



# Expense Reduction Analysts

## 金融保險論壇雜誌 第 20 期 ERA Taiwan 簡報資料

專家把脈

用

### 信息對等擄獲客戶

善用資訊可創造財富，反之則增加不必要的成本支出。  
一般而言，賣家常較能利用資訊的不對稱，玩弄買家於股掌之中，獲取一時的利潤，然而一旦日後有爭議，買賣關係惡劣，客戶則恐一去不返。

文／葉益成（ERAig 英國穀業企業成本國際顧問集團亞洲區總裁、大學助理教授、專欄作家）



信息（資訊）不對稱，指的是交易中的個人擁有的資料不同。一般而言，賣家

比買家擁有更多關於交易物品的信息，但相反的情況也可能存在。前者例子可見於二手車的買賣，賣主因具專業汽車知識，對該賣出的車輛比買方了解。後者例子比如醫療保險，買方因了解自身健康情形，通常擁有更多賣家沒有的信息。

信息（資訊）不對稱的現象首先由肯尼斯·約瑟夫·阿羅提出。阿克洛夫（George Akerlof）則在 1970 年代作了進一步闡述，並在 2001 年因對信息不對稱市場及信息經濟學的研究成果而獲得諾貝爾經濟學獎。

文林苑都更案，官方採取強制拆除動作，現場爆發衝突，引起諸多討論。對此，行政院長陳冲表示，《都更條例》一開始大家都不懂是什麼，有商機後建商就開始認真研究，跟認真研究的人交易就是不對等，對於外界質疑都更過程中，民眾因「資訊（信息）不對等」而可能處於弱勢，陳冲院長認為應該是「知識不對等」。

金融業在與客戶簽定合約時，特別會將重要條款做標示並依規定應向消費者充分告知，但往往前線人

員流於形式。曾經鬧的沸沸揚揚的連動式債券，一般簡稱「連動債」，只是什麼是連動債，相信沒幾個投資者說的清楚，甚至連推銷的理專都一知半解。大部分的投資者只聽到「保本」和「利息還不錯」便三言兩語地把合約簽了，簽的有些還是他們認不了幾個字的英文契約。可是等到期後發現未見收益，這些消費者才驚然頓悟銀行的慣用行銷用語“利息有機會 12%”等的真正含意。再進一步探討才知連動式債券的操作方式是利用購買無息債券的債券折價（利息）去投資高風險的衍生性投資商品以獲取較高的投資收益。

能擁有資訊並充分運用即能掌握時代的脈動，個人、社會乃至國家競爭力自然提升，甚而擁有世界上難以抵禦的影響力。善用資訊可創造財富，反之則增加不必要的成本支出。一般而言，賣家常較能利用資訊的不對稱，玩弄買家於股掌之中，獲取一時的利潤，然而一旦日後有爭議，買賣關係惡劣，客戶則恐一去不返。生意要持續恆久，就要充份的揭露交易資訊，用淺顯的字句輔助以簡明範例或影片等做說明，主動改善客戶處於資訊和知識不對等的位置，才能創造知識的附加價值，取得得客戶信任，擄獲客戶的心，進而衍生綿綿不斷的業務。