

金融消费者如何思考和行动

□常龙川

当前，我国居民群体无论是中老年居民，还是青少年，金融知识水平、常识素养还相当薄弱。许多消费者对于金融产品的种类、风险、监管要求以及金融市场运行的规律、周期性等缺乏足够了解，缺乏必要的风险管理意识，缺乏对于自身的风险偏好、时间偏好、金融消费决策特征、自我调控能力等的评估。这就使得一些消费者成为金融欺诈的受害者，相对更多的消费者则因为风险意识薄弱而造成资产损失。

总体上看，面向金融消费者的金融教育仍然薄弱，金融教育内容还需要充实对消费者金融行为的了解从而做到“对症下药”。荷兰蒂尔堡大学经济心理学名誉教授W. 弗莱德·范·拉伊所著的《金融消费者如何购买：人类金融消费行为的特点与弱点》主要根据欧洲和美国金融市场的调查数据，运用经济心理学、消费者市场营销研究、行为经济学、行为金融学，探讨了消费者金融行为的常见方式及风险，分析了消费者金融行为的决定因素（比如，个体差异和个性、风险偏好等），向金融机构提出重塑消费者导向以修复消费信心等建议，并针对金融业监管部门建言应积极改善金融教育，将着重点放在引导消费者调整金融行为。

本书开篇首先引入认知科学、行为经济学的观点，介绍了人们思考决策的几种方式，包括可得性启发式、代表性启发式、情感性启发式，指出偏见和启发式总是习惯性和自动性产生，即便是专家也不例外；具体在金融消费领域，人们常常用“快而省”的启发式，而非以缓慢、复杂、困难的比较选择，这使得相当部分的消费者常常不自觉的陷入金融消费的陷阱。比如，很多消费者缺乏有关预算、金融产品和理财规划的知识 and 技能，这使得金融消费决策质量下降；但也有很多消费者虽然有一定的金融素养，却仍然轻率的处理信用卡消费和还款、保险产品购买、股市投资、理财产品投资等金融决策。



书名：《金融消费者如何购买》
作者：【荷】W·弗莱德·范·拉伊
出版社：华夏出版社

对于金融消费者的常见金融行为，首先，要让消费者提高资金管理能力。金融监管部门、行业组织、媒体和金融业机构应当根据不同年龄、收入状况、从业背景消费者的情况，有针对性地给出家庭、个人财富管理规划的建议，让消费者具备必要的预算意识，普及了解心理账户等因素对于资金支配和管理造成的影响。

其次，要让消费者更好地了解信用行为、债务。收入相对越低、越不稳定的消费者，因缺乏金

融缓冲，越可能成为信贷违约者以及金融陷阱的受害者。而中等收入群体也可能因为失业、离异、疾病等因素造成债台高筑。按照书作者的观点，金融教育要具体就不同消费者所可能面临的金融消费场景尤其是困难性的场景、涉及违约等问题的场景，向消费者诠释信用和债务的概念。

第三，要让消费者在购买保险产品时，尽可能避免因偏好、偏见而导致低质量决策。比如，许多消费者更喜欢无免赔额、免赔额较低的保险，

尽管这些保单比高免赔额的保单更加昂贵，其实后者的保障条款往往更能对保险约定事项发生后的个人财务危机、健康危机等问题形成保障作用。又如，农业经营者、大江大河沿岸地区的地产所有者，往往会对自然灾害风险估计不足，而不愿购置相应的保险产品，或购买那种保费很低、只能给象征性赔偿的保险产品。

第四，要增强消费者的金融诈骗教育。书中指出，不光是家庭妇女、退休老人等传统意义上所谓的金融素养较低的消费 者，容易成为金融诈骗的受害者，而且为数不少的白领、高级经营管理人员也会被有关骗局盯上。金融诈骗教育应当更为具体化，要更加清楚地解析金融诈骗场景的要素，提高消费者辨识正常金融交易、交流与诈骗活动之间区别的能力，为之信息征询提供便利。

作者指出，金融教育不能仅仅聚焦在知识上，比如向教育、宣传对象介绍金融产品、交易方式，而应更加具体化的体现，涵盖基础知识的重复性教导、在实践中运用该知识的技能训练、做什么和怎么做的具体建议、实践训练。

本书深入讨论了与心理学概念和消费者金融行为相关的话题内容，包括个人差异与细分、信心与信任、损失厌恶与参照点、风险偏好、决策架构与默认选项等。作者主要围绕监管部门和从业机构应当如何更好地服务金融消费者，指导、服务其提高金融行为质量出发，进行了详细的分析解读。比如，在介绍金融消费者的差异与细分时就指出，不仅应当依照年龄、性别、教育水平、收入水平及稳定性、家庭构成等因素来分析不同消费者，还要纳入外向性、情绪稳定性、宜人性、尽责性、经验的开放性等要素对之进行分析考察。又如，作者建议金融机构要增强对消费者冲动与延迟满足指标的了解，因为这一指标集中体现了相关客户资产、行为风险及其自我控制能力，对于金融机构更好的服务消费者，化解金融风险及保障客户资产安全均具有重要意义。

找到逆向创新密钥



书名：《逆向创新》
作者：【美】亚当·摩根等
出版社：湖南文艺出版社

□高希言

创新的重要性毋庸置疑，对于社会的发展至关重要。处在一个极度竞争的环境下，创新既是以最低成本来杀出一条康庄大道的方式，也是以最低成本突破许多先天极限的方式。创新的关键和前提，则在于观念的创新。因此，如何能够突破惯有思维局限，将限制转换为优势，是很多个人，以及诸多世界五百强企业贯彻执行的创新法则。打破陈旧思想、学会创新，敢于创新，这样才能在创新思维的引导下走向成功。

当前，主导创新的竞争模式，逐渐从正向创新转向了逆向创新，根据市场需求，通过网络来组织创新活动，确定了目标之后，研究产业、市场金融等各种创新模式。《逆向创新》的作者研究了那些成功将限制转化为优势的人群和企业，并发现了他们的共同特质，给出了100多个精彩案例，15张自我检视与超越的图表，6大转化步骤。

如何将限制转化为优势，这是很多人关心的关键所在。在一些成功人士的经历中，为何限制可以是资源丰富的、充满可能的、值得追求的。为何它们是激发新方法和各种机会的催化剂。它们又是如何让我们比以前更强大，而不是压抑我们的潜能。为何我们应该将它们视为美好的事，而不是洪水猛兽，以及为何今日这件事变得比以前更重要。

书中作者对上述问题进行了详细解答。书中指出，我们正处于一边充满各种可能，而另一边则是匮乏现实的交界。对今日商业界的人来说，各种深刻观点和机会俯拾皆是，只要我们想，就能从世界各地的企业身上学习如何突破现状。我们拥有各种前所未有的机会，跟顾客建立关系。未来合作伙伴的表现有助于我们重新思考、更换设备、制造、取得资源、创造、建立联系并成长。而且只要有人花点时间回复讯息，就能随时从公司内部任何一个人身上取得信息。

一个显而易见的事实，似乎总是有人可以弥补我们的不足之处。因为，他们跟我们一样，都承受了以较少资源做更多事，并在预算及人力有限的情况下应付各种问题的压力，而这些还只是眼前的限制。

个人和社会生活，都是由增加的机会与明显的限制所界定的。我们能得到的娱乐、知识和职业生涯选择机会，要比我们实际需要的还多。科技让我们得以接触更广大的人群，我们探索与分享自己热爱事物的能力远比十五年前要更强大。转化限制，就是将它视为一个机会，而非惩罚，能激励我们发掘崭新的或是更好的达成目标的方式。

书中指出，富有创造力的人和团队，跟其他人之间的根本差异，就在于他们与限制之间的关系。在我们把限制视为避之唯恐不及的惩罚或局限时，他们则认为限制是必要的、有益的，且张开双臂欢迎它。改变路径依赖听来令人心生畏惧。我们虽然知道它，但却感觉如果我们真的想从受限者进化到变革者的话，好像得要将整个组织都改造一番才行。但其实克服路径依赖问题可大可小，我们可以先从一两个过时的假定着手，利用它来产生一些影响，在增加了信心之后，再去处理更大的问题。

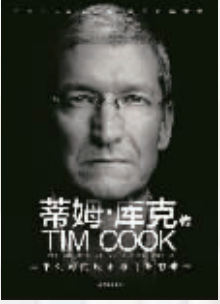
一项研究显示，近20年来的创新成果已经超过了过去几百年，而且知识爆发的时代，80%的创新成果产生于逆向创新，因此逆向创新已经成为主流。由于路径依赖跟信念和行为有关，因此它和公司现象类似，是一种个人现象，跟我们本身的思考习惯息息相关。

与此同时，如何设定问题，对转化限制来说至关重要，因为它能迫使我们以不同的方式思考与行动。书中称呼这类问题为“挑战性问题”。挑战性问题是将大胆野心与重大限制相结合的问题，之所以称为挑战性问题，是因为出现在同一个问题里的两项不同元素使得我们没办法用以前的方法来解决 问题，因而这类问题会迫使我们离开依赖已久的路径。

书中指出，我们发现处于受限者阶段的人，会想要降低野心以迎合限制；而身在变革者阶段的人则想要保持旺盛的野心，并借助野心和限制之间互相抗衡的力量，来寻求解决之道。通过本书的许多范例，我们可以看到强烈野心和重大限制之间的关系，而让这个关系成为设定问题不可或缺的一部分则是后续成功发展的关键。

■ 财富书架

蒂姆·库克传



作者：【美】利恩德·卡尼
出版社：中信出版集团
内容简介：

从股票价格到公司价值，再到产品的销量，库克做的工作远超人们想象。库克的6条核心价值观更是深刻地改变着苹果的文化，从前的苹果从没有像现在这样，致力于推动多元化、平等、教育和无障碍使用。

作者简介：利恩德·卡尼，《连线》杂志资深新闻编辑，高级记者，苹果公司的贴身观察者。对互联网文化和新兴科技有超过15年的深入研究，从20世纪90年代开始专注报道苹果公司，采访过苹果公司多位高管。

失控的农业



作者：【英】菲利普·林伯里等
出版社：人民日报出版社
内容简介：

本书作者耗时两年多，实地访察全球各地的农业状况，结合大量科学数据，揭露现代集约化农业是如何在“养活全球人口”的美好愿景下，走上了一条损害动物福利、污染地球环境乃至危害人类自身的歧途。

作者简介：菲利普·林伯里，国际知名公益组织——世界农场动物福利协会首席执行官，温彻斯特大学访问教授，欧洲动物联盟副主席。他的努力曾数次改变英国的农业政策，在其领导下，世界农场动物福利协会曾荣获“观察家伦理奖”年度活动家奖等奖项。

时间的秩序



作者：【意】卡洛·罗韦利
出版社：湖南科学技术出版社
内容简介：

为什么我们记得过去，而非未来？时间“流逝”意味着什么？是我们存在于时间之内，还是时间存在于我们之中？卡洛·罗韦利用诗意的文字，邀请我们思考这一亘古话题——时间的本质。

作者简介：卡洛·罗韦利，意大利理论物理学家，量子引力理论的开创者之一。曾在美国、意大利工作，现在法国带领量子引力研究小组。罗韦利以其简洁诗意又充满热情的科普讲述惊艳世界，被誉为“让物理论变性感的男人，下一个史蒂芬·霍金”。

驯化



作者：【英】艾丽丝·罗伯茨
出版社：读者出版社
内容简介：

数万年的人类进化史，也是一部物种驯化史。人类不断驯化新的物种为己所用，而同时，这些物种也在“驯化”人类，它们的印记留存在整个人类社会，沉淀在我们的基因中，最终共同塑造了当下的世界，并将继续影响着我们的未来。

作者简介：艾丽丝·罗伯茨，医生、学者、作家、主持人，布里斯托大学解剖学讲师，伯明翰大学客座教授，是难得一见的在人类学、考古学、文明史、人体解剖与基因科学等领域都精通的全能型专家。

破绽：风口上的独角兽

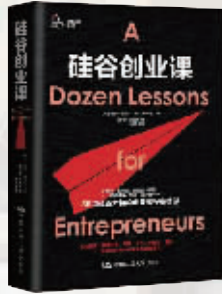


作者：陈歆磊、史颖波
出版社：中信出版集团
内容简介：

本书对小米等风头正劲的独角兽公司和新零售、共享单车、网红等新兴业态进行了运营和战略层面的深度梳理，剖析了其各自存在的问题和破绽，面临的潜在风险等。

作者简介：陈歆磊，1994年获清华大学学士学位，2005年获明尼苏达大学商学院博士学位。现为上海交通大学上海高级金融学院（SAIF）市场营销学教授、副院长。曾任长江商学院市场营销学教授及品牌研究中心主任、英属哥伦比亚大学尚德商学院市场营销系副教授及Finning Junior讲席教授。

硅谷创业课



作者：【美】特恩·格里芬
出版社：中国人民大学出版社
内容简介：

本书包含了35位硅谷顶级投资人和创业导师关于创业和投资的智慧，书中总结提炼了每个人的核心理念和洞见，有些是我们耳熟能详的流行观点，有些是他们鲜为人知的心得，都来自他们经历的那些坑和取得的那些成功。

作者简介：特恩·格里芬，投资人、财经作家、创业者。现为微软高管。他发表的关于创业投资的博客文章充满洞见，广受关注。