

■ 本版撰文 本报记者 范丽敏

金融服务链条延伸 触及外包业 引发新增长



“当前,全球经济依然处于深度调整期,中国经济转型升级则进入了关键阶段,新一届政府已将金融改革作为推动中国经济转型升级的重中之重,研究部署了金融支持经济结构调整的政策措施。”日前,以“金融新政与服务外包”为主题的第五届中国金融外包峰会在江苏昆山举行,参加峰会的与会人士一致认为,随着国际产业转移加快、金融改革逐步推进,中国金融行业价值链正不断延伸,金融服务外包领域的发展空间和潜力巨大,并将成为推动中国金融业和服务外包产业快速健康发展的新增长极。

金融外包潜力巨大

如果你计划开启信用卡,你一定想不到,你所拨打的征询开卡电话不是发卡银行的,而是一家专业呼叫中心企业的。并

且,这家呼叫中心企业有可能坐落在离发卡银行几千公里之外的一个小镇上。如果你正在使用信用卡,那么,你应该每个月都会收到的纸质信用卡定期还款单据或邮件形式的还款单据,其抬头虽然是发卡银行的名称,但一系列数据录入工作却是由专门的公司完成的。这些都是金融服务外包的业务内容。“金融服务外包,是指金融机构在持续经营的基础上,利用外包商(金融公司集团内部的附属实体或金融公司集团外部的实体)来实施原来由自身进行的业务活动。”2005年2月,巴塞尔银行监管委员会在监管指引性文件《金融服务外包》中对金融外包作了如上的定义。金融外包始于20世纪70年代的欧美。当时,证券行业的金融机构为了节约成本,将一些准事务性业务(如打印和存

储记录等)外包。到了20世纪90年代,在成本因素及技术升级的推动下,金融外包在全球得到迅速发展,涉及整个IT行业。“相比欧美,金融外包在中国起步较晚,始于20世纪90年代的IT外包。”中欧国际工商学院院长、中国服务外包研究中心名誉主任朱晓明介绍说,1992年中国银行成立的博科信息产业有限公司以及1996年中国工商银行成立的软件开发中心,都能够专门为本行提供应用软件的开发与维护等外包服务。据朱晓明介绍,目前,中国四大国有商业银行的技术研究、软件开发、支持推广业务等,均外包给了隶属于中国人民银行的软件开发中心,其他中小商业银行则多采用将信息技术服务外包给专业公司的做法。此外,金融外包业务也在IT以外的其他领域快速推进,其中以信用卡服务外包和保险后援中心发展最快。“金融是现代经济的核心,也是中国以‘开放促改革’的重点领域。在深化改革的同时,中国主动适应经济金融全球化的趋势,按照积极稳妥、循序渐进、风险可控的要求,有序推动金融对外开放,与国际金融体系的融合不断加深。”海峡两岸关系协会会长陈德铭说,一是放宽金融市场的外资准入限制。到2012年年末,银行业外资法人机构达42家,外国银行分行95家;合资证券公司13家,合资基金管理公司43家,合资期货公司3家;外资保险公司55家。二是启动人民币合格境外机构投资者试点,稳步增加合格境内机构投资者。三是人民币在跨境贸易和投资中的使用稳步扩大。2011年,跨境贸易人民币结算在试点基础上扩大到全国,在深圳现代服务业合作区开展跨境人民币贷款等试点。四是与韩国、马来西亚等18个国家和地区签署了双边货币互换协议,总额超过1.6万亿元人民币。五是加强与港澳台地区的金融合作,深化区域及双边金融合作,参与全球金融治理的能力明显提升。此外,陈德铭认为,虽然近年来中国服务业的附加值已超过工业,就业人数超过农业,但是,服务业和服务贸易依然是中国的发展“短板”,服务业在国民经济中的占比不到45%,低于70%左右的世界平均水平;服务业国际竞争力不强,2012年服务贸易逆差高达906亿美元。

协同创新:金融外包突围之路

金融服务外包在快速发展的同时,还面临诸多方面压力,如人力成本、市场规模、风险控制等。对此,不少业内人士认为,政府亟须出台一系列政策法规,建立健全行业监管体系;企业则应采用创新思维、创新技术、创新组织、创新管理等,创造出一种新的更有效的资源整合范式,使金融服务外包产业健康可持续发展。

面临成本与研发能力制约

“在中国,真正具有金融创新和金融理念的高端人才还是集中在北京、上海。未来,金融服务外包的发展将由高端服务外包引领,以单纯的数据录入为主的传统低端的服务外包已经不适应中国现在的发展趋势了。”花旗软件技术服务(中国)有限公司兼总经理李远刚如此表示。

统计显示,在中国目前的服务外包企业的成本构成中,人力资源成本为最大支出,约占企业营运成本的60%,市场支出约占25%,而技术研发投入份额较小,仅占4%。“由于受宏观经济环境影响,人力成本不断上涨。在这样的情况下,当前所有的企业家和外包商必须要重新评估。”昆山服务外包协会会长沈博珩坦言,未来,随着产业的进一步升级发展,企业必须摆脱过去单纯依赖低廉人力成本的发展模式,而专注于整体能力的提升,从而对技术研发能力和自主创新能力提出了极大的挑战。除了人力成本压力之外,市场规模小、风险控制难等同样是阻碍行业发展的瓶颈。业内人士认为,安全问题是大型企业拒绝外包或高端外包的理由。银行业信息是银行的全部,一旦泄露,就会引起“致命”的后果。甲乙双方虽有合同在先,一旦发生纠纷,对于责任如何界定、损失如何赔偿,很多金融机构其实心里没底。“与国际级企业相比,中国金融外包企业在规模、专业能力和品牌等各方面仍然存在较大的差距。”此前,鼎韬服务外包研究院副总监沙琦在接受本报记者采访时表示,金融外包企业经过五六年的发展之后,正在遭遇诸如规模突破、市场拓展、



“为此,中国政府在‘十二五’规划中明确提出,要把服务业作为产业升级的战略重点。2015年,服务进出口总额达到6000亿美元。”陈德铭说。“金融业的服务外包起步比较早,发展比较迅速,涉及到的领域广泛,合作模式多样。”商务部服务贸易和商贸服务业司副司长万连坡认为,随着中国金融体制改革的步伐加快,金融创新需求迫切,特别是在进入互联网技术、发掘海量数据强化创新能力方面不断尝试,金融服务链条随之逐级延伸,更多的专业供应商深层次进入,金融业价值有望进一步提升。

国内格局凸显

“自9月29日上海自贸区揭牌后,如何对接上海自贸区是我每天都要考虑的问题。事实上,对于这个问题的思考在更早的时候就在进行了。”江苏省昆山市委书记管爱国认为,上海自贸区的建设对昆山来说,是一个很好的机会。管爱国举例指出,上海很多金融机构企业的总部等都设在上海,但很多外包服务放在昆山。金融服务外包已经成为昆山花桥服务外包最主要的内容,占花桥服务外包超过50%的份额。可喜的是,10月16日,全国第一条跨省轨道交通工程——上海轨道交通11号线花桥段(安亭站—花桥站)正式运营,实现了昆山与上海的无缝衔接,在昆山方面看来,这将更加有利于承接上海的溢出效应。“目前,昆山正积极发挥沿沪对台优势,充分利用上海国际金融中心建设的辐

射效应和昆山深化两岸产业合作试验区的政策效应,推动花桥国际商务城规划建设台资金融企业集聚区,努力建成人民币和新台币的结算中心、两岸金融创新合作的示范区,更好地服务台企转型升级、创新发展。”管爱国说。为了更好地承接上海自贸区的溢出效应,管爱国称,昆山自身也要练好承接力,关键是求的高素质的人才的素质和拥有国际化的理念,这就需要做大量的培训。事实上,近年来,昆山花桥紧紧围绕“融入上海、面向世界、服务江苏”的总定位,充分发挥上海的区位优势、江苏的政策优势、昆山的成本优势,顺势应时、及早启动、专业规划,积极建设国家级金融服务外包先行区,全力打造中国金融“硅谷”。花桥也先后被授予“中国最佳金融服务外包基地奖”和“中国10大最佳服务外包园区”称号。除了昆山外,北京、上海、深圳、广州、佛山、天津、杭州、昆山、大连、成都、西安、重庆、武汉、长沙、铁岭、青岛、沈阳等国内多个城市都提出了建立金融后台中心的目标,以分享金融外包产业这块大蛋糕。据了解,本次峰会由中国服务外包研究中心、昆山市政府主办,吸引了来自政府部门,金融监管机构,境内外银行、保险、证券等金融机构,世界500强跨国公司、知名服务外包企业、服务外包示范城市和园区、专业咨询机构、行业协会等机构的代表以及相关领域专家学者近200人参加。



技术提升和服务优化等瓶颈。尤其是随着近两年全球经济及服务外包产业形势的变化,广大企业更是承受着全球外包市场萎缩、企业信任危机、运营成本上升等一系列的压力和挑战。

充分释放创新要素

在进退两难的局面下,中国金融外包企业该何去何从? “不管是互联网金融,还是金融互联网,对金融服务外包企业来说,不改革创新,都将面临死路一条。”商务部中国服务外包研究中心教授郑锦荣表示。沙琦同样认为,创新是企业唯一的出路。她表示,2013年,金融行业的竞争更加复杂多变,加之许多新的因素,如电子商务、移动互联网、云计算等进入市场,进一步加快了金融业及金融服务外包业的服务创新与资源整合。“如果企业延续‘1.0时代’拼价格的发展路径,只能陷入价格战的恶性竞争。成本和利润的矛盾将不断激化,企业最终将丧失竞争力,被市场淘汰。”在沙琦看

来,只有全面增强自身创新意识,才能突破企业的各类发展瓶颈,强化企业的核心竞争力,提升服务的附加值,从而调整制定企业发展路径,实现企业的转型升级和可持续发展。而在郑锦荣看来,金融业未来的发展趋势是创新,因此,金融服务外包应进行协同创新。而所谓协同创新,则是指创新资源和要素有效对比,充分释放人才、资本、信息技术等创新要素,并进行深度合作,同时以市场为目标,不断满足客户的需求。当然,不仅企业需要创新,政府也同样要创新。记者了解到,银监会于2010年印发了《银行业金融机构外包风险管理指引》。但是,由于这则规定并未给出明确的细则,企业很难据此开展工作。业内人士建议,政府亟须出台一系列政策法规,以推动金融服务外包产业健康持续发展。此外,还应建立健全的行业监管体系,加强信息安全和知识产权保护,有效消除外界对中国的置疑。

