



金融创新： 企业、监管与市场的挑战

文 / 谢其龙 杜志豪

借着数字化技术的发展、全球化的推进、大型数据集成和消费者整体购物习惯和活动的转变，金融服务创新正在极速发展。创新改变了交易、投资和信贷业务相关的产品与服务组合，提升了金融服务效率，更重要的是促进了全新企业投入金融服务行业。对于传统与新晋的金融服务供应商而言，增长与盈利来源变化不断，消费者对信用及储值系统的依赖亦正在演变，而创新产品与服务更是拥有向全球市场拓展的无限潜力。

纵观未来

与其他任何行业相比，创新对于金融服务业的影响力都最为强烈，尤其是传统上属于银行业务范围的金融服务。创新对金融行业产生的影响不但广泛深远，而且所带动的转变更是日益加速。金融服务在商业领域扮演的重要角色意味着其转型将创造巨大的增长机遇。

事实证明，金融服务创新在协助企业家与投资者创造价值方面，具有重大作用。在尖端数字化技术（硬件和软件）的推动下，即便是小微金融活动都能成就全球业务，并且实现业务运营 7 天 24 小时不停不休，随时随地提供即时、划算、安全及移动的服务。这诸多益处正在引发迅速的转变。

同时，变革的速度亦对传统银行业保持竞争力，以及监管机构维持金融服务市场秩序、稳定和安全等方面，构成种种挑战。这并非某些国家或经济体的个别现象，而是横跨所有经济体和国界的全球现象。

科技虽然使金融服务的创新成为可能，但却不是推动创新发展的关键动力。金融服务创新的核心在于市场需求和机遇驱使下的业务模型转变与产品发明。换言之，金融服务创新源于消费者和商业需求的变化。受全球化影响，金融服务创新与零售、投资、财富管理与信贷行业的重大变革息息相关。正如 B2C 电子商务的发展，令商务交易基本上不受买卖双方所在地的影响，而创新的金融服务更能够完全消除距离和地域的限制。对于那些主要的新晋金融服务机构而言，他们进入这一领域并非为了投身金融服务业，而是因为作为金融服务的消费者，他们看到了其中蕴藏的需求和商机。

拍卖行、网络游戏公司与零售商一直在推动虚拟世界的数字化基础设施建设，同时在现实世界中构建物流基础设施。金融服务创新与这两个世界均息息相关。

“传统”的创新

表面上，金融服务创新就是传统银行所推行的那些显而易见的举措，包括管理传统账户的网上银行业务，让客户无需亲自到银行分行等候柜台服务；大幅增加自动柜员机的数目，在很多地区提供全天候银行服务，覆盖机场等众多难以开设银行分行的地方，等等。对金融机构而言，在银行建筑设施和柜员服务方面节省资源和时间是十分重要的。无论是航空公司办理登机，还是超市付款结账，我们都能看到自助服务的发展趋势，而金融服务业亦是如此。

此类创新为传统交易模式提供了新的选择，但同时仍属于传统银行业的范畴。它们利用电子付款系统取代纸本支票，用移动通信设备和生物识别替代信用卡和借记卡，并以各式密钥识别和核实交易方的身份。网上抵押公司在一些经济体中占据重大市场份额，它们并没有提供任何崭新产品，而是利用在线通信、文件管理和支付服务，为繁复程序提升效率。以往使用信用卡和借记卡，大部分情况下都需要专属的刷卡设备。可是现在它们都普遍转为以虚拟平台为主，无需任何物理接触，并依赖认证码和密码以确保安全。

上述重要变革虽然提升了服务效率，但是并未带动基本业务模型的创新，亦未必能够为买卖双方节省交易结算服务等各方面的成本。



更深层次的创新与变革

新技术的崛起塑造了金融服务业的未来，可是最为重要的是创造全新业务模式。这些模式包括全新服务和产品，以及服务与产品的创新组合，而最关键的是新的行业参与者。现在这一切才刚刚开始，其最终采取的模式，对行业的影响程度，以及提出的监管挑战，均尚待我们发现和了解。政府与企业管理者必须在创新变革出现之时，详细了解有关变革，从而保持企业竞争力和政府部门的有效监管。

近期众多重大变革均源于货品 / 服务交易、C2C、B2C 与 B2B 等各种形式的电子商务，包括游戏、媒体与社交活动等网上活动与娱乐，以及财富管理、融资与财务报告等资本活动。

可是必须谨记，在所有金融服务当中，经纪服务是最先发生深度转型的领域。在互联网开始被公众广泛使用之时，网上交易服务亦随即诞生。早在 20 世纪 80 年代初就出现了供消费者使用的电子商务系统，首个零售贸易网站亦于 1985 年正式启用。可是直至 90 年代初，有关市场方初具雏形。E*Trade 是最关键的领先企业之一，公司在 1991 年成立，其收入从 1992 年的 85 万美元，在两年间增至 1100 万美元。新兴网上渠道成功的关键是什么？它们协助消费者大幅节省交易成本，提供浏览方便且内容丰富的指引。尽管交易流程大幅减少，但是由于交易量增幅惊人，因此盈利性很高。在 90 年代中，逾两成的美国人进行股票投资，相比 80 年代，股票投资者占全国人口不足 5%。从业务增长潜力方面来看，网上经纪服务的盈利轨迹对目前正在进行的更深层次的转型而言具有长期的启示作用。

由电子商务推动的创新发展，在初始期围绕资金转移，并以交易结算为主，然而在一些常用的支付渠道中，功能得到迅速扩展。在发展初期，资金转移的方法基本上传统渠道的延伸或更新，其中以信用卡和借记卡为主。但在随后的发展中，资金转移被越来越多地融入电子商务界面当中。专属的网上支付系统开始可能只是电子商务活动与传统信用卡 / 借记卡交易之间的一个桥梁，但是这些系统已经日益变得自成一格，能够支持其系统现有内部资金的调配，或直接进入与电子商务网站相连的银行账户。

该细分领域的创新演变，简而言之就是产品与服务供应商通过直接与银行联系，构建非中介化的结算网络，甚至利用自身银行类结算与交易服务取代银行。

为了节省成本，相关驱动因素与技术推动创新向着“去中介化”的方向发展。当网上资金转移渠道的系统中本身存有资金，可即时用以完成交易，无需依赖任何外部代理或账户时，就会出现“去中介化”的终极表现。整体而言，这是一个由两股力量推动的强大的新趋势。首先，有关机构无需与原始账户持有人（如银行）或中介结算网络（如信用卡公司）分拆交易费用。第二点也许更为重要，那就是能够



将客户从信用基础系统转移至支付基础系统，因为客户被鼓励使用储值服务，而非信用服务。此变革所带来的经济利益显而易见。如今，无需由银行或信用卡公司收取费用（有关费用被银行用来支付交易项目的浮动月息），浮息的受益者为结算代理而非客户，因此能够大幅减低交易费用，并为结算代理提供运营或投资资本。当然，机构仍然可以选择高息信贷，对于那些结清账目且无结转余额的卡户，此举将明显减轻他们的信用浮息负担。对使用信用卡的买方，目前所有网上结算系统均提供以信用卡为基础的“稍后支付”选项。

相对信用基础服务，以借记为基础的服务业的发展尤其适合新兴经济体，当地的信用信息和收债流程相比成熟经济体还有待完善。具有储存值的借记系统在新兴经济体能够快速增长，原因是它们为消费者提供了非现金交易的便利，同时又令金融机构避免蒙受过大的信用风险。

例如，储值系统在中国非常普遍，例如交通卡、电信与数据服务、网络游戏、媒体，以及娱乐、零售店与大型超市、干洗店、美甲店、餐厅、电力与燃气仪表等，任何情况均适用。虽然在使用这些卡、设备或服务时，客户需要预缴费用，但是为了吸引客户，大部分储值产品均提供一些折扣、回赠或其他可计算的激励机制。提供产品及服务的机构更可利用对储存值的忠诚度衍生出附加利益，从而支付超越投资储存现金可提供的额外客户利益。

换言之，储值系统正在引发另一正在进行的重要演变。当网上商户实施了支持资金储存及结算扣款功能的相关技术后，他们即向提供更广泛储值相关服务迈出了一小步，这些服务基本上包括由传统银行提供的所有存款服务，如有息存款、财富管理产品、互惠基金等投资产品，以及其他证券化资产等。这些产品若能进入数字化环境并得以发展，其管理与分销等各方面的效率将大幅提升，从而极具竞争优势。

最后，对于那些使用 RFID 卡或其他设备的储值系统而言，有趋势显示此类设备本身亦能够单独进行买卖，基本上可用作实际主权货币的替代品。它们构成了可大量流通的影子货币。如监管机构允许匿名转移礼物卡等物品，大量金钱将在无需

现金的情况下易手，而且在银行系统内更是无迹可寻。这些设备一般都附带折扣、回赠，并且通常不可直接向发售机构兑换现金，因此催生出客账代理中介机构，它们向持有人提供附有各类折扣的兑现服务，从而赚取利润。

当然，我们最近也看到了纯数字化或虚拟货币的出现，它们不属于任何国家的法定货币，也不受任何金融监管机构的管理。通常这些货币为限量提供，而其交易价值则与以下两者相关：“淘金”成本（计算高度复杂的数字化解决方案所需的投入），以及在公开市场上买卖双方所指定的交易价格。它们具有有效市场定价，越来越多的小型企业则能够以此类货币进行交易结算。只要持续保持低调，以虚拟货币进行的交易是不会被任何监管机构发现的。

社区银行

传统银行，无论是本地、地区、国家或国际性的，无论是专注零售还是对公银行业务，都知道其新兴竞争对手并非来自银行界。正如我们之前所述，传统银行认为其竞争对手是在数字化业务中迅速发展并拥有雄厚资本的公司，这些公司在其市场细分领域占据重要地位。传统银行所面临的挑战，简单而言，是其所能支配的技术手段是否足以帮助他们重新获得传统运营的竞争力，以应对那些来自完全不同领域、销售替代服务的竞争对手。

若要回答这一问题并不容易，但是有一些有趣的观点。比如说，几年前，当一个国家的货币在另一个国家以另一种货币进行清算，国际银行能够从为期数周的“浮动货币”投资所衍生的收入流中获利。按照传统的以纸质文件为基础的流程，上述清算需要 45 天。如今，清算过程已缩短至 1~2 天，因此银行的浮动货币安排以及相关利润被一并消除了。

通过内部或专属外部供应商提供结算服务的网上商户，实际上使用了同样的技术，形成浮动货币，创造新的利润来源。当买家确定并“结算”交易项目时，其支付系统能够即时从任何储存资金的地方取得及保管有关资金，直至货物或服务的交付被确认。这一创新的巧妙之处就是在一个利润来源消失之时，使用同样的技术以新的方式创造另一个利润来源。结算流程从以信用系统为基础演变为以储值系统为基础，这样的演进在某种程度上使这一创新成为可能，而该演进对创新金融服务的崛起似乎具有重要意义。

在国际市场上，各国传统银行在当地均处于日益严密的监管环境中，其通过收购与扩展产品线来实现增长的空间受到了抑制。在多个国家，这些银行在将其分行转变为本地拥有的附属机构方面面临压力。本地监管机构的监控力度加大了，但银行的成本也随之增加，其规模效益难以实现，并且产品与服务的范围也受到了限制。然而，正当传统银行在应对其全球扩张中面临的这些挑战时，新晋的金融服务供应商却正在令地域界限消失。

对市场进行监管

我们认为创新金融服务有两个相关领域不但对传统监管构成了挑战，而且还在挑战传统的监管方法。首先是数字化服务，不仅服务不受地域限制，而且距离不会产生任何成本。一个在澳大利亚的客户无论是在纽约还是本地开设银行账户，费用都同样划算。国与国之间的界限对于大部分数字化金融服务而言，都不是问题。事实上，虽然一些历史悠久的国际经济机构已致力协调各国监管规定，并制定财务报告及银行实务等准则，但是真正的问题仍在于几乎所有的金融监管都是以国家为单位的。各国的货币政策、财政政策、货币发行、银行规定与整体金融服务监管等，始终属于国家主权所维护且珍视的权力。地域方面的协调问题就更为明显，比如立法限制公民只能持有特定国家的货币，并仅以此为交易货币，实际上并不可行。第二个挑战是提供创新服务的平台，有关服务可属于银行服务范畴，但是服务供应商却不是真正的银行。很明显，从最初到目前及未来发展阶段来看，沿着该路径演变的网上产品与服务供应商，正在提供一般会受到银行监管机构，而非其网络世界中监管机构管理的银行服务。随着这些机构的客户关系日渐发展壮大，他们已经明显进入了银行服务的领域。

随着时间的推移，这些机构将继续拓展至投资服务与非网上服务领域。在投资方面，我们正在目睹经纪服务与投资基金服务的涌现，这些服务均有结算平台支撑，可以通过高效的数字化路径抵达那些快速增长的数字化服务用户群。以中国为例，数字化服务的使用具有高度的移动性，同样的结算与交易渠道可以在任何情况下随意扩展，从数量极其微小的交易到大规模交易都可兼容，并且还支持线下使用，例如在实体店购买零售产品与服务的时候同样可以使用。

那么，应该由谁来监管他们？如何监管？这些服务提供商的业务范畴是一步一步扩展的，这对监管者提出了有趣的挑战，即如何分析服务范围、确定特定服务所应归属的监管领域以及监管力度等。由于众多高增长的数字化平台甚为普及，监管规则的制定受到了诸多因素的影响，如迅速壮大、具有广泛影响力的意见团体会要求监管者制定一些保障消费者的措施，但对于消费者习以为常的低廉价格和便利性等方面应采取不干预方针。无论如何，各类服务的涌现令数字化服务领域成为包括银行监管机构、金融管理机构、证券监管机构、税务机构、海关等在内的各类监管者的关注重点。

当前美国销售税的问题正是一个很好的例子，充分展现了监管机构、来自消费者意见团体的政治压力以及成本效益等各个方面因素在网上零售领域的博弈。征收销售税是州政府的职责，有关税收亦构成了州政府的收入来源。但是市场环境的变化使销售税成了一个过时的概念。美国电子商务市场上的高交易量与物流能力使各州之间的边界消失殆尽，也令有关交易发生地点的讨论变得毫无意义。追究一个网上零售商是否在某个州有实体存在更是显得非常牵强，缺乏任何法律依据。部分州已将销售税扩展至包括使用税，但执行能力却远远不够。就跨境网上零售而言，我们面临同样的问题，邮政联盟的关税豁免条款支持以免税零售贸易代替可征税的批发进口。

有关监管创新金融服务的讨论将会在今后数年获得越来越多的关注。不言而喻，监管机构自身亟需创新。他们须应对各种史无前例的服务类型，并且这些服务的发展演变也难以预料。他们需要考虑国界及其在具有全球化特性的新服务中的重要性 and 可管理性。他们将希望维持谨慎的平衡，在确保稳定性及安全性的同时，不阻碍该国公司在竞争激烈的国际市场上的发展。

总结

虽然真正的变革性创新尚未出现，然而一些技术驱动因素已经就位。这些技术将毫无疑问带来更高的带宽与更低的成本。近场通信等技术将能够把物理地点及活动连接到虚拟网络世界中，并有效保障交易及数据交换的安全。二维码等其他通信形式将为用户浏览网络提供指引，助其设置通信系统，并自动下载相关软件。更强大的认证技术将进一步扩大金融活动的领域并提升便利程度，而大数据管理将提供更高效的定制互动。

新的业务正在以惊人的速度扩展至全球各地，而随着基础设施的完善和用户移动性的提升，新业务的发展步伐将进一步加快。这些都是金融服务的创新特点，正因为如此，其重要性无可比拟。对于基于传统金融服务平台运营的企业而言，他们必须谨记，市场竞争态势瞬息万变。他们需要充分利用其现有规模，将其转化为竞争优势而非发展阻力，通过数字化领域的创新推动商业模式的变革。

谢其龙 德勤中国首席执行官
杜志豪 德勤中国高级顾问

德勤中国版权所有。未经许可，不得以任何形式转载。