。这是一种对政策干预前后都有效的工具，能为不同的政策类型（如信息披露、适合度和公平对待）提供信息，也有助于了解监督消保政策对市场的影响。与此类似，消费者特征、产品特征和度量指标都可以根据不同的产品种类、消费者细分群体和交付渠道进行调整，各市场的决策者可根据当地情况和政策需求进行修订。对于收集政策制定依据，这些方法已证明易于复制且成本效益比很高，这意味着可用于各种收入水平的国家，可为广大新兴市场的金融普惠政策提供信息基础。

图1：实施神秘顾客调查的步骤



I. 确定神秘顾客调查的政策目标

神秘顾客调查能为金融产品生命周期内的一系列消保和金融普惠问题提供深入信息。制定神秘顾客调查计划时，虽然某些方面是标准化的（如，评估信息是如何提供的，是主动还是被动提供），但根据主要政策目标设计研究计划至关重要。神秘顾客调查较常见的消保政策目标包括：

了解遵守监管规定的情况：包括有关销售行为、公平对待、适合度和产品信息披露的规则。例如，在一些市场，信贷服务的神秘顾客会要求销售人员解释贷款的年利率或总成本，以评估信息披露程度、销售人员向消费者解释其含义及重要性的能力。神秘购买还可以评估某些消费者群体（如低收入、低文化程度）是否受到差别对待，并收集提供商是否遵守公平对待原则的证据。

衡量近期监管改革的成效：在政策改革实施前后，分两阶段执行神秘顾客调查。在菲律宾，CGAP和菲律宾央行于2012年7月《诚信借贷法》改革前夕和一年之后分别实施了信贷产品神秘顾客调查，以评估新法案实施后市场中产品信息披露情况的变化（见专栏二）。

销售人员的知识水平与选择性披露信息：从顾客向销售人员的提问中采集信息，评估销售人员解释关键产品条款的能力。此外，仅安排部分顾客提出这些问题，以便衡量销售人员在消费者要求和未要求时分享或隐瞒了多少关键产品信息。

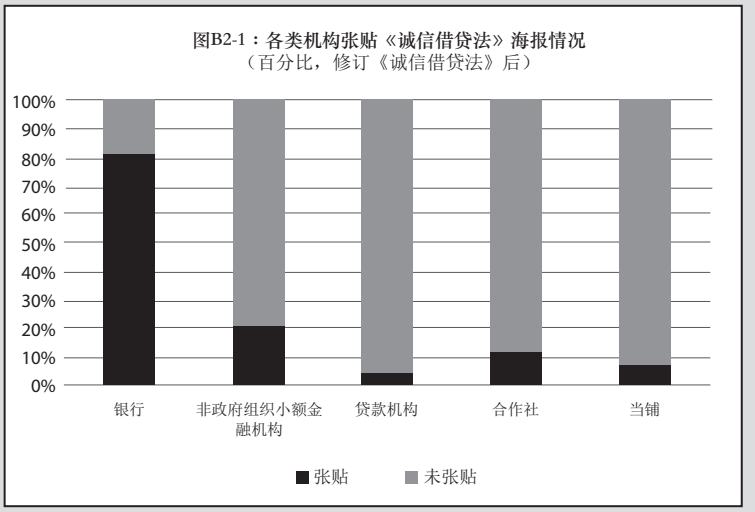
产品适合度：利用真实消费者及其在收入和信用记录等方面的实际差异，评估提供商在提供产品时对某些个人或财务特点的反应。与此类似，让消费者展现某些偏好，如贷款规模、风险容忍度或使用储蓄账户的打算，就能衡量提供商对这些偏好的反应，并比较消费者明确表达个人偏好后所受待遇有何异同。墨西哥的神秘顾客暗访显示，销售人员为不同类型消费者提供的信贷产品似乎比储蓄产品更为恰当。就申请贷款的顾客而言，如果申请的金额相对其声明的收入水平高，与其他顾客相比，其得到的贷款金额更容易被调低。提供商看来已根据顾客的还款能力调整了贷款金额。相比之下，对低余额交易型账户感兴趣的储蓄客户却没有获得关于基本储蓄账户的信息，而后者正是适合他们所表达需求的成本最低的储蓄选择（Gine, Martinez, and Mazer 2014）。

专栏二：评估提供商对菲律宾《诚信借贷法》改革的反应

2011年，菲律宾中央银行修订了针对信贷产品的《诚信借贷法》（TILA），其中包括采用经过消费者测试的新版“贷款摘要表”。该项改革涉及大量金融机构，是完善向潜在借款人提供信息的重要举措。菲律宾央行希望评估此改革对市场行为的影响，于是与CGAP设计了分为两阶段的神秘顾客调查，评估改革在大马尼拉市、宿务市和达沃市的影响。评估由两轮针对贷款产品的神秘顾客暗访组成，每一轮安排150次暗访。第一轮暗访于改革生效前一个月，即2012年6月进行，第二轮在改革生效一年多后的2013年8月进行。通过比较前后两轮的数据，菲律宾央行得以了解改革对哪些方面的产品信息披露产生了不同程度的影响，包括：

- 使用名义利率（不能准确反映信贷产品的真实成本）报价的现象减少，从81%下降至69%，使用实际利率报价的比例提高，从19%上升至31%。要求使用实际利率报价是《诚信借贷法》的关键要求之一。小额金融机构和合作社等放贷机构在使用实际利率方面的改进尤为明显。
- 另一项重要改革是要求所有网点必须张贴《诚信借贷法》海报。神秘顾客需要到网点观察这些海报是否到位。结果发现，各类提供商表现差异很大：在神秘顾客到访时，82%的银行张贴了海报，而其他类型的机构张贴海报的只有20%或更少。这可能意味着让小型提供商落实改革更具挑战性，还需开展后续工作。
- 2013年的神秘顾客暗访中，口头提供信息的比例有所下降，销售人员主动提供信息的比例上升。《诚信借贷法》生效后进行的神秘顾客暗访中，有56%的网点提供了书面材料，高于该法生效前的43%。然而，就许多关键产品信息（如总成本和付款金额）而言，法律生效前后的信息披露情况变化不大。因此，尽管《诚信借贷法》改善了新规定条款（如实际利率）的披露情况，但要改变对既有的产品条款的披露行为，则可能需要付出更多的努力。

图B2-1：各类机构张贴《诚信借贷法》海报情况
（百分比，修订《诚信借贷法》后）



II. 选择目标产品和交付渠道

本技术指南介绍的神秘顾客调查已应用于各种不同产品，包括消费信贷、储蓄账户、保险产品、信用卡和按揭贷款产品；也经过了多种销售渠道的测试，包括银行网点、第三方代理及中介和理财顾问。在确定评估哪些产品的销售行为时，政策制定者应选择那些迫切需要进一步了解其销售做法的产品。这种需要可能源于多种因素，例如，新产品或销售方式进入市场，投诉数据显示特定产品带来消费者不满，打算制定或修订某产品的现有规定，从焦点小组、消费者访谈、调查收集的初步意见，或有其他需求方证据显示消费者对此产品有所不满。

取决于神秘顾客调查覆盖的产品类型，调研设计要在下述几方面进行调整，以切合当地的金融服务交付和监管情况。

相关法规。在设计神秘顾客调查问卷前，应全面了解所有相关法规及其他要求，以确定最需评估的监管合规领域。其中可包括有关条款的标准计算规则、有形和无形方式披露产品信息，以及对消费者需求和理财建议的评估（通常称之为“产品适合度”规则）。

关键产品条款。包括表达产品成本或优点的各种方式，以及应让消费者了解的与其最相关的产品特征。关于产品条款的详细清单，可参见附录，其中包含了信贷、储蓄和保险产品调查问卷的示例。

交付渠道和物理场所。移动银行业务代理等新型交付渠道扩大了金融服务的获取途径并降低了成本，也将新的参与者引入了销售流程。为评估渠道对客户体验的影响，在可能的情况下，神秘顾客调查应考虑销售产品的所有主要渠道。例如，CGAP和马来西亚国家银行针对保险产品销售的神秘顾客调查考虑了三种销售渠道：银行网点、保险代理和并不绑定到某家银行或保险公司的理财顾问。（见专栏三）

确定提供商类型和地域覆盖范围。 很多新兴市场具有金融机构类型广泛的特点，从大型跨国银行到小型合作社甚至第三方代理商等独立个人。在神秘顾客调查计划中，定位和覆盖小型机构显然比大型机构困难，但仍应尽量纳入多种类型的提供商，以真实地捕捉市场销售行为的多样性。这也包括不受监管的提供商，他们常常为大量金字塔底层的金融消费者服务，将他们包括进来，就能够深入了解底层金融消费者的客户体验，包括提供商产品的质量，了解可能需要采取哪些消保和金融普惠措施，或哪些现有规则需要扩大适用范围。这也为监管机构提供机会，洞察该细分市场的消保风险——这样的市场只得到有限的正式监管，但却会对消费者福祉构成重大风险，同时对金融普惠意义重大。

专栏三：支持粮食援助项目数字化——CGAP与世界粮食计划署在肯尼亚的神秘顾客调查

对世界粮食计划署（“粮食署”）肯尼亚办公室这样的机构而言，转向数字化支付是重要的节省成本手段，对以往无法获得正规金融服务的人群而言，数字化支付是一条通往金融普惠的途径。然而，数字化转型也给无经验消费者带来了挑战，因为他们需要掌控借记卡、手机钱包等新产品和PIN码（个人识别码）等账户敏感信息。为了监督用户体验并帮助用户防范风险，粮食署与CGAP合作制定并试点实施了神秘顾客调查计划，监督两个数字化支付项目，旨在探索一种有效办法，使本地团队日后能监控粮食署的所有数字化支付项目。第一个项目“Cash Lite”是用借记卡现金转账取代分发食品，借记卡可在本地食品商铺使用，商户从项目银行获取销售点终端（POS）设备。第二个项目“资产换现金”，用与借记卡关联的银行账户支付来取代淡季工作的现金支付，用借记卡可在银行、自动柜员机（ATM）或银行业务代理商处取现、存款或转账。

两项神秘顾客调查计划都是由粮食署的实际项目受益人出面交易，其设计体现了两个项目各自的特殊之处。研究得出的关键结论如下：

- 个人账户信息在与商户或代理商的交易过程中是否被泄露，是两项计划评估的一个主要问题。“Cash Lite”的神秘顾客调查共进行了46次交易，其中36%由商户为受益人输入账户密码。“资产换现金”的神秘顾客调查共进行73次交易，其中73%由代理商输入密码。但是研究人员发现，72%的进行交易的项目受益人知道自己的密码，因此，本应让他们自己输入密码。
- 两个试点计划还暴露了代理商过度收费的问题。在“Cash Lite”的神秘顾客调查中，很多参与者注意到价格比他们以往光顾商铺时高。一些商户解释说，涨价是因为借记卡交易要向银行支付POS交易费。“Cash Lite”神秘顾客调查共进行了46次交易，提供明细收据的有29次，其中8次（28%）的明细收据与POS收据（为账户实际扣款金额）的金额不符。在“资产换现金”神秘顾客调查中，只有10%的代理商在交易前说明了费用问题。 代理商还在受益者要求提取的金额以外，对部分用户的交易收取了额外费用。这种情况之所以发生，是因为62%的顾客并不知道交易费这回事，所以不大可能注意到代理商收取额外费用。这些现象也解释了在“资产换现金”的神秘顾客调查中，为什么23%的顾客报告他们因为是粮食署项目受益人而受到歧视，其待遇不同于银行业务代理商的常规客户。

接下页

专栏三（接上页）

- 在“Cash Lite”的神秘顾客调查中增加了两项评估内容：食品价格，商户是否允许购买酒类及其他不鼓励商品（在23次尝试中，7次获得成功）。在“资产换现金”的神秘顾客调查中，前往取款地点的距离和出行相关成本对了解受益人的交易模式很有意义，即，为什么大部分人只使用取款服务，而且一般只在每个月援助到账后使用一次。这可能是因为各地网点和代理商的分布差异很大，受益人表示希望将来能利用M–PESA账户接收援助，因为M–PESA的代理商网络覆盖范围更为广泛。

为确保神秘顾客调查涵盖市场中多种类型的提供商，建议选定一个或多个有范围限制的调查区域，然后标出在该区域运营的所有提供商。挑选地点可基于各种理由，如全国代表性样本、主要人口聚集区、提供商和产品多样性，或甚至是产生了大量投诉或市场行为问题的“热点”。不过，无论基于哪种理由，在挑选机构时，都应设法覆盖与特定产品相关的尽量多的机构类型。

例如，加纳有银行、合作社、储蓄和贷款公司、信用社、微型金融机构等多种提供商类型，仅微型金融机构就有500多个，要覆盖市场中的所有提供商类型是个挑战。为此，研究人员挑选了三个具有多种提供商类型的地点：首都阿克拉、二线城市库玛西、快速发展的港口城市塔克拉底。研究人员在三个地点进行调研，确定了金融机构集中的主要商业中心的位置。选定位置后，研究人员从中心点划出2公里的半径，作为地理区域的外围边界，从中提取金融机构样本。研究人员亲自走遍了2公里半径的范围，确认位于半径以内的所有金融机构，然后制作一份金融机构总名单，之后随机分配神秘顾客暗访。利用这种方法，就可以列出一份全面的包括多种类型提供商的网点清单。

III. 设计消费者形象

本技术指南介绍的神秘顾客调查，设计一系列消费者形象可能是最为重要的一环。由此可评估不同的消费者特征，或者甚至假定的特征是如何影响所受的待遇、所获得的产品信息以及所推荐的产品类别。应根据不同地域的消费者类型、在售产品、总体经济和人口状况，量身定制消费者形象特征。本指南描述的神秘顾客调查中，常见的消费者形象示例具有真实的和假设的两类特征。

A. 真实特征

真实特征应尽可能基于顾客的真实个人信息或特性。因此，必须招募其真实生活状态与特征相匹配的人担任神秘顾客。

社会经济状况。迄今所进行的调查均聚焦于中低收入群体。不过，在面对实际收入最低和最高水平情形时可能需要根据产品类型（例如，传统保险产品的客户收入水平通常高于活期储蓄客户）或当地市场中金融机构的一般销售行为进行调整。

个人财务记录。财务记录包括消费者曾使用过的产品种类、使用频率以及逾期还款或贷款违约等方面。如最后一项变量所示，顾客个人财务记录中的一些做法会令他们不适宜参与神秘顾客调查。例如，如果顾客以往发生过违约，就说明其资格不符，应将其排除在信贷产品神秘顾客以外，因为大部分金融消费者不会违约，纳入这种非典型消费者会影响调查结果。反之，如果所招募的顾客不具备任何正规金融业务经验，可能难以理解自己的消费者特征，难以理解并准确记录在暗访时获得的信息。

B. 假设特征

基于顾客的真实个人信息，有必要补充一些假设特征、行为或需求，以在暗访时展现，这些假设特征将随机分配给每个顾客，与其真实特征无关。

金融知识。迄今为止，已执行的神秘顾客调查通常按经验水平将消费者划分成有、无经验的两组。与Anagol, Cole, and Sarkar (2012)所述类似，经验水平的主要划分标准是：以往曾光顾过提供类似产品的提供商被视为有经验，第一次光顾此类机构视为无经验。为这两种顾客准备不同脚本，在与销售人员初次打交道时体现出不同经验水平。例如，在加纳的神秘顾客调查中，会指导有经验借款人这样说，“我需要一笔金额为____GHC（加纳塞地）的贷款。我去过其他贷款机构了解他们的产品，现在想知道

专栏四：马来西亚多渠道寿险销售

马来西亚国家银行曾开展研究，评估产品信息披露是否达到国家银行的目标：即帮助消费者在清楚了解产品特点的基础上做出明智决策，并能对产品和服务进行比较。作为该研究项目的组成部分，CGAP和国家银行实施了神秘顾客调查，衡量人寿保险产品消费者的购买体验是否符合监管规定以及出现的偏差。

类似于本文介绍的其他神秘顾客调查项目，该项目也对马来西亚的顾客进行了培训：如何呈现不同的需求特征，表明对定期、终身或养老保险产品及高风险投连险的总体偏好。神秘顾客告诉保险代理商，自己想为家人寻求保障，以防范意外或死亡带来的风险；想覆盖未来可预期的开销，如子女教育；或想利用资金获得高收益。马来西亚的人寿保险主要通过三种渠道销售：银行网点、专属代理商（只提供某个保险公司的产品）和理财顾问（可提供多个机构的产品）。神秘顾客对这三种销售渠道分别进行调查，以衡量不同销售渠道的行为差异。这样的划分十分必要，因为理财顾问是国家银行批准的一种相对新型的渠道，其宗旨在于使保险代理商种类及其向消费者供应的产品范围多样化。虽然进一步的研究尚在进行中，但该研究揭示的真实销售行为，可能有助于国家银行针对国内寿险产品，出台规范信息披露和销售行为的政策举措。

你们有些什么产品。”而要求无经验借款人“言谈要显示[自己]对金融产品没有经验，比如这样说“我需要钱，不知道你能否帮助我。”

调查要求有经验的神秘顾客跟进追问，以评估销售人员解释某些产品条款和特点的表现。经验不多的消费者可能提不出这些问题，但有经验的消费者提出则并无不妥。最后，调查要求有经验消费者利用语言和非语言表达，大体展示自己掌握基本金融知识；同时要求无经验消费者尽量少显露知识，在销售人员面前表现要比较被动。但必须注意，不论哪种情形，顾客都不可试图表现出自己掌握丰富的金融知识，因为神秘顾客要代表大部分金融消费者的总体知识水平。由此，调查项目明确要求顾客做到让销售人员引导对话，先让销售人员主动提供信息，等对方说完后再提问题。

竞争。有经验的顾客还测试了另一个因素，即提及竞争对手提供的更昂贵或更便宜的产品。例如，有经验的储蓄顾客在得知提供商给出的利率后，可提到自己曾收到利率更高或更低的储蓄账户报价，以此衡量竞争对手的条款对销售人员提供的条款可能产生的影响。

金融需求和偏好。正如介绍产品适合度评估时所述，神秘顾客调查有助于揭示销售人员如何考虑消费者需求和偏好，并据此提供最适合的产品。为评估这方面的销售做法，调查时要求顾客表达不同的金融需求和产品用途。这些需求一般基于产品类型，也取决于具体的暗访情形。表1是CGAP研究项目所用的消费者特征示例。

表1：消费者特征示例

产品种类	产品用途	金融特征/偏好
储蓄	日常理财与一年期储蓄	迄今储蓄总金额（例如，500美元与1000美元）
个人贷款	个人贷款与微型企业贷款	相对收入而言贷款金额较高或低
人寿保险	死亡或重大疾病保险；应对未来预期开销的储蓄；高回报投资	保费承受水平高或低；风险容忍度高或低

属于某一团体/项目或其他社会标志。有时候，消费者可能由于可识别的隶属关系或身体特征，而被差别对待。例如，List（2013）讲述，在美国购买汽车维修件时，如果消费者有明显身体残疾，就会被收取更多费用。因此，有必要了解某些群体可能受到的差别对待，并在可能的情况下进行评估。马来西亚的寿险神秘顾客调查招募了该国三个主要族群的代表，比较他们在光顾与自己相同或不同族群的保险代理商时的经历。在粮食署的神秘顾客调查中，要求受益人从当地商铺购买食品时，或者事先说明他们参与粮食署的项目，或者到结账时使用粮食署提供的借记卡时才说明。

着装风格。调查时还要求消费者变换着装风格，分别尝试正式和非正式着装，以向销售人员释放社会经济地位信号。让同一名消费者每天改变暗访时的着装风格，可以了解着装是否会对销售体验和结果产生影响。

IV. 神秘顾客培训和调查实施

确定消费者形象、调研地点和备好现场材料后，接下来的步骤是培训神秘顾客和实施调查。

A. 神秘顾客培训

鉴于消费者需要展现出规定好的特征，还有一些消费者是首次担任神秘顾客，因此在调查实施前，有必要深入培训神秘顾客暗访办法，并扮演特定类型的消费者。培训中应要求消费者根据其特征进行角色扮演，并有人从旁观察指导，确保每个顾客都理解自己的对象，了解在暗访时应当和不应当传达的讯息。

还应训练消费者如何在暗访结束后填写调查问卷。调查问卷可能涉及大量产品条款、信息分类及信息提供方式，不应期望顾客独立完成，而要由具备调研和核实实验数据经验的现场主管（比如，市场调研机构的员工）监控，在每次暗访后与消费者共同完成调查问卷。

B. 调查问卷中的信息披露水平分类

本研究编写的调查问卷不仅评估提供的信息，还评估提供商传递信息的方式。为此，不仅要对提供的信息本身分类，还要求顾客评估信息的提供方式。调查问卷会要求顾客对信息提供方式进行如下分类：

- 信息是主动提供还是应顾客要求提供
- 信息是口头提供、书面提供还是两者兼具
- 是否对信息加以解释，还是仅仅告知顾客而不加解释

上述三项对所提供信息的评估中，有两项存在些许主观因素，因此，在培训神秘顾客和试点调查期间，应要求顾客解释自己的分类决定，以确保他们能按照研究小组的要求，正确表述信息的提供方式。让每个顾客解释自己区分“主动/应要求”、“口头/书面”、“解释/告知”的理由，有利于现场工作人员将顾客的信息分类方式进一步标准化，并纠正顾客最初对其中差别的错误理解。附录提供了信贷、储蓄和保险产品神秘顾客暗访的调查问卷样本，读者可根据本地情况和项目所针对的产品对问卷进行调整。

C. 从金融机构采集产品信息

使用不同的顾客需求特征，是为了衡量销售人员提供与顾客偏好吻合的产品的程度。要恰当评估所提供产品的适合度，需比较消费者有可能获得/购买的其他产品，因此有必要掌握提供商能匹配消费者偏好的全部在售产品。这意味着除了暗访之外，决策者还应要求所有相关的提供商提供其旗下所有可能适合消费者特征的产品清单，以及神秘顾客调查所评估产品的清单。这一信息对全面评估产品适合度、在面对多种产品进行选择时所获得建议的质量、因销售人员有意偏向于某些产品而导致顾客产生的相对成本具有重要意义。

以墨西哥的贷款产品神秘顾客调查为例，工作人员收集了调查所覆盖的提供商旗下金额不超过1万墨西哥比索（667美元）的所有贷款产品，以及最低开户金额不超过5000墨西哥比索（333美元）的储蓄产品。这些数据通常必须由有权力要求提供商分享产品信息的相关监管机构采集，因为从网点或网站等其他来源采集的数据可能不完整或已过期。通过比较在售产品与实际提供给顾客的产品，就可以按产品逐一验证销售人员的动机是否符合消费者的“最佳利益”。

专栏五：销售人员调查——来自秘鲁的证据

神秘顾客暗访能有效提供销售人员的行为证据，但仅凭这些数据并不总能确定销售人员的动机。因此，有必要从销售人员处采集一些数据，例如有关薪酬、激励机制以及对金融产品和条款知识的信息。为更好了解销售人员的动机，在本文介绍的一些神秘顾客调查中，在顾客暗访结束后进行了销售人员调查，然后对销售人员调查数据和神秘顾客暗访数据同时展开分析。例如，在秘鲁调查了神秘顾客暗访的金融机构的62名销售人员，结果显示：

- 所有参与调查的销售人员都表示提供了产品建议；85%的人表示提供了具体产品建议。销售人员还报告了对不同类别产品的最终决定权限，其中储蓄账户和定期存款均为96%，信用卡为49%、贷款为45%。
- 在被问及向消费者披露了多少产品信息时，74%的人表示“主动提供了与产品有关的全部信息”，24%的人说“只提供了觉得消费者能理解的信息”，还有2%的人表示“仅回答了消费者提出的问题”。但在神秘顾客暗访时，大多数情况下销售人员都没有主动提供全部信息。平均而言，顾客得到了储蓄账户18个信息点中的6.4个（35%）、定期存款账户18个信息点中的10.3个（56%）、个人贷款22个信息点中的10.7个（49%），对储蓄产品和信贷产品而言，分别只有23%和20%的信息由销售人员主动提供。
- 销售人员掌握了相对扎实的年信贷总成本（TCEA）和储蓄年总收益（TREA）知识，在总分为3分的情况下，其平均得分分别达到2.7和2.4分。2分表示“理解但存在疑惑”，3分表示“完全理解”。在神秘顾客暗访时，销售人员提及TCEA和TREA的比例分别是55%和42%。

V. 分析数据

A. 对神秘顾客暗访数据进行分类

作者的研究项目所使用的神秘顾客调查方法和详细调查问卷中，包含了大量关于产品特点、销售行为和合规性的有用数据。为分析数据，第一步应按照不同的类别，归类整理暗访收集的信息。

- **产品信息。**包括关键产品条款，比如所有成本、利率、产品周期/期限，以及可变和非可变条款。在信贷和储蓄产品神秘顾客调查中，这类信息包括法定要求、账户条款、费用及佣金等。关于信贷、储蓄和保险产品条款的完整清单，请见附录中的调查问卷。
- **印刷品。**除区分口头和/或书面形式提供的信息，还应归类整理神秘顾客获得的所有印刷品，如宣传册、海报、合约、产品资料概要等类别，并统计每一份书面材料中包含的全部相关产品信息。
- **获取产品的障碍和要求。**对获取产品的限制以及可能阻碍消费者获得产品的因素，如要求的文件、担保品等。
- **进店体验。**与每次暗访相关的、可能影响客户满意度的信息，比如，等候时间和暗访时长。
- **消费者看法。**暗访结束后询问消费者的主观感受，如消费体验满意度、对销售人员的看法、对暗访的其他个人想法。
- **最终推荐的产品。**衡量最终所推荐产品是否与消费者表达的偏好及提供的个人实际财务信息相吻合。

B. 对照顾客特征分析暗访数据

数据分类之后，应对照顾客样本中的消费者特征（金融经验、财务记录、产品需求、着装风格等）分析数据[6]。在此阶段，研究人员要对神秘顾客暗访数据进行回归分析。因变量包括等候时间、与销售人员面对面交流的时间、是否提供了产品以及产品成本百分比等等。分析因变量时，与构成消费者轮廓的虚拟变量进行对照，比如，经验水平、产品需求等。通过比较各种顾客特征得到的信息量，就可以看出销售人员是否差别对待某类顾客。

[6] 粮食署肯尼亚办公室的试点项目例外，在该神秘顾客调查中，每一产品类型的样本规模是100–150次暗访。该样本规模仍能揭示暗访关键要素（比如，所提供的信息量、各种真实/假设的消费者特征）在统计上的重大差异。

专栏六：产品建议和提供商动机——来自墨西哥的证据

2012年，世界银行、墨西哥金融消费者保护局与CGAP实施了一项神秘顾客调查，暗访墨西哥城附近四个社区的小额消费信贷和活期及储蓄账户的销售情况（Gine, Martinez, and Mazer 2014）。该研究项目不仅评估产品信息总量和质量，还评估所推荐产品是不是提供商给出的最符合消费者偏好和财务状况的最优选项。

为此，墨西哥金融消保局向神秘顾客光顾过的所有提供商发出通知，要求提供符合信贷产品顾客申请的贷款金额、或储蓄产品顾客的可储蓄金额的所有产品的详细资料。然后，利用这些数据估算每个金融机构所有符合条件的产品给消费者带来的年成本或收益，包括基于不同的交易频率，模拟两个储蓄产品消费者特征；基于按时还款和在贷款期限内有一次延迟还款，模拟两个信贷产品消费者特征。

综合这些成本和收益，与实际提供给顾客的产品比较，确定是否向顾客提供了可得的最适当产品。结果显示，提供商往往未向消费者提供最佳选择。在储蓄产品方面，就研究小组模拟的两种消费者特征而言，机构本应提供的、能满足消费者需求的最便宜的储蓄产品与实际提供产品之间的总收益差异分别是2.8%和3.2%。类似地，墨西哥要求吸收存款类机构必须提供低收费的基本储蓄账户，其主要服务对象就是像神秘顾客这样的低余额储户，但在申请了活期账户的54次暗访中，员工只提供了2次基本账户。在信贷产品调查中，按照顾客所申请贷款金额可得的最便宜产品与实际提供的信贷产品之间的总成本差异是32.6%，这说明销售人员将消费者引导至成本更高的信贷产品。

C. 市场在售产品与实际提供给顾客的产品

如上文所述，金融机构在售产品信息是重要的补充数据，可帮助衡量销售人员所建议产品的相对适合度。首先，应获取一份提供商各项在售产品的详细清单，列出全部关键条款和特点，将其作为“完整披露条款”的参照基准，与神秘顾客暗访时销售人员提供的条款总数进行比较。这样，研究小组就能计算出调查时实际提供的信息占全部产品信息的百分比，并综合衡量销售人员适当披露每项产品所有特点的概率。其次，可用这些数据确定销售人员的建议与消费者需求的匹配度。具体做法是，计算每项可提供的产品给消费者带来的总融资成本或收益，然后与实际推荐给顾客的产品比较，就可以确定所推荐产品是否的确是与消费者所表达偏好相匹配、成本最低的选择。墨西哥的神秘顾客调查证明，此分析有助于深入了解市场中产品特点、销售人员激励与产品建议的总体适合度之间的关系。

结论：神秘顾客调查与消费者保护政策

对政策制定者而言，神秘顾客调查数据能直接影响若干重要的消保问题。由于试验性设计和结果本身随着不同市场发生变化，因此，迄今执行的神秘顾客调查所催生的消保政策见解或改革，并不宜作为一套标准化成果公开。但我们在此着重提出几个关键政策领域，希望读者能通过神秘顾客调查得到深入有用的信息，以利于完善金融消保措施，如制定新法规、改进监管方法、制裁手段和消费者教育，亦或甚至利用神秘顾客调查提供的证据，对提供商进行“道德劝告”。

销售时的信息披露。监管机构实施新的金融消保制度时，往往首先颁布信息披露规定。但是，信息披露规定也会面临“纸上谈兵”的风险，或是消费者被引导选择金融产品之后才“勾选”相关选项以示知悉并接受了条款和条件。要让信息披露规定行之有效，就必须了解和监控对关键产品条款和特点的面对面披露。通过神秘顾客调查，可对信息披露合规性的几个往往不甚明确的方面进行有效探究：当面披露法定要求的产品条款；传递信息的时机；未正确披露条款和条件；销售人员对产品了解不足。

销售行为和激励机制。针对从美国的理财顾问（Mullainathan, Noeth, and Schoar 2012）到印度的保险代理商（Anagol, Cole, and Sarkar 2012）等多类销售人员的研究显示，如果未能理顺消费者与销售人员的利益，则消费者将得到劣质产品和次优财务结果。大家也越来越多地认识到，销售人员对某些人群的偏见可能会影响其建议的质量，加大消费者获取低成本、高价值产品的难度[7]。通过神秘顾客调查，人们可以更好地了解卖方所提供产品/建议的适合度，以及销售人员差别对待不同消费者类别时所流露的偏见。如上所述，构建相应的消费者特征，并收集神秘顾客调查覆盖的提供商的全部在售产品信息，就能实现这一目的。

这些深层信息对适合度要求而言尤为重要。根据适合度这一政策要求，提供商必须为其针对消费者特征和金融需求而提供的建议质量和产品承担责任。适合度是一项强有力的原则，但如果不体现在具体案例中，就难以衡量、监控和落实，因为往往只有在消费者购买产品之后进入司法或非司法的争端解决流程才会出现适合度问题。利用神秘顾客调查评估适合度，政策制定者能更容易地识别市场中阻碍落实适合度原则的总体趋势，并调整政策或对提供商销售流程的要求，从而解决适合度问题。

消费者理解。通过增加定性信息，如消费者对销售过程中所传递信息的理解程度，决策者能更好地了解在销售过程中，哪些信息对消费者最有用，或最模糊。然后，利用

[7] 示例见Mowl and Boudot (2014)。

这些信息完善讯息和资讯材料，由提供商传递或将其纳入更广泛的消费者认知和教育项目。与此类似，通过让消费者表达主观感受，如销售人员所提供建议的质量，可以了解消费者自身的偏见，确定其个人的感受是否符合所提供产品信息的质量和销售人员所提供产品的适合度，或是否有其他个人偏见影响了对调查体验和产品的评估。

附录中包括了本文所介绍的神秘顾客调查的现场指南示例，包括用于评估暗访时销售人员所提供信息的调查问卷，帮助顾客了解和构建消费者类别形象中的假设特征的脚本，用以衡量在售产品范围的提供商产品信息表，用于了解销售人员的金融知识和激励机制的调查表，以及用于数据分析的结果变量列表。作者提供这些现场指南样本，意在决策者和研究人员对其加以利用和调整，以便利用神秘顾客调查这一工具进行研究和市场监督。此举也有助于完善消保政策，更好地了解消费者和提供商的行为与动机，从而利于政策制定者支持发展包容性和保护性的金融市场，让缺乏银行服务的人群和金字塔底层消费者受益。

参考文献

Anagol, Santosh, Shawn Allen Cole, and Shayak Sarkar. 2012. "Understanding the Incentives of Commissions Motivated Agents: Theory and Evidence from the Indian Life Insurance Market." Harvard Business School Finance Working Paper No. 12-055. Cambridge, Mass.: Harvard University.

Gine, Xavier, Cristina Martinez, and Rafe Mazer. 2014. "Financial (dis)Information: Evidence from an Audit Study in Mexico." World Bank Group Working Paper. Washington, D.C.: World Bank Group, June.

List, John, and Uri Gneezy. 2013. *The Why Axis: Hidden Motives and the Undiscovered Economics of Everyday Life*. New York: Random House.

Mullainathan, Sendhil, Markus Noeth, and Antoinette Schoar. 2012. "The Market for Financial Advice: An Audit Study." NBER Working Paper No. 17929. Boston: National Bureau of Economic Research, March.

Mowl, Amy Jensen, and Camille Boudot. 2014. "Barriers to Basic Banking: Early Results from an Audit Study in South India." NSE Working Paper Series No. WP-2014-1. India: IFMR, October.

101197_Annex01 CHINESE.indd 21

金融机构提供信息评估表
贷款顾客暗访（有经验顾客）

表格编号 _____

顾客姓名：_____ 顾客编号：_____

金融机构名称：_____ 金融机构编号：_____

地址：

城市

阿克拉	_____	1
库马西	_____	2
塔克拉底	_____	3

销售人员电话号码 _____

暗访日期 _____

抵达时间 _____

离开时间 _____

暗访次数 [1] [2] [3]

正装 [1] 便服 [2]

暗访地点：

金融机构	_____	1
你的住所	_____	2
你的办公室	_____	3
其他（请注明）	_____	99

竞争对手利率较高 [1] 竞争对手利率较低 [2]

总体说明

请在与答案相符的方框内画“X”，或用大写字母将答案填写在每个问题后的空白处

如果回忆信息时有疑问或困难，请听录音。

注： 如果是**粗体字并带有下划线**的问题，则可在销售人员未主动提及时提出。

A-1 在有人接待你之前，你等待了多长时间？ （小时：分钟） _____ : _____

A-2 你与销售人员的会谈持续了多长时间？ （小时：分钟） _____ : _____

A-3 **接待你的销售人员叫什么名字？** _____

A-4 销售人员是否表示你可能符合金融机构某些贷款产品的资格？

是	_____	1 **跳转至B-1**
否	_____	2

A-5 你为什么不符合该机构的贷款资格？

该机构只为工薪人士提供贷款	_____	1
该机构只为企业提供贷款	_____	2
无还款能力/收入低	_____	3
该机构要求提供信用记录	_____	4
申请金额低于能发放的最低贷款金额	_____	5
必须成为机构的会员才能贷款	_____	6
只发放小组贷款	_____	7
其他（请说明）	_____	99 → **结束访谈**

6/17/16 12:30 PM

B-1 申请贷款时，他们要求提供哪些个人信息？
（在下列符合的选项后画“X”，可多选）

姓名	1
地址	2
电话	3
职业	4
年龄	5
教育程度	6
婚姻状况	7
贷款用途	8
未偿还贷款及其他债务	9
按时偿还其他贷款	10
其他信息（请说明）	99

B-2 在开始办理贷款前，他们需要哪些文件或提出哪些要求？
（在下列符合的选项后画“X”，可多选）

正式身份证明文件	1
地址证明	2
收入证明	3
个人情况证明人	4
出生证明	5
信用记录查询授权	6
在机构开设的储蓄账户	7
担保或担保人	8
工资存款单	9
家用电器/物品清单	10
账单或服务收据	11
其他要求（请说明）	99

I如必需担保人，则跳转至B-3，然后完成B-2余下的部分。 → B-3

B-3 担保人需提供哪些文件，你才能贷款?
（可多选）

正式身份证明文件	1
抵押物（请说明）	2
其他（请说明）	99

B-4 当申请金额为GHC（加纳塞地）_____的贷款时，销售人员是否提供其他贷款金额？

是	1
否	2

跳转至B-7

B-6 B-6向你提供了其他哪些金额？请逐一说明。**请在向你提供了最完整信息的产品后面画“X”。**

所提供金额$	1
所提供金额 $	2
所提供金额 $	3

B-7 **B-7向你提供的产品的商业名称是什么？**

产品有商业名称	1
销售人员未提及产品的任何商业名称	2

名称 _____

B-8 B-8所提供的信贷是：

个人贷款	1
企业贷款	2
其他（请说明）	99

101197_Annex01 CHINESE.indd 22
6/17/16 12:30 PM

101197_Annex01 CHINESE.indd 23

产品条款和特点

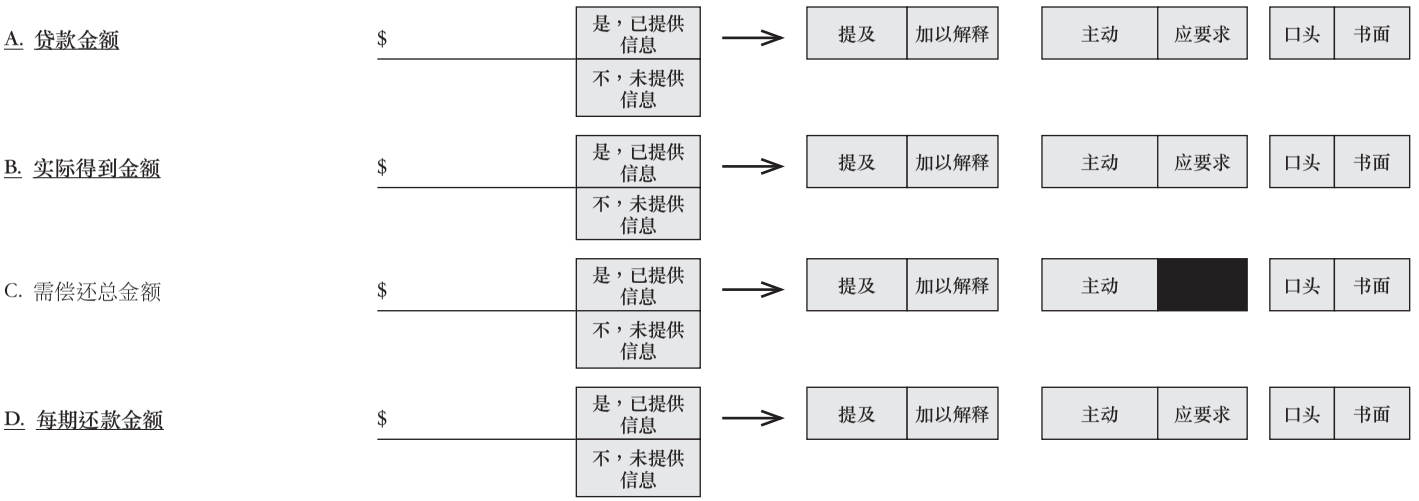
在以下产品条款和特点中，请指出已提供的信息和提供方式。请标出对信息提供方式描述最准确的选项，并说明与特定条款对应的实际货币金额（$）或百分比（%）。

主动	销售人员未经要求即主动提供信息。
应要求	经顾客要求后提供信息。
口头	以口头形式提供信息。
书面	以书面方式提供信息。
提及	只简单提及信息。
加以解释	对信息加以解释。
%	用百分比表示金额、收费或费用。
$	用货币价值表示金额、收费或费用。

注：有时可能同时以口头和书面形式提供信息。在这种情况下，应标出两个选项。

注：如勾选“是，已提供信息”，则应填写该行的所有其他空格，已涂黑的部分除外。

C-1 C-1 请在以下列表中说明销售人员提供的信息和提供方式。
请注意区别“提及”、“加以解释”、“主动”、“应要求”以及哪些信息是以口头和书面形式提供（“口头”和“书面”可多选）。



6/17/16 12:30 PM

C-2 A. **你可以选择贷款期限吗（6个月？）**

是，可以选择贷款期限 _____ 1
不，他们规定了期限条款 _____ 2 跳转至C

B. **机构提供的贷款期限是多长？（可多选）**

不足6个月 _____ 1
6个月 _____ 2
12个月 _____ 3
18 个月 _____ 4
无指定期限 _____ 5
其他（请说明） _____ 99

C. **他们提供/你选择的贷款期限是多长？**

6个月 _____ 1
12个月 _____ 2
18 个月 _____ 3
其他（请说明） _____ 99

D. **你可以选择还款频率吗？**

是，可以选择还款频率 _____ 1
不，不能选择还款频率 _____ 2 跳转至F

E. **机构提供哪种还款频率？（可多选）**

每周还款 _____ 1
每两周还款 _____ 2
每月还款 _____ 3
未指定还款频率 _____ 4
其他还款选择 _____ 99 请说明 _____

F. **最终为你的贷款提供/选择的还款期限是多长？**

每周还款 _____ 1
每两周还款 _____ 2
每月还款 _____ 3
其他还款选择 _____ 99 请说明 _____

G. **他们是否让你选择所申请贷款的还款期数**

是，由我决定还款期数 _____ 1
不，由机构决定 _____ 2 还款期数 _____

是，已提供信息	→	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息					
是，已提供信息	→	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息					
是，已提供信息	→	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息					
是，已提供信息	→	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息					
是，已提供信息	→	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息					
是，已提供信息	→	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息					
是，已提供信息	→	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息					

101197_Annex01 CHINESE.indd 24
6/17/16 12:30 PM

101197_Annex01 CHINESE.indd 25

C-3 **他们提到所申请的贷款的利率是多少？**
请说明该数字是金额（$）还是百分比（%）

A. **利率** _____ $ %

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 / 应要求 | 口头 / 书面
不，未提供信息

B. 年化利率 _____ $ %

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 | 口头 / 书面
不，未提供信息

C. **销售人员是否解释了年化利率的计算方法和/或含义？（如是，请说明如下）**

_____

_____

_____

_____

D. **利率是**

日息 _____ 1
周息 _____ 2
月息 _____ 3
年息 _____ 4

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 / 应要求 | 口头 / 书面
不，未提供信息

E. 对你收取的利率在贷款期限内能否调整？

E1 利率在贷款期限内不会调整 _____ 1
利率在贷款期限内可以调整 _____ 2

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 | 口头 / 书面
不，未提供信息

E2 复合利率（或余额递减法） _____ 1
固定利率 _____ 2
其他（请说明） _____ 99

_____

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 | 口头 / 书面
不，未提供信息

6/17/16 12:30 PM

C-4 A. 是否必须成为机构的会员才能贷款？

是，必须成为会员 _____ 1

不，不必成为会员 _____ 2 跳转至C

B. 成为机构会员后多久才能贷款？

月数：_____

C. 是否必须在机构存款才能贷款？

是，必须在机构存款才能贷款。 1

不，贷款前不必在机构存款。 2 跳转至C-5

D. 贷款前要求存入的最低金额是多少？

金额 GHC _____

E. 贷款前要求你存多长时间？

月数：_____

F. 贷款前必须将你账户中的最低金额保留多久？

月数：_____

G. 在贷款有效期内，该最低储蓄金额是否会被冻结？

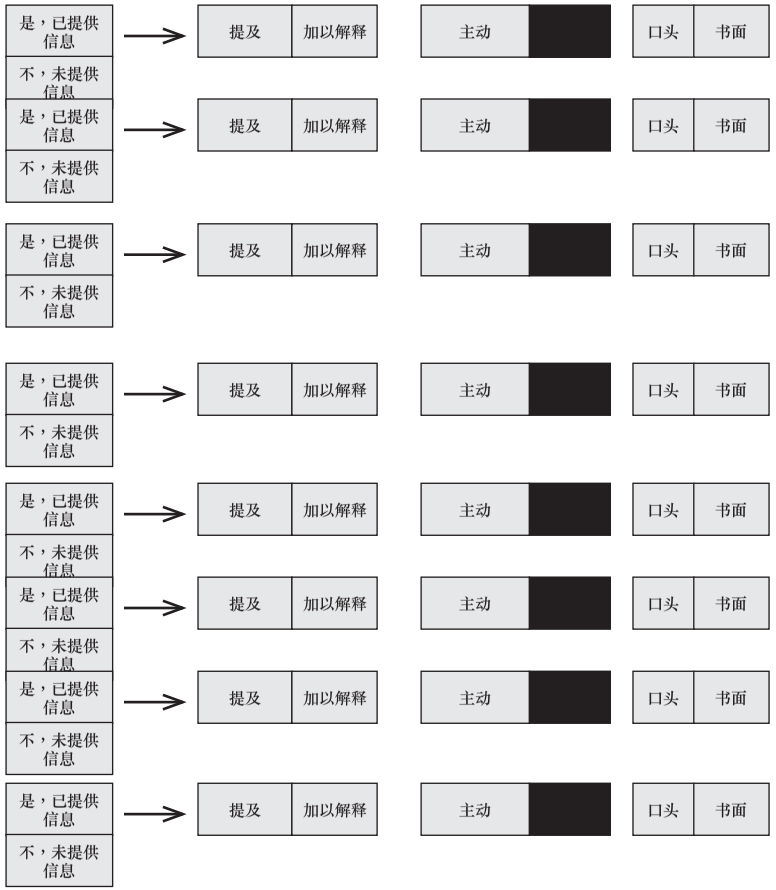
是 _____ 1

否 _____ 2

C-5. 他们是否告诉你将查阅你的信用记录或咨询征信机构？

是 _____ 1

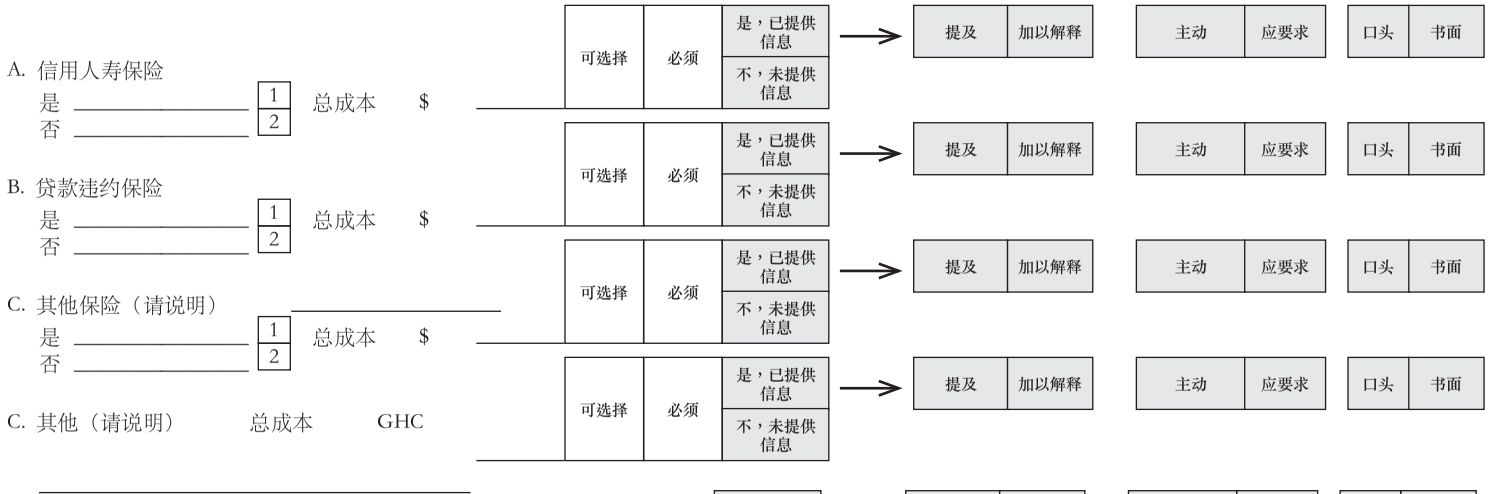
否 _____ 2



101197_Annex01 CHINESE.indd 26
6/17/16 12:30 PM

保险、收费和费用

C-6 是否必须购买或拥有金融机构的下列服务或产品才能贷款？



C-7 A. 你需要支付会员费吗？

是，需要为贷款支付会员费 1 其费用是多少？$

不，无需为贷款支付会员费 2

B. 获得贷款是否还有其他收费？

是，有其他收费 1 其费用是多少？$

否，没有其他收费 2

C. 他们因查询信用记录对你收费吗？

是，他们收取查询信用记录费 1 其费用是多少？$

不，他们不收查询信用记录费 2

D. 他们为你提供培训或教育课程吗？

是，他们提供培训课程 1 其费用是多少？$

不，他们不提供培训课程 2

是，已提供信息 / 不，未提供信息 → 提及 / 加以解释；主动 / 应要求；口头 / 书面

101197_Annex01 CHINESE.indd 27 6/17/16 12:31 PM

C-8 A. **销售人员是否提到贷款需支付其他费用？**

是，
需要支付其他费用 _____ 1
不，
c无需支付其他费用 _____ 2 **跳转至C-9**

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 ; 主动 | 应要求 ; 口头 | 书面
不，未提供信息

B. 其他费用指什么？

收费或费用	收费金额
i.	
ii.	
iii.	

C-9 A. 销售人员是否提到必须签订其他产品或服务合约才能贷款？

是，必须签订其他产品和服务合约 1
不，并非必须签订其他产品和服务合约 2

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 ; 主动 | [redacted] ; 口头 | 书面
不，未提供信息

B. 销售人员提到贷款还需哪些其他产品或服务，费用是多少？

产品或服务	总费用
i.	
ii.	
iii.	

贷款的使用

C-10 A. 你的还款金额能高于到期应还款额吗？

是，还款金额可以高于定额 1
不，还款金额不能高于定额 2 **跳转至C**

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 ; 主动 | [redacted] ; 口头 | 书面
不，未提供信息

B. 提前还款（即，在到期前偿还全部贷款）支付罚金吗？

是，提前还款需支付罚金 1 其费用是多少？$ _____
不，提前还款无需支付罚金 2

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 ; 主动 | [redacted] ; 口头 | 书面
不，未提供信息

C. **延迟还款是否需支付罚金？**

是，延迟还款需支付罚金 1 费用是多少？$ _____
不，延迟还款无需支付罚金 2

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 ; 主动 | 应要求 ; 口头 | 书面
不，未提供信息

C-11 **贷款审批需等待多长时间？**

即刻 _____ 1
数小时 _____ 2
数日 _____ 3
数周 _____ 4
其他（请说明） _____ 99

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 ; 主动 | 应要求 ; 口头 | 书面
不，未提供信息

101197_Annex01 CHINESE.indd 28 6/17/16 12:31 PM

101197_Annex01 CHINESE.indd 29

C-12 贷款批准后，需等待多长时间才能拿到资金？

即刻	_____	1
数小时	_____	2
数日	_____	3
数周	_____	4
其他（请说明）	_____	99

C-13 他们以哪种方式提供资金？（多选）

存入账户	_____	1
现金	_____	2
支票	_____	3
ATM卡	_____	4
其他（请说明）	_____	99

C-14 你可以在哪里还款？（多选）

办理贷款的网点	_____	1	跳转至C-15
其他网点	_____	2	
信贷员来到社区时	_____	3	
其他银行	_____	4	哪个银行？_____
商铺	_____	5	哪个商铺？_____
其他地方（请说明）	_____	99	什么地方？_____

C-15 异地还款是否收费？

是	_____	1
否	_____	2

异地还款收取的费用是多少？$ _____

奖励和印刷品

C-16 接受销售人员向你推荐的贷款后，是否有奖励？

有	_____	1
无	_____	2

如有，是何种奖励？

按时还款可获得奖品/折扣	_____	1
提前还款可享受折扣	_____	2
抽奖机会	_____	3
其他（请说明）	_____	99

_____

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头	书面
不，未提供信息						

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头	书面
不，未提供信息						

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头	书面
不，未提供信息						

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头	书面
不，未提供信息						

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头	书面
不，未提供信息						

6/17/16 12:31 PM

C-17 暗访期间是否向你展示任何书面信息或印刷品？

是 _____ 1 **如是，请完成下表，说明所给予的每一种书面信息**
否 _____ 2 **跳转至C-18**

	是否向你展示过？		是否向你解释过？		What information does each document contain?													
					期限		每期还款金额		还款期数		利息		收费		总费用		年率	
A. **合同**	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否
B. 宣传册	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否
C. **还款计划/分期还款表**	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否
D. 产品汇总表	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否
E. 其他（请说明）	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否

C-18 暗访期间向你提供的印刷品总数 _____

C-19 关于合同

A. **你决定贷款前，他们是否向你展示过合同？**

是 _____ 1 **跳转至C**
否 _____ 2

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 → 主动 / 应要求 → 口头 / 书面
不，未提供信息

B. 他们为什么没向你展示合同？（请说明） _____

C. **你签署合同时，他们是否给你一份合同副本？**

是 _____ 1 **跳转至C-20**
否 _____ 2

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 → 主动 / 应要求 → 口头 / 书面
不，未提供信息

D. 他们为什么不给你合约副本？ _____

C-20 工作人员是否提到有必要

再次前来机构 _____ 1
到你家拜访 _____ 2
到你工作/经营的地方拜访 _____ 3
不需要再拜访 _____ 4
其他（请说明） _____ 99

101197_Annex01 CHINESE.indd 30 6/17/16 12:31 PM

101197_Annex01 CHINESE.indd 31

C-21 工作人员有没有建议通过以下方式更好地了解贷款？

一起阅读合同	1
参加咨询活动	2
参考机构的网站	3
未提供任何建议	4
其他建议（请说明）	99

C-22 你在网点看到过产品信息吗？（不包括销售人员向你提供的信息）

是	1
否	2

跳转至C-24

C-23 是什么样的信息？

宣传册	1
海报	2
电子信息（视频、电脑）	3
其他（请说明）	99

C-24 在此次暗访结束时，销售人员是否提到你的贷款已获得批准？

是，已获得批准	1
不，没有获得批准	2
未提供信息	3

他们为什么没提供信息？（请说明）

对金融机构销售人员的评价

D-1 销售人员是否表示要更改你的信息以帮助你获得贷款资格？

是	1
否	2

请描述

D-2 总体而言，你如何评价接待你的工作人员的友好程度？

很友好	友好	一般	不太友好	完全不友好
5	4	3	2	1

D-3 请评价接待你的销售人员的知识水平。

他们对产品非常了解	他们对产品了解	一般	他们对产品了解甚少	他们对产品全无了解
5	4	3	2	1

D-4 你如何评价销售人员就产品信息所作的解释？

向我很清楚地解释了信息	向我清楚地解释了信息	向我大致解释了信息	极少向我解释信息	只向我提供了基本信息
5	4	3	2	1

6/17/16 12:31 PM

D-5 你如何评价销售人员提供信息的清晰度？

一切都清楚，我没有疑惑	基本上清楚，只有些许疑惑	我有一些疑惑，部分信息不清楚	大部分信息不清楚，我有很多疑惑	我不理解他们提供的任何信息，他们没有澄清我的任何疑惑
5	4	3	2	1

D-6 你觉得销售人员的可信度如何？

极为可信	可信	有一些可信	不太可信	完全不可信
5	4	3	2	1

D-7 销售人员看上去有兴趣向你介绍产品信息吗？

很有兴趣	有兴趣	有一些兴趣	不太有兴趣	完全没兴趣
5	4	3	2	1

D-8 假设你基于对该机构的暗访而有兴趣贷款，你会从该机构贷款吗？

我完全肯定会从该机构贷款 _____ 4
我肯定会从该机构贷款 _____ 3
我不能肯定会从该机构贷款 _____ 2
我肯定不会从该机构贷款 _____ 1

D-9 是什么原因导致你对D-8作出上述回答？（可多选）

信息的清晰度 _____ 1
费用 _____ 2
流程的复杂性 _____ 3
工作人员的知识水平 _____ 4
其他（请说明和解释） _____ 99

_____
_____
_____

D-10 对此次暗访的其他评述

_____
_____
_____

_____ **客姓名**

_____ **顾客签名**

101197_Annex01 CHINESE.indd 32
6/17/16 12:31 PM

101197_Annex02 CHINESE.indd 33

金融机构提供信息评估表
储蓄顾客暗访（有经验顾客）

表格编号：_____

S顾客姓名：_____ 顾客编号：_____

金融机构名称：_____ 金融机构编号：_____

地址：_____

城市

阿克拉	1
库马西	2
塔克拉底	3

销售人员电话号码 _____

暗访日期 _____

抵达时间 _____

离开时间 _____

正装 [1] 便服 [2] 经常使用 [1] 不经常使用 [2]

竞争对手利率较高 [1] 竞争对手利率较低 [2]

说明

请在与答案相符的方框内画“X”，或用大写字母将答案填在每个问题后的空白处。
如果回忆信息时有疑问或困难，请听录音。

注： 如果是**粗体字并带有下划线**的问题，则可在销售人员未主动提及时提出。

A-1 在有人接待你之前，你等待了多长时间？ （小时：分钟） ____ : ____

A-2 你与销售人员的会谈持续了多长时间？ （小时：分钟） ____ : ____

A-3 接待你的销售人员叫什么名字？ _____

A-4 机构是否提供储蓄或投资产品？

是	1
否	2 → **结束访谈**

6/23/16 11:56 AM

B-1 开设储蓄/投资账户时，他们要求提供哪些个人信息？（在下列符合的选项后画“X”，可多选）

姓名 _____ 1
地址 _____ 2
电话 _____ 3
职业 _____ 4
年龄 _____ 5
正式身份证明文件 _____ 7
教育程度 _____ 8
婚姻状况 _____ 9
在其他机构的储蓄账户 _____ 10
其他信息（请说明） _____ 99
_____

B-2 销售人员是否提供了多种储蓄产品？

是，他们向我提供了多种产品 _____ 1
不，他们只向我提供了一种产品 _____ 2

B-3 请说明机构提供的产品的商业名称，以及这些产品分别属于储蓄/活期账户、Susu账户或投资账户中的哪一种，并说明向你提供的哪种产品的信息最详细。

1 _____
2 _____
3 _____

储蓄或活期账户？	投资账户？	Susu账户？	他们为哪种产品提供了详细信息？
是	是	是	1
是	是	是	2
是	是	是	3

B-4 他们是否就满足你需求的最佳产品提供了建议？

是，他们提供了建议 _____ 1 是什么产品？ _____
没有提供建议 _____ 2 **跳转至C-1**

B-5 他们为什么推荐该产品？

_____
_____
_____

101197_Annex02 CHINESE.indd 34 6/23/16 11:56 AM

101197_Annex02 CHINESE.indd 35 6/23/16 11:56 AM

产品条款和特点

请在这一部分选出与提供信息方式最相符的答案。
请标出对信息提供方式描述最准确的选项，并说明与特定条款对应的实际货币金额（$）或百分比（%）。

主动	销售人员未经要求即主动提供信息。
应要求	只有当顾客要求时才提供信息。
口头	以口头形式提供信息。
书面	以书面方式提供信息。　　注：有时可能同时以口头和书面形式提供形式。在这种情况下，应标出两个选项。
提及	只简单提及信息。
加以解释	对信息加以解释。
%.	所收取的佣金或费用是以百分比表示。
$	所收取的佣金或费用是以货币价值表示。

注：如勾选“是，已提供信息”，则应填写该行的所有其他空格，已涂黑的部分除外。

C-1 A. 是否必须成为机构的会员/客户才能获得储蓄/投资产品？

是，必须成为会员/客户 [1]
不，不必成为会员/客户 [2] **跳转至 C**

B. 他们是否收取会员费？

是，收取会员费 [1]
—如是，请说明：$_____ 每天/周/月
不，不收取会员费 [2]

C. 你可以选择存款的期限吗？

是，可以选择期限 _____ [1]
不，不能选择期限 _____ [2] **跳转至 D**

D. 有哪几种期限？

6个月以下 _____ [1]
6个月 _____ [2]
12个月 _____ [3]
24 个月 _____ [4]
24个月以上 _____ [5]
无指定期限 _____ [6]
其他（请说明） _____ [99]

E. 商定的期限是多长？

6个月以下	1
6个月	2
12个月	3
24 个月	4
24个月以上	5
无指定期限	6
其他（请说明）	99

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 | 主动 | 口头 | 书面

不，未提供信息

C-2 你所申请产品的利率是多少？

请说明该数字是金额（$）还是百分比（%）

A. 利率 _____ $ / %

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 | 主动 | 口头 | 书面

不，未提供信息

B. 销售人员是否解释了利息的计算方法和/或含义？

是	1
否	2

（如是，请说明如下）

_____

_____

_____

C. 利率是

月息	1
季度利率	2
年息	3
其他（请说明）	99

_____

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 | 主动 | 应要求 | 口头 | 书面

不，未提供信息

D. 为账户提供哪种利率？

固定利率	1
可变利率	2

是，已提供信息 → 提及 | 加以解释 | 主动 | 口头 | 书面

不，未提供信息

101197_Annex02 CHINESE.indd 36 6/23/16 11:56 AM

C-3 **A. 是否要求最低开户金额？**

是，有最低金额要求 _____ 1

不，没有最低金额要求 _____ 2 **跳转至 C**

B. 要求的最低开户金额是多少？

金额 $ _____

C. 账户是否必须保持最低余额？

是，必须保持最低余额 1

不，无须保持最低余额 2 **跳转至 F**

D. 账户内须保持的最低余额是多少？

金额 $ _____

E. 若未保持最低余额，是否须缴纳罚金？

是，须缴纳罚金 _____ 1 $_____

不，无须缴纳罚金 _____ 2 **跳转至 G**

F. 基于何种频率征收最低余额罚金?

每日 _____ 1

每周 _____ 2

每两周 _____ 3

每月 _____ 4

每季度 _____ 5

其他（请说明） _____ 99

101197_Annex02 CHINESE.indd 37
6/23/16 11:56 AM

G. 如果他们向你提供投资账户或定期存款产品，是否还必须有储蓄账户？

是，必须有 _____ 1
不，无须有 _____ 2

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动		口头	书面
不，未提供信息							

J. 账户是否有存款保险？

是，有存款保险 _____ 1
不，没有存款保险 _____ 2

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动		口头	书面
不，未提供信息							

K. 销售人员是否提及或解释了该账户的预期收益类型？（如是，请说明如下）

_____

_____

_____

收费和费用

C-4 A. 开户是否收费？

是，收取开户费 _____ 1
—如是，费用是多少？ $ _____
不，不收取开户费 _____ 2

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息							

B. 是否收取账户管理费？

是，收取管理费 _____ 1
—如是，费用是多少？ $ _____
不，不收取管理费 _____ 2

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息							

C. 账户是否能透支？

是，能透支 _____ 1
不，不能透支 _____ 2 **跳转至 E**

D. 透支是否须缴纳罚金？

是，须缴纳罚金 _____ 1 金额是多少？ $ _____
不，无须缴纳罚金 _____ 2

是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息							

101197_Annex02 CHINESE.indd 38
6/23/16 11:56 AM

E. 不活跃帐户是否须缴纳罚金?

他们对不活跃帐户征收罚金 _____ 1
不，他们对不活跃帐户不征收罚金 _____ 2 **跳转至 I**

F. 账户休眠多长时间后征收不活跃帐户罚金?

3个月 _____ 1
6个月 _____ 2
12个月 _____ 3
24个月 _____
24个月以上 _____ 5
其他（请说明） _____ 99

G. 不活跃帐户罚金的金额是多少?

金额 $ / % _____

H. 基于何种频率征收不活跃帐户罚金?

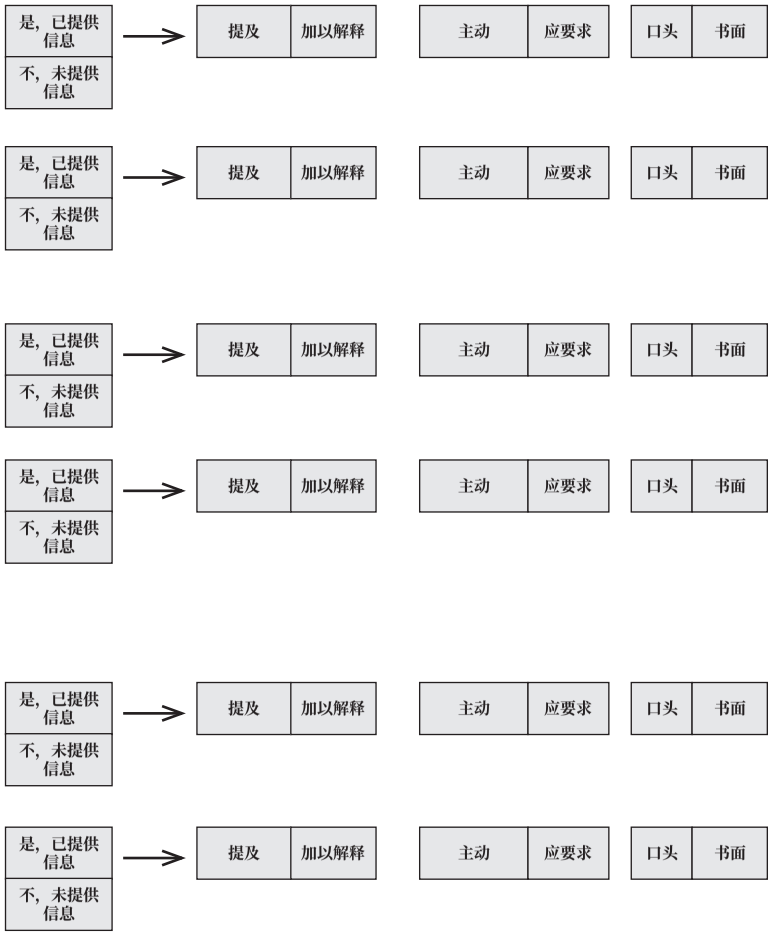
每日 _____ 1
每周 _____ 2
每两周 _____ 3
每月 _____ 4
每季度 _____ 5
其他（请说明） _____ 99

I. 如果他们向你提供投资或定期存款账户，而你在商定期限到期前提取资金，他们是否征收罚金?

是，他们会征收罚金 _____ 1
不，他们不征收罚金 _____ 2 **跳转至 K**

J. 罚金的金额是多少?

金额 $ / % _____



101197_Annex02 CHINESE.indd 39 6/23/16 11:56 AM

K. 销售人员是否提到还需支付其他费用？

是，还有其他费用	1	
不，没有其他费用	2	跳转至 C-5

是，已提供信息	提及	加以解释	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息						

L. 其他费用是什么？

费用	总费用
a)	$ / %
b)	$ / %
c)	$ / %

账户的使用

C-5 A. 你可以通过哪些方式查询账户余额？（多选）

机构网点	1
网上服务	2
机构的ATM	3
其他银行的ATM	4
其他方式（请说明）	99

是，已提供信息	提及	加以解释	主动		口头	书面
不，未提供信息						

B. A查询账户余额需要付费吗？

是，已提供信息	提及	加以解释	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息						

	是，需付费	费用是多少？	无需付费
机构网点	1	$	2
网上服务	1	$	2
机构的ATM	1	$	2
其他银行的ATM	1	$	2
其他方式（请说明）	1	$	2

C. 你可以在哪些地方提取账户内资金？（多选）

机构网点	1
网上服务	2
机构的ATM	3
其他银行的ATM	4
其他方式（请说明）	99

是，已提供信息	提及	加以解释	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息						

101197_Annex02 CHINESE.indd 40 6/23/16 11:56 AM

101197_Annex02 CHINESE.indd 41

D. 取款需要付费吗？

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 / 应要求 | 口头 / 书面

不，未提供信息

	是，需付费	费用是多少？	无需付费
机构网点 _____	1	$ _____	2
网上服务 _____	1	$ _____	2
机构的ATM _____	1	$ _____	2
其他银行的ATM _____	1	$ _____	2
其他方式（请说明） _____	1	$ _____	2

E. I是否规定了取款次数上限？

是，规定了取款次数上限 1

—如是，请说明：_____ 每天/周/月

不，没有规定取款次数上限 2

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 / 应要求 | 口头 / 书面

不，未提供信息

F. 此类账户是否提供ATM卡？

是，提供ATM卡 _____ 1

不，不提供ATM卡 _____ 2 **跳转至 C-6**

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 / 应要求 | 口头 / 书面

不，未提供信息

G. 是否对ATM卡收费？

是，要收费 _____ 1 $ _____

不，不收费 _____ 2

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 / 应要求 | 口头 / 书面

不，未提供信息

H. 如果你的卡遗失了，补办是否收费？

是，补办要收费 _____ 1 $ _____

不，补办不收费 _____ 2

是，已提供信息 → 提及 / 加以解释 | 主动 / 应要求 | 口头 / 书面

不，未提供信息

6/23/16 11:56 AM

账户奖励

C-6 开户有哪些奖励?
（多选）

A. 对储蓄或投资特定金额的奖励	是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头 / 书面
	不，未提供信息					
B. 可获得其他产品	是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头 / 书面
	不，未提供信息					
C. 人寿保险	是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头 / 书面
	不，未提供信息					
D. 抽奖机会	是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头 / 书面
	不，未提供信息					
E. 其他（请说明）	是，已提供信息	→	提及	加以解释	主动	口头 / 书面
	不，未提供信息					

印刷品和建议（请将暗访编号标在暗访期间向你提供的全部印刷品上）

C-7 销售人员以书面形式向你提供了关于账户的哪些信息?

	是否向你展示过？		是否向你解释过？		每份文件包含了哪些信息？							
					存款期限		计息期		利率		收费和费用	
	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否	是	否
A. 合同	1	2	11	12	是	否	是	否	是	否	是	否
B. 宣传册	1	2	11	12	是	否	是	否	是	否	是	否
C. 其他（请说明）	1	2	11	12	是	否	是	否	是	否	是	否

C-8 暗访期间向你提供的印刷品总数：_____

C-9 销售人员是否采取以下行动帮助你了解账户?

与你一起阅读合同	1
邀请你参加咨询活动	2
建议浏览机构的网站	3
未提供建议	4
其他建议（请说明）	99

101197_Annex02 CHINESE.indd 42 6/23/16 11:56 AM

C-10 关于合同：

A. 在你作出产品决策前，他们是否出示合同？

是	1	**跳转至 C**
否	2	

是，已提供信息	提及	加以解释	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息						

B. 他们为什么没出示合约？ _____

C. 签署合同时，他们是否给你合同副本？

是	1	**跳转至 C-11**
否	2	

是，已提供信息	提及	加以解释	主动	应要求	口头	书面
不，未提供信息						

D. 他们为什么不给你合同副本？ _____

C-11 你在网点看到过哪些信息？

A. 无可见信息	1
B. 宣传册	2
C. 海报	3
D. 电子信息（视频、电脑等）	4
E. 其他（请说明和解释）	99

C-12 在此次暗访结束时，销售人员是否为你开设了储蓄或投资/定期账户？

是	1	
否	2	为什么没有？ _____

对金融机构销售人员的评价

D-1 总体而言，你如何评价接待你的工作人员的友好程度？

很友好	友好	一般	不太友好	完全不友好
5	4	3	2	1

D-2 请评价接待你的销售人员的知识水平。

他们对产品非常了解	他们对产品了解	一般	他们对产品了解甚少	他们对产品全无了解
5	4	3	2	1

D-3 你如何评价销售人员就产品信息所作的解释？

向我很清楚地解释了信息	向我清楚地解释了信息	向我大致解释了信息	极少向我解释信息	只向我提供了基本信息
5	4	3	2	1

101197_Annex02 CHINESE.indd 43 6/23/16 11:56 AM

D-4 你如何评价销售人员向你提供的信息的清晰程度?

一切都清楚，我没有疑惑	基本上清楚，只有少数疑惑	我有一些疑惑，部分信息不清楚	大部分信息不清楚，我有很多疑惑	我不理解他们提供的任何信息，他们没有澄清我的任何疑惑
5	4	3	2	1

D-5 你觉得销售人员的可信度如何?

极为可信	可信	有一些可信	不太可信	完全不可信
5	4	3	2	1

D-6 销售人员看上去有兴趣向你展示产品信息吗?

很有兴趣	有兴趣	有一些兴趣	不太有兴趣	完全没兴趣
5	4	3	2	1

D-7 假设你基于对机构的暗访而有兴趣使用储蓄产品，
你会在该机构开户吗?

我完全肯定会在该机构开户 ____ 4
我肯定会在该机构开户 ____ 3
我不能肯定会在该机构开户 ____ 2
我肯定不会在该机构开户 ____ 1

D-8 是什么原因导致你对D-7作出上述回答? （可多选）

信息的清晰度 ____ 1
费用 ____ 2
流程的复杂性 ____ 3
工作人员的知识水平 ____ 4
其他（请说明和解释） ____ 99

D-9 对此次暗访的其他评述

顾客姓名 _____

顾客签名 _____

101197_Annex02 CHINESE.indd 44
6/23/16 11:56 AM

保险顾客暗访调查问卷

表格编号：

顾客姓名：_____ 顾客编号：_____

暗访日期：____ /____ /_____ 等候时间：_____

会谈时长：_____

所使用的消费者特征：

申请类型	信息披露	风险状况	了解程度
☐ 过世后为家人提供保障	☐ 未提供信息	☐ 能承担低风险	☐ 已货比三家
☐ 长期投资	☐ 部分披露	☐ 能承担高风险	☐ 未货比三家
☐ 储蓄	☐ 完整披露		

销售人员信息：

A-1 销售人员姓名：_____

A-2 销售人员性别

☐ 男

☐ 女

A-3 销售人员类型：

☐ 专属代理商

保险公司名称：_____

☐ 银行

银行名称：_____

☐ 理财顾问

保险公司名称（请全部列出）：_____

_____

_____

_____

A-4 销售人员族裔

☐ 族裔一

☐ 族裔二

☐ 族裔三

☐ 其他

☐ 不确定

A-5 销售人员的证书/身份证明材料

☐ 已向顾客提供

☐ 已展示并可见

☐ 无从获得

☐ 不确定

A-6 销售人员销售的产品类型（请勾选所有适合的选项。）

☐ 终生人寿保险

☐ 养老保险

☐ 定期保险

☐ 不知道

位置信息：

B-1 会谈地点在

- ☐ 餐馆/咖啡厅
- ☐ 银行网点
- ☐ 销售人员家中
- ☐ 顾客家中
- ☐ 其他（请说明）：_____

B-2 会谈地点由谁提议?

- ☐ 销售人员
- ☐ 我（顾客）

B-4 请用1-5分评价会谈地点的噪音程度（请圈出适合的选项）。

1	2	3	4	5
很安静				很嘈杂

B-5 该地点气温如何?

- ☐ 热得出奇
- ☐ 冷得出奇
- ☐ 以上均不是

B-6 是否还有其他人等待与销售人员会谈?

- ☐ 是（请估算有多少：____）
- ☐ 否

B-7 请对地点进行描述。

_____

_____

_____

保险信息：

C-1 销售人员是否表示你可能符合某项保险产品的要求?

☐ 是**（跳转至C-2）** ☐ 否**（继续回答C-1a）**

C-1a 你为什么不符合要求?

☐ 收入或还款能力不够

☐ 既有疾病

☐ 人群特征方面的问题（年龄、所在地、职业等）

请说明：_____

☐ 其他

请说明：_____

调查问卷结束

C-2 在推荐保险产品前，销售人员是否询问了以下信息?

个人资料

请圈出所有需提供的信息：联系方式/年龄/教育程度/健康状况/职业

其他（请说明）：_____

☐ 销售人员未询问任何个人资料

家庭情况

请圈出所有需提供的信息：婚姻状态/家属人数

其他（请说明）：_____

☐ 收入/储蓄情况

收入/储蓄情况

请圈出所有需提供的信息：收入/储蓄/投资/未偿还贷款/保险

其他（请说明）：_____

☐ 销售人员未询问财务状况

你购买人寿保险的目的是：

请圈出所有讨论过的领域：家庭保障/储蓄/投资

其他（请说明）：_____

☐ 销售人员未询问我购买寿险的原因

C-3 请在下表中列出你记得曾与销售人员讨论过的保险产品（最多五项），并就每项产品说明

1. 产品名称
2. 提供产品的保险公司
3. 产品是终生保险、养老保险还是定期寿险
   a）如果是定期寿险或养老保险，请说明保障期限。
4. 产品是否“与投资关连”。
5. 每月保费（如果不知道金额，则保留空白）。
6. 承保金额／投保金额（如果不知道金额，则保留空白）。
7. 请圈出相应的字母以示产品是销售人员向你提及、推荐还是强烈推荐。

		产品种类（请勾选其一）				**是否与投资关连？**（请勾选其一）					**产品被 _____。**（请圈出其一）
产品名称	**保险公司**	**终生保险**	**养老保险**（请以年为单位，说明保障期限）	**定期寿险**（请以年为单位，说明保障期限）	**不确定**	**是**	**否**	**不确定**	**每月保费**	**承保金额**	a. 提及 b. 推荐 c. 强烈推荐
1.		☐	☐ ____ 年	☐ ____ 年	☐	☐	☐	☐	$	$	a b c
2.		☐	☐ ____ 年	☐ ____ 年	☐	☐	☐	☐	$	$	a b c
3.		☐	☐ ____ 年	☐ ____ 年	☐	☐	☐	☐	$	$	a b c
4.		☐	☐ ____ 年	☐ ____ 年	☐	☐	☐	☐	$	$	a b c
5.		☐	☐ ____ 年	☐ ____ 年	☐	☐	☐	☐	$	$	a b c

C-4 我们希望了解销售人员如何介绍其强烈推荐的产品的特点。为此，请就两项强烈推荐或讨论过的产品：

1. 记录下产品名称（如第 4 页表格中所列）。
2. 根据你的理解，简要描述该保险产品。
3. 详细描述销售人员在与你谈话时重点关注的保险产品的特点**（最多三个）**。
4. 说明你对产品不清楚之处，或你希望销售人员解释得更清楚的事项。

产品一： _____

概述：_____

_____

特点一：

特点二：

特点三：

不清楚事项：

产品二： _____

概述：_____

_____

特点一：

特点二：

特点三：

不清楚事项：

C-5 在销售过程中，销售人员是否不赞成或阻止你购买某些寿险产品?

☐ 是　　☐ 否 （**跳转至下一页**）

如是，请列出这些保险产品，并就每项产品说明

1. 产品名称
2. 提供该产品的保险公司
3. 产品是终生保险、养老保险还是定期寿险
   a）如果是定期寿险或养老保险，请说明保障期限。
4. 产品是否“与投资关连”。
5. 每月保费（如果不知道金额，则保留空白）。
6. 承保金额／投保金额（如果不知道金额，则保留空白）。

		产品种类（请勾选其一）				**是否与投资关连？**（请勾选其一）				
产品名称	**保险公司**	**终生保险**	**养老保险**（请以年为单位，说明保障期限）	**定期寿险**（请以年为单位，说明保障期限）	**不确定**	**是**	**否**	**不确定**	**每月保费**	**承保金额**
1.		☐	☐ ____ 年	☐ ____ 年	☐	☐	☐	☐	$	$
2.		☐	☐ ____ 年	☐ ____ 年	☐	☐	☐	☐	$	$

C-6 销售人员不赞成购买这些产品的理由是什么?

产品一：

产品二：

C-7 在暗访结束时，销售人员强烈推荐你购买何种产品?

产品名称：_____ 保险公司：_____

☐ 没有特别提及什么产品

C-8 销售人员选择该产品的理由是什么（如有）?

_____

_____

_____

_____

C-9 销售人员是否将寿险产品与其他产品、服务或奖励捆绑（例如，贷款、奖品、其他保险产品等?）

☐ 否 （**跳转至下一页**）

☐ 是

如是，请在以下空白处填写产品、服务或奖励并进行描述：

印刷品：

D-1 在下表中详细列举销售人员给你提供的全部文件，请务必：

1. 填写文件标题。
2. 从所提供的表单中选择文件类型。
3. 说明销售人员是否口头解释了页面的信息。
4. 在右边空白处列举页面上印刷的曾引起你注意的图画、信息和／或文字（最多三项），并说明为什么会引起你注意。

请务必用笔在每份文件上进行标注，要求是：

1. 将相应的文件代号（A、B、C……）标在左上角（以便与表中信息匹配）。
2. 圈出吸引你注意的三张图片／信息并标注相应的数字。

文件标题 （如适用）	**文件类型** （请勾选其一）	销售人员是否予以解释？	**请列出（最多）三处细节** *请记住：在文件上圈出和标号	**这些细节为什么会引起你注意？**
A.	☐ 合同 ☐ 宣传册／营销材料 ☐ 产品信息披露表 ☐ 产品对比表 ☐ 其他： _____	☐ 是 ☐ 否	1.	
			2.	
			3.	
B.	☐ 合同 ☐ 宣传册／营销材料 ☐ 产品信息披露表 ☐ 产品对比表 ☐ 其他： _____	☐ 是 ☐ 否	1.	
			2.	
			3.	

文件标题 （如适用）	**文件类型** （请勾选其一）	销售人员是否予以解释?	**请列出（最多）三处细节** *请记住：在文件上圈出和标号	**这些细节为什么会引起你注意？**
C.	☐ 合同 ☐ 宣传册／营销材料 ☐ 产品信息披露表 ☐ 产品对比表 ☐ 其他： _____	☐ 是 ☐ 否	1.	
			2.	
			3.	
D.	☐ 合同 ☐ 宣传册／营销材料 ☐ 产品信息披露表 ☐ 产品对比表 ☐ 其他： _____	☐ 是 ☐ 否	1.	
			2.	
			3.	
E.	☐ 合同 ☐ 宣传册／营销材料 ☐ 产品信息披露表 ☐ 产品对比表 ☐ 其他： _____	☐ 是 ☐ 否	1.	
			2.	
			3.	

保险条款

E-1 以下是销售人员可能曾提及的一系列金融条款。请就每一条款

1. 说明是否已提供信息。
   a. 如已提供信息，请说明是以口头还是书面形式提供。
   b. 如已提供信息，请说明销售人员是提及条款还是加以解释。
2. 说明你是否对条款感到困惑。
3. 在条款右侧的空白处，尽可能填写你对条款含义的理解。

条款	是否提供该信息？（勾选其一）		以书面还是口头形式？（勾选全部适合的选项）		销售人员只是提及条款还是加以解释？（勾选其一）		你是否对条款感到困惑？（勾选其一）		你对条款含义有何理解？
	是（1）	否（2）	书面形式（3）	口头形式（4）	提及（5）	加以解释（6）	是（7）	否（8）	
保单金额	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
保单期限	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
保费金额	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
保费支付频率	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
前期费用及佣金	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
预期回报	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
如何提出索赔	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
不保项目	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
分红／非分红	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
退保价值／现金价值	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	
宽限期	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	

<u>最后阶段</u>

F-1 你是否感觉迫于销售人员的压力而要在此次暗访期间完成交易?

☐ 否（**跳转至下一问题**）

☐ 否

如是，请说明你感觉有压力的原因。

F-2 销售人员是否要求你再次光顾?

否（**跳转至下一问题**）

☐ 否

如是，则在下次光顾前你需要完成哪些步骤?

F-3 总体而言，你认为自己对所讨论产品之间的差异了解如何？（请在适合的选项画圈）

1	2	3	4	5
不了解				完全了解

请详述:

F-4 总体而言，你觉得自己对销售人员向你推荐的产品的条款、优点和费用了解如何？（请在适合的选项画圈）

1	2	3	4	5
不了解				完全了解

你认为最困惑或不清楚的是什么?

F-5 总体而言，你认为销售人员是否愿意帮助你了解产品？（请在适合的选项画圈）

1	2	3	4	5
完全不愿意				很愿意

请详述：

F-7 当你告诉销售人员想在购买产品前再考虑一下时，销售人员的反应如何？（请在适合的选项画圈）

1	2	3	4	5
很抗拒				完全能接受

他们的反应如何？

F-8 如果你有兴趣购买人寿保险，从该销售人员处购买的可能性有多大？（请在适合的选项画圈）

1	2	3	4	5
极不可能				极有可能

请详述你为什么愿意／不愿意从该销售人员处购买保险。

F-9 你对销售过程的整体印象如何，包括对销售人员、产品、环境的评价或任何你感兴趣的事项？

顾客签名 日期

附录四：贷款顾客脚本示例

有经验顾客

感谢您同意在本研究项目中担任神秘顾客。以下信息有助于您了解暗访时需要扮演的消费者特征，请仔细阅读：

首次接触销售人员：

1. 请告诉销售人员您是具有一定金融知识的消费者，需要一笔金额为$_____、为期6个月的贷款。
2. 请务必提到您已经去过另外几家贷款机构，想知道这个贷款机构能提供什么产品。
3. 这笔贷款用于购置物品或目前的家庭开支。请针对您目前实际上需要的物品或开支，其成本接近申请的贷款额，以令叙事尽可能真实。请务必在每次暗访时使用同一贷款目的。

暗访期间的建议：

1. 在整个暗访过程中，您都应表现出自信和具有金融经验。您可以这样表达：“我需要$____的贷款。我已经去过其他贷款机构了解，现在想看看你们的产品。”
2. 总体而言，使用您在顾客培训期间学习的技术术语，并就对方提供的产品和条款提几个跟进问题，以保持作为“有经验消费者”的形象。例如，使用“信贷”而非“贷款”、“佣金”而非“费用”。如果销售人员提及利率但没有提及期限，则询问对方是周息、月息还是年息。如果销售人员提及年化利率，则要求对方加以解释。
3. 如果该金融机构刚好没有您需要的产品（用于您所述目的的一笔为期6个月的贷款，最好能按月分期还款），则让对方提供最接近您需求的产品。
4. 如果对方说必须先存款才能贷款，则表示愿意开设储蓄账户，并询问开户后他们可提供何种贷款产品。

101197_Annex04 CHINESE.indd 57 6/23/16 11:57 AM

5. 如果销售人员第一次见面时没有回答您的问题，则应在第二次见面（如有）时再次提出该问题。
6. 如果销售人员讨论其产品的利率，则提及您曾光顾的其他贷款机构的利率：
    a. 在半数的暗访中，应说竞争对手提供的利率更高。
    b. 在另外半数的暗访中，应说竞争对手提供的利率更低。

面谈前：

1. 请记住第一天穿“便装”（T恤、牛仔裤和网球鞋），则第二天穿“正装”（有领衬衫、裙装或套装），按此循环。如果在首次暗访一个机构时穿着便装，则未来每次暗访该机构时均应保持相同的便装风格。
2. 在面谈时，应携带
    a. 身份证明文件
    b. 隐蔽式录音机
3. 在暗访前，应仔细阅读贷款产品神秘顾客调查问卷，其中列出了暗访后您需要回答的一系列问题。
4. 在进入金融机构前几分钟，在没有人看到的情况下，请打开录音设备并将其放在隐蔽的地方。
5. 在面谈期间，只应记录机构提供的关键信息。在任何情况下，都不要作大量记录，以免引起怀疑。为记住所提供的全部信息，可以在暗访结束后听取录音。

面谈期间：

一般情况下，<u>应让销售人员主导谈话，解释产品</u>。但如果销售人员自始至终未提及下列产品特征，则应提出下列问题：

1. 销售人员介绍贷款特点时，如果未就某些特点提供信息，则您应提出下列问题：
    a. 贷款金额是多少？
    b. 贷款金额是指您能拿到手的资金，还是指另一个金额？
    c. 客户能选择贷款期限吗？如果不能，对方提供何种期限？
    d. 客户能选择还款频率吗？如果不能，则询问对方提供何种还款频率。
    e. 每次分期还款的金额是多少？

2. 如果销售人员提及年化利率，则要求对方解释含义。如未提及，则等对方介绍完产品的所有费用后，在谈话的末尾将其引入对话。例如，为讨论年化利率，您可以看着写有“年化利率”的资料，然后问销售人员，“这个百分比是什么意思？”或者可以提到曾在他们的一则广告上看到过“年化利率”，但不知道是什么意思。
3. 销售人员解释了与贷款有关的所有费用后，请询问他们是否还有额外费用。
4. 如果销售人员提供的印刷品中不包括合同或还款计划，则询问他们能否提供合同或还款计划，以及能不能带走。如果他们不允许您带走合同或还款计划的副本，则询问为什么不能带走。
5. 如果销售人员未提及产品的商业名称，则在暗访结束时询问。

面谈结束后：

1. 如果销售人员未告知姓名，则询问之。如有可能，请索要一张包含下列信息的名片：全名和机构的电话号码。
2. 如果销售人员在会谈期间未提及以下信息，则在访谈结束时询问：
    a. 贷款审批需等待多长时间?
    b. 贷款批准后，需多长时间才能拿到资金?
3. 请向销售人员询问贷款申请的后续步骤。如果他们回答说只需要审查您的信用记录，并要求提供身份证明文件，请提供给他们。如果他们提出您需要再次光顾机构或他们需要到您的住所或企业入户拜访，则在可能的情况下，将其安排在次日。

每次面谈结束后和下一次暗访前，请在离开金融机构后立即到一个安静的地方听取录音并完成调查问卷。请务必在所有印刷品上标注暗访编号和您的姓名。

无经验顾客

感谢您同意在本研究项目中担任神秘顾客。以下信息有助于您了解暗访时需要扮演的消费者形象，请仔细阅读：

首次接触销售人员：

1. 请告诉销售人员您是一名消费者，需要贷款$_____，想知道他们能不能帮忙。

2. 请务必说明这是您光顾的第一家金融机构。
3. 这笔贷款用于购置物品或目前的家庭开支。请针对您目前实际上需要的物品或开支，其成本接近申请的贷款额，以令叙事尽可能真实。请务必在每次暗访时使用同一贷款目的。

针对“ 无经验消费者 ”的建议：

1. 请通过“我需要钱，想知道你们能不能帮忙”这样的语言显示对金融产品没有经验。一般情况下，切勿使用在顾客培训中学习的技术术语。例如，使用“贷款”而非“信贷”、“费用”而非“佣金”等。在销售人员解释产品条款时，请用身体语言示意您有些困惑或不确定。
2. 如果金融机构刚好没有需要的产品（为期6个月的消费贷款），则让对方提供最接近您需求的产品。
3. 如果对方说必须先存款才能贷款，则表示愿意开设储蓄账户，并询问开户后他们可提供何种贷款产品。
4. 如果销售人员第一次见面时没有回答您的问题，则应在第二次见面（如有）时再次提出该问题。

面谈前：

1. 请记住第一天穿“便装”（T恤、牛仔裤和网球鞋），则第二天穿“正装”（有领衬衫、裙装或套装），按此循环。如果在首次暗访一个机构时穿着便装，则未来每次暗访该机构时均应保持相同的便装风格。
2. 在面谈时，应携带
    a. 身份证明文件
    b. 隐蔽式录音机
3. 在暗访前，应仔细阅读贷款产品神秘顾客调查问卷，其中列出了暗访后您需要回答的一系列问题。
4. 在进入金融机构前几分钟，在没有人看到的情况下，请打开录音设备并将其放在隐蔽的地方。

5. 在面谈期间，只应记录机构提供的关键信息。在任何情况下，都不要作大量记录，以免引起怀疑。为记住所提供的全部信息，可以在暗访结束后听取录音。

面谈期间：

一般情况下，<u>应让销售人员主导谈话，解释产品</u>。但如果销售人员自始至终未提及下列产品特征，则应提出下列问题：

1. 贷款金额是多少?
2. 贷款金额是指您能拿到手的资金，还是指另一个金额?
3. 贷款可以用多久?
4. 必须多久偿还一次，还款金额是多少?
5. 如果销售人员提供的印刷品中不包括还款计划，则询问他们能否提供，您能否带走。
6. 如果销售人员未提及产品的商业名称，则在暗访结束时询问。

面谈结束后：

1. 如果销售人员未告知姓名，则询问之。如有可能，请向他们索要一张包含下列信息的名片：全名和机构的电话号码。
2. 请向销售人员询问贷款申请的后续步骤。如果他们回答说只需要审查您的信用记录，并要求提供身份证明文件，请提供给他们。如果他们提出您需要再次光顾机构或他们需要到您的住所或企业入户拜访，则在可能的情况下，将其安排在次日。

每次面谈结束后和下一次暗访前，请在离开金融机构后立即到一个安静的地方听取录音并完成调查问卷。请务必在所有印刷品上标注暗访编号和您的姓名。

101197_Annex04 CHINESE.indd 62 6/23/16 11:57 AM

附录五：储蓄和定期账户顾客脚本

有经验顾客——经常使用账户

感谢您同意在本研究项目中担任神秘顾客。以下信息有助于您了解暗访时需要扮演的消费者形象，请仔细阅读：

首次接触销售人员：

1. 请告诉销售人员您是具有一定金融知识的消费者，想找一个安全的地方存放$_____。
2. 您已经去过另外几家提供商，想知道这个机构能提供什么产品。
3. 您预计需要频繁地存取款，因此，需要能满足这一需求的产品。

暗访期间的建议：

1. 请通过这样的语言显示您具有金融经验，“我有一些积蓄，想存放在一个安全地方。我去其他银行看过，现在想知道你们能提供什么产品。”一般情况下，您应当使用在顾客培训期间学习的一些金融术语。例如，使用“储蓄”而非“保存”、“佣金”而非“费用”等。如果对方提及利率但未说明期限，则询问他们是月息还是年息。在销售人员解释产品时，您还可以用身体语言示意您理解他们所言而且在注意听。
2. 如果金融机构没有您需要的产品（比如，没有开户金额仅为$_____的产品），则询问最低开户金额是多少。如果他们要求更高的金额，则提出你能存够此金额，并询问他们是否提供相应的产品。如果不提供，则面谈结束。
3. 3. 如果销售人员讨论其产品的利率，则提及您曾光顾的其他贷款机构的利率：
    a. 在半数的暗访中，应说竞争对手提供的利率更**高**。
    b. a. 在另外半数的暗访中，应说竞争对手提供的利率更**低**。

101197_Annex05 CHINESE.indd 63 6/23/16 11:57 AM

面谈前：

1. 请记住第一天穿“便装”（T恤、牛仔裤和网球鞋），则第二天穿“正装”（有领衬衫、裙装或套装），按此循环。如果在首次暗访一个机构时穿着便装，则未来每次暗访该机构时均应保持相同的便装风格。
2. 在面谈时，应携带
    a. 身份证明文件
    b. 隐蔽式录音机
3. 在暗访前，应仔细阅读储蓄产品神秘顾客调查问卷，其中列出了暗访后您需要回答的一系列问题。
4. 在进入金融机构前几分钟，在没有人看到的情况下，请打开录音设备并将其放在隐蔽的地方。
5. 在面谈期间，只应记录机构提供的关键信息。在任何情况下，都不要作大量记录，以免引起怀疑。为记住所提供的全部信息，可以在暗访结束后听取录音。

面谈期间：

一般情况下，<u>应让销售人员主导谈话，解释产品</u>。但如果销售人员自始至终未提及下列产品特征，则应提出下列问题：

1. 如果销售人员提供了多种产品，则询问各产品的特点和差异。
2. 对方提供的利率是月息还是年息。
3. 账户是否还有其他费用、成本、罚金和佣金?
4. 可以在哪些地方取款。
5. 账户中必须保留的最低余额。
6. 是否提供借记卡。
7. 谈话结束时，询问销售人员“该账户的预期回报是多少？”
8. 如果销售人员提供的印刷品中不包括合同，则询问他们能否提供合同、您能否带走。如果他们不允许您带走合同副本，则询问为什么不能带走，以及如果您决定接受机构的产品，他们能否为您提供一份副本。

面谈结束后：

如果销售人员未告知姓名，则询问之。如有可能，请向他们索要一张包含下列信息的名片：全名和机构的电话号码。

每次面谈结束后和下一次暗访前，请在离开金融机构后立即到一个安静的地方收听录音并完成调查问卷。请务必在所有印刷品上标注暗访编号和您的姓名。.

有经验顾客——不经常使用账户

感谢您同意在本研究项目中担任神秘顾客。以下信息有助于您了解暗访时需要扮演的消费者形象，请仔细阅读：

首次接触销售人员：

1. 请告诉销售人员您是具有一定金融知识的消费者，想找一个安全的地方存放$_____。
2. 您已经去过另外几家提供商，想知道这个机构能提供什么产品。
3. 您预计将资金至少存放一年，想找一种资金回报丰厚的产品。

暗访期间的建议：

1. 请通过这样的语言显示您具有金融经验，“我有一些积蓄，想存放在一个安全地方。我去其他银行看过，现在想知道你们能提供什么产品。”一般情况下，您应当使用在顾客培训期间学习的一些金融术语。例如，使用“储蓄”而非“保存”、“佣金”而非“费用”等。如果对方提及利率但未说明期限，则询问他们是月息还是年息。在销售人员解释产品时，您还可以用身体语言示意您理解他们所言而且在注意听。
2. 如果金融机构没有您需要的产品（比如，没有开户金额仅为$_____的产品），则询问最低开户金额是多少。如果他们要求更高的金额，则提出你能存够此金额，并询问他们是否提供相应的产品。如果不提供，则面谈结束。
3. 如果销售人员讨论其产品的利率，则提及您曾光顾的其他贷款机构的利率：
    a. 在半数的暗访中，应说竞争对手提供的利率更**高**。
    b. 在另外半数的暗访中，应说竞争对手提供的利率更**低**。

面谈前：

1. 请记住第一天穿“便装”（T恤、牛仔裤和网球鞋），则第二天穿“正装”（有领衬衫、裙装或套装），按此循环。如果在首次暗访一个机构时穿着便装，则未来每次暗访该机构时均应保持相同的便装风格。

2. 在面谈时，应携带

    a. 身份证明文件

    b. 隐蔽式录音机

3. 在暗访前，应仔细阅读储蓄产品神秘顾客调查问卷，其中列出了暗访后您需要回答的一系列问题。

4. 在进入金融机构前几分钟，在没有人看到的情况下，请打开录音设备并将其放在隐蔽的地方。

5. 在面谈期间，只应记录机构提供的关键信息。在任何情况下，都不要作大量记录，以免引起怀疑。为记住所提供的全部信息，可以在暗访结束后听取录音。

面谈期间：

一般情况下，<u>应让销售人员主导谈话，解释产品</u>。但如果销售人员自始至终未提及下列产品特征，则应提出下列问题：

1. 如果销售人员提供了多种产品，则询问各产品的特点和差异。

2. I对方提供的利率是月息还是年息。

3. 账户是否还有其他费用、成本、罚金和佣金?

4. 可以在哪些地方取款。

5. 账户中必须保留的最低余额。

6. 是否提供借记卡。

7. 谈话结束时，询问销售人员“该账户的预期回报是多少？”

8. 如果销售人员提供的印刷品中不包括合同，则询问他们能否提供合同、您能否带走。如果他们不允许您带走合同副本，则询问为什么不能带走，以及如果您决定接受机构的产品，他们能否为您提供一份副本。

面谈结束后：

如果销售人员未告知姓名，则询问之。如有可能，请向他们索要一张包含下列信息的名片：全名和机构的电话号码。

每次面谈结束后和下一次暗访前，请在离开金融机构后立即到一个安静的地方收听录音并完成调查问卷。请务必在所有印刷品上标注暗访编号和您的姓名。

无经验顾客——经常使用账户

感谢您同意在本研究项目中担任神秘顾客。以下信息有助于您了解暗访时需要扮演的消费者形象，请仔细阅读：

首次接触销售人员：

1. 请告诉销售人员您想找一个安全地点存放资金，涉及金额为$_____。
2. 请记住当销售人员接待您时，务必说明这是您光顾的第一家机构。
3. 您预计会频繁地存取款，因此，需要能满足这一需求的产品。

针对“无经验消费者”的建议：

1. 请通过这样的语言显示对金融产品没有经验，“我攒了些钱，想存放在一个安全的地方，我想知道你们能不能帮助我。” 一般情况下，切勿使用在顾客培训中学习的技术术语。例如，使用“存钱”而非“存款”。在销售人员解释产品条款时，请用身体语言示意您有些困惑或不确定。
2. 如果金融机构没有您需要的产品（比如，没有开户金额仅为$_____的产品），则询问最低开户金额是多少。如果他们要求更高的金额，则提出你能存够此金额，并询问他们是否提供相应的产品。如果不提供，则面谈结束。

面谈前：

1. 请记住第一天穿“便装”（T恤、牛仔裤和网球鞋），则第二天穿“正装”（有领衬衫、裙装或套装），按此循环。如果在首次暗访一个机构时穿着便装，则未来每次暗访该机构时均应保持相同的便装风格。
2. 在面谈时，应携带
    a. 身份证明文件
    b. 隐蔽式录音机
3. 在暗访前，应仔细阅读储蓄产品神秘顾客调查问卷，其中列出了暗访后您需要回答的一系列问题。

4. 在进入金融机构前几分钟，在没有人看到的情况下，请打开录音设备并将其放在隐蔽的地方。
5. 在面谈期间，只应记录机构提供的关键信息。在任何情况下，都不要作大量记录，以免引起怀疑。为记住所提供的全部信息，可以在暗访结束后听取录音。

面谈期间：

一般情况下，**应让销售人员主导谈话，解释产品**。但如果销售人员自始至终未提及下列产品特征，则应提出下列问题：

1. 他们提供的利率是多少，是月息还是年息。
2. 账户中必须保留的最低余额。

面谈结束后：

如果销售人员未告知姓名，则询问之。如有可能，请向他们索要一张包含下列信息的名片：全名和机构的电话号码。

每次面谈结束后和下一次暗访前，请在离开金融机构后立即到一个安静的地方收听录音并完成调查问卷。请务必在所有印刷品上标注暗访编号和您的姓名。

无经验顾客——经常使用账户

感谢您同意在本研究项目中担任神秘顾客。以下信息有助于您了解暗访时需要塑造的轮廓，请仔细阅读：

首次接触销售人员：

1. 请告诉销售人员您想找一个安全地点存放资金，涉及金额为$_____。
2. 请记住当销售人员接待您时，务必说明这是您光顾的第一家机构。
3. 您预计会频繁地存取款，因此，需要能满足这一需求的产品。

针对“无经验消费者”的建议：

1. 请通过这样的语言显示对金融产品没有经验，“我存了些钱，想存放在一个安全的地方，我想知道你们能不能帮助我。” 一般情况下，切勿使用在顾客培训中学习的技术术语。例如，使用“存钱”而非“存款”。在销售人员解释产品条款时，请用身体语言示意您有些困惑或不确定。
2. 如果金融机构没有您需要的产品（比如，没有开户金额仅为$_____的产品），则询问最低开户金额是多少。如果他们要求更高的金额，则提出你能存够此金额，并询问他们是否提供相应的产品。如果不提供，则面谈结束。

面谈前：

1. 请记住第一天穿“便装”（T恤、牛仔裤和网球鞋），则第二天穿“正装”（有领衬衫、裙装或套装），按此循环。如果在首次暗访一个机构时穿着便装，则未来每次暗访该机构时均应保持相同的便装风格。
2. 在面谈时，应携带
    a. 身份证明文件
    b. 隐藏录音机
3. 在暗访前，应仔细阅读储蓄产品神秘顾客调查问卷，其中列出了暗访后您需要回答的一系列问题。

4. 在进入金融机构前几分钟，在没有人看到的情况下，请打开录音设备并将其放在隐蔽的地方。
5. 在面谈期间，只应记录机构提供的关键信息。在任何情况下，都不要作大量记录，以免引起怀疑。为记住所提供的全部信息，可以在暗访结束后听取录音。

面谈期间：

一般情况下，**应让销售人员主导谈话，解释产品**。但如果销售人员自始至终未提及下列产品特征，则应提出下列问题：

1. 他们提供的利率是多少，是月息还是年息。
2. 账户中必须保留的最低余额。

面谈结束后：

如果销售人员未告知姓名，则询问之。如有可能，请向他们索要一张包含下列信息的名片：全名和机构的电话号码。

每次面谈结束后和下一次暗访前，请在离开金融机构后立即到一个安静的地方收听录音并完成调查问卷。请务必在所有印刷品上标注暗访编号和你的姓名。

无经验顾客——不经常使用账户

感谢您同意在本研究项目中担任神秘顾客。以下信息有助于您了解暗访时需要扮演的消费者形象，请仔细阅读：

首次接触销售人员：

1. 请告诉销售人员您想找一个安全的地点存放资金，需存放的金额是$_____。
2. 请记住当销售人员接待您时，务必说明这是您光顾的第一家金融机构。
3. 您预计将资金至少存放一年，想找一种资金回报丰厚的产品。

针对“无经验消费者”的建议：

1. 请通过这样的语言显示对金融产品没有经验，“我攒了些钱，想存放在一个安全的地方，我想知道你们能不能帮助我。” 一般情况下，切勿使用在顾客培训中学习的技术术语。例如，使用“存钱”而非“存款”。在销售人员解释产品条款时，请用身体语言示意您有些困惑或不确定。
2. 如果金融机构没有您需要的产品（比如，没有开户金额仅为$_____的产品），则询问最低开户金额是多少。如果他们要求更高的金额，则提出你能存够此金额，并询问他们是否提供相应的产品。如果不提供，则面谈结束。

面谈前：

1. 请记住第一天穿“便装”（T恤、牛仔裤和网球鞋），则第二天穿“正装”（有领衬衫、裙装或套装），按此循环。如果在首次暗访一个机构时穿着便装，则未来每次暗访该机构时均应保持相同的便装风格。
2. 在面谈时，应携带
    a. 身份证明文件
    b. 隐蔽式录音机
3. 在暗访前，应仔细阅读储蓄产品神秘顾客调查问卷，其中列出了暗访后您需要回答的一系列问题。

4. 在进入金融机构前几分钟，在没有人看到的情况下，请打开录音设备并将其放在隐蔽的地方。
5. 在面谈期间，只应记录机构提供的关键信息。在任何情况下，都不要作大量记录，以免引起怀疑。为记住所提供的全部信息，可以在暗访结束后听取录音。

面谈期间：

一般情况下，**应让销售人员主导谈话，解释产品**。但如果销售人员自始至终未提及下列产品特征，则应提出下列问题：

1. 他们提供的利率是多少，是月息还是年息。
2. 账户中必须保留的最低余额。

面谈结束后：

如果销售人员未告知姓名，则询问之。如有可能，请向他们索要一张包含下列信息的名片：全名和机构的电话号码。

每次面谈结束后和下一次暗访前，请在离开金融机构后立即到一个安静的地方听录音并完成调查问卷。请务必在所有印刷品上标注暗访编号和您的姓名。

附录六：人寿保险顾客脚本

1. 家庭保障—有经验顾客

想购买一份价值$ _____ 的人寿保险产品，以便**便在您过世后或遭遇严重事故时为家人提供保障**。

这并非您第一次接触寿险销售人员。事实上，**您已经光顾了数个保险代理商和银行，正在尝试了解不同提供商的产品**。请按照以下思路作自我介绍。

“我想购买一份保险，以便在我过世后为家人提供保障。为了找到适合我和家人的最佳产品，我已接触过其他保险代理商，现在想知道你们能不能帮忙。”

与销售人员谈话时，您应该显示出对保险的基本理解，包括关键产品特点，比如：

- 保费支付
- 保险金额
- 保险期限：终生、定期等
- 提供商能保证的回报

应让销售人员主导对话。我们想了解，在您不提示对方提供信息的情况下，他们会提供多少信息以及如何解释产品。

听取销售人员介绍时，尽量记住对方谈到的各种产品的特点和条款，注意他们是否予以详细解释或只是提及条款。我们还想知道对方提供的所有条款或信息中，哪些部分让您感到困惑或不理解。

如果销售人员未就关键产品特点提供信息，请直接向他们提出以下问题：

101197_Annex06 CHINESE.indd 75 6/23/16 11:58 AM

2. 投资—有经验顾客

你想购买寿险产品，希望**资金在未来产生良好回报**。你目前有$_____ 的可用资金。

这并非您第一次接触寿险销售人员。事实上，**您已经光顾了数个保险代理商和银行，正在尝试了解不同提供商的产品**。请按照以下思路作自我介绍:

“我想购买一份保险，以便资金产生良好回报。为了找到满足需求的最佳产品，我已接触过其他保险代理商，现在想知道你们能不能帮忙。”

与销售人员谈话时，您应该显示出对保险的基本理解，包括关键产品特点，比如:

- 保费支付
- 保险金额
- 保险期限：终生、定期等
- 提供商能保证的回报

应让销售人员主导对话。我们想了解，在您不提示对方提供信息的情况下，他们会提供多少信息以及如何解释产品。

听取销售人员介绍时，尽量记住对方谈到的各种产品的特点和条款，注意他们是否予以详细解释或只是提及条款。我们还想知道对方提供的所有条款或信息中，哪些部分让您感到困惑或不理解。

如果销售人员未就关键产品特点提供信息，请直接向他们提出以下问题:

3. 储蓄—有经验顾客

您想购买寿险产品，以求**保护积蓄，总金额是$** _____。

这并非您第一次接触寿险销售人员。事实上，**您已经光顾了数个保险代理商和银行，正在尝试了解不同提供商所提供的产品**。请按照以下思路作自我介绍:

“我需要一种能安全存放我多年积蓄的产品。为了找到满足需求的最佳产品，我已接触过其他保险代理商，现在想知道你们能不能帮忙。”

与销售人员谈话时，您应该显示出对保险的基本理解，包括关键产品特点，比如：

- 保费支付
- 保险金额
- 保险期限：终生、定期等
- 提供商能保证的回报

应让销售人员主导对话。我们想了解，在您不提示对方提供信息的情况下，他们会提供多少信息以及如何解释产品。

听取销售人员介绍时，尽量记住对方谈到的各种产品的特点和条款，注意他们是否予以详细解释或只是提及条款。我们还想知道对方提供的所有条款或信息中，哪些部分让您感到困惑或不理解。

如果销售人员未就关键产品特点提供信息，请直接向他们提出以下问题：

4. 家庭保障—无经验顾客

您想购买一份价值$_____ 的人寿保险产品，以便**在您过世后或遭遇严重事故时为家人提供保障**。

这是您第一次接触寿险销售人员，**应当表现出对产品所知不多**。请按照以下思路作自我介绍。

“我想在过世后为家人提供保障。听说保险很重要，但我不了解是怎么回事。一个朋友告诉我，他们刚刚购买了定期保险。你能帮我看看有什么好的产品吗？”

与销售人员谈话时，您应该表现出对保险产品知之甚少。

应让销售人员主导对话。我们想了解，在您不提示对方提供信息的情况下，他们会提供多少信息以及如何解释产品。

听取销售人员介绍时，尽量记住对方谈到的各种产品的特点和条款，注意他们是否予以详细解释或只是提及条款。我们还想知道对方提供的所有条款或信息中，哪些部分让您感到困惑或不理解。

如果销售人员未就关键产品特点提供信息，请直接向他们提出以下问题：

5. 投资—无经验顾客

你想购买寿险产品，希望**资金在未来产生良好回报**。你目前有$_____ 的可用资金。

这是您第一次接触寿险销售人员，**应当表现出对产品所知不多**。请按照以下思路作自我介绍。

“我想把我的资金拿来投资。听说保险很重要，但我不了解是怎么回事。一个朋友告诉我说，他们刚刚购买了一份投资保险。你能帮我看看有什么好的产品吗？”

与销售人员谈话时，您应该表现出对保险产品知之甚少。

应让销售人员主导对话。我们想了解，在您不提示对方提供信息的情况下，他们会提供多少信息以及如何解释产品。

听取销售人员介绍时，尽量记住对方谈到的各种产品的特点和条款，注意他们是否予以详细解释或只是提及条款。我们还想知道对方提供的所有条款或信息中，哪些部分让您感到困惑或不理解。

如果销售人员未就关键产品特点提供信息，请直接向他们提出以下问题：

6. 储蓄—无经验顾客

您想购买寿险产品，以求**保护积蓄，总金额是$** _____。

这是您第一次接触寿险销售人员，**应当表现出对产品所知不多**。请按照以下思路作自我介绍。

“我想为将来储蓄一些资金。听说保险很重要，但我不了解是怎么回事。一个朋友告诉我说，他们刚刚购买了一份养老保险。你能帮我看看有什么好的产品吗？”

与销售人员谈话时，您应该表现出对保险产品知之甚少。

应让销售人员主导对话。我们想了解，在您不提示对方提供信息的情况下，他们会提供多少信息以及如何解释产品。

听取销售人员介绍时，尽量记住对方谈到的各种产品的特点和条款，注意他们是否予以详细解释或只是提及条款。我们还想知道对方提供的所有条款或信息中，哪些部分让您感到困惑或不理解。

如果销售人员未就关键产品特点提供信息，请直接向他们提出以下问题：

产品特点——如果销售人员未主动提及，则应询问。

1. 有经验消费者：

1. 我需要支付多少保费，多久支付一次?
2. 如何提出索赔?
3. 如果我不提出索赔，能不能取回保费?
4. 如果我想在保单到期前取出资金，会有什么后果?
5. 我的资金被投放到哪里了，能产生什么收益?
6. 收益有保证吗?
7. 他们所说的保险产品“与投资关连”是什么意思，这跟普通保险有什么区别?
8. 还有哪些你没提到的收益或费用吗?
9. 我在另一个保险代理商那里得到一份“客户需知表”，你能也提供一份给我吗?
10. 你能给我一份印刷好的信息汇总表，让我带走吗?

2. 无经验消费者：

1. 我需要支付多少保费，多久支付一次?
2. 如何提出索赔?
3. 如果我不提出索赔，能不能取回保费?
4. 他们所说的保险产品“与投资关连”是什么意思，这跟普通保险有什么区别?

个人信息——向销售人员提供

1. 完整披露信息

如果要求提供个人信息，则应提供尽可能多的信息，尤其是以下信息：

- 您的姓名
- 身份证/护照号码
- 国籍/公民身份
- 种族/宗教
- 性别
- 吸烟者或非吸烟者
- 出生日期/年龄
- 婚姻状况
- 职业
- 邮寄地址
- 电话号码
- 子女和家属，包括关系、年龄、性别和你打算供养的年限
- 投资偏好：高风险
- 现有保险计划、退休计划、教育计划、储蓄和投资计划
- 你打算每月将多少收入用于缴纳保费
- 子女教育计划

2. 有限披露的信息

如果要求您提供个人信息，则应告诉销售人员，您对在此时即披露个人全部详细信息感到不妥，如果可能，只提供您想投保的金额和您认为能承担的保费。

101197_Annex07 CHINESE.indd 81

附录七：贷款产品提供商调查表

说明：请贵机构提供贷款金额$_____ 及以下全部贷款产品的信息。请将表格填写完整后交回相应的监管机构。

金融机构名称

		产品一	产品二	产品三	产品四
产品的商业名称					
该产品适用贷款金额范围					
是否必须购买金融机构的信用人寿保险才能获得该贷款产品? (是 = 1, 否 = 2)	是 (=1), 否 (=2)				
	费用				
	保险费用是否从贷款本金中扣除? (是 = 1, 否 = 2)				
是否必须在金融机构购买贷款违约保险才能获得该贷款产品? (是 = 1, 否 = 2)	是 (=1), 否 (=2)				
	费用				
	保险费用是否从贷款本金中扣除? (是 = 1, 否 = 2)				
是否必须在金融机构购买其他保险 才能获得该贷款产品? (是 = 1, 否 = 2)	是 (=1), 否 (=2)				
	费用				
	保险品种				
	保险费用是否从贷款本金中扣除? (是 = 1, 否 = 2)				
是否必须储蓄才能获得该贷款产品? (是 = 1, 否 = 2)	是 (=1), 否 (=2)				
	在获得贷款前必须储蓄的金额				
	在获得贷款前必须储蓄的期限				
	在获得贷款后必须储蓄的期限				
	获得贷款后必须储蓄的金额				

6/23/16 11:58 AM

		产品一	产品二	产品三	产品四
年利率	利率 (%)				
	固定利率 (=1), 可变利率 (=2)				
	统一利率 (=1), 复合利率或余额递减 (=2)				
年化利率	年化利率 (%)				
贷款还款期限选项 (是 = 1, 否 = 2)	1 个月 (是 = 1, 否 = 2)				
	3 个月 (是 = 1, 否 = 2)				
	6 个月 (是 = 1, 否 = 2)				
	12 个月 (是 = 1, 否 = 2)				
	18 个月 (是 = 1, 否 =2)				
	24 个月 (是 = 1, 否 = 2)				
	无指定期限（客户选择）				
	其他（请说明所提供的其他期限）				
是否需为获得或申请该贷款产品付费? (是 = 1, 否 = 2)	是 (=1), 否 (=2)				
	费用				
	费用是否从贷款本金中扣除? (是 = 1, 否 = 2)				
是否需因查询客户信用记录付费? (是 = 1, 否 = 2, 不适用= 3)	是 (=1), 否 (=2), 不适用 (=3)				
	费用				
	费用是否从贷款本金中扣除? (是 = 1, 否 = 2)				
是否必须成为金融机构的会员才能获得该贷款产品? (是 =1, 否 = 2)	是 (=1), 否 (=2)				
	会员费				
	费用是否从贷款本金中扣除? (是 = 1, 否 = 2)				

101197_Annex07 CHINESE.indd 82
6/23/16 11:58 AM

101197_Annex07 CHINESE.indd 83

		产品一	产品二	产品三	产品四
是否需为延迟或错过还款日期缴纳罚金? (是 =1, 否 = 2) 如是，请列出。	是 (=1), 否 (=2)				
	罚金一：描述				
	罚金一：何时生效?				
	罚金一：金额				
	罚金二：描述				
	罚金二：何时生效?				
	罚金二：金额				
	罚金三：描述				
	罚金三：何时生效?				
	罚金三：金额				
是否需为提前还款或预付缴纳罚金? (是 = 1, 否 = 2)	是 (=1), 否 (=2)				
	费用				

6/23/16 11:58 AM

		产品一	产品二	产品三	产品四
是否还有与该贷款产品相关的其他收费或费用? (是 =1, 否 = 2) 如是，请列出。	费用一：描述				
	费用一：金额				
	费用是否从贷款本金中扣除？（是 = 1, 否 = 2)				
	费用二：描述				
	费用二：金额				
	费用是否从贷款本金中扣除？（是 = 1, 否 = 2)				
	费用三：描述				
	费用三：金额				
	费用是否从贷款本金中扣除？（是 = 1, 否 = 2)				
	费用四：描述				
	费用四：金额				
	费用是否从贷款本金中扣除？（是 = 1, 否 = 2)				
	费用五：描述				
	费用五：金额				
	费用是否从贷款本金中扣除？（是 = 1, 否 = 2)				
在获得贷款的银行网点以外的其他地点还款是否需付费？ (是 =1, 否 =2)	是 (=1), 否 (=2)				
	费用				

101197_Annex07 CHINESE.indd 84
6/23/16 11:58 AM

101197_Annex08 CHINESE.indd 85

存款产品提供商调查表

说明：请提供关于贵机构开户金额为_____$或以下的所有储蓄和投资产品的信息，包括储蓄账户、活期账户、定期存款、投资计划以及其他吸收客户存款的产品。

请将填好的表格交给监管机构的联系人。

金融机构名称

		产品一	产品二	产品三	产品四
产品的商业名称					
年利率	利率（%）				
	利率固定（=1）或可变（=2）				
客户是否可以选择该存款产品的期限？（是= 1，否= 2，不适用= 3）					
是否提供多种存期？（是= 1，否= 2，不适用= 3）					
如是，可提供哪些存期？（请列出月数）	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
	6				
	7				
	8				
	9				
	10				
该存款账户是否要求最低开户金额？（是= 1，否= 2）	是（=1），否（=2）				
如是，请说明	费用				

6/23/16 11:58 AM

		产品一	产品二	产品三	产品四
该账户是否需保持最低余额?（是= 1，否= 2）	是（=1），否（=2）				
如是，请说明	最低余额要求				
若未保持最低余额，是否需付费?（是= 1，否= 2，不适用= 3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				
如是，请说明	费用（请说明每天、月、年或其他期间的费用）				
该账户是否收取管理费?（是= 1，否= 2）	是（=1），否（=2）				
如是，请说明	费用（请说明每天、月、年或其他期间的费用）				
该账户是否需支付开户费?（是= 1，否= 2）	是（=1），否（=2）				
如是，请说明	费用				
是否对不活跃帐户收费?（是= 1，否= 2）	是（=1），否（=2）				
	不活跃帐户收费起算期间				
	费用（请说明每天、月、年或其他期间的费用）				
该账户是否提供借记卡或ATM卡?（是= 1，否= 2）	是（=1），否（=2）				
如是，开卡需支付多少费用?	费用				
补办借记卡或ATM卡是否需付费?（是= 1，否= 2，不适用= 3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				
如是，请说明	费用				

101197_Annex08 CHINESE.indd 86
6/23/16 11:58 AM

101197_Annex08 CHINESE.indd 87

		产品一	产品二	产品三	产品四
在贵机构的ATM上查询账户余额是否需付费?（是= 1，否= 2，不适用=3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				
如是，请说明	费用				
在柜台查询账户余额是否需付费?是= 1，否= 2，不适用=3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				
如是，请说明	费用				
在贵机构的ATM上查询账户交易记录是否需付费?（是= 1，否=2，不适用=3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				
如是，请说明	费用				
在柜台查询账户交易记录是否需付费?（是= 1，否= 2，不适用=3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				
如是，请说明	费用				
在贵机构的ATM上取款是否需付费?（是= 1，否= 2，不适用=3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				
如是，请说明	费用				
在其他机构的ATM上取款是否需付费?（是= 1，否= 2，不适用=3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				
如是，请说明	费用				
是否能在贵机构的ATM上存款?（是=1，否=2，不适用=3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				
如是，是否需付费?	费用				
如果客户要求澄清账户错误，是否需付费?	是（=1），否（=2）				
如是，请说明付费金额	费用				
投资或定期存款账户：如果在存款到期前或产品的投资期到期前提取资金，是否需缴纳罚金?（是=1，否=2，不适用=3）	是（=1），否（=2），不适用（=3）				

6/23/16 11:58 AM

		产品一	产品二	产品三	产品四
如是，需支付多少罚金？	费用				
客户可通过哪些方式查询余额？（请全部列出）	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
客户可通过哪些方式从该账户取款？（请全部列出）	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
客户可通过哪些方式往该账户存入资金？（请全部列出）	1				
	2				
	3				
	4				
	5				
该账户是否有存款保险？（是=1，否=2）	是（=1），否（=2）				
如是，请说明	存款保险名称				
是否必须成为机构的会员才能开户？（是=1，否=2）	是（=1），否（=2）				
如是，是否需缴纳会员费？	费用				

101197_Annex08 CHINESE.indd 88
6/23/16 11:58 AM

调查表编号 _____

知情同意书

本人供职于xxxxxx，本机构正在展开一项研究，旨在深入了解金融机构理财顾问的特点和知识水平。您已获选参与此次调研。如果您决定参加，则将需要完成一次为时30分钟的访谈。访谈将涵盖您的社会经济情况、您在金融机构的岗位和职能、以往经历和金融行业知识。此项研究将有助于我们深刻了解理财顾问的特点，从而能在将来提出完善金融服务的政策建议。

您或您所在机构参与此次调研无任何风险。我们不会在调研中公布、或与您所在机构共享您的姓名或任何可能透露您身份的个人信息。只有研究小组能够看到有可能显示您身份的信息。

如果您决定不参与调研，也不会对您有任何影响。如果您在访谈中出于任何理由而决定终止参与，或拒绝回答某个问题，将不会产生任何负面后果。

如有其他问题，请联系xxx（联系方式）。您有其他问题吗?

答复：

如已回答您所有的问题，您是否同意参与此调研?

是 ____ 否 ____

签名 _____

姓名 _____

日期： _____

时间： _____

访谈人姓名：

机构编号：

员工访谈

A1. 姓名： _____

请在A2-A7问题的正确答案上画“X”。

A2. 性别：
男 [1]
女 [2]

A3. 年龄： _____

A4. 婚姻状态：
已婚 [1]
单身/离异/丧偶 [2]

A5: 家庭成员数量： ____

A6. 已完成最高学历：
小学 [1]
中学 [2]
高级文凭（非大学） [3]
大学 [4]
硕士/研究生 [5]

A7. 大学/职业学校所学专业：
会计/商业 [1]
经济 [2]
法律 [3]
农业 [4]
工程 [5]
理科 [6]
其他：（请说明） _____ [9]

A8. 工作经历（从现职开始写）

机构名称	机构类型	职业类别“如选“其他（9）”，则请说明。”	持续时间	
	代码	代码	年	月

机构类型
1=政府（民事）
2= 政府（军队）
3=私营部门
4=非政府组织

职业类别
1=教育
2=健康
3=制造
4=零售
5=银行
6=服务
7=农业
9=其他

以下地点是否有互联网:

A9. 办公室/工作场所 **是** [1] **否** [2] **不知道** [8] **不想回答** [9]
A10. 住所 **是** [1] **否** [2] **不知道** [8] **不想回答** [9]

A11. 当你看到心仪的物品而且也有钱购买时，你会
立即买下 [1]
考虑一下，有时会立即买下 [2]
在购买前仔细考虑 [3]

A12. 你做事情是否一般都有始有终？
一般是 [1]
有时会做完，有时不会 [2]
不，我经常不能完成 [3]

B. B.在金融服务提供商处的岗位

B1. 在目前岗位上，你是否直接与客户打交道？ 是 [1] 否 [2]

B2. 你是否向客户提供理财建议？ 是 [1] 否 [2] （如否，请继续回答B4）

B3. 如是，你向他们提供何种理财建议？请在每个类别后标出适合的选项。

一般理财建议	是 [1]	否 [2]
定制理财建议	是 [1]	否 [2]
产品推荐	是 [1]	否 [2]

B4. 平均而言，你每天会接洽多少名客户？ _____

B5. 你通常向客户提供多少信息？

我一般只回答他们提出的问题。	[1]
我只主动提供我认为他们能理解的信息。	[2]
我主动向他们提供关于产品的全部信息。	[3]

C. 决策权限

C1. 你所在机构提供哪些产品类型？

个人贷款	是 [1]	否 [2]		定期存款	是 [1]	否 [2]	
企业贷款	是 [1]	否 [2]		ATM卡	是 [1]	否 [2]	
小组贷款	是 [1]	否 [2]		保险	是 [1]	否 [2]	
储蓄账户	是 [1]	否 [2]		其他（请说明）	是 [1]	否 [2]	
活期账户	是 [1]	否 [2]		_____			

C2. 你是否能调整所提供产品的条款，比如，贷款的利率、某些费用、期限或金额等？

是 [1]
否 [2] > 跳转至C4

C3. 在你能调整的三个最重要的产品中，你可以根据顾客需求对哪些方面进行调整？
（请在所有适合的选项上画“X”）

	商业名称	产品种类 1 = 信贷 2 = 储蓄 3 = 定期存款 4 = 信用卡	期限	金额	最低开户金额	利率	费用
产品一							
产品二							
产品三							

C4. 由谁确定客户是否达到下列产品的资格要求？（请在所有适合选项上画“X”）

产品	我	分/支行行长	行长/董事会	贷款部门	信贷委员会	其他人（请说明）
信贷						
信用卡						
储蓄账户						
定期存款						

C5. 如果客户对以下产品类型有兴趣，在决定向其提供具体哪种产品（商业名称）时，你需要考虑哪些因素？（请在所有适合的选项上画“X”）

产品	产品的费用最低	促销	市场目标
信贷			
ATM卡			
储蓄账户			
定期存款			

D. 金融知识

D1. 请对你的金融知识评分。 限选一项。

知识水平高	1
知识水平中等	2
基本知识	3
无知识	8
不知道	9

D2. 你对下列机构的熟悉程度如何？（需调整） 请在较能代表你观点的选项上画“X”。

	很熟悉	比较熟悉	不太熟悉	不知道
a. 普通银行	3	2	1	8
b. 储蓄和贷款机构	3	2	1	8
c. 农村银行	3	2	1	8
d. 微型金融机构	3	2	1	8
e. 放贷人	3	2	1	8

	很熟悉	比较熟悉	不太熟悉	不知道
f. 金融公司	3	2	1	8
g. 租赁公司	3	2	1	8
h. 按揭融资公司	3	2	1	8

D3. 附近大约有多少个金融机构网点？ 请在你的答案所属范围画“X”。

无 ☐ 1-5个 ☐ 6-10个 ☐ 10 个以上 ☐

D4. 在附近的机构中，如果想获得一笔金额为$_____的个人贷款，哪类机构中要求的费用最少？

Name: | 银行 1 储蓄和贷款机构 2 农村银行 3 微型金融机构 4 放贷人 5

D5. 对于额度为 _____ 的信用卡，哪类机构要求的总费用最少？

名称: | 银行 1 储蓄和贷款机构 2 农村银行 3 微型金融机构 4 放贷人 5

D6. 对于金额为$_____的账户，哪类机构提供的定期存款产品收益最高？

名称: | 银行 1 储蓄和贷款机构 2 农村银行 3 微型金融机构 4 放贷人 5

D7. 对于余额为$_____的账户，哪类机构提供的储蓄产品收益最高？

名称： | 银行 [1] 储蓄和贷款机构 [2] 农村银行 [3] 微型金融机构 [4] 放贷人 [5]

请在答案上画“X”

D8. 你知道或听说过（监管机构名称）吗？

D9. 你知道或听说过（消费者保护机构名称）吗？

如否，跳转至D12。

D10. 你是否曾为解决金融产品问题与（消费者保护机构名称）联系？

是	否
1	2
1	2
1	2

你获聘后是否曾接受以下领域的培训？

D11. 所提供产品类型	是 [1]	否 [2]
D12. 客户支持/消费者保护	是 [1]	否 [2]
D13. 风险管理	是 [1]	否 [2]
D14. 其他（请说明）_____	是 [1]	否 [2]

当你开始在此机构工作后，是否曾接受以下领域的培训？

D15. 所提供产品类型	是 [1]	否 [2]
D16. 客户支持/消费者保护	是 [1]	否 [2]
D17. 风险管理	是 [1]	否 [2]
D18. 其他（请说明）_____	是 [1]	否 [2]

请解释以下概念并说明法律是否允许收费：

请说明你对概念的熟悉程度：1（不了解此概念）、2（知道此概念但不清楚或有疑惑）、3（完全理解此概念）。

	了解程度（1-3）
D19. 年化利率(APR)	
D20. 年化收益率(APY)	
D21. 担保人	

D22. 如果客户想在贷款到期前取消全部贷款，他/她必须支付：（a/b/c）_____

a. 待付分期还款的全部金额，根据议定的还款计划。

b. 本金余额、截至还款日期的利息和其他费用。

c. 本金余额、截至还款日期的利息和其他费用，包括因提前还款产生的管理费。

D23. 关于调高具有一定期限和固定利率的贷款的费用，在正常情况下，以下哪一项是正确的（a/b/c）:_____

a. 如果金融机构就利率调整提前30天通知客户，则可单方面修改已议定的条件。

b. 如果金融机构就利率调整提前45天通知客户，则可单方面修改已议定的条件。

c. 除非在重新修改贷款条件并经有效协商情况下，否则金融机构不能单方面修改已议定的固定利率。

D24. 关于提高信用卡授信额度，以下哪一项是正确的（a/b/c）:_____

a. 如果金融机构提前30天通知客户，则可通过单方面调整，提高授信额度。

b. 每次在提高授信额度前，必须根据双方已议定的程序，获得客户的明确同意。

c. 在签订最初合约时，必须获得客户对未来提高授信额度的明确同意，但以后每次实际提高授信额度时则不再需要。

D25. 客户能否拒绝信用卡的取现功能？（a/b/c）:_____

a. 如果金融机构提前30天通知客户，则可通过单方面调整，提高授信额度。
b. 每次在提高授信额度前，必须根据双方已议定的程序，获得客户的明确同意。
c. 在签订最初合约时，必须获得客户对未来提高授信额度的明确同意，但以后每次实际提高授信额度时则不再需要。

D26. 以下哪些信息可在协议前合约中忽略？（a/b/c/d）: _____

a. 利率。
b. 因客户违反合约而产生费用的依据。
c. 还款计划。
d. 以上均不是。

D27. 在以下哪种情形中，你需要征求借款人同意才能将信息披露给金融管理局？（a/b/c）：_____

a. 在汇报关于还款逾期90天的贷款的详情时。
b. 当客户涉及金融违规行为时。
c. 当其他金融机构或征信机构索要关于客户信用状态的信息时。

D28. 如果你在银行账户存入$100、无需支付任何费用且保证年收益为2%，则年底时账户中的金额是多少（假设无存取款）？

请选择唯一答案

超过102	1	不知道	8
正好102	2	不想回答	9
不到102	3		

D29. 银行A向你征收的利率是15%，银行B是18%，哪一个是最佳选择？

请选择唯一答案

银行 A	1	不知道	8
银行 B	2	不想回答	9
我需要更多信息才能决定	3		

D30. 一台电视机价值$1000，一个商店打折$150，另一个商店打折10%，请问哪一个是更好的选择？

请选择唯一答案

打折150的	1	不知道	8
两者完全一样	2	不想回答	9
打折10%的	3		

E. 对客户的看法

总体而言，你认为客户对以下方面的了解：

E1. 一般金融产品 很了解 [4] 了解 [3] 了解一点 [2] 不了解 [1]

E2. 贵机构提供的金融产品 很了解 [4] 了解 [3] 了解一点 [2] 不了解 [1]

F. 薪酬

	F1. 你的工资属于哪个范围？ 请标注相应的选项。
$____ 以下	1
从 $___ 至 $___	2
从 $___ 至 $___	3
从 $___ 至 $___	4
从 $___ 至 $___	5
$____ 以上	6
我没有收入	7

	F2. 你的家庭收入大约是多少？（包括你在内所有成员的收入） 请将所有货币收入计算在内，比如，奖学金、汇款、退休金、租金、现金、亲戚或政府的资助等。
你	S/.
成员2	S/.
成员3	S/.
成员4	S/.
合计	S/.

F3. 除工资以外，你所在机构是否发奖金？ 是 [1] 否 [2]

F4. 你从机构能获得何种奖金？（例如，销售额、销售特定产品、你的业务收益或绩效、你或整个银行创造的收入）

奖金种类	影响因素（标注所有适合的选项）						是按月、按年还是其他频率分发?	你是否曾获得这种奖金?（是/否）	如是，则你上一次获得奖金是什么时候?	上一次获得了多少奖金?
	1	2	3	4	5	9				
	1	2	3	4	5	9				
	1	2	3	4	5	9				
	1	2	3	4	5	9				
	1	2	3	4	5	9				
	1	2	3	4	5	9				

影响奖金的因素：

1 =销售产品总数
2 = 销售特定产品数量
3 = 你的业务绩效/收益
4 = 放贷/吸储金额
5 = 你所在机构的整体收益
9 = 其他

其他评述：

_____
_____
_____
_____
_____
_____

访谈结束时间：

附录十：储蓄和信贷产品暗访数据分析所用的结果变量

等候时间/所提供产品

储蓄

1. 等候时间
2. 面谈时间
3. 提供一种以上的产品
4. 所提供产品与需求一致

信贷

5. 累计等待时间
6. 累计面谈时间
7. 累计光顾次数
8. 所申请金额与总额之差

信息量

储蓄

9. 总信息量
10. 法定要求
11. 账户条款
12. 费用和佣金
13. 账户使用

信贷

14. 总信息量
15. 法定要求
16. 账户条款
17. 费用和佣金
18. 使用信息

101197_Annex10 CHINESE.indd 97 6/23/16 11:59 AM

对信息和印刷品的解释

储蓄/信贷

19. 对信息的解释
20. 印刷品总数

调查人员看法

21. 工作人员态度友好
22. 信息清晰程度
23. 调查人员愿意购买产品