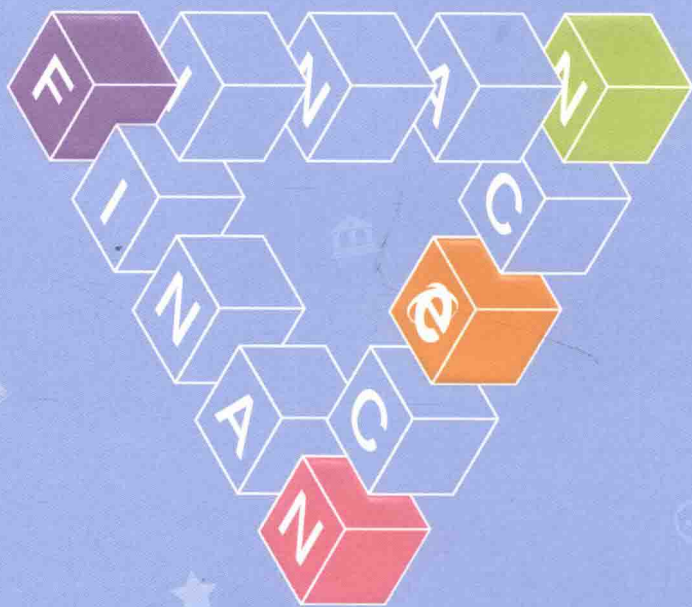




金融互联网化

新趋势与新案例

谢 平◎主编

吕 雯 夏玉洁 杨鑫杰◎参编

传统金融机构互联网化的实践总结和趋势预判

中信出版集团

金融互联网化

新趋势与新案例

谢 平◎主编

吕 雯 夏玉洁 杨鑫杰◎参编

中信出版集团·北京

图书在版编目 (CIP) 数据

金融互联网化: 新趋势与新案例 / 谢平 主编; 吕雯,
夏玉洁, 杨鑫杰参编. -- 北京: 中信出版社,
2017. 2

ISBN 978-7-5086-7236-6

I. ①金… II. ①谢… ②吕… ③夏… ④杨… III.

①互联网络-应用-金融 IV. ①F830.49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 009763 号

金融互联网化: 新趋势与新案例

主 编: 谢 平

参 编: 吕 雯 夏玉洁 杨鑫杰

出版发行: 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)

承 印 者: 三河市西华印务有限公司

开 本: 880mm × 1230mm 1/32 印 张: 8 字 数: 136 千字

版 次: 2017 年 2 月第 1 版 印 次: 2017 年 2 月第 1 次印刷

广告经营许可证: 京朝工商广字第 8087 号

书 号: ISBN 978-7-5086-7236-6

定 价: 39.00 元

版权所有 · 侵权必究

如有印刷、装订问题, 本公司负责调换。

服务热线: 400-600-8099

投稿邮箱: author@citicpub.com

金融互联网化的浪潮滚滚而来，不可阻挡，其蓬勃发展的背后蕴藏着深刻逻辑。利率市场化进程加快，金融对内对外开放步伐加大，挤压了传统金融业的利润空间，加剧了金融机构之间的竞争。传统金融业面临战略布局的关键时点，加速推进行业互联网化势在必行。新兴互联网金融层出不穷的创新模式以及迅速迭代的产品开发又深深地刺痛了传统金融业的神经。此外，大数据、云计算、移动互联等技术的发展也为传统金融业的互联网化提供了技术抓手。在这种背景下，传统金融机构纷纷主动融入互联网化大潮，结合自身风险管控的专业力量和优势资源，推动传统金融业务布局从线下向线上转移，并不断地进行优化及延伸，以更好地把握竞争的主动权，从而打开了传统金融互联网化的全新局面。

在运营端，传统金融业的互联网化进程缩短了资金融通链条，降低了信息不对称性。互联网丰富的数据资源也促进了征信系统的完善，为强化风险控制提供了强有力的支持。此外，互联网减少了传统金融机构物理网点和人工服务的需求，改变了传统金融机构依赖铺设网点形成的“粗放式”竞争模式，同时降低了传统金融机构在客户营销、信息收集及处理、交易促成、风险管理等过程中的成本，提高了传统金融业的运营效率。

在客户端，传统金融机构开始树立起互联网思维与以用户为中心的思维，积极进行互联网化改造，为客户带来更好的体验。金融机构利用互联网化进程中形成的内外部大数据资源，可以更深入地洞悉客户的个性化需求，实现更有针对性的场景化营销和动态产品创新。另外，以前传统金融机构由于成本和内部管理机制的限制，对“长尾客户”的重视不够，在融合了互联网平等、透明、开放、扁平等特点之后，金融以更丰富、更亲民的形式融入到了我们日常的生活中，其普惠性作用愈发明显。

互联网为传统金融行业带来了机遇，同时也带来了风险和挑战。互联网与金融的结合使得互联网金融行业的风险更为复杂，不仅有传统金融的风险，还新增了互联网特有的一些风险，而且这些风险形态多样、瞬息万变，具有极强的传播力、破坏力。现

阶段，金融互联网化相关的体制机制还不够成熟，这要求监管部门在防范风险和鼓励创新之间寻求一个平衡点，既要尽可能减少金融互联网化过程中产生的负面影响，又不能抑制有益的创新，降低市场活跃性。为此，监管部门必须加强合作，重点完善征信和信息披露制度，提高行业透明度。

金融的互联网化并没有改变金融的本质，没有改变金融功能或者金融契约的法律内涵。互联网化改造后的金融仍遵守着金融活动的基本规律，而传统金融机构在把握金融规律方面有着丰富的经验，其风险管理能力也较强，在稳定金融秩序方面有着举足轻重的作用，因此传统金融机构在整个金融行业中的作用仍然不可磨灭。特别是在监管收紧的大环境下，传统金融机构的优势更加突出，行业洗牌的过程将为运行相对规范的传统金融机构带来更多的发展契机。这就是在新兴互联网平台风生水起的情况下，我们仍然不断提出要重视传统金融机构互联网化的原因。

千淘万漉虽辛苦，吹尽狂沙始到金，金融互联网化的美好明天指日可待。展望未来，我们相信传统金融机构建立的互联网平台将会提供更多优质、便捷和普惠的金融服务，在增进社会福利的同时也为实体经济注入更多的活力！

目 录

序 言 / III

第一章 银行业的互联网化 / 001

一、网络银行 / 002

二、直销银行 / 032

三、移动银行 / 044

专题分析：Apple Pay 介绍 / 062

四、银行电商 / 075

专题分析：银行电商 SWOT 分析 / 091

专题分析：组织架构对银行业互联网化的影响 / 095

第二章 保险业的互联网化 / 102

一、互联网保险 / 102

专题分析：大数据在互联网保险中的应用 / 126

二、相互保险 / 129

第三章 证券业、信托业的互联网化 / 144

一、互联网证券 / 145

二、互联网基金 / 161

三、互联网信托 / 181

专题分析：智能投顾介绍 / 193

附 录 互联网金融政策解读 / 214

一、对《关于促进互联网金融健康发展的指导意见》的分析 / 214

二、互联网金融专项整治的情况简介 / 219

三、互联网金融发展与监管中的 10 个开放问题 / 227

参考文献 / 236

后 记 / 246

第一章 银行业^①的互联网化

谈及传统金融互联网化，首先要关注的是处于金融行业第一阵营的银行业。过去十余年，得益于中国经济的高速增长，以及准入门槛、利差管制等政策红利，中国银行业经历了快速的发展，2003—2013 年银行资产规模增长 5 倍左右，利润增长超过 50 倍，盈利水平远超其他行业。

但随着互联网技术、移动通信等技术的不断成熟和大规模应用，银行业在原有业务领域的主导地位不断受到挑战。不仅互联网企业凭借自身优势，从生态圈外围向银行业不断侵蚀，撬走了“长尾客户”中的大量零售和小微客户，并且自成生态体系的大型商业平台机构，也在以各种方式向银行业渗透，产业和金融业

^① 本书所说银行业主要指商业银行资产业务、负债业务和中间业务等。

互为犄角、相互借力，形成了新的竞争势力。

虽然受限于组织架构、激励机制、创新环境，银行业的互联网化过程更多的是被动应战，但中国银行业自 20 世纪 90 年代开始已经探索互联网等新技术，不仅具有国际领先的金融信息技术平台，而且数据集中管理优势明显，信息化建设具有扎实而稳固的基础。

目前，中国银行业正以更加开放的思维和创新视野，在更高起点上推动金融业务与信息技术的融合发展，以更好地加快传统银行业互联网化的进程。一方面，倚靠庞大的客户基础和丰厚的经济支持，银行业有实力在创新领域展开新技术的探索和应用尝试，以低价格甚至免费的服务来获取客户，实现快速扩张；另一方面，银行已经在积极学习和借鉴，从自身角度出发尝试颠覆式的产品和业务模式，手机银行、直销银行、移动银行、银行电商正是各产品线的典型代表，通过更低的成本、更加简洁易用的产品、更好的客户体验巩固自身地位，主动适应和迎接互联网时代的金融生态环境。

一、网络银行

互联网金融的兴起为传统商业银行带来了许多新的机遇、挑

战和启发。众多商业银行都开始重新规划战略，利用独有的金融基础设施优势和业务牌照资源，借助网络银行这一金融创新模式进行业务拓展；新兴的互联网公司也借助技术优势积极发展银行业务，纯网络银行开始出现。

（一）基本介绍

1. 概念

1998年，巴塞尔银行监管委员会将网络银行（又称网上银行、在线银行或互联网银行，英文为 Internet Bank 或 Network Bank）定义为：通过电子渠道供应零售和小额金融产品与服务的银行^①。其中金融产品与服务包括存款、账户管理、金融咨询、电子账单支付以及其他电子货币支付。1999年，美国货币监理署提出了“网络银行是指一些系统，利用这些系统，银行客户通过个人电脑或者其他智能化装置进入银行账户，获得一般银行产品和服务信息”的定义^②。网络银行并不是仅仅通过局域网、互联网等运行，还可以利用银行内部的局域网、资金转移及支付清算

① BCBS. Risk Management for Electronic Banking and Electronic Money Activities, 1998.

② OCC. Internet Banking - Comptroller's Handbook. Comptroller of the Currency Administrator of National Banks, 1999.

网络、电信网络进行运作^①。

2. 特点

网络银行推动了传统商业银行线下业务向线上的迁移，拓展了原有服务渠道，提升了业务处理的信息化、流程化、智能化水平，并大大降低了服务成本；提升了客户体验兴趣，改善了融资效率，丰富了“以客户为中心”的创新内涵，大力推动了互联网金融的产品创新。

实现不受时空限制的交易。开放的运行环境、纯虚拟的柜台交易模式，网络银行为客户提供“3A 式服务”，即任何时候（Anytime）、任何地点（Anywhere）、任何方式（Anyhow）都可以提供服务。客户只需拥有网络硬件设备，便可在支付极低费用的情形下接入网络银行，并且可以通过电子邮件、自助上网服务等方式与银行专业人员进行实时在线沟通。自由的服务时间、开放的地域和国界，使客户可以随时随地享受银行服务。

提供便捷的“一站式”服务。网络银行免去了往返物理网点的奔波，以电子通信取代了纸面通信，减少了纸张浪费，并且大大缩短了办理业务的时间；客户不仅可以办理存款、贷款、支

^① 马佳蓉，网络银行税收法律制度研究 [D]，西南财经大学，2005。

付、结算等柜台业务，还可以了解证券、保险、基金等相关产品的的相关信息，为客户提供更加灵活、全面的金融服务。

实现成本节约型运行。传统银行庞大的分支机构、物理网点带来了巨大的建设、运营、管理成本。统计显示，网络银行的运营成本远低于实体银行：传统银行营业成本占总资产的比重为2%~3%，而网络银行仅占1%以下；网络银行的交易成本也远低于传统银行分支机构、电话、ATM机、客户终端等交易渠道，如图1-1所示，消费者通过分支机构进行一次交易平均需要1美元，而通过互联网则仅需0.02美元。

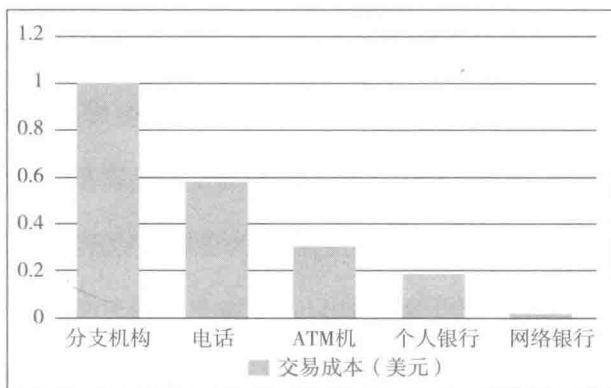


图1-1 客户通过不同渠道的标准化金融交易成本

资料来源：Claessens, Glaessner, Klingebile, Electronic Finance; Reshaping the Financial Landscape Around the World, 2002

实现资金高效运转。纯网络银行的服务都是线上提供的，由于互联网具有随时随地的特点，资金需求者和资金提供者可以实

时获得资金供需信息，从而实现了资金的高效运转，减少了资金供需双方以及银行获取信息所花费的时间和精力，也缩短了资金运转周期，节约了整个社会的成本。

3. 主要模式

根据与传统银行的关系，网络银行可以划分为网络支行和纯网络银行两种模式。网络支行是商业银行为了拓展业务，在传统银行的基础上建立起来的机构，它仍然是传统银行的一部分，是对物理网点的补充。纯网络银行是完全与传统机构分离的独立法人，仅以互联网作为交易媒介。

(1) 网络支行

商业银行 80% 的利润来自于 20% 的优质客户，其余 20% 的利润则来自于 80% 的普通客户。因此 20% 的优质客户是各家银行争夺的焦点。随着利率市场化的推进和各家银行产品同质化竞争的加剧，传统银行也开始关注以前不被重视的 80% 的普通客户，但若还靠传统业务渠道只会带来成本的大幅攀升。尤其是目前一系列创新型金融机构正在以低姿态挖掘长尾用户的潜力，它们“以市场为导向，以客户为中心”的友好型定位，动摇了传统商业银行的客户基础。种种不利情况促使商业银行借鉴利用新的信息技术平台，以更好地洞察客户需求、提升客户交互、优化设计

产品和服务流程，网络支行在这一背景下应运而生。

网络支行是指现有的传统银行将内部封闭性银行网络系统与互联网相联，建立交易型网站，将互联网作为新的渠道为客户提供一系列金融服务的网络银行。网络支行大部分沿用了现有银行的名称和品牌，是内设于传统银行的一个非独立部门，是传统银行的存贷业务在空间上的拓展，是实体机构的辅助和补充。

在商业银行规划网络支行的过程中，平台覆盖、数据、风险管理是其布局的三大要素。平台覆盖是获得市场掌控力的根本，是网络银行迅速抢占市场份额、获得掌控力的主要途径；数据是服务客户的关键资产，平台所收集的客户行为的内部数据和来自独立数据提供商的外部数据是网络银行改善服务、提升风险管理的关键资源；培育一体化信用评级体系，有助于网络银行实现风险管理，对其实现可持续增长至关重要。

早期的网络支行，主要集中于资讯查询类与转账支付类业务，如信息发布、账户信息查询、网上转账、网上支付等。随着互联网技术、身份认证技术、网络通信安全技术的发展，网络银行业务逐步拓宽，部分银行甚至已涉足住房抵押贷款、网上小额质押贷款等授信业务。

现阶段，我国的商业银行普遍设立了自己的网络银行。传统

银行业务支撑网络支行业务的快速展开，利用银行已经积累的大数据，网络支行通过云计算分析，对客户进行筛选、细分，根据客户偏好定向推送相应产品信息，大大降低了客户的营销成本。网络支行业务拉动传统银行业务的持续发展，在开发新产品时，网络支行可以作为产品发布和测试平台，通过投入少量资金进行模拟、试验及客户测试，待产品成功且成熟后再进行大规模推广，有助于降低试错成本。

案例 1-1 招商银行 U-BANK8

招商银行网上企业银行平台 U-BANK8 是专门为小企业推出的网络银行平台，提供企业账户信息查询和维护、交易转账、投资理财、资产托管、融资租赁等服务。通过网络银行的形式帮助小企业提高资金运转效率、实现运营资金保值增值、解决中小企业融资难题、优化供应链上下游企业合作关系。

U-BANK8 平台优势明显，具体来说有以下几点：

第一，降低业务办理成本。将传统的银行业务转移到互联网上，节省了企业员工往返银行的时间、费用，并且避免了相关风险。同时，银行也省去了大量网点、人员开支，减少了纸质资料、人工审核、交通运输等方面的成本。

第二，提高企业融资效率。依靠招商银行网上企业银行平

台，企业融资过程的审批实现了自助化，大大缩短了企业的融资周期。互联网7×24小时实时服务的特点，可以随时随地满足企业的融资需求，便利了小企业的业务开展。

第三，提高客户识别能力和产品创新能力。通过网上企业银行平台，招商银行按照企业在供应链中所处的位置，设置个性化的业务方案，并在此基础上，设计出能更好地满足企业需求的新产品，将服务拓展到客户的所有上下游企业，提供全流程、全方位的综合金融服务方案。

第四，降低违约风险。通过网上企业银行平台，招商银行可以获取企业的商流、物流、资金流、信息流等多条线信息，实现银行对企业运营和资金运转情况的全面掌控，保证企业所提供信息的真实性和准确性，从而大幅降低了银行的违约风险。

（2）纯网络银行

随着互联网的发展，信息实现了高度透明化，传统银行提供金融信息的作用弱化了，人们对银行网点的依赖度降低，而人口低密集区域的银行网点的收入有时很难抵消成本支出。另外，近几年人们对互联网安全技术的信任感大大提升，网络购物、网络社交软件的大规模使用培养了用户借助互联网进行交易、办理相关业务的习惯，积累了大量用户数据，这为纯网络银行的产生提供了良好的“土壤”。