

现代商业银行 个人银行业务

(第二版)



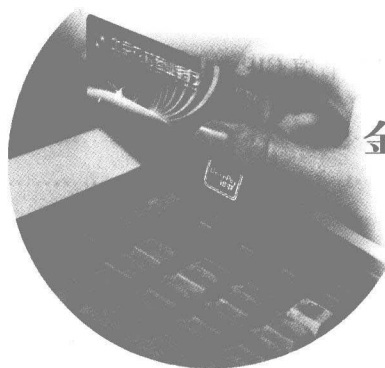
金维虹 等著



中国金融出版社

现代商业银行 个人银行业务

(第二版)



金维虹 等著



中国金融出版社

责任编辑：张哲强

责任校对：潘 洁

责任印制：丁淮宾

图书在版编目 (CIP) 数据

现代商业银行个人银行业务 (Xiandai Shangye Yinhang Geren Yinhang Yewu) / 金维虹等著. —2 版. —北京: 中国金融出版社, 2009. 5
ISBN 978 - 7 - 5049 - 4733 - 8

I. 现… II. 金… III. 商业银行—银行业务 IV. F830.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 096863 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

市场开发部 (010) 63272190, 66070804 (传真)

网上书店 <http://www.chinafph.com>
(010) 63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010) 66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 利兴印刷有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 31.75

字数 586 千

版次 2001 年 6 月第 1 版 2009 年 5 月第 2 版

印次 2009 年 5 月第 1 次印刷

定价 66.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4733 - 8/F. 4293

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

目 录

第一章 个人银行业务概述	1
第一节 个人银行业务的概念和分类	2
第二节 个人银行业务的产生与发展	6
第三节 个人银行业务在现代商业银行业务中的地位及作用	10
第四节 个人银行业务在我国的发展现状	13
第二章 个人银行储蓄业务	17
第一节 个人储蓄业务概述	17
第二节 储蓄业务种类	35
第三节 储蓄业务核算	40
第四节 储蓄利息计算	50
第五节 外币储蓄	55
第六节 储蓄特殊业务处理	57
第七节 储蓄业务的管理	61
第三章 个人银行卡业务	65
第一节 个人银行卡的产生与发展	65
第二节 个人银行卡的品种与分类	67
第三节 个人银行卡的功能和使用范围	79
第四节 个人信用卡的发行与管理	84
第五节 个人信用卡的风险管理	98
第六节 个人借记卡的发行与管理	106
第七节 个人银行卡的运行系统	110
第八节 银行卡的会计结算	113
第九节 我国个人银行卡发展现状	116
第十节 国际个人信用卡发展现状	133
第十一节 个人银行卡前景展望	145
第四章 个人银行代收代付业务	153
第一节 个人银行代收代付业务的概念	153

第二节 个人银行代收代付业务种类	156
第三节 个人银行代收代付业务的基本流程	169
第四节 个人银行代收代付业务的后台及跟踪服务	171
第五节 个人银行代收代付业务的现状与发展趋势	173
第五章 个人银行信贷业务	177
第一节 个人银行信贷业务概述	177
第二节 个人银行消费信贷业务种类与办理流程	186
第三节 个人银行消费信贷业务的管理	193
第六章 个人银行理财业务	201
第一节 个人银行理财业务概述	201
第二节 个人银行理财业务的主要内容	203
第三节 个人银行理财规划的拟订与实施	207
第四节 个人银行理财业务的组织与管理	218
第五节 国内商业银行个人理财业务的演变、现状及其发展趋势	221
第六节 个人理财中心与金融超市	223
第七节 私人银行服务与香港银行贵宾理财服务	226
第七章 个人网上银行业务	235
第一节 网上银行业务概述	235
第二节 个人网上银行业务服务和营销	249
第三节 个人网上银行业务的安全管理	251
第四节 个人网上银行业务的创新	255
第五节 网上银行的发展前景	256
第六节 香港银行电子银行业务介绍	261
第八章 个人银行业务的其他业务品种	271
第一节 个人银行业务的异地结算业务	272
第二节 个人银行业务的同城结算业务	274
第三节 个人银行业务的查询业务和存款证明业务	275
第四节 个人银行业务的电话银行业务	277
第五节 个人手机银行业务	279
第六节 个人银行业务的黄金代理业务	281
第七节 个人银行保管箱业务	283

第九章 个人银行业务的市场营销与创新	285
第一节 个人银行业务市场营销概论	285
第二节 个人银行业务产品的设计与开发	293
第三节 个人银行业务的市场营销与创新	298
第四节 个人银行业务的售后服务	306
第五节 个人银行业务服务质量的提高	317
第十章 个人银行业务的经营与管理	321
第一节 个人银行业务经营管理的原则	321
第二节 个人银行业务的经营策略	325
第三节 个人银行业务的内控制度和监管	336
第四节 个人银行业务的经营指标考核	338
第五节 商业银行个人客户经理队伍建设	341
第六节 商业银行营业厅的改革	346
第七节 个人银行业务的机构设置和人员配置	351
第八节 香港银行的分行运作与考核体系介绍	354
第十一章 个人银行业务中现代科技的应用	363
第一节 概述	363
第二节 个人银行业务中现代科技的应用与发展	366
第三节 计算机技术的应用	369
第四节 银行卡技术的应用	383
第五节 现代通信技术的应用	398
第六节 现代网络技术的应用	407
第十二章 个人银行业务中的常见问题与对策	433
第一节 个人银行业务中常见问题的种类	433
第二节 个人银行业务中常见问题的对策	435
第十三章 发达国家和地区个人银行业务主要品种简介	445
第一节 发达国家和地区个人银行业务运行机制和发展的成因	445
第二节 发达国家和地区银行个人消费信贷业务发展的概况	449
第三节 发达国家和地区个人银行业务其他产品简介	463
第十四章 个人银行业务未来发展趋势	485
第一节 社会经济发展对个人银行业务的影响	485

第二节	科学技术发展对个人银行业务的影响	486
第三节	生活习惯及消费观念变化对个人银行业务的影响	488
第四节	个人银行业务发展趋势探讨	491
参考文献		501
后记		502

第一章

个人银行业务概述

无论是现代还是未来，个人银行业务都是银行的主体业务，个人银行业务已成为中国和世界银行业发展的大趋势，成为银行业务发展和竞争的重点，成为银行为个人和家庭用户提供全方位金融产品与服务重点，同样，也是个人和家庭对银行提出不断增长的金融消费和服务需求重点。可以预言，随着企业“脱媒”的不断发展，谁拥有个人银行业务，谁就拥有银行的未来。

现代意义上的个人银行业务是 20 世纪初兴起的一项新兴银行业务，与传统意义上的个人储蓄业务而言不可同日而语，它最早出现在美国，之后在欧洲及亚洲的日本、中国香港等经济发达国家和地区迅速推广，现在已成为世界各大银行的一项重要业务。

个人银行业务的发展，是金融市场发展的必然结果，也是现代商业银行发展的必然趋势。传统商业银行作为资金融通中介，其收益主要来源于存贷款业务。20 世纪 60 年代基于银行混业经营和客户信息的逐渐集中而带来的交叉销售等各种因素，银行发展模式由单纯追求资产规模向以个人服务为中心、提高资产收益率的模式转变。经历多年的发展，国际商业银行巨头多已成功转型为零售银行，个人银行业务成为其业务中心和利润中心。

作为个人银行业务中专为高端客户服务的私人银行业务也随着经济和财富的增长成为各国商业银行新利益增长点和角逐之地。私人银行与客户长期、稳定的关系为其带来高收益，但同时也要求银行提供高质量服务。高质量的服务组成私人银行经营理念最核心的部分：按客户的要求设计服务、预测客户的需要、建立长期客户关系、个人接触和对客户需要的判断力。私人银行业务的产生与发展为各商业银行的客户分层服务提供了条件，也促使各商业银行更加重视客户关系管理（CRM）系统的建立和专业化分工，更加重视全成本测算与收益分配等科学化管理工作。

我国由于个人银行业务较西方发达国家起步要晚，发达国家通行的个人银行和私人银行业务的划分意义目前在我国并不大。我国商业银行个人银行业务在金融全球化和金融创新浪潮的推动下，在改革开放的环境中不断学习和借鉴西方商业银行个人银行业务发展经验，大胆创新，可以说个人银行业务已经初具规模，但不可否认也存在许多不足和缺陷。因此，我们要正确运用各种战略和策略，大力发展个人银行业务。个人银行业务已成为国内各家商业银行的重点工作，以零售银行、社区银行为特征的个人银行业务已成为今后各商业银行发展的新趋势，而随着社会财富逐渐集中带来的私人银行业务服务也成为各商业银行在推出贵宾服务体系后的一个新的趋势。从某种意义上讲，谁抓好个人银行业务，谁就将拥有未来。

第一节 个人银行业务的概念和分类

一、个人银行业务的概念

个人银行业务（也称个人金融业务或零售银行业务）是商业银行在经营中按客户对象划分出的专门以个人或家庭为服务对象的业务范围和市场，是对居民个人或家庭提供的银行及其他金融产品和金融服务的总称。由于个人银行业务的概念传入我国的时间不长，对其内涵至今尚无权威的解释。在欧美等发达国家，个人银行业务（Personal Banking Services）和私人银行业务（Private Banking Services）虽然都属于商业银行的零售业务，其服务对象都是居民个人和家庭，但在概念的内涵上却有很大差别。前者主要服务于社会中低收入阶层的较为大众化的个人和家庭，而后者则主要服务于社会中高收入阶层，特别是高收入阶层的个人和家庭。由于我国商业银行开办个人和家庭零售业务的时间较短，因而本书中所阐述和涉及的个人银行业务的概念，主要是指商业银行以居民个人和家庭为服务对象的零售业务。按传统银行业务的划分方法，这些业务主要包括对居民个人和家庭的储蓄存款、借记卡等负债业务，包括代收、代付、代管、代理个人和家庭转账结算、外币兑换、各种咨询和投资理财等多项内容的中间业务，以及个人和家庭的住房贷款、汽车贷款、其他消费贷款和贷记卡为中心的资产业务等。对居民个人和家庭在社会经济中的地位并没有做任何层次上的划分。

二、个人银行业务的服务对象

个人银行业务以居民个人、家庭为服务对象，通常是有独立行为能力的自然人，一般没有年龄、职业、性别、健康状况等限制，因此其服务对象十分广

泛，从一般社会公众、公务员到财产继承人、高级经理人、民营企业所有者、体育娱乐明星等高收入阶层人士，无所不包。也就是说，从广义上讲，所有自然人都可以是个人银行业务的服务对象，只是在个人银行业务的服务品种上有所区别。

三、个人银行业务的分类

为了从总体上认识、研究和把握个人银行业务，在银行经营实践中更好地进行经营规划和发展个人银行业务，有必要对众多的个人银行业务进行分类。

（一）个人银行业务的分类原则

现代商业银行开展个人银行业务的目的是通过增加个人银行业务的品种和数量，扩大业务经营范围，为利润最大化这个最终目标服务，因此，我们对个人银行业务分类的尺度和标准就要围绕现代商业银行的经营管理需要来选择。

个人银行业务通常有两个分类原则，即按照个人银行业务的服务功能和服務形式进行分类，把服务功能和服务形式相近的个人银行业务归为一类。这种分类标准的意义在于，对商业银行经营者来说，重要的是能够熟练地运用和有效地驾驭各种各样的个人银行业务品种，并使它能为商业银行的经营目标服务。而根据其不同的功能和特点来选择和开展个人银行业务，根据不同形式对个人银行业务进行区分和管理，正是个人银行业务经营服务的需要。

（二）个人银行业务的分类

1. 按照个人银行业务服务功能划分，可分为个人业务服务、个人理财业务。其中个人业务服务包括储蓄业务、银行卡业务、代理业务等；个人理财业务包括个人消费信贷业务、财务顾问、信息咨询、股票、债券、期货、基金买卖、财富规划等。

2. 按个人银行业务服务形式划分，个人银行业务可分为以下几类。

（1）储蓄业务。储蓄业务是商业银行个人银行业务的基本业务和传统业务。我们所熟悉的定期、活期储蓄存款业务、定活两便储蓄存款、通知存款、本外币储蓄存款业务、储蓄通存通兑、储蓄异地托收、个人支票业务、储蓄挂失、密码挂失等业务都属于储蓄业务。

（2）代理业务。指银行受单位或客户个人委托并签订协议，由银行代单位向客户存款账户中发放工资、费用或代理客户缴费等代理业务。如人们日常生活中的代发工资、水、电、煤气费、有线电视、电话、通信费等代收代付业务，代理股票资金转账业务，代理证券买卖业务，代理保险业务，代理国外旅行支票业务，代售公交 IC 卡、泊车卡、通信卡等业务。

（3）银行卡业务。指商业银行向社会发行的具有消费信用、转账结算、存取现金、通存通兑、透支信贷等全部或部分功能的银行卡业务。银行卡业务包

括信用卡业务和借记卡业务。信用卡按持卡者是否向发卡银行交付备用金，分为贷记卡和准贷记卡两类。借记卡按功能不同分为转账卡（含储蓄卡）、专用卡、储值卡。此外，银行卡业务还包括国际信用卡收单业务及国际借记卡收单业务。

（4）个人消费贷款业务。指商业银行将资金借贷给个人或家庭使用 and 消费，在约定时间内收回并收取一定利息的信贷业务。个人消费信贷业务主要有：个人住房贷款（含二手楼宇按揭贷款）、个人住房装修贷款、汽车消费贷款（含大修理贷款）、个人存单（国债）质押贷款、个人耐用消费品贷款（含婚嫁贷款）、个人助学贷款（含留学贷款）、个人旅游贷款、个人综合授信额度贷款等业务。

（5）个人理财业务。指商业银行根据客户要求为客户提供的个人金融资产组合和投资，以期实现保值、增值等理财服务。如保管箱业务、个人外汇买卖业务、债券业务、代客理财业务（信托基金、资金管理、信贷咨询、投资组合业务）等，都属于个人理财业务。个人理财业务涵盖范围相当广泛，还包括存折理财、银行卡理财、电话理财、手机理财、网上理财等。

（6）信息咨询业务。银行主要通过当面解答、自助终端查询、电话银行、手机银行、网上银行等进行广告宣传，并向客户提供相关信息和咨询服务。

四、个人银行业务的其他分类方法和意义

个人银行业务还有其他一些分类方法，是从另外角度对个人银行业务进行分类的。这些分类方法有助于我们从不同角度加强对个人银行业务的认识，对提高个人银行业务的经营管理水平，具有重要意义。

（一）按银行资产、负债项目可分为：资产类个人业务、负债类个人业务、中间类个人业务。

资产类个人业务包括：个人信用贷款、个人抵押质押贷款、个人消费贷款等。

负债类个人业务包括：定、活期储蓄存款，本外币储蓄存款，存折存款，存单存款，个人支票户存款，银行卡存款等。

中间类个人业务包括：个人汇兑业务、外币兑换业务、旅行支票业务、银行卡业务、代收代付业务、其他代理业务（代理保险业务、保管箱业务）、代理外汇买卖业务、代理债券业务、代理个人投资业务等。

（二）按银行业务性质可分为：存款业务、贷款业务、代理业务。

存款业务包括：定期、活期储蓄存款业务，定活两便储蓄存款，通知存款，本外币储蓄存款业务，储蓄通存通兑，储蓄异地托收，个人支票业务，银行卡存款业务。

贷款业务包括：信用卡贷款业务、信用贷款业务、担保贷款业务、抵押质押贷款业务、按揭贷款业务等。

代理业务包括：代收代付业务、代理债券业务、其他代理业务（代理保险、保管箱业务、代理证券买卖业务）、代理国际卡收单业务、代理外汇买卖业务、个人汇兑业务、代客理财业务等。

（三）按银行金融电子化服务方式分为：柜台通存通兑服务、银行卡服务、电话银行服务、自助银行服务、手机银行服务、网上银行服务。

柜台通存通兑服务包括：客户在任何一个电脑联网的银行营业网点开立活期或定期储蓄账户，便可以持存折（或银行卡）在联网营业机构柜台办理现金存款、取款、转账等银行业务。

银行卡服务包括：商业银行向社会提供的具有消费信用、转账结算、存取现金、通存通兑、透支信贷等全部或部分功能的信用支付服务，银行卡服务具有“通用、安全、方便、快捷”的特点。

电话银行服务包括：利用电话自动查询余额、查询交易明细、业务咨询、临时挂失、修改密码、证券买卖、个人支票保付和自动转账交易等服务。

自助银行服务包括：商业银行在营业场所或繁华商业地段，设置自动存款机（CDS）、自动取款机（ATM）、存取款一体机（CDM）、交易终端查询打印机等电子化、自动化设施，由客户自行操作完成交易。一般包括存款、取款、转账、缴费、查询等服务功能。

手机银行服务包括：账户信息查询、转账交易、证券买卖、代缴费及金融信息查询等服务。

网上银行服务包括：网上查询、转账、网上支付、结算等业务，是银行未来业务发展的趋势。

此外，个人银行业务按支付方式则可分为：现金支付、个人支票支付、银行卡支付、网上银行支付。按币种又可分为人民币个人银行业务、外币个人银行业务。

五、个人银行业务的相互交叉

个人银行业务具有交叉性，就是说在某些分类方法中，一种个人银行业务可划分在两种以上的种类里。产生这种情况的原因主要有两种：一是个人银行业务包括的范围广，各业务之间的关系密切，所以就很难严格把它明确地分在哪一类里；二是有些个人银行业务是组合型的，本身就是由两种以上的个人银行业务组合而成的，自然会形成分类上的交叉性。如个人理财业务，就可能是由储蓄业务、银行卡业务、代收代付业务、代理证券买卖业务、电话银行、手机银行、网上银行等组合而成的。

第二节 个人银行业务的产生与发展

一、个人银行业务的起源

银行是一个古老的行业，自从有了银行，便产生了个人银行业务，让我们从银行的起源来看个人银行业务的产生过程。

早在古巴比伦文明古国时代就存在银行。近代商业银行则起源于文艺复兴时期的意大利，当时意大利的威尼斯和其他城市出现了银行业，从事定、活期存款，代理支付，汇兑和放款业务，这是个人银行业务的雏形。当时的私人存款业务，没有使用个人支票，活期存款通常由所有者拜访银行人员，以口头通知形式过户，银行人员一般是坐在长板凳或桌子后面进行交易。银行（Bank）一词起源于意大利文 BanCa，即商业交易使用的桌子和长凳而得名。因此，一般认为，近代银行首先在意大利产生，以后逐步传到欧洲各国。

英国早期的个人银行业务，产生于金匠为顾客保管金银的习俗。金匠后来发现可以把金银制造成铸币，并把铸币贷出去，而只需保留一定比例的储备量，因为所有的顾客不会同时前来要求偿还，进而发展成为给存款人开出收据，存款人又可以把收据进行转让，这些收据后来成了“银行券”，即由银行发行且可随时兑现的流通券，这便是现代商业银行储蓄存单、存折及支票的起源。

我国的货币经营和个人银行业务也具有悠久的历史，南北朝时期（公元420~589年）寺院就经营质押业务，并利用聚集的资财发放高利贷。唐朝，随着经济的繁荣和国内外贸易的发展，产生了一种经营货币存放、批发和兼营银钱保管、拨兑的商业组织“柜坊”。到了明清，各种名称的银钱业已相当普遍，如“钱庄”、“票庄”、“票号”等，这些货币经营机构经营的私人存、贷款业务，定活期存款业务，是我国个人银行业务发展的雏形。

在殖民时期的美洲大陆，第一家现代含义的银行是1782年成立的北美银行。在19世纪，美国为了促进正在兴盛的手工业阶层的储蓄存款业务，在波士顿、费城和纽约建立了互助储蓄银行。随后，成立了储蓄贷款协会，以便将储蓄资金集中起来，用于人们筹资构建住宅，并于20世纪30年代成立了“联邦住宅贷款银行系统”，成为现代商业银行个人消费贷款业务的起源。

信用卡业务最早诞生于1915年的美国，当时美国的一些百货商店、饮食业为了招揽顾客，发给顾客信用筹码，顾客可以赊销商品，约期付款。真正意义上的银行信用卡是美国富兰克林国民银行于1952年发行的，以后世界各国银行

相继发行了只消费不透支的借记卡（也称转账卡、储蓄卡）等卡种，统称银行卡，银行卡以其独特的优势迅速在全世界广泛流行起来。

二、个人银行业务的发展

个人银行业务伴随着银行业的发展而发展，经历了从传统的储蓄业务到银行卡业务；从单一的储蓄存款到个人消费贷款；从现金支付发展到网上支付等发展过程。概括来讲，个人银行业务的发展大致分为四个阶段：

（一）个人储蓄业务发展阶段（20 世纪初以前）

个人银行业务初级发展阶段，即传统意义上的储蓄业务发展阶段。在此阶段的个人银行业务主要包括：定期、活期储蓄存取款业务，转账业务，汇兑业务，支付结算业务及贷款业务。当时的私人贷款业务，是以存定贷，存贷利率由银行参照同业标准自定。在经营方式上，实行自由经营，并无确定金融机构监管。基于此，个人银行业务在发展初期受到银行资本不足、印钞种类繁多及银行信用不稳定等因素的影响，银行频繁出现倒闭事件，给个人银行业务的发展带来巨大影响和冲击。20 世纪初欧美国家银行频繁倒闭，1929 ~ 1933 年，美国商业银行共计倒闭 10 500 家，占全国银行总数的 49%，几乎所有商业银行都受到了储蓄挤兑风潮打击。

（二）个人中间业务崛起阶段（20 世纪 30 年代至 80 年代）

面对世界金融危机，欧美国家政府于 20 世纪 30 年代先后颁布了一系列银行法，并相继建立了一批重要的金融监管机构，如美国在这一时期建立的联邦存款保险公司（Federal Depository Insurance Company, FDIC）和联邦住宅贷款银行署（Federal House Loan Banking Bureau, FHLBB），并与货币总监督、联邦储备银行等政府金融机构一起，构成美国银行监管机构。金融监管机构的建立和运作，为银行个人业务的发展奠定了坚实的基础。

中间业务以其利率低、风险小的优势在银行业陷入困境的时期迅速崛起，成为个人银行业务的“生力军”，为银行业的发展注入了新的活力。70 年代，以美元和黄金为中心的国际货币制度崩溃后，西方各国曾以提高利率来加以治理，结果导致了物价上涨和经济衰退并存的经济滞胀。进入 80 年代，货币主义的政策主张受到批评，改行利率下调政策，宏观经济基本状况开始好转，但银行业却陷入了困境。由于高利率吸收的大量存款不会因中央银行调低利率而减少利息支付，而贷款利率却因激烈的市场竞争不得不下调。于是各大银行将业务方向瞄准了中间业务，中间业务迅速崛起。这一时期的个人中间业务主要包括：代收代付业务、银行卡业务、保管箱业务、咨询业务等，它们在社会生活中发挥了越来越重要的作用。

（三）个人银行业务产品多样化阶段（20 世纪 90 年代初至 90 年代末）

在 20 世纪 90 年代以前，我们曾拿着脏兮兮的货币到商店购物，用皱巴巴的存折到排起长龙的银行柜台接受银行服务，但到了 90 年代，越来越多的人拿着印制精美、方便的银行卡，在自动柜员机、消费终端、电话银行、自助银行、手机银行、网上银行等处接受种种现代银行服务，充分享受电子货币提供给我们生活的潇洒和轻松自如，这正是个人银行业务改革发展的真实写照。这一阶段个人银行业务的发展主要包括：

1. 银行卡为龙头的个人业务金融产品的创新与发展

自 1915 年美国西方联盟公司发行了第一张信用卡以来，银行卡如雨后春笋般地在世界各地发展起来。在我国，中国银行于 1985 年发行了国内第一张信用卡——长城信用卡，经过 10 余年的发展，我国商业银行相继发行了信用卡、电子借记卡、储蓄卡、储值卡、IC 卡等银行卡。据统计，截至 2006 年 6 月底，国内银行卡发卡量已达 10.33 亿张，POS 机具 70 万台，ATM 终端 9 万台。2006 年 1~6 月银行卡交易金额达 29 万亿元，剔除批发性的大宗交易和房地产交易，持卡消费额占全社会消费品零售总额的比重已达 10%。中国的银行卡包括借记卡、准信用卡和信用卡，三者占比分别是 96%、3%、1%。其中借记卡在 1999 年突破 1 亿张以后，每年净增规模均达 1 亿张以上。这些功能各异的银行卡，以先进的电子化网络为依托，具有“通用、安全、便捷”的特点，已成为人们日常生活的理财工具。1998 年 12 月，深圳市商业银行发行了集磁条卡和 IC 卡为一体的复合型电子借记卡——万事顺卡，为持卡人提供存取款，转账，消费，电子存折，电子现金，定、活期储蓄一本通，代缴费，代发薪，股票交易，通信，电话银行等多项服务，以多币种、多功能、智能化服务为持卡人开创了个人消费和理财的新天地。2003 年深圳市商业银行又发行了国内第一张境内外通用的双币种国际借记卡。万事顺卡至 2006 年 12 月底累计发卡量超过 200 万张，成为深圳市银行业的卡族新星。北京农村商业银行于 2006 年 3 月 8 日发行的凤凰卡则以亮丽的卡面设计、丰富的产品功能吸引了客户前来申办卡。而为了满足农村旅游经济的发展更将银行卡消费终端 POS 机布放到了京郊农家乐中，满足了市场与客户的需求。

2. 个人消费贷款业务创新与发展

近年来，个人银行业务针对个人消费信贷业务市场需求，国内各家银行相继推出了个人住房按揭贷款业务、汽车消费贷款、教育助学贷款、家居装修贷款、旅游度假贷款、个人存单（国债）质押贷款、大额耐用消费品贷款及不限具体用途的个人消费综合授信贷款、循环房贷、住房接力贷款、双周供个人按揭贷款、固定利率房贷、入住还款法等，促进了个人银行业务的全面发展。

（四）个人银行业务网络化发展阶段（90 年代后期至今）

21 世纪——一个让人类憧憬的世纪已经来临，世人已冠其不少动听的名字，如信息时代、知识经济时代、网络时代等。其共同的特点是以信息网络为代表的科学知识和技术，正在迅速地改变人类生活方式和思维方式。

如果说 20 世纪 90 年代各种金融电子服务，如自动柜员机系统（ATM 银行）、自助银行、销售终端（POS）、电话银行、手机银行等服务使银行个人业务变成了全天候、全方位和开放型的金融服务，那么 90 年代中期后，网上银行（或称 PC 银行、因特网银行）的出现，则实现了银行个人业务服务从传统银行到现代银行的重大变革。网上银行服务使银行个人业务服务变成任何时间（Anytime）、任何地点（Anywhere）、任何方式（Anyway）的服务，因此网上银行也被称为 3A 银行。

网上银行与传统银行相比，具有得天独厚的金融优势：网上银行营业时间长，可以一年 365 天，每天 24 小时无间断地营业，无须开设分行、分理处等办事机构，降低了银行营业成本，效益立竿见影。据报道，在美国，传统银行机构的单项交易成本为 1.07 美元，电话银行为 0.54 美元，ATM 为 0.27 美元，而网上银行只需 0.10 美元，总体说网上银行服务交易成本只及传统银行服务成本的 1/10，占 ATM 和电话银行服务的 1/5。上述情况表明网上银行以其独特的竞争优势，将成为未来银行业发展的新趋势。

正如微软公司总裁比尔·盖茨预言“传统商业银行将是要在 21 世纪灭绝的一群恐龙”，英国首相布莱尔预言“不上网的企业，将面临倒闭的危险”。基于此，世界各大银行不惜花费巨资，花大力气开发推广网上银行业务，看中的就是网上银行的发展前景，以抢占这个前沿市场。

在美国，1998 年已有 800 家银行提供在线服务或因特网银行服务，而由市场研究公司 ComScore Networks 进行的一项调查显示，2004 年第一季度大约有 2 200 万人在使用由美国前十大金融机构所提供的在线银行服务，这一数字比上年同期增长了 29%，在线银行支付业务增长了 37%。这项调查发现，大约有 460 万用户，即占在线银行使用人口的 20%，十分活跃地在使用美国前十大银行所提供的在线银行支付服务。第一季度每人平均使用了 14 笔在线支付，每笔平均数额大约为 250 美元。在我国香港地区，万国宝通、运通、渣打、大通、东亚、汇丰、恒生、中银等银行也推出网上银行的流动电话银行服务、网上股票买卖和网上购物等服务。有专家预计，未来几年将是金融业的“上网年”。对于 21 世纪乃至未来个人银行业务的发展，借记卡和网上银行将构成个人银行业务发展和竞争的两大支柱。

第三节 个人银行业务在现代商业银行业务中的地位及作用

一、个人银行业务的地位

个人银行业务以其独特魅力，在整个银行业务中占据越来越重要的地位。在西方的银行业中，个人银行业务现在已是美国商业银行增长最快的产业，其拥有庞大的客户群，联系几乎所有的金融活动，是个人信用活动的枢纽，而且其重要性还呈现不断上升的趋势。20 世纪 90 年代以来，美国银行业在发展战略中逐渐调整了对个人银行业务的重视程度，负债业务中，全部银行贷款中个人业务的比重由 1985 年的 31% 上升到 2003 年的 45%，而资产规模前 100 位的银行贷款中个人金融业务比重的上升就更加明显。

原先作为主要资金来源的活期存款账户的份额从 20 世纪 50 年代的 70% 下降到今天的 10% 左右，小额储蓄存款的份额则从 15% 上升到 45%。个人银行业务在银行利润来源中的地位日益突出。目前，西方各大银行个人银行业务的利润占利润总额的比重已经达到 30% ~ 70%。以花旗银行为例，2004 年该行 52 亿美元的总收入中，个人银行业务就占了 34 亿美元，现在这块业务更是成为花旗银行的首要获利点。并且，相当多银行的个人银行（金融）部门的 ROA（Return on Assets）超过了批发业务部门的 ROA，成为支撑这些银行经营业绩的重要支柱。

瑞士第二大银行——瑞士信贷集团 2000 年上半年的纯利润增长了 35%，达到 36 亿瑞士法郎（合 20.7 亿美元）。其中，私人银行业务纯利润为 13.8 亿瑞士法郎，占整个银行利润的 38.3%；投资业务的纯利润为 12 亿瑞士法郎，占银行利润的 33.3%；金融服务部门的纯利润为 9.48 亿瑞士法郎，占银行利润的 26.3%；资产管理业务的纯利润仅为 0.76 亿瑞士法郎，仅占银行利润的 2.1%。由此可见，个人银行业务在整个银行业务中占据相当重要的地位。

随着我国国民经济的快速发展，我国银行存款结构也发生了重大变化。根据国家统计数据表明，个人、企业、政府存款在银行存款中所占比例 1979 年分别为 23.55%、33.65% 和 42.8%，到 1996 年依次转变为 75%、20% 和 5%，而且这一结构比变化趋势仍在发展之中，表明居民的金融资产增速很快，金融资产的收益占其总收入的比重越来越高，因此，为个人提供服务的个人银行业务也将越来越重要。个人银行业务可以帮助百姓尽快拥有自己的房子、汽车，享受现代生活，提高生活质量；帮助百姓用今天的钱圆明天的梦；帮助百姓解决生活中的实际困难，避免陷入捉襟见肘的困境；可以为百姓当家理财。总之，个人银行业务涵盖了人们日常生活的方方面面，个人银行业务已经成为现代人生活理财的“好帮手”，在社会经济生活中具有举足轻重的地位。