

金融服务外包研究综述*

吴国新 高长春

摘要: 近几年来服务外包是一个热门话题,国内外学者从不同视角进行研究,但对金融服务外包的研究较少。本文回顾了国内外关于金融服务外包方面的研究成果,系统阐述了金融服务外包研究的主要观点和研究方向;并对研究成果从研究主题、研究视角和研究方法等方面进行评价;最后对研究前景进行展望。

关键词: 金融服务外包; 服务外包; 风险管理

中图分类号: F719 **文献标识码:** A **文章编号:** 1006-1894(2009)05-0031-09

20世纪中期以来,为了在激烈的全球竞争中保持竞争优势,越来越多的企业将部分非核心业务委托给内部或外部企业,从而使自身能够集中精力于企业的核心业务能力,以便使企业能够获取更强的竞争优势。管理大师彼得·德鲁克(Drucker,1989)^[1]在其《大变革时代的管理》一书中曾预言:“在10到15年之内,任何企业都会将所有‘支持性’而不‘产生收入’的工作以及任何不提供向高级发展的机会和活动、业务委托出去给外单位去做。”这里所说的“委托出去”就是本文所讲的“外包”(outsourcing),^①外包这个概念最早是由美国管理学家加里·哈梅尔(Gary Hamel,1990)和C·K·普拉哈尔德(C.K.Praharad,1990)^[2]于1990年发表在《哈佛商业评论》上的《企业的核心竞争力》一文中提出。在过去的几十年里,外包的迅速发展证实了大师们的预言,外包已成为当前企业界与理论界关心的一个热点。

20世纪90年代以来,随着经济全球化的发展和全球产业结构调整,服务业出现了在全球范围内的转移的基本特征。全球现代服务业的转移和服务外包几乎同时发生,服务外包日趋成为服务业转移的主要形式,而金融服务外包特别是离岸外包成为国际服务业转移的重点。从全球范围看,金融服务外包行业正处于行业生命周期的高速成长期,^[3]而我国的金融服务外包却处于起步阶段。因此,如何抓住全球产业转移的机遇,对我国产业结构不断优化升级,促进我国金融服务外包产业的发展就具有十分重要的理论研究价值和现实意义。

德勤(Deloitte)公司^②早在2004年的研究结果就表明,未来5年内美国将有3560亿美元的金融服务要外包给海外机构,占现有金融服务成本支出的15%^[4]。根据IDC^③预计,服务

*【基金项目】上海市教育委员会科研创新项目《基于国际产业转移的上海服务外包产业发展研究》(编号09YS396);上海应用技术学院社会科学科研基金项目《上海离岸金融BPO和国际金融中心建设研究》(编号SJ2009-04)。本文得到上海应用技术学院企业管理科研团队资助。

作者简介:吴国新(1969—),男,汉族,上海应用技术学院经济与管理学院副教授,东华大学旭日工商管理学院博士研究生;高长春(1964—),男,汉族,东华大学旭日工商管理学院教授,博导。

外包产业受到金融危机的影响只是暂时的,全球离岸服务外包市场有望在2010年得到缓解,而此后会得到巨大的发展。全球服务外包转移方主要是由欧美发达国家和新兴国家共同构成,其中美国约占世界服务外包市场总额的66%,日欧约占30%。全球承接方以发展中国家为主,其中亚洲约为45%,中国、印度、爱尔兰、菲律宾和俄罗斯等20多个国家是全球外包市场的主要承接地。^[5]具体来看,服务外包主要发生在信息产品生产部门、信息技术密集使用部门以及以市场研究和金融研究等知识密集型服务为主的行业,包括金融、电信、软件、制造业等。

服务外包日益散发着它强大的吸引力,在国际竞争的舞台上更是起着极为重要的角色。例如,英国合作银行(Co-operative Bank)将账户管理、信用卡账务、计算机交易记录、现金往来和自动柜员机等非银行的核心业务外包给了第三方,将工作重点放在客户的满意度(customer satisfaction),并且强调与客户接触是至高无上的。^[6]

近年来,国内外关于金融服务外包研究的文献和著作有了较大的增加,相关的研究主要集中在金融服务外包内涵和动因,金融服务外包决策,金融服务外包与金融绩效关系,金融服务外包风险管理等方面的研究。

一、金融服务外包内涵和动因的研究

国内外对服务外包的研究相对比较成熟,但对金融服务外包的研究相对滞后,许多学者和专家主要从金融服务外包的内涵和动因入手研究与金融服务外包的相关问题(如参考文献[7]—[18])。

美国服务外包专家 Michael Corbett(2004)认为:“外包指大企业或其他机构过去自我从事(或预期自我从事的)工作转移给外部供应商”。^④2005年2月,以巴塞尔银行监管委员会为主导的“联合论坛”出台的《金融服务外包文件》^{[7][8]} (Outsourcing in Financial Services)中把外包定义^⑤为:“受监管实体持续地利用外包服务商(为集团内的附属实体或集团以外的实体)来完成以前由自身承担的业务活动。外包可以是将某项业务(或业务的一部分)从受监管实体转交给服务商操作,或由服务商进一步转移给另一服务商(有时被称为“转包”)。”按此定义,外包不包括购买合同。此处“购买”被定义为:从供应商取得服务、货物或设备,但买方不转移与客户有关的财产权信息或与其商业活动相关的未公开信息。Jensen, Pedersen (2007)认为外包是一个动态概念,企业在不同时期外包的决定因素不同,外包的业务也不同。^[9]

就服务外包的动因,大多数学者认为是在于降低成本、提高管理水平和获得先进的技术等。其实,我们从《世界是平的》^⑥作者弗里德曼在书中的一段描述可以看出还有其他好处。他认为,尽管要让那些失去工作机会的人理解外包给发达国家带来的好处并不容易,他们总是会觉得千里之外的工人用低得多的工资抢走了他们的工作,但他们确实应该在感到痛苦的同时看到新的机遇,我们的资本和劳动力得到了释放,可以从事更加精深的工作,最终产品会变得更加便宜,这给消费者带来的好处大过给企业带来的利润。^[10]

李元旭、吴晨(2000)^[11]认为业务外包是一种商业战略,即企业把自身内部业务的一部分承包给外部专门机构。银行业务外包的动因是控制成本,提高银行对市场的迅速反应能力。孙光辉(2004)^[12]对“外包”的概念、银行外包的优缺点和策略进行了详细分析,继而提出了“外包”可作为银行治理公司结构的有效工具的建议。陈菲(2005)^[13]将业务外包的动因分为内部和外部动因。认为外部动因主要有:技术动因、经济动因和市场动因;

内部推动力量是为了节省成本和提高核心竞争力。杨国亮(2005)^[14]分析商业银行业务外包的内在动因为降低成本和风险、集中有限资源塑造核心竞争力和适应市场竞争环境的变化。曾康霖、余保福(2006)^[15]认为,金融服务外包可以强化金融企业的核心竞争力,提升组织效率,规避经营风险,降低经营成本等好处。郭伟奇(2007)^[16]认为金融服务离岸外包已经成为金融企业提高金融核心竞争力的手段。许小苍、焦勇兵(2007)^[17]认为选择金融服务外包主要是出于降低成本、转移风险、突出核心竞争力、提供优质的服务、业务创新、提高劳动效率、自身能力有限等原因。廖力平、陈春环(2008)^[18]通过研究CEPA后,认为内地银行将面临具有庞大资本实力的港资银行竞争。因此,内地银行只有通过业务流程的不断再造提升其竞争力,而服务外包是银行再造过程中一个核心的战略手段。同时,他们认为,业务外包能降低银行经营成本,实现利润增长;有助于银行应对复杂多变的市场环境与客户需求;可以在一定程度上提升银行的技术水平,银行有机会利用最先进的技术和工具。从而使银行可以大胆借用外部资源和力量塑造银行竞争力。

二、金融服务外包决策的研究

国外许多学者对外包决策所采用的指标以及工具进行了讨论(如参考文献[19]—[25])。Venkatesen(1992)^[19]在价值链分析的基础上提出“是否核心业务”来进行外包决策。Ramy Elitzur和Anthony Wensley(1994)^[20]从博弈论的角度论述了由于服务外包参与双方不拥有完全的知识和信息,因此这是一个典型的信息不完全对称的博弈。Vining和Globerman(1999)^[21]从产品/活动的复杂性、供应市场的竞争性以及企业资产的专用性3个角度对企业核心能力进行区分,制定相应的外包决策。Aurelio G. Mauri(1999)^②认为,企业为了能够快速适应环境和市场的变化,不得不通过外包来调整他们的组织结构,降低成本,保持机动灵活性,专注于自身特长的核心竞争能力。Grossman G.M.和Helpman E.(2002)^[22]假设行业中的企业具有异质性,不同生产水平的企业将选择不同的组织模式,认为外包项目的技术可分离性、可标准化程度,外包可能引起的交易和管理成本上升程度、接包国生产成本和外包市场的发育程度等是影响企业离岸外包决策的重要因素。Wendell Jones(2003)^[23]认为,许多企业看到离岸服务外包对企业成本降低和海外业务开拓的好处,而没有看到离岸服务外包带来的潜在风险,其实外包的决策并不是一件容易的事。郭永辉、钱省三(2005)^[24]建立企业外包的决策模型,帮助企业进行外包决策。

Sankappanavar, Geeta(2007)^[25]在其《现在不金融服务外包,等待何时?》一文中提出了对美国金融服务外包的基本观点,他认为金融业务外包已成为全球处于市场主导地位的银行一个必备的和非常成功的战略。但他同时也提出,外包和离岸外包的许多经营者,特别是对于那些中等规模的银行而言,前景不容乐观。因为他们缺乏资源,难以跟随大银行步伐建立他们自己控制的离岸经营业务。

三、金融服务外包与绩效关系的研究

自1970年以来,证券行业等金融机构为节约成本,将部分准事务性业务(如打印及存储记录等)外包。随着经济全球化和技术更新的进一步升级,全球金融服务机构越来越多地

将原先自行承担的业务转交外包服务商完成,以便节约成本,实现企业战略。根据德勤会计事务所的研究报告预测,2010年的离岸业务市场产值将达到4 000亿美元,占整个行业总产值的20%,成本耗费可以减少1 500亿美元以上。^[16]另外,根据德勤会计事务所的一项调研报告分析,进行离岸外包的金融机构平均可以节省39%的成本,其中1/4的被调查机构认为他们节省了超过50%的成本。^⑤

关于服务外包与企业绩效的关系也涌现了一些研究成果。学者们的研究成果并不一致。有的研究(Quinn, 1992)认为服务外包能够提高发包企业的运作效率和绩效。Quinn等学者认为,外围业务^⑥外包可以极大地提高企业绩效。外围业务外包可以减少企业的外围业务而集中于核心业务,从而提高了核心业务的质量,大大降低了企业成本。有的研究(Gilley K. M., Rasheed, 2000)认为服务外包对发包企业的总体绩效无显著的影响,企业外包节省的费用被用于外包而增加的交易费用抵消了,并认为环境变化也对外包和绩效之间的关系具有影响和调节作用。在相对稳定的环境下,外围业务外包与利益相关者绩效呈正相关性;在变化较大的环境下,外围业务外包与利益相关者绩效呈负相关性。

Cronkshaw, Nick, Shah, Martin(2003)^[26]在《如何解决金融服务外包高效税收》一文中提出,对欧洲银行业务、财产管理和保险部门的金融服务外包,要构建高效的税收体系,提出务实性解决方案。并提出了金融服务外包免税交易应考虑的步骤问题等。

陈菲(2007)^[27]主要考察了财务绩效、运作绩效和竞争绩效3个指标。通过因子分析和信度分析对服务外包动因和对象对企业绩效的影响进行计量分析,发现企业外包不同的服务活动会影响企业绩效。通过研究,得出的基本结论是通过服务外包,企业能够实现运作绩效的提高,同时也可能会带来财务绩效下降,但下降幅度微乎其微。因此,建议企业可以把更多的外围服务活动、甚至是部分的关键服务活动外包出去,进一步提高服务外包的程度,以提升企业竞争力,提高企业绩效。

Douglas O. Cook和J. David Cummins专门对保险企业外包进行了阐述,就保险企业外包与自建部分业务进行了全面深入的比较研究,认为保险外包能够实现比自建更好的经济效益和社会效益。^⑧

四、金融服务外包风险管理的研究

许多企业外包的失败使学者对外包风险研究给予了极大关注。学者们的研究表明,导致外包失败的主要因素有:没有设置持续改善合同条款的防范机制,文化与目标差异所导致的融合困难,合同缺乏柔性,外包商的机会主义行为,忽视外包关系管理所导致的服务水平的下降,指派不合适的人员管理外包合同,人员士气和信心的下降,企业失去对有关职能的控制,以及外包所引起的信息安全性与潜在竞争等问题。

(一) 有关金融服务外包风险分类的研究

巴塞尔银行监管委员会为主导的“联合论坛”出台的《金融服务外包文件》中分析了金融业务外包存在的10项风险,这为以后的研究提供了参考标准。吴更仁(2007)^[28]将金融服务外包风险分为6个类别,在此基础上提出金融服务外包的风险防范和控制。王铁山,郭根龙,冯宗宪(2007)将常见的金融服务外包业务与其风险表现形式相结合加以研究。卢锋(2007)

^[29]在其《服务外包的经济学分析：产品内分工视角》中将金融机构外包操作所面临的风险分成5类：战略风险、声誉风险、法律风险、缺乏适当的退出战略风险、信息风险。刘浏(2005)^[30]对商业银行业务外包的风险进行了论述，指出业务外包的五大风险，分别是削弱控制权、操作风险、增强依赖性、不确定性风险和加大监管难度。

(二) 有关风险识别方面的研究

王瀛, 赵鹏大(2008)^[31]认为“金融服务外包风险一般来源于机构本身、外包服务商和市场环境等方面”。张云川(2005)^[32]在其博士论文《IT外包服务及其执行过程风险规避的研究》中提出IT服务外包中服务商的风险有3个来源：服务商自身，客户和交易。吴更仁(2007)在《金融服务外包风险控制》一文中提出了如何识别风险因素以及分析了风险因素的作用机理。

(三) 有关风险度量方面的研究

刘继承(2005)^[33]运用量化的风险评估工具对风险及风险控制进行研究。刘倩(2007)^[34]为了度量金融服务外包风险而利用3种风险评估模型将风险量化。Wullenweber, K., Jahner, S., Krcmar, H.(2008)^[35]在其《关系风险缓和：业务流程外包缓和风险的关系方法》一文中，调研了335家企业的业务流程外包，通过计量分析，发现通过关系因素可以缓和风险，可以将操作的、履行的方法和财务驱动分离。研究结果表明，特殊冲突解决方案，对控制性能风险是最重要；而固有关系属性，例如信任，是最适用于管理财务风险。最后，建议在各自的风险和利益度量方面，进行一项更加完整的和具体的契约关系机制建立。Wullenweber, K., Weitzel, T.(2007)^[36]在其《根据经验探索研究标准化操作如何减少外包风险》一文中，从理论上建立了一个BPO风险模型，研究显示，较少标准化流程的风险要高于较多标准化流程的风险。并通过对126家德国银行的数据研究发现，财务和执行风险在高低标准化业务流程之间是不同的，低规范化的业务流程会有持续的高风险。

(四) 有关风险防范和规避方面的研究

《金融服务外包文件》^[37]提出规避风险的基本方法，并对各国金融监管机构的外包业务监管提出了9项指导性的建议，并对各国监管当局对外包业务的监管进行了比较。张云川(2005)在其博士论文《IT外包服务及其执行过程风险规避的研究》中提出合同中的服务水平协议条款对部分外包风险的规避是有一定作用的。曾康霖、余保福(2006)，针对金融服务外包过程中可能出现的风险，提出金融机构要加强金融业务外包的全流程风险管理，通过建立实施业务外包的各项配套机制，利用合同控制金融服务外包的风险，加强外包业务道德风险监控，防止寻租行为出现等。王庆喜(2005)^[38]认为，在选定外包业务后，银行必须制定标准来评价服务商有效、可靠并高标准完成外包活动的资格和能力，以及某一特定服务商的潜在风险。提出对于服务商的审查一般要包括以下几个方面：(1) 选择有资质并有充分的资源完成外包工作的服务供应商；(2) 确保服务供应商在该活动中理解并能实现银行的目标；(3) 落实服务商履行义务的财务能力。杨大楷(2008)^[39]认为国内金融机构对外包的风险进行管理时，需要做好合同的设计、制定风险控制计划和制定应急方案等方面的工作。

另外，关于知识产权保护、商业机密流失以及数据安全等也是风险管理的重要组成部分

分。Hitendra Wadhwa, Roit Arora和Harpreet Khurana(2005)指出,对于像金融、保险等行业来说,数据的安全性是至关重要的,是一个要通过服务水平协议(Service Level Agreements)来约定的核心问题。因此,决定离岸外包的因素不仅要考虑成本节约,还需要考虑数据安全的保障问题。^⑥

五、对现有研究的评价

通过对国内外关于金融服务外包及其风险管理研究相关文献的回顾,我们发现学术界及国际咨询公司进行了大量的案例和实证研究,开发了一些研究方法和理论框架,在理论上和实践上为金融企业的外包实践提供了决策依据。但同时,我们可以看出现有的研究仍存在一些不足之处:

1. 研究主题 从回顾现有文献来看,目前研究的主题主要集中在对金融服务外包的概念、内涵和动因的论述,金融服务外包决策问题的研究,金融服务外包与金融绩效关系的研究,金融服务外包风险管理的研究等方面。从目前研究的内容和主题来看,主要集中在ITO的研究,对金融服务外包的研究相对较少。微观研究和宏观研究层面严重脱节,宏观研究主要集中在服务外包对诸如母国就业、工资水平等影响,服务外包产生的动因分析,如何借鉴印度发展服务外包的经验等,缺乏统一系统的理论研究体系和逻辑分析框架。微观层面也停留在服务外包双方关系的管理和风险规避问题探讨。从总体上来说,缺乏对金融服务外包理论基础深层次的挖掘,从金融业务价值链视角来研究金融业务应该如何进行外包还比较少见,从微观视角对外包双方的合作伙伴关系的构建,信任机制的建立到风险管理还缺乏深层次的研究。

2. 研究视角 从现有的研究来看,这些研究主要以发达国家为主,缺乏对发展中国家服务外包产业一般性发展规律的深入研究和探讨;主要以发包商的立场研究较多,而缺乏作为服务外包承接方的研究,这是发展服务外包具有极大研究前景的领域。尤其是从金融服务外包承接方的视角来系统地研究金融服务外包风险的相关问题就更少。对外包风险的系统研究明显不足。目前的研究主要体现在基于案例研究基础上的风险识别和相关管理措施的制定,而对金融服务外包风险的产生、风险评估方法、外包中激励机制的设计,以及如何确保风险管理措施的有效性的研究还很欠缺,没有形成一个系统的风险管理框架,因此也缺乏对金融企业外包风险管理的普遍指导意义。

3. 研究方法 国内外的研究主要从经济学经典理论和管理学理论对金融服务外包作理论上的解释,其中有少数理论推理和演绎,也有采用案例分析和市场调查的研究方法,也有采用计量研究的方法。这些研究比较注重理论变量之间关系的概念型研究。从总体上来看,研究方法不够系统全面,应该把定性研究和定量研究相结合,将系统研究和个案研究相结合,将规范研究和实证研究相结合,从而使研究结果更有说服力。同时,也缺乏对金融企业服务外包具体运作层面问题的探讨,缺乏实证分析,实践指导意义不是很大。

六、结 语

受国际产业转移本身规律以及我国地缘区位等方面因素的影响,我国经济开放成长较早阶段主要伴随承接国际制造业转移的主题开展生产外包,随着我国进一步融入经济全球化和

我国经济的不断深入发展,服务外包也得到了一定的发展,可以预见,随着我国服务经济的不断发展和金融业的不断对外开放和发展,金融服务外包也必将逐步提上议事日程。因此,如何通过促进国内和国际金融服务外包的发展,推动我国生产型服务业和金融服务业的发展,并最终与制造业更高阶段的成长形成良性互动,是值得我们研究的一大课题。

(作者单位:上海应用技术学院 东华大学)

注 释:

- ① 不同学者对现代服务外包的起源问题存在不同的理解。有研究者将1954年Electric Corp.与Arthur Andersen and Univac签订的信息系统服务合同作为现代服务外包的起点;也有人将20世纪70年代的日本企业将工程师技能外包给印度,80年代末GE和Xerox在海外建立分包中心(captive center)等作为现代服务外包的起点。
- ② Deloitte(“德勤”),著名的全球咨询公司,主要服务项目有审计、企业管理咨询、财务咨询、风险管理及税务服务。发布《关于全球金融机构离岸外包》等重要研究报告。
- ③ IDC,全球著名的信息技术、电信行业和消费科技市场咨询、顾问和活动服务专业提供商。发布了《中国服务外包市场发展系列报告》等多篇具有全球影响力的服务外包市场的研究报告。
- ④ 原文是“Outsourcing is the turning over to outside suppliers of work that big companies and other institutions used to do (or could be expected to do) for themselves”(Michael Corbett, 2004a)。
- ⑤ 由于不同学者对金融服务外包定义表述各不相同,本文仅综述具有代表性的联合论坛的定义,其他学者关于金融服务外包的内涵表述不再阐述。
- ⑥ 《世界是平的》这本书中列举的推平世界十大力量中一半以上与服务外包具有直接和间接的联系。
- ⑦ Aurelio G. Mauri. Trust and Knowledge in the Outsourcing Relationships: The Rise of the Virtual Company, 1999.
- ⑧ Federal Deposit Insurance Corporation, “Offshore Outsourcing of Data Services by Insured Institutions and Associated Consumer Privacy Risks”, June 2004.
- ⑨ Bettis(1992), Lei and Hitt(1995), Quinn(1992), Gilley K. M., Rasheed(2000)等将企业外包业务分为外围业务和核心业务。
- ⑩ 转引自:杨琳,王佳佳.金融服务外包:国际趋势与中国选择[M].北京:人民出版社,2008:16.
- ⑪ 参见:Hitendra Wadhwa, Rohit Arora and Haarpreet Khurana. Beyond Cost Reduction: The Risks and Rewards of Global Services Sourcing, 2005.

参考文献:

- [1] 彼得·德鲁克.大变革时代的管理[M].上海:上海译文出版社,1999.
- [2] Gary Hamel, C. K. Prahalad. The Core competence of the Corporation[J]. Harvard Business Review, 1990, 68 (3): 79-91.
- [3] 杨琳,王佳佳.金融服务外包:国际趋势与中国选择[M].北京:人民出版社,2008:1,4.
- [4] 王铁山,郭根龙,冯宗宪.金融服务外包的发展趋势与承接策略[J].国际经济合作.2007,(8):14-17.
- [5] 中国服务外包研究中心,中国国际投资促进会,中欧国际工商学院编.中国服务外包发展报告[M].上海:上海交通大学出版社,2009:1-24.
- [6] 朱晓明,等.服务外包——把握现代服务业发展新机遇[M].上海:上海交通大学出版社,2006:1.
- [7] 魏欣,李文龙译.金融服务外包[J].巴塞尔银行监管委员会、国际证监会组织、国际保险监督官协会、国际清算银行联合论坛.中国金融,2005,(13):58-61.
- [8] Outsourcing in Financial Services[J]. Basel Committee on Banking Supervision. The Joint Forum. 2005: 4.
- [9] 刘绍坚.软件外包:技术外溢与能力提升[M].北京:人民出版社,2008:78.
- [10] 托马斯·弗里德曼.世界是平的[M].长沙:湖南科学技术出版社,2006.

- [11] 李元旭,吴晨.银行业务外包问题初析[J].国际金融研究,2000,(12):34-38.
- [12] 孙光辉.外包:提升银行核心竞争力的有效途径[J].企业经济,2004,(7):149-151.
- [13] 陈菲.服务外包动因机制分析及发展趋势预测——美国服务外包的验证[J].中国工业经济,2005,(6):67-73.
- [14] 杨国亮.策略性外包:商业银行增强核心能力的重要举措[J].中国城市金融,2005,(11):31-33.
- [15] 曾康霖,余保福.金融服务外包的风险控制及其监管研究[J].金融论坛,2006,(6):20-25.
- [16] 郭伟奇.中国承接金融服务离岸外包相关问题初探[J].改革探索,2007,(12):35-37.
- [17] 许小苍,焦勇兵.我国发展金融业务流程外包的SWOT分析[J].服务贸易,2007,(7):57-60.
- [18] 廖力平,陈春环.浅谈内地银行业通过服务外包应对CEPA的一点建议[J].全国商情(经济理论研究),2008,(3):102-120.
- [19] Venkatesan R. Strategic sourcing to make or not to make[J]. Harvard Business Review, 1992, 70(6): 97-118.
- [20] Ramy Elitzur, Anthony Wensley, "Game Theory as a Tool for Understanding Information Services Outsourcing", <http://www.palgrave-journals.com/cgi-taf/Dyanpage.Taf?File=/jit/journal/v12/n1/full/a9900226a.html&filetype=pdf>, 1997.
- [21] Vining A., Globerman S. A conceptual framework for understanding the outsourcing decision [J]. European Management Journal, 1999, 17 (6): 645-654.
- [22] Grossman G.M., Helpman E. Integration versus outsourcing in industry equilibrium[J]. The Quarterly Journal of Economy, 2002, 117 (1): 85-120.
- [23] Wendell Jones. Offshore Outsourcing: Trends, Pitfalls, and Practices[R]. Executive Report, Vol. 4, No. 4, from [www. Cutter.com](http://www.Cutter.com), 2003.
- [24] 郭永辉,钱省三.企业外包战略的决策模型研究[J].北京工商大学学报(社会科学版),2005,(1):102-120.
- [25] Sankappanavar, Geeta. Financial Services Outsourcing: Not If, But When. Bank Technology News, 2007, (7), Vol. 20 Issue 7, 33-38.
- [26] Cronkshaw, Nick, Shah, Martin. How to outsource financial services ax-effectively[J]. International Tax Review, 2003, (11), Vol. 14 Issue 10: 12.
- [27] 陈菲.服务外包动因、对象及企业绩效之互动关系研究[J].经济师,2007,(1):212-214.
- [28] 吴更仁.金融服务外包风险控制[J].海南金融,2007,225(8):56-58.
- [29] 卢锋.服务外包的经济学分析:产品内分工视角[M].北京:北京大学出版社,2007.
- [30] 刘浏.商业银行业务外包的收益与风险分析[J].北方经济,2005,(10):52-53.
- [31] 王瀛,赵鹏大.基于风险控制的金融服务外包策略[J].江西社会科学,2008,(8):94-99.
- [32] 张云川.IT外包服务及其执行过程风险规避的研究[D].武汉:华中科技大学,2005.
- [33] 刘继承.企业信息系统与服务外包风险管理研究[J].实践研究,2005,(2):180-183.
- [34] 刘倩.金融服务外包及其风险研究[D].大连:东北财经大学,2007.
- [35] Wullenweber, K., Jahner, S., Krcmar, H. .Relational risk mitigation: the relationship approach to mitigating risks in business process outsourcing 2008 41st Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 7-10 Jan. 2008, Waikoloa, HI, USA.
- [36] Wullenweber, K., Weitzel, T..An empirical exploration of how process standardization reduces outsourcing risks Proceedings of the 40th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, 2007.
- [37] 魏欣,李文龙译.金融服务外包(上)[J].巴塞尔银行监管委员会、国际证监会组织、国际保险监督官协会、国际清算银行联合论坛.中国金融,2005,(14):59-61.
- [38] 王庆喜.金融服务外包风险及其对策[J].华东经济管理,2005,(5):136-138.
- [39] 杨大楷.中国开展银行业务外包的研究[J].经济问题,2008,(2):81-85.

(下转第52页)

- [9] Tversky, Amos, and Daniel Kahneman (1981), The Framing of Decisions and the Psychology of Choice, Science 211, 453-458.
- [10] Tversky, Amos, and Daniel Kahneman (1992), Advances in Prospect Theory: Cumulative Representation of Uncertainty, Journal of Risk and Uncertainty 5, 297-323.
- [11] 赵学军,王永宏.中国股市“处置效应”的实证分析[J].金融研究,2001,(7).
- [12] 杨继生,田映华.关于证券市场投资者风险偏好的实证研究[J].价值工程,2003,(5).
- [13] 王美今,孙建军.股市收益、收益波动与投资者情绪[J].经济研究,2004,(10).
- [14] 张金清.非理性条件下的风险偏好与投资选择研究[J].管理评论,2004,(12).
- [15] 陈磊,曾勇.基于股市下跌背景下的处置效益效应分析[J].管理评论,2005,(3).
- [16] 贺京同,霍焰.投资者行为、实体经济与资产价格[J].财经问题研究,2005,(11).
- [17] 何基报,鲁直.什么影响着投资者选择卖出或继续持有[J].管理科学学报,2006,(12).

The Risk Preference of Medium and Small Investors under the Different Market Condition

JI Shang-zhou

Abstract: according to the expected utility theory the risk preference of different investors can be divided into risk aversion, risk neutral and risk seeking. In the prospect theory the risk preference is described as loss aversion. According to the empirical study on the risk preference of medium and small investors in Chinese A share market we find the risk preference of medium and small investors is affected by their gain or loss. The investors are risk seeking when they have a gain and are risk neutral when they have a loss. The medium and small investors in A market are not loss aversion defined in prospect theory.

Key words: medium and small investors; risk aversion; risk neutral; risk seeking

(上接第38页)

A Literature Survey of Financial Services Outsourcing

WU Guo-xin GAO Chang-chun

Abstract: In recent years, services outsourcing is a hot topic, and has been studied by domestic and foreign scholars from different perspectives, but the research on financial services outsourcing is less. In this paper, the results of research on financial services outsourcing are reviewed. Various theories for financial services outsourcing explanation are introduced. An evaluation on financial services outsourcing is provided from the research subjects, research perspective and research methods. Finally, the future prospects for research have been put forward.

Key words: financial services outsourcing; services outsourcing; risk management