

# 中国银行业的个人金融服务

曹卉宇

(东南大学 经济管理学院,南京 210096)

**摘要:**本文对我国商业银行开展个人金融服务的历程进行了一个回顾,剖析了个人金融服务的概念,总结了个人金融产品的特点为:无形性、非标准化、生产与消费同时进行以及易逝性。中国银行业的个人金融服务存在环境的缺憾和内部管理的缺憾,必须借助外部动力、内部动力以及依靠客户策略和产品策略来加快个人金融服务。

**关键词:**银行业;个人金融服务;金融产品

**中图分类号:**F830.33 **文献标志码:**A

## 一、中国银行业个人金融服务的介绍

### (一)中国的商业银行布局

中国商业银行业从整体来看,分为三个层次:以四大国有商业银行(中国工商银行、中国农业银行、中国银行、中国建设银行)为龙头的全国性商业银行,以12家(交行、中信、光大、广发、深发、浦发、兴业、华夏、民生、招商、恒丰、浙商)股份制商业银行为中间层次的跨区域银行,以城市商业银行(120家)(数据截止于2005年8月2日)为第三梯队的区域性银行。应该说,四大国有商业银行、跨区的股份制商业银行以及城市商业银行基本覆盖了各个层面的客户。按照《中华人民共和国商业银行法》,设立全国性商业银行的注册资本最低限额为十亿元人民币,设立城市商业银行的注册资本最低限额为一亿元人民币,注册资本应当是实缴资本。

### (二)中国商业银行业的个人金融服务发展过程

金融业通常将客户市场划分为零售市场与批发市场,主要面向消费者和小企业的银行被称为零售银行,主要向公司和其他机构提供金融服务的大规模的银行被称为批发银行。

中国零售银行业金融服务的发展,可以分为三个阶段。第一阶段为储蓄存折阶段。这时期商业银行为个人提供的服务相对单一,仅限于基础的存取功能。第二阶段为银行卡阶段。其主要特征是银行卡逐步取代存折存单,解决后者使用不便、支付结算

功能不强的问题。第三阶段,将是个人账户为标志的账户管理阶段。

### (三)中国商业银行业的个人金融品种

中国银行业陆续推出了一些个人金融业务。从存款业务来看,除了传统品种外,还开设了自动转存、存本取息、通知存款、支票账户存款以及提供存款证明书等;从贷款业务来看,目前向个人提供的贷款有:信用卡透支贷款、典当贷款、存单抵押贷款、凭证式国债抵押贷款、保单抵押贷款和个人消费贷款,有的银行还开办再就业贷款、助学贷款等;从个人中间业务来看,主要有:代理兑付国债、企业债券业务,代理收费和执行特定账户的指定付款业务,同城或异地的资金结算和汇款业务,代客买卖外汇业务,开出或托收外币汇票、旅行支票、外币信用卡业务,提供汇率和利率情报业务,个人理财咨询服务以及代理贵重物品保管和出租保险箱业务等。此外,信用卡业务也得到了一定程度的发展,现在已发行的信用卡、智能卡、储蓄卡、与证券、保险公司联网的“一卡通”以及和工商企业联合推出的各种消费卡正在走进个人客户的金融活动领域。上述业务的开展,表明中国的个人金融业务的发展已经起步并已取得了一定的成效。

## 二、个人金融产品的概念剖析

### (一)个人金融产品的定义

金融产品是为应对市场上顾客的金融需求而产生的,特定的金融产品应该是针对特定顾客的金融

收稿日期:2006-04-01

作者简介:曹卉宇(1973-),女,江苏省邳县人,东南大学经济管理学院讲师,研究方向:消费者金融。

问题的解。其次,金融产品本身是广义的概念,它既包括所有在金融市场上交易的作为金融活动载体的金融工具,又包括由金融机构提供的独立的或附着于金融工具的各类金融服务。

我们将金融产品定义为:金融机构为开展业务的需要,针对特定市场上顾客的金融需求而设计和推广的产品,其基本形式为独立的或附着于金融工具的金融服务。相应地,如果金融机构的客户可概分为个人客户和组织客户两大类,则个人金融产品可定义为:金融机构为开展个人业务的需要,针对特定市场上个人客户的金融需求而设计和推广的产品,其基本形式为独立的或附着于金融工具的金融服务。

### (二) 个人金融产品的特点

严格说来,金融机构提供的所有金融产品都具有服务产品的特性,而个人金融产品的这一特征尤其明显,这是由于个人的金融需求与组织的金融需求相比,更加多样化和不确定。

作为服务产品的个人金融产品具有无形性、非标准化、生产与消费同时进行以及易逝性的特点。

无形性意味着金融机构不容易就个人金融服务的实际内容向客户作展示或沟通交流,客户也难以评估其质量,因此客户对服务的感受是至关重要的。非标准化意味着个人金融服务的质量在很大程度上取决于金融机构无法完全控制的许多因素,最重要的因素之一就是直接为客户服务的工作人员满足客户需要的能力和意愿。生产与消费的同步性意味着个人金融服务的质量和个人客户的满意度在很大程度上要依赖于生产和消费的“真实瞬间”发生的情况,因此大规模和集中化的生产很难获得显著的规模经济效益。易逝性意味着个人金融服务不能储存,因此很难管理其需求的波动,金融机构为充分利用其生产能力就必须进行准确的需求预测并制定合理的计划。

### (三) 个人金融需求分析

个人金融产品所满足的是个人需求中的金融需求,需求是以购买能力为支持的需要,因此个人的金融需求来源于个人的金融需要。家庭要处理的基本金融决策有四种,即消费和储蓄决策、投资决策、融资决策、风险管理决策。这基本上可以看作是个人的金融需要的内容。曾康霖教授的论述则更为详尽,他认为社会成员的金融需要主要是:实现价值的需要、融通资金的需要、信用消费的需要、信用保证的需要和保存价值的需要。

银行个人客户在其经济活动中主要有三个方面的金融需求:一是拥有一定的资产,需要合理消费或投资;二是因消费或投资需要,自有资金不足需要融资;三是有上述两类需要,但因为自身不具备相关专业知识和没有可靠的足够的信息来源或者没有足够的时间和精力,从而需要专业人士提供咨询或委托其办理相应业务。如果一、二类需求可以称为实体性需求的话,那么第三类需求就可以称为劳务性或知识性需求。

基于此,商业银行个人金融产品大致可划分为三大类:第一类是基础产品。其主要分为储蓄产品和贷款类产品两种。储蓄产品是以储蓄为基础的多种账户的集合,在产品推介方面强调的是储蓄和客户的账户管理,产品的功能延伸较弱;贷款产品如个人住房贷款、小额质押贷款、综合消费贷款、汽车消费贷款、助学贷款等资产类业务正处于快速发展的时期,基本上还属于新兴业务。第二类是代理类产品。主要是面向大众的代理公用事业费业务。现有的个人代理业务产品基本上可通过各家银行的网点或电子渠道办理。第三类是理财类产品,指银行为某一部分客户群提供较复杂的个人金融产品或服务,如“银证通”、“银保通”、基金业务、个人外汇买卖等。购买这些产品的客户需要具备一定的资金实力、风险承受能力以及具有个人资产保值增值的投资欲望等因素。

## 三、中国银行业个人金融服务的评价

### (一) 中国银行业个人金融服务的缺憾分析

1. 环境缺憾。目前中国实行着严格的分业管理,银行业与证券业、保险业、信托业严格分开,加之存贷款利率管制较严。

缺乏健全的个人信用制度。目前,由于全社会的个人信用制度还未建立起来,逆向选择问题极为严重,严重制约了个人信贷业务的发展。个人没有信用记录,对个人的贷款就需要严格的审查手续,这些繁琐的贷款手续,使真正信用度好,又需要贷款的个人望而生畏,只好另辟蹊径;而信用度差,甚至恶意骗取银行贷款的人,却会不厌其烦,不达目的决不罢休,增加了银行工作人员的调查难度。

2. 内部管理缺憾。个人金融市场被人为分割。由于银行传统分工是建立在以银行为中心,“客户围绕银行”的基础上,个人金融业务就支离破碎。现有的个人金融业务如银行卡、个人住房信贷、个人小额抵押贷款、各类消费信贷等分布在4、5个部门。

营销不合理。银行的营销不是根据客户的需求系统完整地制定市场营销策略,而是竭力将现有业务品种推销出去。对不同的现实顾客和潜在顾客的需求特点和变化趋势的系统分析不够。银行之间以形象和收益为代价的竞争反倒刺激了客户的不良欲望。从而形成金融业的无序竞争。没有根据顾客层次的不同来提供个性化、差别化的服务。

## (二) 中国银行业个人金融服务发展的动力

1. 外部动力。中国推行一系列重大的改革措施迫切需要个人金融服务的支持,国家鼓励将间接融资改为直接融资;国有企业在竞争领域退出,企业产权多样化,推行经理人持股,住房商品化,改革医疗保险等,都将极大地刺激个人的金融服务意识,促进个人财富和资本化转变。

2. 内部动力。20世纪90年代以来,各国的经济金融状况均发生了较大的变化。在国际上,企业的资金筹措逐渐由过多地依赖从银行借入的间接融资型转向通过发行股票、债券等直接从金融市场筹集的直接型,使得资本市场的资金调度成为企业融资的中心,而银行借款则只是作为一种对直接金融的补充。在这样一个金融变革的过程中,以传统存贷款为中心的银行业功能正逐步呈低下的趋势,银行业的功能不再仅仅是从前单纯的存贷款中介,而是提供范围广泛的各类服务的金融服务业,或者说是一种帮助进行资产风险控制的风险控制业、资产经营业,这是一种巨大的变化。这种变化迫使银行努力探索新领域、开发新产品。开拓个人金融方面的业务,对于大多数银行来讲是一个极具潜力的新领域,也是发挥自己网点网络优势的主要领域。

3. 技术动力。以计算机和互联网技术为中心的科技产业迅猛发展并改变着世界,也促进和加强了金融领域的改革。高速通信网络和运算速度极快的个人电脑等使消费者个人水准的信息通讯基础设施建设有了很大的改善,利用互联网技术可以在瞬间完成双向信息情报交流,对于市场参与者来说,以往在时间与空间上的距离大大缩短了。这场技术革命,使银行向个人客户提供快速、高效的金融服务具备了操作技术的可行性。因此,各银行纷纷开设网络银行业务、电话银行业务、安装ATM机等,在银行和广大个人客户之间架起了桥梁并通过它们向个人客户提供全方位、综合性的金融业务和金融服务。

## (三) 中国银行业发展个人金融服务的策略

1. 客户策略。个人金融业务由于其面对的是众多有关不同需求、不同背景的个人客户,其保持

和发展与顾客牢固关系的难度亦较大。为了保持和发展与顾客的牢固关系,促进个人金融业务的发展,不仅重视个人客户的需要并不断调整自身,而且还注重研究客户需要背后更广泛和复杂的各种变量因素,以市场为导向,以高质量的、多样化的、特定的服务满足顾客多层次的需要,使自己在多重关系的互动中获得自身发展的持续动力。比如,充分把握住每一个人一生中不同的阶段,由于生活方式的不同而产生不同的需求这一特点,针对顾客不同的年龄阶层、不同生活需求,开发出了相应的金融产品,在就职、结婚、购房、生儿育女、子女教育、工作转职、搬家、资产形成、资产运用、离职后的支援等多方面推出了相应的商品和服务,使个人客户一生中都能得到银行的金融支持,并且在顾客和银行之间建立起了一种稳定的、长期的联系。

进行客户市场细分,针对不同层次的客户提供适合他们需求的金融产品和服务,是银行服务由统一化、大众化向层次化、个性化转变。银行应该根据客户的年龄层次、收入水平、存款流量和对银行利润的贡献程度等指标进行客户细分,从中选出发展个人金融业务的目标客户,在此基础上,实施有效的市场定位。银行80%的利润来自于20%的重点客户,所以必须集中大部分资源,重点为20%的客户提供优质的服务。将重点客户从普通的客户中区分出来,使其享受不同的价格优惠和柜台服务。

2. 产品策略。商业银行在确立核心产品以后,应该加快对现有产品的整合,努力提高产品创新能力。在对原有产品的功能和市场需求变化进行对比、分析的基础上,组合包装现有金融品种,适应不同客户的需要,提供多样化和个性化的服务。比如,可以推动储蓄品种和消费信贷品种的组合,如教育储蓄和教育贷款的组合,住房储蓄和住房贷款的组合,可以推动储蓄品种和代理保险的组合,如针对在校学生的教育储蓄和高等教育保险的组合,针对在岗职工的零存整取和失业保险的组合、针对退休人员的零存整取和养老保险的组合;可以推动消费信贷产品与代理保险的组合,如住房贷款、汽车贷款与防务、汽车等财产保险的组合,旅游贷款和人身安全保险的组合;推动个人理财项目组合,如针对高收入阶层的理财咨询、个人信托、代客投资的组合服务;针对中等收入阶层的消费信贷、信用卡的组合服务;针对低收入阶层的代收代付、借记卡的组合服务等。

产品的整合与创新有利于形成短时间的垄断,以获得超额利润。加快产品整合与创新,缩短开发时

间,抢先推向市场,既可以获取定价权和超额垄断利润,为后续产品的研究开发提供经费,也可以在群雄并起、竞争者激烈时抢先撤退,转向新的产品和服务。

务,力求从客户服务和产品研发上取得突破,在竞争中保持不败。

## 四、结论

与发达国家相比较,中国银行业的个人金融业务开展得比较晚。所以就目前而言,这项业务还比较落后。但是,在国家经济体制改革的外部动力和银行业寻求新的利润空间的内部动力的推动下,在技术的推动下,中国银行业已经意识到个人金融服务的战略重要性,并且在发展这项业务时,也取得了一些进展。商业银行业应该进一步加快个人金融业务

## 参考文献

- (1) 肖北溟. 商业银行个人金融产品的比较及策略分析. 金融论坛, 2003(4).
- (2) 孔微巍, 魏媛媛. 商业银行个人金融服务的国际比较. 学术交流, 2005(1).
- (3) 翟立宏. 个人金融产品的特性: 不同角度的考察及启示. 经济问题, 2005(1).
- (4) 贺瑛. 个人金融产品策略. 浙江金融, 2005(8).
- (5) 刘志友. 商业银行拓展个人金融服务业务的研究. 农村金融研究, 2000(8).
- (6) 任碧云. 我国银行发展个人金融业务之探讨. 金融研究, 2001(7).

## Personal Financial Service of China Banking

CAO Hui - yu

(Economics and Management School of Southeast University, Nanjing 210096, China)

**Abstract :** The process of personal finance service supplied by China commercial banking is reviewed in the article. The concept of personal finance service is introduced. The characteristic of personal finance service is immateriality, un-standardization, simultaneity of production and consumption and easy-elapse. There are shortcomings including circumstance and inner management. Commercial banks have to expedite personal finance service in virtue of exterior power and inner power. They should strengthen the customer policy and product policy.

**Key words :** Commercial Banking; Personal Financial Services; Financial Product

(上接第 61 页)

和保障。假如没有信息,农村物流系统将陷于瘫痪,无法正常运作。因为每一个子系统信息的输入和输出,都是下一个子系统运行的前提和基础,也是整个农村物流系统相互沟通、调节、运转的支持和保障,是农村物流大系统能够高效运行的关键。其次,信息是农村物流系统经营决策的保障和支持。决策是企业最基本的管理职能,它对于复杂的、动态多变的农村物流系统尤为重要。农村物流企业经营的范围和目标是根据各种信息,对这些信息进行分析、研究和论证之后方能进行相关的决策。信息的真实性和可靠程度决定农村物流经营的成败和农村物流企业

的生死存亡,根据虚假的信息做出的错误决策有可能会造成企业全局性的失败和破产。所以,我们必须强调信息在农村物流系统中经营决策的支持作用。

## 参考文献

- (1) 仪秀琴, 付洪垒, 刘桂华. 我国农村物流发展前景分析. 农村经济, 2004(4).
- (2) 王新利. 我国农村物流模式分析. 经济与管理研究, 2004(3).
- (3) 苗青, 白玲, 曲鹏. 符合区域经济增长模式的现代物流经济的研究. 物流技术, 2004(4).
- (4) 李学伟, 曾建平, 卢勃. 中国物流交易模式理论. 清华大学出版社, 2004.

## Study of Setting Up the Our Country Rural Logistics System

WANG Hui - ling, YUAN Wei - hai

(Anhui Economy and management college, Hefei 230051, China)

**Abstract :** Developing the rural economy is the urgent mission of our current national economy and social development. The rural logistics is importance in the rural economy development. But our country rural logistics development is placed in a beginning stage, also lacking to efficiently operating logistics system. This paper presents practicable strategies of setting up the rural logistics systems in foundation of knowing rightly the characteristics of the rural logistics, analyzing objectively its existent problem and its reason.

**Key words :** Keywords: logistics; country; system