

# 銀行現金卡產品策略失敗之探討

林玉琴、劉子歆

E-mail: 9607677@mail.dyu.edu.tw

## 摘要

近年來，平均所得成長遞減，企業在台灣投資開發案件日漸減少，債留台灣錢進大陸之廠商日益增多，造成整體經濟環境重大的改變，進而影響台灣所得產生入不敷出的現象。因此，消費者對消費金融相關產品（現金卡）依賴度攀升，加上往昔銀行只著重放款目標達成，但沒有確實要求銀行從業人員道德提升，未適切導入對客戶整體財務金融債務規劃服務，導致逾放居高不下。因而欲回顧現金卡(cash card)之產品策略(product strategy)，所衍生之政府、企業（銀行）及消費者間之認知(cognition)與倫理差異導致之社會問題進行深入探討。然而在未來面臨新金融商品之衍生與開發必須建立在倫理道德(morality and ethics)之上。面臨消費性金融商品-現金卡之產品策略、認知與倫理道德等議題時，亦同時考慮多項因素：一、政府面：政府應就監督之角度進行規範。二、銀行面：提升自身金融產業競爭力，提供多元化之服務與其他同業進行市場區隔，避免再度淪為惡性競爭之途。三、消費者面：秉持純正之消費價值觀切勿受媒體炒作與同儕影響，逐漸掉入「借錢是一種高尚行為」之迷思。

關鍵詞：現金卡；產品策略；認知；倫理道德

## 目錄

|              |     |                  |     |                  |    |
|--------------|-----|------------------|-----|------------------|----|
| 中文摘要         | iii | 英文摘要             | iv  | 誌謝辭              |    |
|              | vi  | 內容目錄             | vii | 表目錄              |    |
|              | ix  | 圖目錄              | x   | 第一章緒論            |    |
| 1 第一節研究動機與背景 | 1   | 2 第二節研究目的與問題     | 3   | 3 第三節研究流程        |    |
| 4 第二章文獻探討    | 7   | 7 第一節產品策略        |     | 7 第二節認知          | 12 |
| 17 第四節研究架構   | 21  | 12 第三節倫理與道德      |     | 21 第三章研究方法       | 22 |
| 22 第一節研究對象   | 22  | 22 第二節個案研究方法     | 23  | 23 第三節資料來源與彙整    | 24 |
| 24 第四節資料分析方法 | 26  | 26 第五節信度與效度分析    |     | 27 第四章個案分析       | 30 |
| 32 第一節現金卡    |     | 32 第二節現金卡運作機制之背景 | 36  | 36 第三節現金卡運作機制之影響 | 46 |
| 52 第五章結論與建議  | 52  | 52 第一節研究結論       | 52  | 52 第二節研究建議       | 53 |
| 53 參考文獻      | 55  |                  |     |                  |    |

## 參考文獻

一、中文部份 中央銀行網站[線上資料]，來源: <http://www.cbc.gov.tw/> 中華民國財政部官方網站[線上資料]，來源: <http://www.mof.gov.tw/mp.asp?mp=1> 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會[線上資料]，來源: <http://www.ba.org.tw/> 行政院主計處網站[線上資料]，來源: <http://www.dgbas.gov.tw/mp.asp?mp=1> 行政院金融監督管理委員會[線上資料]，來源: <http://www.fscey.gov.tw/> 行政院金融監督管理委員會，銀行局[線上資料]，來源: <http://www.fscey.gov.tw/> 吳良民(2003)，銀行業小額消費性貸款行為之質性分析，國立中正大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 吳芝儀，李奉儒等譯(1996)，質的評鑑與研究，台北:桂冠圖書發行。 吳復新(1996)，人力資源管理，台北:國立空中大學發行。 吳雯雯(2005, April 29)，討債人也要考證照，聯合報(台北)。 吳靜吉等(1986a)，心理學(上)，台北:空中大學發行。 吳靜吉等(1986b)，心理學(下)，台北:空中大學發行。 吳麗鴻(2007)，探討中小型醫療機構醫護人員對院內感染管制認知程度 - 以彰化地區為例，私立大葉大學事業經營研究所未出版之碩士論文。 李永彬(2003)，現在推卡還來的及，華南金融，12，22 李美枝(1990)，社會心理學，台北:大洋發行。 李壽田(2004a)，台灣金融業發行現金卡經營策略之研究(上)，企銀季刊，27(2)，67-100。 李壽田(2004b)，台灣金融業發行現金卡經營策略之研究(下)，企銀季刊，27(3)，47-75。 沙依仁(2005)，人類行為與社會環境(修訂版)，臺北:五南發行。 邵朝賢(2005, April 2)，以鄰為壑現金卡呆帳倒給同業，工商時報(台北)。 周惠如，彭禎伶(2005, April 8)，現金卡禁播電視廣告，工商時報(台北)，4。 林聖芬(2005, May 3)，現金卡問題卡多除弊獻良策，中國時報(台北)。 林淑英(1991)，顏面傷殘者自我概念與社會適應之研究，台灣大學社會學研究所未出版之碩士論文。 林銘郎(2003)，產品策略與通路策略配合對經營績效關係之研究 - 以兩岸軟體產業為例，私立中原大學企業管理研究所未出版之碩士論文。 高春申(2001)，人性光輝之路 - 班度拉的社會學習理論，臺北:城邦發行。 張春興(1989)，心理學，臺北:東華發行。 張溫波(1996)，國家競爭力之意義與內涵專題研究，行政院經濟建設

委員會綜合計劃處，特刊第2號，1-2。張嘉琪(2002)，以認知、自我效能及學習型組織理論探討知識創新之研究，私立大葉大學資訊管理研究所未出版之碩士論文。張慧英(2005, April 8)，衝動、渴望滿足沒有自制力，中國時報(台北)，A2版。許倬雲(1995)，現代社會的職業倫理，台北：洪健全教育文化發行。陳坤宏(1995)，消費文化理論，台北：揚智發行。陳思倫(1994)，建立遊樂區管理模式之研究 - 以管理之認知為例，台灣省政府研究發展考核委員會研究報告。陳嘉珮(2003)，銀行關係行銷策略對關係品質與顧客忠誠度影響之研究 - 以國內現金卡市場為例，私立東吳大學國際貿易學系未出版之碩士論文。陳靜芳，徐木蘭(1994)，台灣地區民營遊樂園營運績效衡量構面之探討，中華林學季刊，27(2)，55-68。陳駿宏(2006)，台灣將重演南韓信用卡危機？，非凡e週刊，79。陸倩瑤(2005, April 29)，現金卡動態廣告主題現請謹慎使用，聯合報(台北)。黃天中，洪英正(1992)，心理學，台北：桂冠發行。黃安邦譯(1992)，社會心理學，臺北：五南發行。黃俊英(2001)，行銷學的世界，台北：天下遠見發行。楊麗君(2006)，卡債風波還在滾消費市場冷，非凡e週刊，70-72。萬海洲(2003)，現金卡市場對網際網路與傳統人員之行銷組合重視因素探討，私立逢甲大學保險所未出版之碩士論文。葉保強(1995)，金錢以外 - 商業倫理透視，台北：台灣商務印書管發行。董鴻明(2004)，現金卡業務 - 金融產業另一金雞母或毒藥，華南金控，13，4-16。詹裕盛(2005)，申辦銀行現金卡之顧客其消費決策型態之研究 - 以中部地區為例，私立朝陽科技大學企業管理系未出版之碩士論文。趙文志(2000)，東南亞國家協會的發展與挑戰-從集體行動邏輯觀點分析之，國立政治大學中山人文社會科學研究所未出版之博士論文。劉子歆(2004)，策略創業與價值創造：一個比較性個案研究，國立清華大學工業工程與工程管理研究所未出版之博士論文。盧紹稷(1982)，經濟開發國家的倫理建設，台北：幼獅文化發行。鍾杏梅(2003)，以企業倫理的觀點探討信用卡循環信用所衍生的問題，私立淡江大學管理科學研究所未出版之碩士論文。鍾聖校(1990)，認知心理學，臺北：心理發行。鍾志明(2004)，現金卡二次授信風險實證分析，國立高雄第一科技大學風險管理與保險研究所未出版之碩士論文。

二、英文部分 Bandura A. (1986). Social foundations of thought and action: A social cognitive theory. New Jersey: U.S. Bandura, A. (1989). Human agency in social cognitive theory. *American Psychologist*, 44, 1175-1184 Cravens, D. W., (1991). *Trategic Markering*, 3rd ed., Homewood,. 111: IRWIN Dewsniip, D. J., Andrianv, A. V., Harrison, I., Orton, J. W., Lacklison, D. E., Ren, G. B., Hooper, S. E., Cheng, T. S., and. Foxon, C. T (1998). *Semicond. Sci. Technol.* 13. Eisenhardt, K. M. (1989). Building theories from case study research. *Academy of Management Review*, 14(4): 532-550. Festinger, Leon, Stanley Schachter, and Kurt W. Back (1950). *Social Pressures in Informal Groups*. Stanford: Stanford University Press. Frankena, W. K. (1963). *Ethics*. Englewood Cliffs, Nj: Prentice-Hall. Glaser, B. G. and Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory :Strategies For Qualitative Research*. Chicago, IL: Aldine. Hanna, S., Fan, J., & Chang, R. (1995). Optimal life-cyclesavings. *Financial Counseling and Planning*, 6, 1-15. Heider, F. (1946). Attitudes and cognitive organization. *Journal of Psychology*, Vol. 21, 107-112. Huber, G. P. (1983). The User ' s Styles as a Basis for M.I.S and D.S.S. *Designs: Much Ado About Nothing?*. *Management Science*, 29(5), 567-579. Jain. S. C. (1981). *Arketing Planning and Strategy*. Cincinnati, South-Western Publishing. Jain. S. C. (1985). *Arketing Planning and Strategy*, Cincinnati?. Ohio: South Sestern Publishing Company. Kling, R., & Iacono, S. (1984). The control of information system af-ter implementation. *Communications of the Association For Computing Machinery*, 27(12), 1218-1226. Kretzer, F. K., Larson, E., & Elaine, L. (1998). Behavioral interventions to improve infection control practices. *Am J INFECT CONTROL*, 26, 245-53. - 62 - Messick, D. M. & Bazerman, M. H. (1996). Ethical leadership and the psychology of decision making. *Sloan Management Review*, 37, 9-22. Myers, D. G., & Lamm, H. (1976). The group polarization phenomenon. *Psychological Bulletin*, 83, 602-627. Newcomb, T. M. (1953). An approach to the study of communication arts. *Psychology Review*, 60, 393-404. Sanchez, R. (1995). *Trategic Flexibility in Product Competition? Strategic Management Journal*, 16, 135-159. Sen, Amartya (1987) *On Ethics and Economics*. Harvard University Press, pp.22-23, p.25. Blackwell. Waldinger, Roger and Michael I. Litcher (2003). *How the Other Half Works*, Berkeley. CA: University of California Press. Sherman, E., & Reid, W. (Eds.) (1994). *Qualitative research in social work*. NY: Columbia. Solomon, R. C. (1993). *Ethics and Excellence. Co-operation and Integrity in Business*. Oxford University Press, New York, NY. Yin, R.K. (1994). *Case Study Research: Design and Methods*. 2nd ed. London. CA: Sage.