

服务外包与中国服务业发展丛书

江小涓 主编

金融 服务外包： 国际趋势与中国选择

杨 琳 王佳佳 著



人 民 出 版 社

服务外包与中国服务业发展丛书

江小涓 主编

金融服务外包： 国际趋势与中国选择

杨琳 王佳佳 著

 人民出版社

策划编辑:郑海燕

责任编辑:万 琪

封扉设计:肖 辉

图书在版编目(CIP)数据

金融服务外包:国际趋势与中国选择/杨 琳 王佳佳 著.

-北京:人民出版社,2008.11

(服务外包与中国服务业发展丛书 江小涓主编)

ISBN 978-7-01-007180-0

I. 金… II. ①杨…②王… III. 金融-商业服务-对外承包-研究-中国 IV. F832.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 107946 号

金融服务外包:国际趋势与中国选择

JINRONG FUWU WAIBAO GUOJI QUSHI YU ZHONGGUO XUANZE

杨 琳 王佳佳 著

人民出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

北京市文林印务有限公司印刷 新华书店经销

2008 年 11 月第 1 版 2008 年 11 月北京第 1 次印刷

开本:880 毫米×1230 毫米 1/32 印张:10.125

字数:263 千字 印数:0,001-3,000 册

ISBN 978-7-01-007180-0 定价:22.00 元

邮购地址 100706 北京朝阳门内大街 166 号

人民东方图书销售中心 电话 (010)65250042 65289539

总 序

人民出版社即将出版“服务外包与中国服务业发展”这套丛书,这里对选题背景、现实意义和丛书特点做两点说明。

一、选题意义和研究宗旨

总体上看,国内理论界对服务经济和服务业开放相关问题的研究相对薄弱。这一方面是因为这个研究领域本身有许多难题,包括服务范畴模糊、定义分歧和测度困难、服务贸易和服务外包统计口径特殊和数据缺失等,制约着研究的“生产”和“供给”;另一方面,国内服务业发展和服务业开放长期相对滞后,对理论研究的“需求”不足。

理论研究要与日益变化的现实同步。最近几年,服务全球化和服务外包发展迅速,后来居上成为全球化的主导力量和重要内容。同时,国内服务业发展和开放也受到更多重视。但服务业国际分工与制造业很不相同,中国问题又有自身特点,将以往的理论分析框架套用到服务领域不一定适用。需要进行系统研究,从理论上揭示其存在发展的内因与外因,并全面描述其最新进展和重要特征,为政策权衡和企业决策提供基础。

丛书围绕以下方面展开研究。

一是分析国际服务外包发展现状和趋势。力求从多个角度和方面展示全局情景、重点行业、主要表现和重大意义,包括推动因

素、生产重组、企业行为、贸易和投资流向、技术外溢的表现和渠道、对母国和东道国的影响等等。同时,还有对服务外包发展宏观背景的研究分析,包括经济全球化特别是服务全球化的进展、信息技术的发展、各国服务业的开放等,这些因素对服务外包发展起到引领和支撑作用。

二是分析中国承接国际服务外包发展的现状和趋势。我国服务业发展和开放相对滞后是一个突出问题,对就业、人民生活、产业竞争力、可持续发展、国际分工地位等都有不利影响,利用好服务全球化和服务外包的机遇具有重要意义。丛书对我国承接服务外包概况做了全面描述,重点分析了中国利用好这个机遇的意义及有利和不利条件,提出了战略选择和政策建议。

三是进行重点行业研究。丛书中有专著分别研究软件行业、设计行业、银行业、保险业等服务外包发展较快行业的情况。服务外包是一种特殊的国际分工形态,不同行业的表现形式和发展潜力差异明显,需要进行细分基础上的研究。从目前国内外已有的研究成果看,缺乏总量基础上的数据、情况和分析,而且不同来源的口径差别很大;而分行业的研究基础较好,能够获得系统数据和情况,有利于国际比较,对产业和企业来说更有针对性和借鉴意义。

四是提供分析服务外包的恰当理论工具。有理论才有前瞻性观察角度和预测能力,避免就事论事和依据愿望做结论。分析全球化和国际分工,较常使用的理论工具有专业化分工理论、比较优势理论、要素禀赋理论和企业合约理论等。丛书中的相应研究表明,这些理论都可以用来分析服务全球化和服务外包问题,哪种理论更适宜,取决于研究的起点、目的和对象。本项研究还提出了一个新的理论视角,即从企业合约理论看,可以将服务外包的本质定位于人力资本市场合约和劳务企业合约的统一。这个观点的推论是:服务外包将带来全球生产结构和产业组织的重大变革。

二、丛书选编要求和特点

丛书选编在内容和体例上并无定式,但有一些基本要求。一要有本土问题意识。中国国情有许多特点,照搬国外理论和经验,仅从逻辑上做演绎推理可能不适用。研究的目的是解决自身问题。二要有实证研究。要有合理的数据基础,重要判断和结论要立足于全面系统的数据,或者大样本的调研,使观点建立在可信的事实基础上,避免从少数案例、个别事件就引出一一般性结论。三是情况和数据要新。服务全球化和服务外包发展变化很快,几年时间情况会有很大不同,以较早时期的情况、数据为依据进行研究,没有现实针对性。四是有恰当的理论平台。没有理论分析框架,就不能对事件意义做出到位评估,也难以做出科学预测和展望。

按照上述要求,目前已选入丛书的专著有七部。丛书是开放性的,希望能以此为平台,集结这个领域中的优秀研究成果,促进我国承接国际服务外包的健康发展,推动理论创新。

丛书中的部分内容来源于《承接全球服务外包及中国服务业的开放式发展》课题的成果,这项研究得到清华大学公共管理学院产业发展与环境治理研究中心(CIDEG)的资助。人民出版社将《丛书》列入出版计划,是对这项研究工作的肯定和支持;经济编辑室的郑海燕副主任为丛书的编辑出版做了大量工作。在此一并致谢。

江小涓

2008年5月

目 录

总序	(1)
第一章 导言	(1)
一、选题背景及研究目的	(1)
二、主要概念的界定	(2)
三、金融服务外包的主要形式	(3)
四、研究框架和研究方法	(9)
第二章 金融服务外包理论背景与研究进展	(12)
一、金融服务外包理论背景	(12)
二、国内外研究进展	(15)
第三章 国际金融服务外包发展历程、特点与趋势	(19)
一、全球金融服务外包发展历程	(19)
二、全球金融服务外包发展特点与趋势	(22)
三、全球金融服务离岸外包发展特点与趋势	(31)
四、全球银行业外包总体特征与发展趋势	(43)
五、全球保险业外包总体特征与发展趋势	(50)
六、全球金融服务外包的接包方与发包方案例	(88)
第四章 全球金融服务外包效应、动因与风险	(95)
一、全球金融服务外包效应评估	(95)
二、全球金融服务外包动因	(105)
三、金融服务外包风险特性、监管约束与管控方式	(113)

第五章 中国金融服务外包的现状与特征	(127)
一、中国金融服务外包现状	(127)
二、中国承接金融服务离岸外包机构的现状	(151)
三、中国金融服务外包特征	(185)
四、中国承接金融服务离岸外包企业的案例分析	(227)
第六章 中国承接金融服务离岸外包的区位优势分析	(238)
一、区位优势的相关理论	(239)
二、基于区位优势的离岸接包地竞争力： 国家吸引力与城市吸引力	(240)
三、承接金融服务离岸外包的区位优势 分析：以中国为例	(245)
第七章 中印承接金融服务业离岸外包比较与借鉴	(264)
一、发展历程和现状	(264)
二、推动因素和主要经验	(266)
三、中印承接金融服务离岸外包差距与启示	(281)
第八章 中国金融服务接包战略研究	(283)
一、中国发展金融服务外包的重要意义	(283)
二、中国金融服务外包的发展前景	(286)
三、中国承接金融服务外包业务的 基础与条件日臻完善	(288)
四、中国发展金融服务外包的政策建议	(290)
参考文献	(305)
后记	(312)

第一章 导 言

一、选题背景及研究目的

20 世纪 80 年代以来,随着经济金融全球化、一体化发展,经济结构升级日益深入,全球服务贸易快速增长,服务贸易结构发生了前所未有的变化。1980 ~ 2005 年间,世界服务贸易出口额从 0.37 万亿美元扩大到 2.41 万亿美元,25 年间增长了 5.7 倍,占世界贸易出口的比重从 1/7 增长到近 1/5;服务贸易结构转向旅游运输等传统贸易与金融服务等新型贸易并举发展格局,金融服务外包正日渐成为金融服务贸易的重要形式。

20 世纪 90 年代以来,经济金融全球化、一体化进程加快,在全球范围内进行资源优化配置的新一轮国际产业转移发展迅猛,其中,金融服务外包特别是离岸外包,以其降低成本、增加收入、提高质量、改进效能等多重优势,成为国际产业转移的重点领域,对金融服务贸易贡献与日俱增,在金融服务业地位日趋重要。从全球范围看,金融服务外包行业正处于行业周期的高速成长期,已成为国际外包市场的主流。2005 年,全球服务外包市场规模为 6244 亿美元,其中金融服务外包的市场份额最大,达到 1413 亿美元,约占全球外包总规模的 23%。

与发达国家相比,受金融发展相对滞后、政策法规体系尚不完善、金融信息安全和信用系统缺乏保障等因素影响,我国金融服务外包理论与实践仍处于起步阶段。如何深入研究国外金融服务业

外包的内在发展规律,借鉴印度等国成功经验,对于我国抢抓全球金融服务外包“离岸化”发展机遇,提升承接金融服务外包能力,加快产业结构升级,促进国民经济又好又快发展,具有十分重要的现实意义和战略意义。

本书将在梳理金融服务外包发展理论的基础上,简要介绍国内外相关研究的进展,并以银行业和保险业为例,说明全球金融服务外包的总体特征、区域分布、组织形式与发展趋势,分析金融服务外包的动因、效应、风险特性以及相应的监管约束和管控方式,通过文献收集和一手调研,从定量和定性两个角度描述中国金融服务外包的现状与特征,以及中国承接离岸金融服务外包所面临的机遇和挑战,并在对比借鉴印度经验的基础上提出中国发展金融服务外包的战略。

二、主要概念的界定

外包是指公司将业务流程中的部分工作交给其他公司去完成。按照外包目的地不同,可分为两类,一类是在岸外包,另一类是离岸外包,前者是指将工作外包到本国的其他公司,后者是指将工作外包到其他国家。

2004年8月2日,在巴塞尔银行监管委员会(BCBS)、国际证监会组织(IOSCO)、国际保险监督官协会(IAIS)及国际清算银行(BIS)组成的联合论坛上发表的《金融服务业务中的外包》,将金融服务外包定义为“被监管者将部分在持续经营的基础上本应由自己从事的业务利用第三方(既可以是被监管者集团内部附属子公司,也可以是集团外公司)来完成”^①。金融服务业务外包不仅

^① 2005年巴塞尔委员会银行监管联合论坛,金融服务外包(Basel Committee on Banking Supervision Joint Forum, 2005, Outsourcing in Financial Services)。

包括将业务交给外部机构,还包括将业务交给集团内其他子公司;不仅包括业务的初始转移,还包括业务的再次转移(也可称之为“转包”);不仅包括银行业务的外包,还包括保险、基金等业务的外包。需要指出的是,巴塞尔委员会所界定的外包不包括购买合同,如购买家具、软件等标准化产品,更不包括金融机构承包的企业财务资金等业务。本书中,定义所称被监管者,与外包发包方概念是一致的;定义所称第三方,与外包提供商概念是一致的。

具体来讲,金融服务外包是指银行和保险公司等金融机构将原本应由自身处理的某些事务或某些业务活动,委托给本机构以外的第三方进行处理的经营方式。例如核心业务处理、信息和交易处理、计算处理、租赁业务、贷款审批、委托业务、国际业务、证券监管、系统发展及维护、集团服务、数字认证服务外包等。金融机构业务外包是将自身核心能力集中于战略环节的一种战略行为,其实质在于企业重新定位,重新配置各种资源,将资源集中于相对优势领域,从而提升自身的竞争优势,增强持续发展的能力。

三、金融服务外包的主要形式

金融服务外包,从供应商地理分布状况看,可分为在岸外包和离岸外包^①,离岸外包是指企业为降低成本、保留核心业务和提高竞争力而将部分业务或流程转移至低成本的国外企业的一种商业行为,金融机构服务外包的发包主体与接包主体分散在不同的国家(地区)。其中,在岸外包包括现场外包(On-site shore)和境内外包(Onshore),离岸外包既可分为近岸外包(Nearshore)和离岸外包(Offshore),又可分为两岸(Twoshoring)和多岸外包(Multi-

^① 谢雨白、沈玉良:《上海金融服务业务外包的条件与政策建议》,载《上海金融》2007年第1期。

shoring)。近岸外包的好处是：两国地理位置相近，风土人情、法律、习俗相近，较易沟通，来往方便。外包提供商如果能够提供商岸和多岸外包，就可以利用完善的基础设施，建立起规模的专业队伍，获得最有价格竞争力的服务；同时还能提升处理复杂事务的能力，针对不同地区与国家的财政、法律、经济与人力资源特点提供专业的研究与服务，形成极为突出的国际化服务优势。从涉及的行业看，不仅包括银行业务的外包，还包括保险、基金等业务领域的外包。本书对附属离岸外包与非附属离岸外包不予细分。

金融服务外包中，无论是在岸外包还是离岸外包，是银行业外包还是证券业抑或保险业外包，各自都可以有四种分类方式：一是按照金融机构与外包提供商股权关系分类；二是按照金融机构将一项业务外包给外包提供商家数分类；三是按照金融机构外包内容分类；四是按照金融机构外包业务性质分类。本书主要探讨以银行、证券和保险等机构为主体的金融服务外包。

（一）按照金融机构与外包提供商股权关系分类

按照金融机构与外包提供商股权关系，金融外包可以划分为外包给发包方全资控股机构、发包方合资机构、直接第三方和非直接第三方四种形式。

1. 外包给发包方全资控股机构。金融机构在本地或其他成本较低的离岸外包目的地，建立全资控股外包机构。该方式由于需要较大规模的前期投入，只适用于大型金融机构；因直接由母公司管理，较其他外包方式风险更低；因不涉及第三方，在其他条件相同的情况下，可以更大程度节省中间费用。目前，JP 摩根、梅隆金融、花旗银行和标准人寿等金融机构，在印度和其他国家设立了全资外包机构。

2. 外包给发包方合资机构。金融机构与其他合作伙伴共同设立的外包机构。因发包方可以按照股权占比，对外包机构实施

相应的控制,风险相对较低。

3. 外包给直接第三方。直接第三方作为外包机构,与发包方之间没有股权关系,直接承接外包业务。发包方对直接第三方的控制主要是通过外包协议,管控力度较弱,风险较大。目前,美国银行、德意志银行和美林等国际大型金融机构,都将业务外包给印度的直接第三方。

4. 外包给非直接第三方。金融机构将业务外包给外包提供商,该外包提供商再将这一业务的全部或部分转包给其他外包提供商,主要是转包给其他国家的外包提供商。在这种方式下数据信息可以在没有发包方监控的情况下,流转至海外被转包机构,带来较大的保密风险,是风险最高的一种外包方式。需要指出的是,本书中所说外包给第三方,包括外包给直接第三方和外包给非直接第三方两种方式。

(二)按照金融机构将一项业务外包给外包提供商家数分类

按照金融机构将一项业务外包给外包提供商家数不同,金融服务外包可以划分为“一对一”和“一对多”两种方式。前者是指金融机构将一项业务外包给一家外包提供商,后者是指一家金融机构将一项业务分拆,外包给不同的外包提供商。

(三)按照金融机构外包内容分类

按照外包内容划分,金融外包可以划分为信息技术外包(Information Technology Outsourcing, 简写 ITO)、业务流程外包(Business Process Outsourcing, 简写 BPO)、营销外包、资产管理外包和知识处理外包(Knowledge Process Outsourcing, KPO)等。其中,信息技术、业务流程和知识处理等外包,主要采用离岸外包方式,营销外包主要采用在岸外包方式,资产管理外包会同时采用离岸外包和在岸外包。

1. 信息技术外包

按照计世资讯的定义,信息技术外包是指企业战略性选择外部专业技术和服务机构,代替内部部门和人员来承担企业 IT 系统或业务系统运营、维护和支持服务。信息技术外包主要包括系统操作服务、系统应用服务和基础技术服务三类,各自的主要服务内容如表 1—1 所示。

表 1—1 信息技术外包的分类及其主要内容

分类	外包的主要内容
系统操作服务	银行数据、信用卡数据、各类保险数据、保险理赔数据、医疗/体检数据、税务数据、法律数据(包括信息)的处理及整合
系统应用服务	信息工程及流程设计、管理信息系统服务、远程维护等
基础技术服务	承接技术研发、软件开发设计、基础技术或基础管理平台整合或管理整合等

数据来源:根据企业提供资料整理。

2. 业务流程外包

业务流程外包是指金融机构将一个或多个内部职能外包给外部服务提供商,由后者来拥有、运作、管理这些指定职能,主要包括金融机构的需求管理、内部管理及业务运作服务等。银行、证券基金和保险公司都会不同程度地将数据信息录入与处理、呼叫中心、财务处理和人力资源管理等职能外包,与此同时,银行还会把按揭服务和信用卡服务,保险公司还会把保单管理、理赔、代理机构管理、核保、精算、死亡和巨灾风险管理等自身特有的业务职能外包。理想的 BPO 能够标准化和自动化。金融服务业特别适合 BPO,这是由其重复性和交易性所决定的。由于保险公司 BPO 的业务流程受到规章制度和监管法规等制约,保险业 BPO 落后于银行业等其他行业。

在金融机构普遍适用的业务流程外包方面,数据信息录入与

处理是指金融机构将客户原始数据信息的录入、修订、打印、邮寄和扫描等业务外包。呼叫中心外包是指将客户信息技术桌面支持、客户服务投诉信息服务、电话营销业务和其他客户信息服务等外包。财务和人力资源管理外包,前者主要是指将金融机构的会计核算、财务管理和出具相关监管报表等外包;后者是指将人力资源规划、招聘和薪酬管理等外包。

在银行特殊的业务流程外包方面,按揭和信用卡业务外包是指银行不直接从事这两类业务,而是委托专门的按揭公司和信用卡公司等代为进行。

在保险特殊的业务流程外包方面,保单管理外包是指将保单的整个生命周期,即保单设计和销售之后的全部业务流程外包,包括保单出单、保单邮寄、保单变更(投保人、受益人姓名和地址变更等)、保单复效、保单转换、保费计算、新单和续期保费收取、保单满期给付、保单贷款、支取保单收益和退保等。理赔外包是指将理赔受理、查勘、数据输入、状态查询、追踪、确认赔付定价和支付赔付价值等业务外包。代理机构管理外包是指将代理机构佣金流程和客户支持、代理机构桌面技术支持、网络服务支持等外包。核保外包是指将保单风险评估、保单发行、初期保险费处理与缴费等核保业务外包。精算外包是指将精算业务流程整体外包。死亡和巨灾等风险管理外包是指将部分死亡风险较高或潜在赔付风险较大产品的保费收入,进行分保,将这类风险外包给再保险公司。这种模式在美国和加拿大等保险市场较为流行,这两个国家金融机构新业务的60%都外包给再保险公司;北美金融机构1/4的有效保单都进行分保。

3. 营销外包

营销外包在保险业比较普遍,是指保险公司利用其他机构,销售本公司产品。主要分为两类,隶属于自己公司的专属代理机构营销,独立的代理机构代销(如保险经纪公司和银行保险营销等)。

专属代理机构只能销售自家公司的产品,不能与其他金融机构签约,金融机构支付给直接销售队伍的费用包括底薪和从每张销售保单提取的佣金,而专属代理机构只收取佣金,因此,金融机构更青睐于将营销业务外包给专属代理机构。

独立的代理机构可以与多家金融机构签约,销售多家金融机构的产品。其中,银行保险营销是指银行利用自身网点优势和服务优势等,代理销售一家或多家保险产品。

4. 资产管理业务外包

资产管理业务外包是指金融机构将全部或部分投资资产委托给资产管理公司代为运作和管理,资产管理公司收取管理费用。随着金融机构,特别是保险公司投资范围的扩大,投资品种的增多,投资复杂性和专业性的提高,投资压力不断增大,投资风险越来越高。为尽量实现一定风险程度前提下的投资收益最大化,金融机构,特别是保险公司,纷纷追求专业化投资管理,将部分或全部投资资产进行外包。目前,国际保险业投资外包主要有两种模式,一种是委托没有股权关系的独立第三方资产管理公司,另一种是委托自己全资或参股的资产管理公司。

5. 知识处理等其他业务外包

知识处理外包是指金融机构为提升自身的决策能力和专业化运作水平,要求外部服务提供商提供全面、及时、综合的市场判断和研究解释,提出专业的研究成果和解决方案,包括数据信息分析、专项业务领域咨询、投资研究和技术研究、监管报告、专利申请、网上教育等。KPO 从某种角度可以看做一种更为高端的 BPO 服务模式。^①

^① 据美国权威咨询公司 Gartner 的市场分析,ITO 占据了近 60% 的全球服务外包市场,BPO 占据了近 40% 的份额,而 KPO 则刚刚兴起,目前所占份额较小,但未来增长速度将较快。

其中,市场及其相关数据信息分析外包是指将银行保险市场数据分析、客户分析、产品数据分析、保单数据分析、退保数据分析等统计研究需求外包。业务咨询外包是指金融机构将重大决策、技术含量高的业务咨询外包。监管报表和报告外包是指将需要定期报送的监管报表与报告的整理和撰写等工作外包。

(四)按照金融机构外包业务性质分类

根据金融机构外包业务性质,可将外包划分为两类,一类是标准化业务外包,是指将发展较为成熟、经验较为丰富、标准化程度较高和程式化程度较强的业务进行外包;另一类是专业化业务外包,是指将发展较不成熟、经验十分欠缺、专业性很强、内部发展能力不足的业务进行外包。

采用标准化业务外包方式的金融机构,通过将事务性较强、标准化和制式化较易、重复性较大的业务外包,借助外包提供商提供的更加优化、简捷、高效的管理策略和管理流程等优势,提升自身内部管理技能。

采用专业化业务外包方式的金融机构,通过将自身所不熟悉的业务领域、专业领域深度挖掘职能和某些特殊职能,以及一些急于上线的新业务、新产品外包,能够在较短时期内提升自身所不具备的专业水平和专业质量,加快新产品、新业务上市,进一步释放发展潜能。

四、研究框架和研究方法

(一)研究框架

本书共分八章,各章的主体内容如下:

第一章导言,主要阐述选题意义,明确基本概念、研究框架和方法。