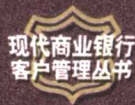


readsheet Modeling in Invest-
nts Spreadsheet Modeling
Investments Spreadsheet
deling in Investments
readsheet
deling in Investments
readsheet Modeling in Invest-
nts
readsheet Modeling in Invest-
nts Spreadsheet Modeling in
estments Spreadsheet Model-
y in Investments

readsheet Modeling in Invest-
nts Spreadsheet Modeling
Investments Spreadsheet
deling in Investments
readsheet
deling in Investments
readsheet Modeling in Invest-
nts
readsheet Modeling in Invest-
nts Spreadsheet Modeling in
estments Spreadsheet Model-
y in Investments

杨高林 总策划



现代商业银行 金融创新

XIANDAI SHANGYE YINHANG
JINRONG CHUANGXIN

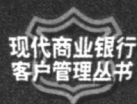
编著：杨高林

 中国金融出版社

et Modeling in Invest-
eadsheet Modeling
ents Spreadsheet
in Investments
et
in Investments
et Modeling in Invest-
et Modeling in Invest-
eadsheet Modeling in
s Spreadsheet Model-
estments

et Modeling in Invest-
eadsheet Modeling
ents Spreadsheet
in Investments
et
in Investments
et Modeling in Invest-
et Modeling in Invest-
eadsheet Modeling in
s Spreadsheet Model-
estments

杨高林 总策划



现代商业银行 金融创新

XIANDAI SHANGYE YINHANG
JINRONG CHUANGXIN

编著：杨高林



中国金融出版社

责任编辑: 亓 霞 成 燕

责任校对: 潘 洁

责任印制: 裴 刚

图书在版编目(CIP)数据

现代商业银行金融创新/杨高林编著. —北京: 中国金融出版社, 2003. 12

(现代商业银行客户管理丛书)

ISBN 7-5049-3223-X

I. 现… II. 杨… III. 商业银行-金融创新
IV. F830.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 111244 号

出版 **中国金融出版社**
发行

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

发行部: 66024766 读者服务部: 66070833 82672183

<http://www.chinafph.com>

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 天津银博印刷有限公司

尺寸 148 毫米 × 210 毫米

印张 8.75

字数 252 千

版次 2004 年 1 月第 1 版

印次 2004 年 1 月第 1 次印刷

印数 1—4080

定价 27.00 元

如出现印装错误本社负责调换

序 一

现代商业银行发展的特点是以电子计算机技术、通讯技术和互联网技术的广泛运用为条件，将信息网络技术和传统商业银行业务有机结合，并为社会各类客户提供信息咨询服务。这一切正在改变着传统商业银行的生存方式、管理理念和经营战略。西方发达国家的商业银行已经在三个方面发生了深刻变化：收入结构从以利差收入为主导转向以服务收入为主导；产品结构从以存贷款为主导转向以经营中间业务为主导；经营战略从以银行主导转向以客户为主导。这种收入结构、产品结构和市场定位的三大变化，正引领着商业银行自身的组织结构、管理结构和经营结构的新发展。反映在商业银行内部管理体制上，就是从纵向“宝塔型”管理体制走向“扁平化”的管理体制；反映在外部，则体现为由于竞争加剧和市场定位的调整，银行业的并购重组加速发展。为实现利润最大化的目标而逐步强化成本控制和风险管理，已成为现代商业银行的主流趋势。

20 世纪 90 年代以来，我国商业银行特别是国有独资商业银行，加快了电子技术在银行业务中的

应用，先后建立起综合业务网络系统和管理信息系统，推动了商业银行经营管理制度创新。网络技术的运用使管理中心上移，营业前台和后台分离，推动了银行的营销创新；零售业务和批发业务的融合和互换推动了营销渠道的多元化；客户数据共享推动了业务技术的不断创新；自动柜员机销售终端、跨行 ATM 等延伸了银行的服务方位，金融交易的时空缩短，成本降低，效率提高。据了解，2002 年上半年中国工商银行的网上银行交易金额已达到 2138 亿元，电话银行交易金额也突破千亿，达到 1126 亿元，手机银行业务也开始启动，网上银行的客户突破 2000 万户。由此不难发现，我国商业银行已经开始走上职能创新的发展道路。尽管与发达国家相比，我们还处于起始阶段，但它代表了现代商业银行的发展方向。

杨高林同志以前瞻性和全局性的战略眼光，站在管理者的高度，组织编写了《现代商业银行客户管理丛书》。本套丛书从理论与实践相结合的角度，以客户为导向，以满足客户金融需求为宗旨，对商业银行营销策略的制定、营销渠道的拓展、产品和服务的定价、分销和促销的开展以及企业文化和形象塑造等一系列问题，作了系统的理论分析和实务介绍。它的出版问世，对我国商业银行的职能创新必将产生重大的促进作用，对提高商业银行员工的理论知识水平也将起到良师益友的作用，特此表示祝贺。受命写了上面的话，权作本套丛书的引子吧！

江其务

2003 年 8 月 25 日于深圳

序 二

商业银行作为经营风险的特殊企业，虽然拥有丰富的、人、财、物资源，但这些资源都是从属的、内部的资源，真正给商业银行带来财富的资源是外部的客户资源。客户群体状况决定银行的兴衰，所以，把客户管理作为银行管理要务乃是银行立足高远的战略之举，也更为符合市场运行的逻辑。为此，杨高林同志组织策划了这套《现代商业银行客户管理丛书》。

时下，银行一家连一家，该与哪一家银行打交道，全凭人们自己对银行的整体判断。这套丛书的“客户满意”、“客户消费心理”和“客户管理”就是专门研究客户的。

银行管理不能忘记利润，但如果总把利润最大化挂在嘴上，可能会引起客户的反感。营销过程中应该全身心为客户着想，客户满意了，利润与之俱来，这其实就是银行企业文化建设的内容之一。从另一方面看，银行的重要工作之一就是人力资源管理，就是激励员工去争取客户。当然，欲使客户满意，要不断创新服务和产品，从整体上降低风险，改善内部治理和内部控制，“强身健体”，以良好信

誉和美好形象吸引客户，使客户放心，长期合作。本套丛书的“人力资源管理”、“企业文化”、“金融创新”和“风险管理”等分册就是出于以上想法。

这套丛书整体构思合理，相互独立而又浑然一体，内在关联符合客户管理的规律，可见，策划者是既有理论功底又有丰富实践经验的人士，将会对我国商业银行客户管理水平的提高大有裨益，也一定会促进我国商业银行市场竞争力的提升。

浏览全书，感觉理论阐述清楚，语句通俗，时间性很强，既有工作实践的提炼，又有国际银行业客户管理经验的借鉴，很适于银行员工阅读，对于社会各界有需求、有兴趣的人士，也是一套不错的普及读物。据我所知，国内目前尚无完整的银行客户管理的丛书问世。本套丛书可能存在不足之处，但它饱含着作者们为我国银行管理的发展所付出的心血和努力，我们应该感谢他们。

西安交通大学经济与金融学院教授、博士生导师

周好文

2003年10月

目 录

第一章 金融创新的背景	(1)
第一节 经济网络化.....	(1)
第二节 金融全球化.....	(6)
第三节 金融自由化.....	(12)
第二章 金融创新概述	(25)
第一节 金融创新的概念和基础.....	(25)
第二节 金融创新的基本内涵.....	(45)
第三节 商业银行金融创新概述.....	(70)
第三章 商业银行营销策略和资产管理方式的创新	(85)
第一节 商业银行营销理念的创新.....	(85)
第二节 商业银行资本要素和营销策略的创新.....	(90)
第三节 商业银行信息系统创新.....	(94)
第四节 商业银行金融资产管理创新.....	(120)
第五节 商业银行客户管理的创新.....	(128)
第六节 商业银行经营风险创新.....	(134)
第四章 商业银行金融产品与金融业务的创新	(138)
第一节 商业银行金融产品和金融业务创新概述.....	(138)
第二节 商业银行金融产品和金融业务开发.....	(150)
第三节 商业银行创新金融产品和服务的定价方式	(154)
第四节 商业银行金融业务创新情况详述.....	(179)

第四节	商业银行金融业务创新情况详述·····	(179)
第五章	现代商业银行营销渠道的创新·····	(191)
第一节	现代商业银行营销渠道的概述·····	(191)
第二节	现代商业银行营销渠道的设置创新·····	(193)
第三节	商业银行客户导向的营销渠道创新拓展 介绍·····	(204)
第六章	商业银行促销手段和企业形象的创新·····	(212)
第一节	商业银行促销理念的创新·····	(212)
第二节	商业银行客户导向的促销整合传播创新 方式·····	(216)
第三节	商业银行客户导向的企业形象理念创新 及具体内容·····	(230)
第七章	商业银行新兴业务介绍·····	(244)
第一节	商业银行新兴个人金融业务介绍·····	(244)
第二节	商业银行新兴公司业务介绍·····	(251)
第三节	商业银行新兴中间业务介绍·····	(256)
第四节	商业银行新兴咨询业务介绍·····	(258)
第五节	商业银行其他新兴业务介绍·····	(263)
参考文献	·····	(266)
后记	·····	(268)

第一章 金融创新的背景

第一节 经济网络化

一、人类社会迈进网络时代

人类社会发展到今天，经历了四个经济时代。

在第一个人类最早经历的石器时代，人类生活在很小的部落里，生产力非常低下，人们手无寸铁，有的仅是打制或磨制石器，主要以采集果实、捕鱼、打猎为生。

经过漫长的岁月，随着两次社会大分工的发生，人类进入了第二个经济时代——农业时代。在农业时代里，人们凭借播种技术和简单的手工技术，部分掌握自己的命运，从而在根本上改变了靠天吃饭的生存方式。在农业时代里，其社会主流是拥有土地的人，谁掌握了土地，谁就掌握了农业时代。

18世纪的英国发生了划时代意义的工业革命，蒸汽机、火车的发明，把人类带入了一个崭新的时代——工业时代。

工业时代里，汽车、火车、轮船、超音速飞机、报纸、地铁等涌到了人类日常生活中，前所未有的改变了人类的生活。高度发达的社会生产力为人类带来了巨大的物质财富和精神财富。在工业时代不可或缺的是机器、厂房、原料、劳动力等生产要素，谁掌握了资本，谁就可以拥有上述要素，谁就可以控制工业时代，谁就是工业时代的主流。

时代发展到了今天，以电子技术和光纤为基础开发的电子计算机、高科技通讯技术和互联网络技术的迅速发展，使人类悄然迈进了网络时代。

在网络时代，以互联网为依托的电子无纸贸易、敏捷制造、网络营销等各项活动进入了人们的日常生活，网络空间（Cyber Space）和虚拟现实（Virtual Reality）已构成人类生活的又一领域。网络空间打破了传统的时间界限，改变了人们传统的生存理念，使人类把生存的世界虚拟为一个小小的村落，人们将以数字方式生活在这个“地球村”里。

二、网络时代的经济特征

网络这一崭新的生产组织与运作方式进入市场体系并逐步发挥主体作用后，网络市场开始逐渐形成，使得以网络为基础的经济的发展具有以下几个方面的经济特征：货币的数字化、交易成本降低、正外部化效应以及金融监管与金融自由化并存等。

（一）货币的数字化

网络经济的一个特征是货币的数字化。网络经济的要素是信息流、物品流和货币流。由于物品是不可能全部实现数字化的，在信息实现数字化之后，关键是实现货币的数字化。当然，货币数字化也有一个逐渐发展的过程。例如，客户在银行的存款只是记录的一串数字，只有当客户需要的时候，才进行兑现，这是初级的货币数字化。随着网络经济的发展，货币可以实现全部数字化。到那时，客户在任何时候都不需要提现，而可以使用数字货币在网上购物、消费。实质上，货币的价值将取决于公众对它的信任。假如公众普遍地相信一种货币的价值，那么它就能得到流通，否则它就会消失。因此，使用数字货币进行交易的核心问题是解决这种交易的相互信任问题，就是说网上的供应商必须能够证实客户的身份，而客户必须能够确认供应商会交付质量可靠的货物。其实，只要通过信誉良好的银行或信用卡公司作为中介，就可建立这种信任关系。当然，在技术上我们必须解决数字货币在流通过程中的安全问题。毫无疑问，用一串经过加密处理的数字来代替现金，将更加易于网络交易，我们就可足不出户地在网络上转移账户、检查付款情况。当数字货币面向公众的趋势更加强化

和完善时，它对经济的促进作用将更大。最终可以建立起一套全球的数字货币供应系统，从而将进一步促进经济的全球化。

（二）降低交易成本

一般来讲，交易过程可以看成是供给者寻找合意的需求者，需求者寻找合意的供给者，最终签订和履行契约，实现产权的部分或全部转让的过程。虽然，交易费用并没有确切的定义，但广义的交易费用一般应包括三个项目：一是为了了解、确定交易对象而支付的信息费用，即搜寻费用。市场经济自由竞争的高效率不是自发的、无成本实现的，而是通过交易双方有成本的搜寻实现的。二是为了获得交易的可能性而支付的费用，即交易双方为了使自已处于能够交易的环境和条件之中所支付的费用，即交易实施费用。如购买者获得可接受的支付手段、前往商场等行为的成本，以及销售者租用场地、周转库存等费用。三是与产权转让有关费用，即狭义的交易费用，如产权的界定，契约的谈判、拟订、实施以及监督等费用。

通过对交易费用的细分可以清楚看到：网络经济中最常见的商业模式——电子商务（无论是企业—企业模式，还是企业—用户模式）和网上的金融服务，都可以极大地降低第一类和第二类交易成本。目前，交易双方可以通过互联网在极短的时间内以极小的费用在全球范围内搜索最理想的交易伙伴，并可以通过网上的金融服务和四通八达的物流配送系统立刻实施这笔交易。虚拟的交易场所以及零库存管理技术，都可进一步降低实施交易的成本。

在与产权和契约有关的交易费用中，各种层次的社会制度如法律、规范和道德等无疑对降低界定、行使和维护产权的费用有重要作用，但制度的实施离不开对相关信息的收集、加工和传输，仍是有信息成本的。同时，先进的通信技术和低廉的信息成本降低了契约的谈判、拟订和实行的成本，尤其是可以较好地防范和监督由于信息不完全、不对称导致的机会主义行为，大大地减少违约的风险和监督的费用。

（三）正外部化效应

从经济学的传统角度来说，一般的市场交易是买卖双方缔结的一

种契约，这种契约只对缔约双方有约束而不涉及其他市场主体。但是在许多地方，契约可以影响到缔约方以外的经济实体，这些实体受到的影响就被称为外部效应。在网络经济中，网络外部性（Internet Externality）表现的十分明显。例如，在现存的网络银行中，增加一个新的人网者，入网契约是由该入网者与网络经营者之间缔结的，缔约双方以外的人都属于该契约的“外部”，但是，属于外部的某个已入网者却有可能与该入网者进行金融交易。这样，就整个网络银行而言，大大加快了信息传播和货币流通的范围与速度。

在传统的工业社会中，对金融产品和服务的消费是以排斥他人的消费和享受为前提的。而网络社会中，新用户加入某一金融产品或服务的消费网络，不仅自己获得了效用，也增加了原来用户的效用水平和福利，使整个网络增值。

这种消费特征的变化源于网络具有很强的正外部性。这里所说的网络不仅指有形的网络，也指由于消费共同的金融产品和服务而形成的虚拟的用户网络。在网络银行中用户越多，用户之间联系越便利、越广泛。更多的用户促进了用户之间信息的交流和服务的分享，使网络银行的使用更加便利，而这些金融产品对新老用户的内在价值都提高了。

网络不管是有形的还是虚拟的，都具有一个基本的经济特征：连接到一个网络上的价值取决于已连接到该网络的其他人的数量。网络三大运行规律中的马太效应（Matthews Effect）表明：在信息活动中，由于人们的心理反应和行为惯性，在一定条件下，优势或劣势一旦出现并达到一定程度，就会导致不断加剧而不断强化，出现“滚雪球”式的核裂变累积效果。因此，在市场竞争中，往往会出现“强者愈强，弱者愈弱”的现象。马太效应就反映了网络经济时代商业银行竞争中的网络外部化效应。

同时，在网络经济时代，一个金融产品、一项服务或一个创意往往会取得偶像性主体地位。主流化的产品吸引了一大批固定用户，从而使其他竞争对手最终自行消亡或掀起另一轮主流化浪潮。

(四) 金融监管与金融自由化并存

20 世纪 70 年代末兴起的金融自由化浪潮,并没有消除金融监管的一般基础和特殊基础,相反在某些方面还强化了金融监管的基础。不仅如此,金融自由化使得一国和世界金融体系面临着新的风险和挑战,整个 20 世纪 90 年代金融危机事件不断,金融风险增大的现实客观上要求更加有效的金融监管与之相适应,金融监管成为金融自由化稳步推进的前提条件。

1. 金融自由化会降低一国货币政策的有效性。金融业的开放使一国金融当局对货币总量、利率、汇率和其他政策指标的控制,对国际收支调节以及对外汇管理等经济行为的有效性受到干扰和削弱。例如,当国内为抑制通货膨胀而采取紧缩的货币政策使本国金融市场上的利率提高时,国内的银行和企业可以很方便地从欧洲货币市场获得低成本的资金来源。同时,欧洲货币市场的国际游资也会因国内的高利率而大量渗入,从而削弱了国内紧缩货币政策的有效性。

2. 金融自由化会加剧一国金融体系的不稳定性。金融自由化的发展使得金融全球化进一步深化,各国金融市场越来越连成一体而成为统一的全球金融体系。它主要表现为金融机构及其业务的全球一体化,金融市场特别是国际证券市场的全球一体化,金融创新的全球一体化,以及金融立法和交易与国际惯例趋于一致。全球金融一体化一方面提高了资本的配置效率和金融市场效率,一定程度上促进了世界经济的发展;另一方面,也增大了金融业的风险,使得国际金融的不稳定性更加突出,金融体系的脆弱性进一步加深。美国经济学家 Kane 认为,全球金融体系是按照生物学方式有机组织和构成起来的超体系,即是一个拥有相互联系的子系统的体系,由这些子系统共同来完成金融领域的特殊任务。因此,全球金融体系必定会有两种系统风险:一是子系统失灵风险,即各国金融系统的风险;二是崩溃风险,即全球金融系统发生崩溃的风险。并且,子系统之间的风险往往会相互传染,而且还与崩溃风险有一种互为因果的关系。这就导致一国的金融体系很容易受到外界因素的干扰,加剧了一国金融体系的不

稳定性。

3. 金融自由化也会对本国的金融业产生巨大的冲击。在金融自由化和国际化发展的过程中,如果金融机构的数量和所提供的金融服务超过了社会需求限度和金融市场的容纳程度,就可能造成过度竞争而对金融业造成损害。特别是银行业务的国际化所产生的负面影响对金融泡沫在一国的传递、扩散及膨胀起着一定的作用;同时,金融自由化使得银行业的业务创新与传统的商业银行业务、证券业务以及保险业务产生重叠,从而会损害一国的金融效率。

从以上分析可知,随着金融自由化的进一步发展,一国金融体系越来越容易受到国际金融因素的干扰,金融监管非但不能削弱,反而需要本国中央银行加以强化;同时,在经济全球化发展的今天,由于各国经济政策溢出效应的存在,宏观经济政策的国际协调就显得十分必要,这就需要各国中央银行之间加强国际金融监管的合作。

商业银行作为经济生活的枢纽,随着全球经济一体化的加强以及电讯技术、电子计算机技术、网络技术的推广和普及,其金融理念、金融产品、金融业务也随之进行了相应的变革和创新,虚拟业务、网络银行应运而生。网络银行的利润来源已不仅仅是从传统的存贷利差中获得,而更多的是从依靠利用电子计算机网络为客户提供更多的表外业务和中间业务中获得。另外,与网络技术相对应的金融风险的磁场效应,也使金融业务的风险更趋敏捷化和扩大化。为了规避越来越敏捷的风险,网络银行又进行了更进一步的金融创新。

总之,伴随着科技进步的发展和网络时代的来临,金融创新已经在世界范围内形成了一股强大的洪流,冲击着传统的金融理念和金融领域,对世界经济的发展产生极为深刻的影响。

第二节 金融全球化

20世纪90年代,经济、金融全球化对各国和整个世界经济、金融带来了影响、机遇和挑战。

我们知道,经济全球化不仅是市场规模的量的扩大和积累,更是各国经济的质的变化。经济全球化必然要求,也必然带来金融全球化。仅仅从全球金融市场联为一体的角度,或者从国内金融机构走向国际、按国际惯例开展业务的角度来认识金融全球化是不全面的,金融全球化至少应包括货币的国际化、资本的国际化 and 各国中央银行货币政策、金融监管的国际化。具体说来,金融全球化主要包括以下几个方面:

一、国际资本流动加强

生产力的发展,欧洲货币市场、欧洲资本市场的建立,全球石油危机和石油美元的回流,导致了资本流动的自由化。资本流动性加强的作用,一方面使欧洲货币市场和资本市场不断扩大,吸引了大量的国际游资,为国际资本流动性加强铺垫了良好的基础,而浮动汇率制的实行又为国际资本流动性加强提供了便利的条件。另一方面,西方各主要工业国家的经济增长速度相对放慢,加剧了资本过剩,而这些国家的财政赤字难以消除,货币发行量增加,从而加剧了国际资本的扩大。两方面共同作用,相得益彰,从而使国际资本的流动性加强。

促进国际资本流动性加强的另一重要因素是,随着科技和生产力的进步,国际分工的不断深化,各国经济进一步紧密化,世界经济进一步发展,资本的国际化运动进入了新的阶段,与生产和市场相匹配的国际投资、国际融资、跨国公司、跨国银行、国际金融市场的竞相出现,引致了国际资本流动性的进一步加强。

巨大的国际资本流动极大促动了世界各国的金融理念和金融内涵,改变了全球金融资源分配,引致了金融全球化趋势加强。而国际资本流动性加强主要表现为:

(一) 货币的国际化

在金融国际化的探讨中,人们往往忽略了对货币国际化的探讨。事实上,无论从金融的定义来说,还是从资本的运动来说,都离不开货币的运动。因此,我们探讨金融国际化不能不探讨货币的国际化。

再者，各国的经济活动一旦进入国际范围，就必然伴随着货币的国际运动，甚至在一定程度上可以说没有货币的国际运动也就不可能有商品的顺利的国际交换。因此，我们在探讨金融国际化时必须首先探讨货币国际化。

（二）资本的国际化

在金融国际化中，资本国际化是人们谈得最多的。人们或者以资本国际化来定义金融国际化，或者把两者看成是同一的概念。我们认为，资本国际化最主要的内容就是资本运动的国际化，而资本运动的国际化又包括商业资本的国际化运动和产业资本的国际化运动。

商业资本的国际化运动不仅表现为国际贸易量的增大，更表现为部门内部贸易的显著增加^①，从而出现经营全球化的特点；不仅表现为国际交易的有形商品种类的增多，更表现为商品技术含量的提高，甚至出现纯粹的技术贸易，且技术贸易额的增长速度大大快于商品贸易额的增长速度^②。

产业资本的国际运动是随跨国公司的发展而来的。20世纪60年代后期到90年代初，跨国公司数量增加了5倍多。数量急剧扩大的跨国公司通过控制90%以上的直接投资，把产业资本的触角伸到了包括发达国家在内的世界各地，控制了世界生产的40%。

如果说商业资本、产业资本的国际运动是以商品生产经营为依托，那么，我们这里所说的金融资本的国际运动则是指由资本的追求高收益的本性所决定的、与商品生产经营无关的纯粹的资本运动，尤其是衍生金融资本的运动。据国际清算银行（BIS）1999年3月公布的资料，国际银行的债权净额1996年底为4200亿美元，1997年底为4650亿美元，只增长了10.7%。但截至1998年6月底，占场外交易

① 有资料显示，20世纪80年代末90年代初，跨国公司的内部交易额占世界贸易总额的30%~40%，而1996年这一比例为22%。

② 据联合国统计，世界技术贸易总额以5年一翻的速度增长，远高于商品贸易的增长速度。1985年世界技术贸易额为500亿美元，而1965年仅为30亿美元。