



何开宇 ◎ 著

GUOWAI GEREN JINRONG
YEWU CHUANGXIN

国外个人金融 业务创新

本书是一部研究国外银行个人金融业务产品、营销、经营方式创新的著作，全书精选全球个人金融市场银行产品、经营管理创新案例近400项，分专题有系统地研究各领域创新实践和规律，探讨个人金融业务发展趋势和热点问题，为我国商业银行个人金融业务的创新工作提供建议和借鉴。

· 013048754

F830.33
170

国外个人金融 业务创新

GUOWAI GEREN JINRONG
YEWU CHUANGXIN

何开宇 ◎ 著



北航

C1658469

中国金融出版社

F830.33

170

责任编辑：丁 芊

责任校对：张志文

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

国外个人金融业务创新 (Guowai Geren Jinrong Yewu Chuangxin) / 何开宇著. —北京: 中国金融出版社, 2013. 6

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6995 - 8

I. ①国… II. ①何… III. ①商业银行—银行业务—国外
IV. ①F830. 33

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 120376 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市丰台区益泽路 2 号

市场开发部 (010)63266347, 63805472, 63439533 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 62568380

邮编 100071

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

装订 平阳装订厂

尺寸 169 毫米×239 毫米

印张 27.75

字数 408 千

版次 2013 年 6 月第 1 版

印次 2013 年 6 月第 1 次印刷

定价 58.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 6995 - 8/F. 6555

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

序 言

中共十八大提出“实施创新驱动发展战略”，建设创新型国家。“深化金融体制改革，健全促进宏观经济稳定、支持实体经济发展的现代化金融体系”，“推进金融创新提高银行、证券、保险等行业竞争力”。金融创新是金融领域中新理论、新方法、新成果的创建活动，内容包括新理论的灌输、新技术的运用、新产品的开发、新方法的推广和新模式的替换等。目前我国商业银行产品服务同质性严重，为了生存和发展，必须坚持不懈地推进产品及服务创新，全面提高现代金融服务的效率 and 专业化水准，在竞争中实现新的跨越。银行之间的竞争就是创新能力的竞争。

商业银行的个人金融业务是指银行对个人和家庭开办的包括储蓄、银行卡、投资咨询、资产运作、消费信贷等服务在内的业务。个人金融业务具有业务范围广、批量大、收益稳定、风险相对较小的特点，是商业银行发展最快也是创新最为活跃的领域之一。近年来我国商业银行的个人金融（以下简称个金）业务取得了很大发展，部门分工更加细化，客户量和业务量都快速扩大。目前金融市场发达国家的商业银行个人金融业务已经成为银行盈利的重要渠道。美国资产最大的几家银行包括存款、卡业务、社区银行、房地产金融、财富管理与投资经纪等与个人客户相关的业务资产占比和净利润占比一般都接近 50%，个别银行甚至接近 70%。我国一些主要商业银行个金业务资产和净利润占比与世界上的先进银行相比，还有很大差距。全球管理咨询公司麦肯锡公司 2012 年 3 月发布的中国零售银行业新纪元报告预测称，中国零售银行总收入将在未来十年大幅增长，预计到 2020 年行业总收入将达到 1.5 万亿元，约为 2011 年的 2 倍。我国居民个

人资产也将保持快速的增长,个人金融业务还有巨大的增长空间。个人金融业务新产品、新服务以及新的营销、运营、管理方式,往往给商业银行带来巨大的收益。目前,市场竞争日益激烈,个人金融产品和服务同质化严重,急需加强个人金融业务的创新工作,对国外先进银行创新实践和经验的研究有迫切的需要。

从1999年到2009年的10多年里,我在英国和香港国际金融中心的金融机构工作和学习较长时间,接触了很多个金方面的实务和相关各领域的专家学者,积累了丰富的资料。回国工作的几年里,我陆续撰写了一些工作建议提交给主管领导。后来也在一些学术期刊和新浪网、和讯网、中国金融网、金融界、金融咨询网等网站上发表了一些个金业务创新方面的短文,这些文章被广泛转载,引起了很大的反响。之后,为促进我国商业银行个人金融业务的发展,我广泛搜集整理了国外个人金融业务创新的最新资料,围绕国外个人金融业务的不同专题和热点系统地研究撰写了二十一篇文章,汇总形成本书。书中研究的国外银行创新的产品、经营案例、业务做法近400项。目前,国内还没有较系统地研究国外个人金融创新实务的书籍,本书的出版无疑填补了这一空白。希望为推进我国商业银行个金业务的发展贡献一点绵薄之力。

本书不是一般性介绍个人金融业务的工具书,而是着重从国外银行个人金融业务产品、营销、经营方式的最新创新实践入手,分专题有系统地研究各领域创新实践案例及规律,为我国商业银行个人金融业务的创新工作提供建议和借鉴。

本书分专题分别介绍了全球个人金融业务未来十年的发展趋势,分析了国外银行存款、借记卡、住房按揭贷款、个人理财产品、信用卡、个人银行保险产品、网上银行服务产品、移动支付的创新策略,介绍了国外个人金融产品组合策略等创新、国外银行大众富裕客户经营策略的创新和扩大客户基础的实践经验,还探讨了国外银行提升网点效能的经营策略。

对在本书撰写过程中给过关心、帮助和支持的领导、同事以及同学表示衷心的感谢。中国金融出版社经济教材部张铁主任、丁芊编辑等同志对本书进行了审读和编辑加工,在本书的出版过程中做了大量辛勤、耐心而

细致的工作，在此表示诚挚的谢意。

由于著者水平有限，书中不足和疏漏之处在所难免，敬请专家学者及读者批评指正，将不胜感激。

何开宇

2013年3月13日于北京

目 录

存款业务创新/1

国外银行存款产品创新策略研究和启示/3

借记卡业务创新/21

国外银行借记卡业务创新趋势探讨/23

国外银行加强客户关系的借记卡业务创新的分析/37

住房按揭业务创新/51

谈国外银行住房按揭贷款业务创新/53

个人理财业务创新/73

国外银行个人理财产品创新经验借鉴/75

信用卡业务创新/101

国外信用卡产品创新趋势的探讨分析/103

国外银行信用卡业务最新创新策略/117

谈现金贷款卡业务及对境内商业银行开展现金贷款卡业务的启示/135

国外加强客户关系的信用卡产品创新策略研究/156

云计算对信用卡运营的影响研究/176

银行代理保险业务创新/195

国外个人银行保险相关业务创新路径探讨/197

网上银行业务创新/217

论国外网上银行服务产品创新趋势/219

产品组合创新/243

国外银行个人金融产品组合策略的创新/245

支付业务创新/267

国外移动支付创新的进展和我国银行相关工作的策略/269

看国外与卡片相关支付业务的创新/282

借助支付体系变化推进信用卡支付创新的一些思考/297

国外信用卡支付功能的创新案例研究/313

客户经营策略创新/331

国外银行大众富裕客户经营策略创新研究/333

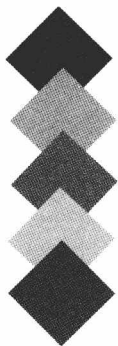
国外银行扩大客户基础的实践经验借鉴/365

渠道创新/381

国外银行提升网点效能的经营策略的探讨分析/383

个人金融业务趋势/401

未来十年全球个人金融业务创新发展的趋势/403



存款

业务创新

国外银行存款产品 创新策略研究和启示

我国商业银行营业收入的增长目前还主要依靠资产规模扩张和存贷利差，为了防止银行过度扩张，中国银监会规定商业银行最高的存贷比例为75%。受资金紧张、贷存比指标考核的压力影响，各行纷纷把发展存款作为提高利润的重要措施。国外银行在存款业务创新中采取了与金融产品进行组合、开发小众市场的存款产品、培养客户的存款习惯、与增值服务相结合和提供社会交往机会、进行定价创新、刺激存款增长、账户结构的创新等方式，本文分析了国外银行的存款创新趋势，并对我国商业银行存款业务的创新工作提供借鉴的思路。

一、与金融产品进行组合的创新

（一）美国银行提供的选择提升利率存款证业务（Opt-Up CD）

美国银行的选择提升利率存款证业务，是一款与利率期权相结合的存款业务。在客户存款达到一定期限后，客户可以选择提升存款的利率。在利率上升的情况下，如果客户买入这种选择提升存款证，将会减少利率的风险。这款存款证的期限是18个月，只要客户资金存入满6个月以上，就可以有一次将利率提高的机会。开立选择利率上升存款证需要存入1万至25万美元的款项，期限为18个月。该存款证享有一般长期存款的利率，存款受联邦存款保障计划的保障。客户提升利率无须支付更多的费用，客户可以提升的利率介于该账户初始利率与美国银行新的选择利率上升存款

证利率之间。

如果美国银行的选择利率提升存款证的利率上升，客户有资格进行利率提升，他们可以要求银行将存款证的利率重置，这一新的利率从客户购买存款之后的第7个月开始，客户重置存款证利率之后，新的利率只适用于剩余的期限。例如，如果客户开户的年利率为3%，假设6个月后新的利率上升选择存款证的利率是3.5%，客户剩余期限的利率可以提升至3.5%。客户如果提前取款将会被收取罚金，客户的存款到期之后将会自动转存为另一个同样期限的选择提升利率存款证或一个同样期限的标准存款证。在客户存款证到期之前，银行会向客户寄送到期通知书，如果产品的特性有了变化，将会在到期通知中告知客户。

（二）美联银行的全能账户组合

美联银行建立的全能账户组合，是一款与汇款相组合的存款业务。该业务将支票账户、存款账户、借记卡组合在一起，加上积分计划和存款证计划，向移民提供汇款服务和移民母语的客服和对账单。允许客户灵活地选择账户的种类，提供价格低廉的汇款服务。

美联银行有4900亿美元的资产，商业银行、资产管理、财富管理、公司和投资银行是它的主要业务领域。现在美国的49个州和5个拉丁美洲国家开有分行。全能账户是美联银行向它的客户提供的一项存款组合产品。Dinero Directo卡作为其中的一项产品。客户可以使用Dinero Directo卡向他们在拉丁美洲、加勒比海和墨西哥的家人和亲属进行汇款。该行注意到每年从美国汇往拉丁美洲的资金高达360亿美元，因此他们提升了美联Dinero Directo卡的功能，以方便客户将资金从美国汇往拉丁美洲、加勒比海和墨西哥。美联银行是第一家这样做的银行。拥有美联银行支票账户或存款账户的客户可以向Dinero Directo汇款卡内注入资金，收款方可以在全球160个国家的VISA/PLUS网络的95万台ATM上使用这款汇款卡。资金即时到账，汇款人可以在任何时候向卡内存入资金。美联银行在11个金融中心测试了这款汇款卡。美联银行将上述汇款卡与其他存款产品打包在一起提供给客户，使客户可以方便地得到一揽子产品。

除了Dinero Directo汇款卡之外，全能账户还包括一个免费的支票账

户、一张免费的 VISA 支票卡, 以及方便的 VISA 额外积分计划、免费的包括账单支付服务的网上银行、一个存款账户和存款证, 安全的身份保护也是产品包的一部分。美联银行认识到存款对于客户是重要的, 因此在单一的支票账户之外, 还提供了两种存款账户的选择。该行还向客户提供了西班牙语的对账单。

该银行将产品重新定位, 服务于新兴的客户市场。将原有的产品重新进行组合, 没有花费更多的开发和操作成本, 就吸引了大量客户。这一账户组合有效地扩大了客户规模。

二、开发针对小众市场的存款产品

(一) 美国的第一国民信托银行的社区英雄支票账户 (Community Hero Checking)

美国的第一国民信托银行开发的社区英雄支票账户是为教育工作者、医疗工作者、现役或退伍军人、警官、消防队员、救生员、急救人员、司法人员以及非营利机构员工设计的支票账户。支票账户的持有人可以享有不限次数支票支付、免费的网银、免费的借记卡交易等。客户享有的基本功能包括网上银行、手机银行、VISA 借记卡、合并的月结单、电子月结单、安全的他行转入存款交易。使用该行支票账户还款的消费贷款享有 0.25% 的利息优惠、账户信息的定期检查和优惠的保险服务。

账户持有人特殊的优惠包括: 分级的利息优惠、每年第一本支票免费, 其他个性风格的支票簿手续费享有 25% 的优惠, 支票簿与月结单一同寄给客户, 英雄社区借记卡在国际 ATM 上使用免手续费, 免除最低存款的手续费, 房屋净值信贷额度贷款手续费给予最高达 300 美元的折扣。客户从优惠的定价中受益, 该账户没有月费和对支票账户的余额支付利息。该账户自动享有 500 美元的透支保护。

通过提供个性化的支票账户服务, 该行能够有效地将更有盈利可能的客户锁定为目标客户。这一做法能够对医疗、教育、军队、警察等从事公益事业的客户群体提供更好的服务, 有利于增加新客户。

（二）汇丰护照账户

汇丰护照账户是汇丰银行向移民提供的一个个性化的银行账户服务。向移民客户提供日常的金融服务，帮助移民更快地安家落户，这一账户包括一张国际借记卡，客户可以在全世界的 Cirrus/Maestro 提款机上提取现金，向客户提供优惠的存款利率，客户也可以建立直接转账，进行定期缴费，客户有资格开立灵活存款账户。每月只收取 8 英镑的手续费，合约期也只有 6 个月，之后可以延长服务合约。

申请客户必须年满 16 周岁，客户必须居住在英国，未来三个月内移民到英国或者在过去的 12 个月内移民到英国。客户提交申请之后，需要亲自到银行网点核实地址和身份。开立英国银行账户无需永久的英国居住地址，客户可以在离开原居住国之前申请汇丰护照账户。客户可以在原居住国开立账户，汇丰护照账户最初有 6 个月的合约期，之后可以每月进行续约。申请表有多种语言的版本：阿拉伯语、保加利亚语、中文、捷克语、菲律宾语、法语、波兰语、葡萄牙语、俄语、西班牙语，客户可以在原居住国的分行领取申请表，也可以在线上申请。

客户开立汇丰护照账户，可以获赠 1 张免费的手机卡，里面有 10 英镑的预存话费和 75 分钟的国际电话时长，客户可以享有低廉的国际电话费率和免费的留言信箱服务，客户每次充值，都会获得免费赠送的国际通话时间。客户购买指定的手机，可以享有最高 20% 的优惠，客户从使用电话卡致电汇丰银行 4722，可以享有免费的通话。

汇丰护照账户的客户可以在 1 年内享有经常存款计划，该计划提供 6% 的固定毛利率（即税前利率），客户每月需要存入 25 ~ 250 英镑，12 个月内最多存入 3000 英镑，如果每月存入少于 250 英镑，下个月可以将上个月少于 250 英镑的金额补上。如果客户每月存入 250 英镑，12 个月存入了 3000 英镑，客户共获得 97 英镑的利息（毛利率为 6%）。经常存款计划一旦开立，中途不能取出款项，在 12 个月的期限结束时，余额将被转入灵活存款计划、优惠存款计划或汇丰尊贵存款账户。如果客户选择在 12 个月内关闭经常存款计划，客户将会按照灵活存款计划获得利息。

汇丰护照账户的持有人可以致电 24 小时指导热线,帮助他们解决安家过程中的问题,提供健康医疗、旅游、休闲等方面的指导和帮助,这一服务支持 8 种语言。汇丰护照账户向客户提供三种转账方式,如果客户希望向家乡汇款,汇丰银行将提供西联汇款金卡,每笔汇款享有 3 英镑的折扣。客户可以使用汇丰护照账户进行定期转出和借记扣款服务,向公用事业公司缴费,也可以向朋友和亲属一次性进行付款。

汇丰护照账户的持有人可以有一张汇丰 VISA 借记卡,可以在全世界的一百多万台 ATM 上提取现金,使用汇丰借记卡每天最多取款 300 英镑,每天可以在消费终端取现 100 英镑。

汇丰银行为吸引新的移民客户建立个性化的汇丰护照账户服务,这一账户服务使移民客户更加容易地开立账户,并且为进一步加深与客户的关系打下了很好的基础,有利于汇丰银行吸引新客户。

(三) 英国劳合银行的年轻存款账户

英国劳合银行的年轻存款账户是专门面向孩子们开立的存款计划。孩子们使用这一账户,可以学习如何节省资金。客户开立年轻存款账户,仅需要存入 1 英镑的资金,20000 英镑以下的资金可以获得 3.00% 的实际年利率,20000 英镑以上的资金可以获得 0.5% 的实际年利率。孩子们开立账户时就可以获赠一个储钱罐,在孩子年满 16 岁之前,家长可以完全控制账户的使用。在孩子的 16 周岁生日到来之前,银行将发信通知家长,会将账户转为易存款账户,所得到的奖励将会付给孩子自己的账户,家长也可以选择将奖励收到自己的账户,银行会按照孩子家长的指示进行安排。

账户必须通过年满 18 岁的公民开立,客户可以登记储存找零计划,帮助他们更快地增加存款。客户可以在劳合银行的网点操作自己的账户。孩子的父母、祖父母或者其他家庭成员可以登记定期转账计划,定期向孩子的账户内汇入资金,帮助孩子的存款更快地增长,银行每季度付息一次。客户可以在劳合银行的网点填写申请表,把其他银行的资金汇入劳合银行的存款账户。

三、培养客户养成存款的习惯的产品创新

（一）美国阳光信托银行（SunTrust）的初始者存款

阳光信托银行向客户提供一个简单的要求每月存入资金的存款账户，帮助客户开始养成存款的习惯。开户的第一年该账户享有一次2%的奖金奖励，最低开户的余额要求是100美元（未成年人是25美元），如果客户每月从阳光信托银行的支票账户中转入最低10美元的资金，将不收取月度账户使用费。

阳光信托银行认为，对很多年轻人来说，将不使用的资金存起来是有一定难度的，基于这一点，该行设计了适用于任何预算的初始者存款账户。阳光信托银行向每月进行存款的账户提供奖励，如果客户不能每月向账户中存入款项，将被收取账户使用费。每月账户管理费是4美元。不管客户想在现有基础上有更多存款，还是想为自己或为孩子开始存款，这一存款计划使客户很容易地开始存款并且每月存入账户一定资金。客户需要每月向账户内最少汇入一笔资金（不少于10美元），或者是每日的最低余额保持在300美元以上。

客户可以通过阳光信托万事达支票卡操作自己账户的资金。客户可以通过电话银行或网上银行操作账户。客户可以使用存款账户的余额作为支票账户的透支担保，客户的资金获得联邦存款保障计划保障。

如果每月有超过两次的预约授权取款、电话转账或第三方交易，账户将被收取4美元的过度使用费。如果客户保留最低2500美元的每日余额，过度使用费将会被免除。客户使用透支担保将会被收取转账手续费。联邦银行法规限制客户每月最多6次的电话预约取款、向相同银行其他账户电话或网银转账。如果客户经常超过上述交易笔数的限制，将有可能被取消账户。

（二）美国五三银行的确立目标存款计划

五三银行的确立目标存款计划帮助客户进行存款并使用多种工具对存款的进程进行管理。该项计划允许客户通过使用确立存款目标计算器来跟

踪管理自己的存款进程。如果客户的存款达到了预定的目标,将会对客户给予整个账户存续期间获得利息相等的利息的奖励。当客户对确立目标存款计划的积分进行兑换时,自动给予客户 10% 的额外积分奖励。

使用建立目标存款计划,客户建立一个个人存款的目标。客户可以通过网上银行检查自己存款计划的进展,当达到目标时,客户可以得到利息奖金。为增加客户的便利,将客户的支票账户和存款账户的月结单合并。可以为孩子开立账户,帮助孩子学习如何节约资金。通过这一产品,五三银行有效地刺激了存款的增长。

(三) 奖励存款计划

英国劳合银行的奖励存款计划,对不支取存款账户资金的客户给予奖励,在客户不进行支取的月份,将给予客户较高的利息。奖励存款计划账户没有最低余额要求,优惠的利率适用于最初的 50000 英镑存款,超出 50000 英镑的存款,将不会得到利息。客户在某一月份如果不进行支取,可以得到 3.04% 的实际年利率,如果进行支取,在那个月份将不会得到利息。客户可以将奖励存款计划与保存找零金额计划一同使用,保存找零金额计划将使用劳合银行借记卡交易进行的交易,全部进位到下一个整数英镑金额,其多余出来的零头,存入客户指定的存款账户。奖励存款计划在 12 个月之后,转为方便存款计划账户。将产品特性与客户的目标联系起来,而客户的存款行为得到了较高的利息回报。这一计划面向所有的客户群,有效地提升了存款的余额。

四、与增值服务结合和提供社交机会的创新

(一) 优越存款计划

优越存款计划是英国劳合银行向银卡、金卡、白金卡、尊贵支票账户的客户提供的存款计划。开户仅需要 1 英镑。客户开立优越存款计划,需要开有上述的一种账户,该账户的余额在第一年内可享有 1.50% 的实际利率,包括 1.2% 的奖金奖励。开户 12 个月之后,将不再享有奖金奖励,银行对账户余额支付 0.20% 的实际利率。客户使用 ATM、网点、电话银行或