

电子银行业务竞争更为多样化

从ATM到VTM 24小时智能银行推出风潮正起

编者按：为了改变银行物理网点少、租金贵、人工成本高等种种有碍行业继续大发展的的问题，包括广发、光大、农行、交行等商业银行纷纷推出智能柜员机，以期打造“24小时智能银行”。这种新式设备具有操作简便、功能多样等优势。

银行大面积推广使用VTM，该如何平衡投入成本和经济效益之间的关系？未来电子银行会否替代传统的银行网点？

证券时报记者 蔡彬

农业银行上周在深圳举办的10周年网银庆典上，其电子银行部展示了最新的电子银行设备，其中一台体积稍大于ATM机的VTM机最令人称奇。只见一位身着银行制服的客服人员笑容可掬的影像出现在VTM显示屏上，彬彬有礼地问道：“晚上好，我在北京客服中心为您服务，请问您需要办理什么业务？”

这台名为VTM (Virtual Teller Machine, 远程虚拟柜员机)的智能柜员机，集成了高清显示屏、高清摄像头、手写签名、二代身份证读取、证件扫描等相关设备模块，可为银行客户提供7x24小时的远程虚拟柜员服务。

横空出世

农行电子银行部职员向证券时报记者表示，目前农行的VTM已准备推出，未来将可广泛布放于离行网点，能为客户办理包括借记卡发卡、存取款、个人贷款审核、对公票据受理在内的一般柜面业务。

记者了解到，除了农业银行外，光大银行、交通银行和光大银行这3家银行已各自完成智能柜员机的开发，并已陆续布放使用。不知不觉间，一场电子银行的“军备竞赛”已吹响号角。

今年7月5日，广发银行在北京金融街支行推出了全国首家“24小时智能银行”，声称能提供全天候的远程人工服务。“24小时智能银行”不但可实现ATM的存取款、转账功能，还能实现自助开户、自助申领储蓄卡和信用卡，未来将覆盖大部分传统柜面业务，此外还包括银行产品的咨询、销售。

无独有偶，今年7月18日，交行在上海宣布推出远程智能柜员机“iTM”，通过实时通讯技术实现远程客服人员、理财专家与客户互动，协助客户办理业务，不但能提供一般银行服务，今后还可提供专家团队式的理财、金融规划等多元化金融服务。交行首批iTM将在上海、南京、广州等城市先行布放。

嗅到了智能银行商机的光大银行早已抢跑在前。记者从光大银行总行电子银行部了解到，光大ATM视频柜员机目前已经在北京、海口、武汉、贵阳以及太原等地区试投放近20台，今后还将陆续在一线城市的旗舰店和社区金融网点推出，运作原理、服务种类与前述几家银行相似。

四大动因

各银行纷纷推出自家研发生产的智能柜员机，这一业务因何一时间得到各大银行的如此关注？业内人士表示，这场竞争的背后，是银行在提高客户体验、延长营业时间、扩展网点数目以及提高柜台效率这四方面的改变需求。

数字化能够将银行业务转化为很好的消费者体验，而VTM这



吴比较/制图

些电子设备正具备了这样的作用。”曾任职于微软公司和花旗银行，对金融科技颇有研究的渣打银行(中国)电子银行业务总监庄欣伟说道。

光大银行总行电子银行总经理李坚则对记者表示，光大银行做ATM视频柜员机的最终目的是提升客户的服务体验，尤其是在利率市场化迈出第一步之后，银行业利润受到挑战，竞争压力进一步加大，提升客户服务体验就显得更为重要。

业内人士表示，近年来随着城商行、外资行等竞争对手的崛起，大型国有银行和股份制银行正经历着前所未有的危机感，提高银行的服务质量、发挥服务特色成为制胜关键。

银监会主席助理阎庆民日前也指出，提升服务水平是提升银行业竞争力的途径之一，他还建议，银行对私服务时间应该延长一两个小时，方便民众下班后的业务办理。

而如果单纯延长网点运营时间，显然会增加银行的人力成本，智能柜员机的问世，正好可实现延长银行营业时间的需求。

对此，广发银行电子银行部负责人表示，该行的“24小时智能银行”突破了传统营业时间的限制，未来把智能银行广泛布放在居民社区，客户可以在下班后、晚饭后的闲暇时间，在家门口的智能银行自助办理业务。广发银行称之为“金融便利店”理念。

更重要的是，智能柜员机对于部分网点较少的国有银行、股份制银行和外资银行来说具有战略性意义，能够弥补网点数量这一短板——每多投放一台设备，便意味着多出一个小型网点。

目前光大银行在全国布有6000多台ATM自助设备，如果全部配备视频柜员机服务，相当于全国多出6000多个可提供部分金融服务和营销推广的小型网点。”李坚对记者表示。

庄欣伟则称，渣打银行很重视电子银行业务，智能柜员机为客户增加了一个获得银行服务的渠道，尤其满足了繁忙人士的需求。

交行相关负责人则指出，智能柜员机可布放在商业区、居民区、企事业单位和学校等客户更为集中的地方，如同随处可见的ATM一样，甚至还能在相关监管允许的前提下，在海外布放智能柜员机，发挥交行的国际化优势，实现全球一体化服务。

还有银行业人士认为，智能柜员机可减少柜前的排队现象，分流柜台人员的压力，让他们腾出时间去处理一些更复杂、利润率更高的业务，例如个人贷款、个人理财等，这样能显著提高银行柜面的运营效率。

能否赚钱

智能柜员机横空出世，一片叫

好声中也有人提出疑问，智能柜员机造价应该不菲，银行大规模布放这些设备，如何取得投入成本与回报的平衡？

对此，广发银行行长董建岳认为，只要客户体验好，投入肯定会很快实现回报，批量生产后也会大大降低成本。广发银行电子银行部副总经理关铁军则表示，从整个发展周期来看，电子银行在初期需要大量投入，包括软硬件、人员培训、营销推广和品牌宣传等，但是从产业链长期发展的角度分析，电子银行将为银行创造相当的价值。

此外，智能柜员机在未来还可能帮银行节约开支。有银行业人士预计，随着国内一线城市黄金地段租金的上涨以及员工工资的上涨，未来商业银行将更加依赖自助设备。

某港资银行广州分行行长叶先生对记者说，与内地银行一楼铺面较大并设置大量人工柜台不同，由于商业地段的租金很贵，香港的银行网点往往是一楼空间较小，并布放着各种自助式设备，二楼和三楼才有柜台服务，办理包括基金、保险销售和个人按揭等较复杂的业务。

另外，记者了解到，除了智能柜员机，商业银行也在加紧研制其他电子银行设备。例如，近期农行推出了“电子银行离行式注册系统”，外形可简单形容为“笔记本电脑+密码键盘”，可实现离行办理电子银行业务和开卡业务，适用于大型企业、学校等大型客户群体以及高端客户的上门服务。另外，最近广发银行则通过IT技术创新，推出了智能叫号机与智能填单台等新型电子设备。

美好蓝图

随着电子银行的迅猛发展，客户已逐渐习惯于使用网上银行、手机银行以及电话银行办理业务，这不仅令银行的电子银行收入呈现爆发式增长，也使得电子银行交易的替代率越来越高，不少银行在财报中都将发展电子银行列为战略重点。

上市银行的2012年半年报数据显示，招商银行的电子交易替代率位居前列，零售电子渠道综合柜面替代率已达到88.91%，位居前列。光大银行的电子交易替代率则超过85%，兴业银行、南京银行的替代率已接近70%。农行电子银行

链接 | Link |

VTM与ATM的主要区别

VTM最早出现在2011年9月1日的中国国际金融展上，中文名为远程虚拟柜员机，是目前银行与金融设备制造商合作开发的新一代电子银行设备，与ATM的区别在于，除了存取款功能以外，还可以实现

部提供的资料显示，近3年来全行金融产品交易总量翻了一番，其中95%的新增交易来自电子银行渠道，相当于再造了一家农行。

目前银行用户已经习惯了智能化、电子化，为了适应信息技术的变革，把握未来科技的发展方向，银行都很重视电子银行的创新。”中国银行业战略发展部副总经理宗良对记者说。

而农业银行首席经济学家向松祚则表示，在互联网时代，每一家掌握了客户资源的企业都有可能成为一家银行”。例如阿里巴巴就通过支付宝的平台数据以及阿里小贷的贷款，向客户提供融资服务。因此，如何接入互联网金融时代，成为传统银行不得不面临的生死考验。他还指出，在这一方面，中小银行已占领互联网金融时代的先机，如何迅速转身，是大型银行要认真应对的问题。

渣打(中国)电子银行业务总监庄欣伟向记者描绘的国外电子银行的发展，或可带给业界一些启示。其中一个就是Direct Banking(直接/远程银行)，这类银行不设有实体网点，但却具备十分完善的电子化银行业务解决方案，客户从开户到办理业务完全是通过电子化渠道；由于没有实体网点及人力资源的投资，这类银行具有明显的成本优势，与其他传统银行相比收费较低，在国外年轻人群体中的发展十分迅速。

银行人士关心的是，随着电子银行的发展，传统银行柜面和网点的功能是否日渐式微，甚至出现被电子银行完全取代的一天呢？

对此，光大银行总行电子银行总经理李坚表示，电子银行不会彻底取代柜面业务，电子银行渠道与物理网点将是有机协同衔接，搭建立体化的服务与营销体系。亦有业内人士认为，完全取代是不可能的，因为一些高风险的理财产品亦要在网点通过职员进行销售，这对于银行和客户都是很好的保障。

庄欣伟则认为，未来用户不可能放弃其他银行渠道，他们希望通过全方位的平台管理其资金，包括传统的分支行网点、ATM和电话银行等。客户办理银行业务的一个愿景是：客户通过手机银行查看账户余额——登录网银进行投资研究——通过电话银行询问房贷事宜——到分行网点在客户经理的帮助下填写房贷申请表。

自助发借记卡、申请信用卡、申请贷款资料提交、理财咨询等大部分个人金融业务，还可与银行客服人员通过视频沟通，从而大大降低了银行部署营业网点的成本。

(续)

■ 宏观银行 | Luo Keguan's Column |

小贷公司好日子到头了

证券时报记者 罗克关

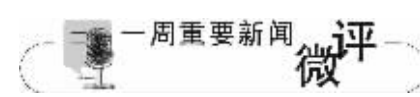
以经营小额贷款为主的小贷公司、担保公司的好日子似乎不多了。因为商业银行已经在悄悄试验，试图用零售银行的理念来管理小微信贷业务。

什么是零售银行理念来管理小微信贷？使用信用卡的读者可能更好地理解。信用卡是典型的零售银行业务，它不追求了解每一个客户的完整资产图谱，甚至只是一个不甚了解的陌生客户，只需要满足一定开卡条件，银行就会提供一个初始的信用额度。而且客户使用信用卡越久、历史信用越好，银行授予的信用额度也相应越高。

这正是不少银行期待在小微信贷上达到的效果。理由也很简单，小微企业客户和信用卡客户极其相似：客户基数极为庞大、用款时间不固定、用款量通常很小，但可能重复多次用款。更重要的是，小微企业客户的违约成本很高，区区几万块钱不还就意味着银行大门就此对其关闭，负面影响远大于小小的侥幸得利。这和信用卡违约记录一样，如果不珍惜信用记录，银行不仅会收回客户的卡片，房贷、车贷及其他一切需要资金融通的服务统统免谈。

也就是说，很多银行正在试图改变以往冗长的贷款审批程序，并通过类似信用卡开卡的方式来完成小微信贷客户的初始甄别。这个过程会非常简单，甚至有可能简单到令人难以置信。后续的贷款使用，客户的体验也会类似于信用卡——在额度内的资金可以随时使用；如果客户信用好，超出的额度可以很快申请。

从原理上看，整个流程似乎并不复杂，但商业银行完成从理解到实施的过程却很长。以记者掌握的信息，现在尝试用零售业务流程管理小微信贷的银行，基本上自2007年左右已经开始单设小微信贷的专营机构。经过4-5年的不断尝试，它们不约而同地发现，要想有效地管理规模如此庞大的客户群体，并从中获得盈利，无论将公司信贷流程怎样简化，都还是满足



银监会强化风险监管 锁定影子银行等五大领域

近日，银监会党委发布的《关于认真学习贯彻党的十八大精神的通知》中指出，要认真落实党中央和国务院各项部署，进一步落实风险防范责任，加强重点领域风险排查，研究地方融资平台、房地产贷款、信息科技、理财业务、影子银行等风险监管措施。

微评：资金池业务以及影子银行是今年受到业内高度重视的风险领域，随着十八大的落幕，相信对这些风险领域的监管新规将会陆续出台，银行的理财业务、同业业务可能将首先受到影响。

建行完成收购 美银所持建信租赁股份

经银监会批准，建行近日完成了收购美国银行持有的建信金融租赁24.9%股份的交易手续。至此，建信租赁已成为建行的全资子公司。

微评：随着金融脱媒和利率市场化的推进，各大银行必然走向综合化经营之路，并渴望将信托、保险、基金和融资租赁的牌照全部收入囊中。建行董事长王洪章此前曾表示，利率市场化是一个非常大的挑战，综合化经营战略是重要的应对之道。

假服务员潜伏高档酒楼 克隆银行卡异地刷卡套现

近日，广州市公安局分别在昆明、广州两地同时开展抓捕行动，捣毁1个集侧录信息(俗称“猫仔”)、克隆信用卡、盗刷套现一条龙克隆卡作案团伙，该团伙成员事先到高档饭店应聘服务员，借客户刷卡结账之

不了市场的需求。

银行最终发现，实际上在小微信贷业务上过往的理念是完全错误的。这是因为，传统公司信贷被归入批发银行业务，单个客户的规模很大，不但能带来大量存款，贷款量也很大。所以，批发银行的理念是，对于每一个客户的背景银行都需要了如指掌。因为用款量大，银行在这些客户身上投入的管理费用完全可以赚回来。以目前国内任何一家中等规模的股份制银行为例，其核心的公司银行贷款客户可能只有3万-4万户，但通常能产生800亿-1000亿元左右的利息收入，平均每户每年为银行贡献约200万元利息收入。

在零售业务的模式中，这个数据可能会正好倒过来。以招商银行为例，该行2011年年报显示，信用卡累计已经发卡3961万张。我们假定这正好对应3961万名持卡人，他们将为招行带来多少收入？利息收入41.15亿元、非息收入38.59亿元，加总79.74亿元。这意味着，每一位持卡人只给招行贡献了约200块钱收入。

银行在小微信贷业务上面临的挑战，正与信用卡业务类似。因为单个客户对盈利的贡献不高，所以最有效的办法反而不是严审进入门槛，而是要如同信用卡那样尽可能地吧客户圈进来，并鼓励他们用款。参考国内信用卡业务10年以来的发展历程，整体风险其实是完全可控的。

相比较小贷公司，银行最根本的竞争力是资金成本非常低。现在填补小微信贷需求缺口的各种小贷公司、担保公司，其年化贷款利率可以达到20%-30%，远超过银行体系内7%左右的基准贷款利率。而通过零售模式管理，商业银行期待的利率会是多少？不高，只是基准利率之上再加30%而已——不超过10%。

面对在利率市场化逼迫之下开门揖客的商业银行，小贷公司们应该很快会感受到压力。实际上，小贷公司们现有的红火生意，完全是拜利率管制所赐。但很显然，这样的市场空间将一去不返。



机，使用微型侧录器窃取他人银行卡信息并制作克隆卡，之后在异地刷卡套现。

微评：利用银行卡犯罪的案件屡见报端，手段也日益先进。为减少银行卡犯罪，人民银行升级了更高安全标准的PBOC2.0芯片卡，而各银行也在努力。作为持卡人也应注意，服务员刷卡时必须跟随，收到异地刷卡短信，要马上持卡到当地公安机关报案。

银联建独立公司 加速国际化

酝酿已久的银联国际有限公司11月30日在上海正式开业，作为中国银联子公司，将专营银联的国际业务。银联国际是由原先的银联下属国际业务总部升格为子公司的。

微评：从银联近几年在海外攻城略地的速度和成就来看，其背后的银行股东以及监管机构肯定是给予了高度支持，中国银联的国际化步伐将进一步加快。

第二期车贷资产支持证券 成功发行

上汽通用汽车金融公司近期成功发行“通元第二期车贷资产支持证券”。银监会非银部副主任张电中称，这一项目对于推动我国资产证券化产品向纵深发展、完善结构化融资市场产品链起了积极作用，为扩大该产品的试点打下了市场基础。

微评：资产证券化种类增加，金融机构的资本来源进一步拓宽。项目贷款、房贷、车贷都已经实现了证券化，相信未来还有更多资产证券化类别，但这项业务的开展也要吸取美国次贷危机教训，谨防金融创新过度酿成的风险。

(续)