

无网点银行业务的初步尝试

无网点银行业务潜力巨大，可以使传统的银行网点无法覆盖的穷人获得金融服务；可降低提供服务的成本，包括银行建立和维持服务渠道的成本，以及顾客使用服务的成本（如路途往返和排队时间）。¹

在巴西，顾客开户、存款和支付帐单都可以在彩票销售点或小型零售点进行。菲律宾城市移民给家在农村的亲人汇款可以使用手机。这两种情况都可以说是无网点银行业务。无网点银行业务主要有以下特征：

- 使用支付卡或手机技术识别客户，用电子方式记录交易，有时客户可以进行远距离交易。
- 使用第三方销售点（专属或非专属），如邮局和小零售商，作为金融服务供应商的代理，使客户可以完成需要本人亲自到场的业务，如现金存取，银行开户所需的客户尽职调查等。²
- 在交易性或支付服务业务外，至少可以提供基本的现金存取服务。
- 有政府认可的、经营储蓄业务的机构，如有正式经营牌照的银行的支持。
- 将上述各方面综合在一起，使客户能够定期使用无网点银行业务（在正常营业时间提供服务），无需去银行网点即可办理业务。

世界银行扶贫协商小组通过其在无网点银行业务方面的咨询和研究工作，特别是通过过去一年对世界各地进行的无网点银行业务项目的支持，得出7点评论意见，本文拟对此进行讨论。³ 无网点银行业务供应链中每一个组成部分和参与者，包括客户、金融服务供应商、代理、产品和技术平台都在本文中进行讨论。大多数意见既针对使用手机进行远距离交易（或称为移动银行业务），也针对使用银行卡的无网点银行业务网络。不过讨论中强调了移动银行业务的教训，因为相对于银行卡网络，这种服务还比较新。

对家庭、社区和国家经济来说，无网点银行业务尚未显示出对穷人和经济增长有利的影响。

鉴于无网点银行业务尚处于早期发展阶段，因此这里提出的只是初步意见。我们还将讨论四个不确定因

素——可能对无网点银行业务发展的速度以及客户接受程度产生重大影响的一些尚未解决的问题。最后，在所提出的评论意见的基础上提出四个可能的预测。

从早期的经验看，无网点银行业务很大程度上可以帮助发展中国家扩大金融服务的覆盖面。虽然大多数国家的监管政策继续限制无网点银行业务的发展，但决策者与监管者对这一业务都已表现出极大的关注。在监管规定允许的情况下，市场的许多参与者都在制定令人振奋的无网点银行业务新方案（附件中提供了有关国家提出的值得注意的方案）。

但事实是，对家庭、社区和国家经济来说，无网点银行业务尚为显示出对穷人和经济增长有利的影响。除法律上对其创造了发展条件外，还有一些主要障碍需要克服，才能得到广泛使用。

评论意见

1. 无网点银行业务可以大大减少向穷人提供金融服务的成本。

我们认为，无网点银行业务可为客户提供基本的银行服务，成本比传统渠道至少低50%。无网点银行业务可以帮助解决使用金融服务的两个最大的问题：提供服务的成本（实体网点的设立）和处理小额交易的成本。利用现有的第三方网络，为客户提供现金交易和开户服务，或者在网上处理所有交易，即可解决这两个问题。成本大幅度下降则创造了机会，使更多的人获得正规的银行服务，特别是在穷人比较集中的农村地区。

通过移动银行业务进行完全电子化的交易节省的成本幅度最大。在菲律宾，通过银行网点处理的一笔典型交易的成本为2.50美元，而使用手机成本只有50美分（亚洲银行家 2007）。

不通过银行而使用代理进行远距离现金交易同样也可以大大节省成本。秘鲁信贷银行估计，银行分行处理一笔现金交易的成本是85美分，而同一笔交易通过代理处理成本只有32美分。⁴

¹ 关于无网点银行业务的主要问题论述和国家案例，请参照 Ivatury (2006); Lyman, Ivatury, and Staschen (2006); and Lyman, Porteous, and Pickens (2008)。

² 附件中所列和本文中所提到的措施中，没有使用代理的只有南非电信公司的银行业务和俄罗斯少数公司，这些公司经营10万多可接受客户现金支付的支付终端。

³ 本文中提到的一些案例，包括哥伦比亚、菲律宾、肯尼亚、巴基斯坦和马尔代夫的案例，是CGAP关通过其技术方案资助的项目。关于这些项目的详细情况，可查询：<http://technology.cgap.org>。

⁴ 哥伦比亚波哥大BCP代理机构经理 Luis Almandoz 在2006年11月30日作的演讲。

巴基斯坦泰玛尔银行估计，在卡拉奇的奥朗其贫民区建立一家代理的成本是1,400美元，而建立分行的成本是其30倍。一家分行每月的运营成本平均为28,000美元，而代理只需要300美元，不过与分行相比，代理每月运营成本中不确定因素较大。⁵

2. 无网点银行业务渠道主要用于支付，而非储蓄或信贷。

虽然大多数无网点银行业务提供相当多的服务，包括开户，现金存取等，但客户使用无网点银行业务主要还是进行支付或转帐。大多数客户将存款和帐单支付或提取现金安排在同一时间，这样帐户上几乎没有任何余额，或者他们根本就不开设储蓄帐户。我们来看看以下情况：

- 在巴西，2006年全国95,000多代理处理的交易达15.3亿笔，其中78%是帐单支付和个人领取政府福利交易。⁶ 根据CGAP在巴西进行的研究，对伯南布哥州的一项调查提供答复的750人中，90%曾经使用银行代理支付水电费或其他帐单，只有5%的人说曾经通过代理开设帐户，不到5%的人说曾经通过代理向自己的银行帐户里存入现金。⁷ 实际上，开户的人中87%表示，他们开户的目的只是为了领取福利金和工资方便些。
- 俄罗斯的大城市近年来出现了10万多个自动支付终端。CyberPlat这家供应商说，2007年头三个季度，该公司管理的7万个“接受现金支付”的自动终端，

处理了12亿笔交易，价值达47亿美元，大多数是手机通话时间的预付款和电视节目、网络服务和水电费的支付（CGAP，即将出版）。

- 如表1所示，WIZZIT（南非一家手机银行业务供应商）移动银行业务客户每个月平均购买通话时间的次数（2.6次）是从分行或自动取款机取款次数的（1.3次）的两倍，是进行转帐业务（0.5次）的五倍（Ivatury与Pickens 2006）。

客户使用支付和转帐业务而不使用其他银行业务，部分原因是金融服务供应商在支付和转帐业务的营销方面花了很大的力气。M-Pesa的广告说，其提供的服务“价格低、速度快，在肯尼亚任何地方都可以通过短信服务既方便又安全地进行资金转帐。”⁸ WIZZIT的口号是“最方便的支付方式”。移动通讯供应商尤其愿意推销支付服务而不是存储业务，因为支付服务更符合其传统的运营模式（如按分钟或短信收费）。一些移动通讯供应商说，如果他们的广告称自己的移动银行业务能够办理储蓄，则会超出银行监管部门批准的业务范围。⁹

以支付业务为主而不做储蓄业务也可能反映了人们对每一种服务给穷人的经济生活所带来的价值的看法。通过银行代理和电子支付形式支付水电费帐单要节省时间，客户不必亲自到各个公司去排队付帐单，因此是一个实实在在的好处。同样，人们开设帐户另一个主要原因，就是为了方便领取养老金，汇款，福利金或工资。

表 1: WIZZIT客户每月进行银行业务与支付业务情况

| | 总额 | 购买通话时间 | 查询余额 | 现金提取 | 现金存款 | 汇款 | 支付电费 | 简明对帐单 | 存储账户 | 电子银行转帐 | 开通第三方划款服务 | 开通银行划款服务 | 支票存款 |
|-------------------|------|--------|------|------|------|-----|------|-------|------|--------|-----------|----------|------|
| 所有的银行交易 | 12.8 | 3.7 | 2.7 | 1.7 | 0.8 | 0.8 | 0.7 | 0.7 | 0.5 | 0.4 | 0.4 | 0.2 | 0.1 |
| 使用WIZZIT的交易（所有渠道） | 9.3 | 2.6 | 1.9 | 1.3 | 0.7 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 0.5 | 0.4 | 0.3 | 0.1 | 0.1 |
| 使用WIZZIT的交易（移动电话） | 6.6 | 2.6 | 1.9 | 0.1 | 0.1 | 0.5 | 0.4 | 0.4 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.1 | 0.0 |

注：按照每月每种交易的平均数统计的数字，按照每类交易的客户人数作加权统计。客户进行的交易种类并不相同。“平均篮子”应看作是接受调查客户的平均使用情况，而不是WIZZIT典型客户的概况。第二行表明通过WIZZIT所有渠道进行的交易，包括手机、自动取款机和合作伙伴银行分行。第三行表明的是只通过手机进行的交易。

资料来源：Ivatury与Pickens（2006）。

⁵ 泰玛尔银行提供的计算，2008年1月15日。

⁶ 这两项产品在全年1,040亿美元的交易量中占55%。参阅Marque和Sobrinho（2007）。

⁷ CGAP 2006年在巴西伯南布哥州进行的无网点银行业务调查。有关调查结果的总结可参阅 <http://cgap.org/portal/site/Technology/research/technology/agents/>。应指出的是，调查结果覆盖地区中许多是莱蒙银行的代理。莱蒙银行不提供储蓄产品。

⁸ Safaricom 网站，www.safaricom.co.ke，查询时间：2007年12月25日。

⁹ 与GXI首席执行官Rizza Maniego-Eala的访谈，2007年8月。肯尼亚和菲律宾允许一些非银行机构提供手机资金转帐服务，甚至可以在有限的范围内提供移动钱包的服务。因此，如果Safaricom与GXI在市场上的以“安全储蓄服务”进行宣传，可能会被视为是违规经营。

但在另一方面，关于使用这些方式，特别是用电子方式进行储蓄的价值定位，似乎并不是很有说服力。巴西邮政银行前行长说，特别在农村地区，光是说服客户开户，他的工作人员就要花很大气力。¹⁰ 虽然无网点银行业务使许多过去无法使用银行业务的人享受到正规的银行服务，但是它还没有完全改变人们对正规银行储蓄的价值定位的看法。在收到付款或汇款时，大多数客户会到银行代理机构将钱全额取出。

我们认为，将来客户更多地使用无网点银行渠道进行更多种类的支付交易，会开始认识到在帐户上保持一些交易或存款余额还是有价值的。同时也应该进一步进行研究，看看客户对一般意义上的储蓄和在银行储蓄有何不同感受，以及对银行网点业务和无网点银行业务有什么不同的看法。

巴西的银行代理体系比较成功——在城市里覆盖率达到100%——主要的因素是水电杂费帐单支付被认为是一项银行业务，是非银行网点无法完成的。这样就为新的银行代理进入无银行网点地区开业形成了一个天然获取的市场。这些地区的居民原来不得不到邻近市镇才能找到银行去支付帐单。在其他国家，如哥伦比亚，一些当地的商店可能与水电公司签订了代理收费的合同，这样，银行代理刚刚进入市场，就很难拿到代收水电杂费的业务。

3. 穷人和无银行帐户的人中很少有人使用无网点银行金融服务。

我们对世界各地一些无网点银行业务的尝试进行研究之后，发现无网点银行业务的客户中，穷人或刚刚开始使用银行业务的人不到10%，通过无网点方式使用金融服务（或者除支付帐单、购买通话时间或领取政府福利金之外的其他活动）的人也不到10%。CGAP在伯南布哥州（巴西一个特别穷困的州）进行的研究表明，每个月使用银行代理，除支付帐单或领取政府福利金之外，还进行至少一次其他业务活动的人中间，只有5%是过去没有银行帐户的人，按照巴西的标准，这些人是穷人。¹¹ 同样，南非100万移动银行业务客户中，根据CGAP的估计，大概不到10万人生活在贫困线以下、过去没有银行帐户，而现在又使用移动银行业务进行除支付帐单和转

帐外其他的业务。在哥伦比亚，通过代理进行的现金交易额通常在100-200美元之间，这也就是说，进行这种交易的客户并不是穷人。

对那些力图扩大金融覆盖面的组织来说，这种情况虽然有些令人失望，但却是追随重大创新，开拓新市场初期的一个比较自然的结果。供应商在尝试一种新的技术或商业模式时，为了降低风险，通常会先从比较熟悉的市场开始（避免既是新的商业模式又是新的客户群这种“两重赌博”的情况），在熟悉的市场中又找那些可能“尝鲜”的消费群体（比如，更愿意尝试新事物的群体）。

实际上，供应商如果对自己所熟悉的，也知道如何向其推销的客户群进行无网点银行业务的尝试，在推出服务、评估客户和服务的盈利能力、根据客户的需求设计产品，进行市场宣传方面确实可以做到得心应手。例如，菲律宾的SMART与全球电讯公司起初主要向高端市场客户推销其移动银行业务。SMART将自己的移动服务预付帐户与在任何接受传统的借记卡或信用卡的商店都可以使用的Maestro借记卡捆绑在一起。截至2006年年底，SMART的客户主要是其所熟悉的客户群体：Smart Money的用户400万，90万个是活跃用户，几乎都是SMART预付通话时间的分销商。¹²

全球电讯公司下属的GXI公司提供G-Cash移动钱包服务，估计其50万活跃用户中几乎全部是居住在城市地区的个人用户。¹³ 实际上，直到2007年初该公司才开始超越试点阶段，在农村地区发展接受和支付G-Cash现金交易的零售网点。到目前为止，农村各省只有100多家代理注册，而在全国，全球电讯公司直接签约的通话时间再销商共有3,000家，购买和再销全球电讯通话时间的再销商有70万家。

大多数客户还只是在尝试。2006年CGAP对WIZZIT服务地区的515个人做了一个调查。调查显示，即使是在可行性更大的市场——既有手机又有银行帐户的客户，那些使用WIZZIT的移动银行服务的客户，一般都是收入较高，受教育程度较高，有正式职业，年龄较大的城市居民，这一发现毫不奇怪。早期尝试者往往都是对银行业务要求比较高的客户。

¹⁰ 与Andre Cano的访谈，2005年5月。

¹¹ 也就是巴西社会经济七大分类中最低的三类。这一分类体系根据收入和资产对富裕程度进行衡量。

¹² Banco de Oro的演讲，2006年。

¹³ 由GXchange Inc. 首席执行官Rizza Maniello-Eaga提供，2007年11月3日。

最早使用技术的客户通常不是穷人，这和他们的个人经历有关（穷人接触新技术的机会比较少，不太能得到新产品的信息），另外，供应商对他们也往往不感兴趣。

因此，这势必给以增进穷人享用金融服务为目标的政府和捐赠机构的工作增加了难度。印度、俄罗斯、马拉维、南非和巴西的政府社保项目通过无网点银行业务渠道为客户支付社会保障福利金。这一做法成功之处是，在一些国家（特别是巴西），数百万贫困客户因此在银行开设了帐户，但这并没有使穷人定期使用帐户，形成计划开支的习惯，往往福利金一到帐就被全额取出。现在需要进行进一步的研究，了解贫困和边缘客户如何看待其与银行代理的关系，以及他们是否愿意相信供应商。

4. 金融服务供应商认为建立代理网络是其实现经营战略的关键。

大多数金融服务供应商认为，与拥有大量地方零售点的企业建立伙伴关系是保持竞争能力的重要战略。它们采取行动，尽快建立自己的网络，力图扩大潜在客户源，在当地建立品牌知名度。巴西的代理招募速度非常之快，一下子发展了95,000个代理点，每个城市都有银行零售点。过去5年新开银行帐户1,300万个，和这一代理网络有直接的关系。¹⁴

各国监管规定不同，有的可以通过代理开设银行新帐户（接受新客户并对客户进行尽职调查），有的可以帮助客户进行现金转帐（帐户现金存取，或收付款项）。我们的调查显示，无网点银行业务的大多数客户的帐户余额不多（参见以上评论意见3），因此，大多数客户的交易实际只是现金交易。

许多希望进入无网点银行业务领域的银行已经与拥有众多地方零售点的企业建立了伙伴关系，包括移动通讯运营商、邮局和主要的零售连锁店，这样，它们的代理网络可以尽快启动起来。

- **移动通讯运营商。**移动通讯运营商拥有全国性的最大的支持预付卡销售的零售分销网络。因此移动通讯运营商在主导或参与移动银行业务项目时处于强势地位。例如，菲律宾5家银行与SMART合作，南非标准银行与移动通讯运营商南非电讯公司合作。

- **邮局。**巴西的布拉德斯科银行购买了使用国家邮政网络作为银行代理网络的使用权。布拉德斯科银行随后成立了子公司邮政银行，一是利用巴西人民对邮政系统的信任进行经营，二是与布拉德斯科这个全国私营大银行的品牌区分开来。截止2007年5月，邮政银行网络有5,600家代理，其中三分之二是邮局。其余的是称为“Bradesco Expresso”的零售服务点。¹⁵
- **大型零售连锁店。**肯尼亚的Equity银行在2007年年中签约，用Nakumatt零售连锁店作为基本银行业务代理，WIZZIT安排使用Dunn's遍布南非小城镇的400多家服装店作为办理银行开户的地点。

在银行无法与大型零售连锁店合作的地方，或是连锁店较少，甚至根本没有的农村地区，银行常常将建立和管理代理网络外包给第三方管理公司。巴西的大众银行（巴西银行下设的经营银行代理业务的子公司）在圣保罗州和巴西联邦区，以及伯南巴克州的PagFacil使用象NetCash这样的公司代表其发展、装备、培训和管理代理。莱蒙银行没有一家分行，其5,750家代理中的大多数通过16家代理管理公司（包括其已兼并的三家公司）进行管理。¹⁶

一家银行在不同的地点签约使用代理的能力，取决于该国支付系统的规定和惯例。我们再看一下巴西成功的案例，出台一项法律条款，就会使得网点的覆盖面得到惊人的发展：一个代理，可以通过任何银行的分行，将其多余的现金存入自己的开户银行，而不需支付任何费用，也不需要在那家银行开设帐户。哥伦比亚的情况则很不相同。例如国有的农业银行在农村拥有最大的分行网络，但是对代理其它银行的现金交易收费很高，因此使这些银行无法在偏远地区设立代理。虽然农业银行因为经营地点比较偏远，高收费也是合理的，但结果是其它银行无法通过使用农业银行的分行发展代理，除非设立自己的网点。

根据我们的观察，如果较早地开始建立代理网络，会形成三个重要的竞争优势：

- 较早行动者能够与拥有最多的地方零售网点的公司签署独家代理协议，从而可以较快地建立起一个较大的代理网络。后来入场者要建立自己的代理网络就比较困难，在零售点不多的地区尤其困难。代理或营业网

¹⁴ 巴西银行联合会 (Febraban) 提供。银行业信息库，2006。

¹⁵ 哥伦比亚波哥大邮政银行 Gerson Gomez da Costa 的演讲，2006年10月。

¹⁶ 圣保罗莱蒙银行总干事 Gilberto Salomão 的演讲，2007年5月。

点的数量多少是人们很容易理解的概念，利用它可以进行差异化的广告宣传，因此也成为早期行动者的一个可自我保持的优势。

- 有较大的代理网络的早期行动者能够与水电气等公用事业公司和各个政府机构谈判达成条件比较优惠的协议，代其发放福利金或收取付款。如上所述，大多数银行认识到，款项的支付（客户向公用事业公司或放贷机构缴纳款项，政府向福利和养老金领取人支付福利金）可能是通过这个渠道处理的第一个产品。
- 在某一地区第一个推出银行业务的银行往往能够获得最大的市场份额。巴西大众银行总经理说，在无网点的地区建立大众银行代理可以使银行在这些地区得到以立足，并开始与当地客户建立关系。待这些社区发展起来，使用更多的银行业务，这样大众银行就成为他们最熟悉的品牌。¹⁷

5. 大多数以扩大市场范围为目的的移动银行项目都是由移动通讯运营商牵头的。

银行与电讯公司业务交汇的过程中，是哪一方处于主导地位？现在看来，虽然许多银行在建立移动银行能力，为现有客户提供更方便的服务，但是这种开拓银行新客户的合资企业，即使不是由移动通讯运营商领导的，也是与其合作建立的。

实际上，早期以移动银行业务为主的无网点银行业务项目没有一个是银行主导的。菲律宾的SMART电讯公司和南非国家电讯公司都建立了无网点银行业务，利用银行为其管理帐户。菲律宾的GX1和肯尼亚的Safaricom公司设计的无网点银行业务计划根本没有银行的参与。南非的独立供应商WIZZIT建立了无网点银行业务，使用南非雅典银行管理客户帐户——既不是移动通讯运营商主导，也不是银行主导。

我们来看看M-Pesa的情况。这个公司在开通全国业务后刚刚一年，其注册用户就已经接近200万。这个客户群的数量几乎达到肯尼亚整个零售银行业务客户总数的一半。M-Pesa做到这一步，部分原因是建立了一个有850家代理的网络，比肯尼亚全国所有银行网点的数量还多。但是这种快速发展还有一个原因是，Safaricom服务于大众市场，刚起步时在覆盖面上就有优势。包括肯尼亚在内的发展中国家的移动运营商通常都是努力尽快达到对主要人口地区的覆盖，它们把大众市场，预付

费客户看作是其赖以生存的基本业务。因此大量的穷人和从前从未使用过银行业务的人们已经成为它们的客户。而在另一方面，发展中国家的银行的注意力则是在最富有的10 - 20%的人口身上。

这种情况将来可能发生变化，因为银行也开始看到移动银行的潜力，它可成为发展无网点银行业务，扩大经营覆盖面的一个工具。肯尼亚的Equity银行，巴基斯坦的Tameer银行和蒙古的XacBank都已经开始发展移动银行，以扩大经营的覆盖面。但是问题依然存在：为什么以扩大市场为目的的移动银行项目通常都是以移动通讯运营商而不是银行主导呢？我们给出以下几个原因。

首先，因为移动通讯运营商通常有全国性的基础设施，所以市场营销的范围必须比较广，也要避免缝隙市场战略，即使这些缝隙市场有很大的利润。因此，移动通讯运营商可能更容易接受无网点银行业务的概念，将其作为金融服务（以通讯技术为基础）大众化的手段。在另一方面，银行更多考虑的是具体地域里如何针对具体客户和部门采取一些提高盈利水平的措施，因此将移动银行看作是对重要客户群体的支持，而不是用于开拓新服务领域的方法。总的来说，在大多数发展中国家，移动通讯运营商所处行业的竞争性要比银行业大得多。

第二，移动通讯运营商在管理第三方代理网络（通话时间再销商）方面更有经验。实际上，移动通讯运营商管理的零售网络，有的可能是本国最大的特许经营网络。这种现成的代理网络使移动通讯运营商具有较好的条件来发展无网点银行业务，或至少在与银行谈判建立合作伙伴关系方面处于有利地位。

第三，移动通讯运营商在管理预付款平台形式的高容量、低价值的交易系统方面有经验。但是，由于无网点银行业务的交易数量很大，记帐要求也比较高，因此，移动通讯运营商原有的预付款平台无法支持一般用途的无网点银行帐户的需求。不过这些公司与供应商还是保持着关系，本身也具备平台升级所必须的技术能力。

第四，由于移动通讯运营商（通过手机本身和SIM卡）控制着移动银行的接口，因此可以为客户提供更安全、更有吸引力的服务。SIM卡储有运营商自己的安全密码，

¹⁷ 与大众银行产品部经理Antonio Valdir Oliveira Filho的访谈，2006年5月。

表 2：有关国家手机和银行帐户的普及率

| | 人均国民收入 (US\$) | 手机普及率 (%) | 银行帐户普及率 (%) |
|-------|---------------|-----------|-------------|
| 墨西哥 | 7310 | 54.71 | 25 |
| 南非 | 4960 | 77.06 | 46 |
| 巴西 | 3460 | 56.03 | 42 |
| 阿尔及利亚 | 2730 | 65.95 | 31 |
| 中国 | 1740 | 34.71 | 42 |
| 菲律宾 | 1300 | 49.18 | 26 |
| 埃及 | 1250 | 27.35 | 41 |
| 尼加拉瓜A | 910 | 32.62 | 5 |
| 印度 | 720 | 14.76 | 48 |
| 巴基斯坦 | 690 | 32.64 | 12 |
| 肯尼亚 | 530 | 19.92 | 10 |
| 孟加拉 | 470 | 15.03 | 32 |

资料来源：GSMA (流动银行监管框架)。人均国民收入，世界银行提供(2006)。手机普及率，GSMA无线通讯情报部提供。银行帐户普及率，Honohan提供 (2007)。只有中国的银行服务普及率高于手机普及率。这两个国家手机普及率增加速度很快，因此达到与其它国家相同的情况只是个时间的问题。

使运营商有能力给客户授权。SIM卡还可以储存其他供应商，包括银行的安全密码，但这必须得到移动通讯运营商的同意。SIM卡还可以安装一个SIM卡应用工具包，驱动标准手机菜单的扩充功能，包括移动银行的应用软件，方便客户的使用。由于SIM的内存是由运营商控制的，因此需要由运营商为SIM卡提供这一应用软件（可以预先安装或通过无线连接安装）。因此，如果没有移动通讯运营商的合作，移动银行业务供应商则必须使用一些用起来不是太方便的用户接口，如基本的短信服务（SMS），或是用户不太熟悉的接口，如WAP浏览器。

另一方面，CGAP在南非进行的调查表明，从品牌的角度来看，如果支持移动银行服务的不是银行而是一家移动通讯运营商，那么客户对其信任程度则不高。不过，这方面的差别并不是太大。¹⁸

这里主要的意思是，由于移动通讯运营商控制了连接移动银行客户的“最后一英里”，所以无网点银行业务

很少能做到各个移动通讯网络之间的相互操作。通过移动通讯运营商支持的无网点银行业务主要项目中，只有WIZZIT能在全网各网络上进行操作。但是为了实现各网络之间业务的标准化，公司要求客户必须记住一套代码，由此启动WIZZIT的标准菜单，而不是由每一个运营商提供WIZZIT专设菜单。

如果这种趋势继续下去，监管部门将面临严重的竞争问题。移动通讯行业是寡头垄断行业，特别是在发展中国家，市场比较小，往往只能有两三家竞争者。让这些公司主宰无网点银行业务的市场，对银行监管部门和竞争管理部门来说，都不是一个能接受的选择。

另一方面，一些国家正在试图建立共同移动标准。一个值得注意的项目是哥伦比亚的Redeban正在建立的移动平台，目前有两家银行和三家移动运营商加入，不过这个平台目前还没有全面开始交易。另外，马尔代夫货币局也在建立一个共同移动支付平台，全国所有移动运营商和银行都将能在上面实现相互操作。

¹⁸ 参阅 Ivatury and Pickens (2006)。至于提供移动银行服务的应该是银行还是移动通讯运营商，接受测试的分组：无论是否是WIZZIT客户，是否有手机，是否有银行帐户，看法基本上相同。

6. 移动银行业务供应商主要考虑的是这种服务是否容易实施和采用，而不是考虑服务的功能是否丰富，因此客户能够使用的服务受到限制。

银行业务和移动通讯根本上来说都是重在提供信息，但是人们似乎普遍认为，这两种业务的趋同对供应商、客户和监管部门来说，充满了挑战和风险。

移动银行业务在交易技术平台和用户接口方面必须做到简化，才能为穷人和金融边缘化人群所用。今天，许多移动银行项目是作为一个并行的银行业务系统建立的，作为一种有特定目的的预付款帐户或“移动钱包”，为手机用户提供有限的银行业务服务，而不是作为一个为现有帐户提供服务的新渠道。这种设计除了技术上简单之外，也能使本来没有银行帐户的穷困客户更方便加入。

在菲律宾，SMART采取了这样的方式：其Smart Money服务采用预付款帐户，在SMART运营的平台操作，但是帐户由五家商业银行管理，包括Banco de Oro银行。这些帐户可能与在某一个合作银行开设的普通支票帐户相联，但是所有的手机交易都要通过预付款帐户进行。例如，客户如果需要使用支票帐户中的资金进行手机支付，必须先将钱转入预付款帐户，然后再从预付款帐户将款支付出去。这样就给客户增加了一层复杂性，需要管理多个帐户，不过对那些不需要正常的银行帐户的基本用户来说，这样则更加简便了，从而使银行大大简化了实施程序。

至于用户接口，供应商希望采用比较常用的渠道，以最大程度地降低使用障碍。例如，SMART通讯公司使用SMS进行手机与平台之间Smart Money 短信交流。其移动银行应用软件装入每一个SIM卡，这样SMART的每一个用户都能在手机菜单上看到移动银行的选项。如果选用其它方法设置和使用移动银行，则每个手机情况各不相同，这就需要SMART就其应用软件的使用向客户提供指导。

利用手机进行无网点银行业务的方式采用了务实和低风险的方法。但是这些做法也限制了客户能够使用的服务，因此也限制了其发展空间。

7. 微型金融机构(MFIs)¹⁹ 大多数没有参与

大多数由微型金融机构牵头搞的无网点业务项目都是规模比较小的试点项目，或者成果不彰。虽然微型金融机构对当地比较了解，对产品开发比较敏锐，也有管理小额贷款的能力，但是大多数缺乏稳定的核心银行业务系统与专业技能，难以实施无网点银行业务模式，或利用现有平台。

菲律宾有一个项目，使农村银行的客户使用G-Cash而不是现金进行储蓄和支付，但该项目遇到了困难，部分的原因是银行的核心业务系统质量较差。根据对在实地的专家的访谈和我们通过考察所得出的结论，CGAP估计，大约750家农村银行中大多数需要改进或重大信息技术更新才能参与项目。在肯尼亚，一家微型金融机构用M-Pesa支付系统取代小组贷款现金偿还的方式，却遇到了不同的问题。小组贷款借贷者转用新的方式后，更少有人能按期还款了。现在，客户们不再参加小组会议了，而小组会议能够施加一些压力，催促人们按期偿还债务。

另一方面，少数几个既有资源又有技能的微型金融机构对无网点银行业务进行了早期尝试。微型金融银行，包括巴基斯坦的泰玛尔银行和蒙古的XacBank银行都在开发自己的移动银行业务渠道，与移动电讯运营商建立合作伙伴关系，以减少提供服务的成本，将业务扩展到尚未覆盖的城市和农村地区。

微型金融机构参与的另一方式是那些寻求向未覆盖地区发展市场的银行建立合作伙伴关系。SKS微型金融公司与安得拉邦银行合作建立了移动银行项目，客户可以使用指定的SKS银行业务代理将钱存入自己在安得拉邦银行的帐户，或使用手机偿还SKS小额贷款。²⁰小型的微型金融机构和地方社区组织也可以在这方面发挥作用——可以成为其它大银行的代理。它们与大银行建立协同关系，只要锁定不同的客户群，便能保证稳定的收入来源。一个有意思的例子是，印度安得拉邦省政府打算利用3万个村庄组织（自助小组的地方联盟）作为其社会服务支付方面的现金交易代理，为其管辖范围的自助小组成员或当地银行提供服务。

¹⁹ 本期焦点中使用“微型金融机构”一词，包括专门为微型企业以及其他低收入客户提供金融服务的非政府组织、合作社、银行和有许可证的非银行机构，它们通常采用过去30年来所开发的新的借贷技术。

²⁰ SKS为客户提供这一渠道的同时，还向客户销售低成本手机，并为购买手机提供贷款。

最后，微型金融机构还尝试联合进行无网点银行业务，以克服各自能力的不足。例如，厄瓜多尔的微型金融机构与合作社农村协会计划聘用一家技术供应商帮助建立和维持核心银行业务系统和无网点银行业务渠道，以最大程度地减少项目的前期成本和协会每个成员组织内部需要具备的专业能力。这种技术成本分摊、技术能力分享的方式也许最有可能使微型金融机构进入支付网络的领域，使其充分利用它们独自无法进行的移动银行和其它提供服务的渠道。

无网点银行业务主要的不确定因素

1. 无网点银行业务，特别是移动银行业务能否取代面对面的服务？

定期访问客户的微型金融机构的信贷员，以及银行网点的出纳员和业务代表提供的服务要比无网点银行业务代理或手机服务更为个人化。许多穷人使用的非正式金融服务供应商大多也是建立在人的互动和个人与社区关系的基础之上。

CGAP在南非做过一个调查，接受调查的人中大约有一半说，他们喜欢与人面对面地交流，而不是通过一个电子装置沟通，即使使用电子方式更快一些。有意思的是，WIZZIT的客户和那些有手机但并不用手机进行交易的人们对此也有类似的反应。

客户尽管对移动银行业务表示满意，但还是留恋人与人的接触。根据在南非进行的客户调查，出现这种情况的一个可能的原因是，使用机器界面使人感觉心里没底，似乎对整个过程没有控制能力。实际上，与非移动银行业务客户相比，许多WIZZIT客户更觉得对自己的财务的控制能力不够。与此类似，南非有这样一个趣闻：有的客户刚学会使用ATM，由于不放心便频繁地查看帐户余额，结果使用ATM的累积收费甚至超过了帐户的余额。

在南非进行的这个调查还表明需要提高客户对无网点银行业务的认识和了解，向客户解释使用的方法和费用。WIZZIT客户常常因为弄不懂技术而停止使用其服务。未使用无网点银行业务的人还以为这种服务的费用平均比实际费用高出14倍呢。

这些调查结果表明市场宣传和技术与面对面服务相结合的重要性，既要提高客户的认识和了解，也要改变人们对这种服务的看法。通过无网点模式实现这一点是个挑战。

2. 运营商能否在安全性与客户方便之间取得平衡？

移动银行业务会引起安全方面的担心。原则上讲，移动银行业务方面的安全问题要比网上银行更容易控制，因为移动银行使用的网络比较让人放心，至少控制更为严密。此外，对移动银行业务安全的担忧也要比传统的ATM或POS机大，后者更直接、具体，往往是由供应商所直接掌控。

我们还不清楚用户和供应商对移动银行业务的错误和诈欺的容忍限度是多少。因为移动银行业务是无形的，所以与现金丢失或失窃相比，客户对移动银行业务的（实际的或想象的）风险更容易做出的负面反应。我们认为客户对安全方面的失误容忍度不高，因此安全记录必须是无懈可击的。

对安全总是可以加强的，但是这样往往就提高了对用户的要求（密码程序更为复杂），或者减少了客户的愉快体验程度（密码重新输入，SIM卡更换）。我们还不知道移动银行业务是否能给客户带来充分的好处，从而使客户能够容忍日趋麻烦的安全程序，或者提高对错误和诈欺的容忍程度。整个行业需要找到办法，提供有效安全措施，防止诈欺，或对隐私的侵犯等风险，以避免使客户本来就觉得有点战战兢兢的体验（手机用户接口功能有限）变成一个毫无希望的挫折。

3. 政府在KYC程序方面是否会采取务实的风险防控方法？

在政府实施反洗钱和打击恐怖主义融资(AML/CFT)项目的过程中，越来越强调要求金融机构了解自己的客户(Know Your Customer, KYC)。AML/CFT法规就帐户开设向银行提出了具体的责任，包括至少要检查客户的身份。这样就对无网点银行提出了挑战，原因有二：首先，没有网点就意味着银行需要通过其他方式进行所必需的面谈和身份核实。根据规定，银行可以将这一项工作“外包”给第三方（也许委托给现金交易代理），但是银行有责任保证充分完成了解客户的程序。在菲律宾，农村代理网络发展受到限制，因为所有的代理必须先马尼拉参加中央银行监办的训练课程，然后才能开始经营。许多代理认为参加培训费用太高，而且影响工作。第二，无网点银行业务的目标是穷人或偏远地区的客户，而这些客户可能根本就拿不出身份证明。

另一方面，可以通过限制帐户规模、帐户功能和交易量等措施减少AML/CFT的规定对无网点银行服务造成的风

险。随着对扩大金融覆盖面兴趣与日俱增，政府对实施了解你的客户（KYC）这一规定也采取越来越务实的态度，在风险不大的情况下允许采用简化程序。南非储备银行允许远程开设某些类型的帐户；这样使WIZZIT能够通过WIZZkids青年人网络来完成了解你的客户的程序——这是漂泊的年轻失业者形成的网络。

为了使无网点银行业务得以发展，政府需要继续与银行业务提供商合作，寻找既能够符合政策规定又能符合企业经营目标的灵活的解决方案。要想找到一个万应良方是不可能的。政府对银行业务提供商的提议应该给与积极回应，在能控制风险的基础上对其进行评估。²²

4. 实现系统的兼容互通能否加快服务的推广？

原则上说，人们期望能够跨系统相互操作的开放的支付平台应该比封闭的系统更容易被市场所接受，更容易成功。一些早期的项目确实曾经尝试与现有系统实现无缝兼容，一方面提供手机通讯能力，同时也发行银行卡（Smart Money, WIZZIT）。

还有些项目采用的是封闭系统，在这个系统中，用户的资金转帐只能在“俱乐部”成员中间进行（G-Cash, M-Pesa）。推动封闭系统的公司不必寻找合作伙伴，不必进行长时间的谈判，因此在市场投放时间方面有优势。许多客户本来可能就对金融机构不够信任，特别是在这种情况下，进入市场的合理战略是建立一个纵向整合的端到端的模式，而不是将诸如现金交易或销售和市场营销这样的重要职能外包给第三方或更大的连锁零售商。

但是无论采取什么战略进入市场，从长远的角度看，如果跨系统操作的网络使客户能够随时随地与任何人进行交易，那么客户可以获得更大的利益，并减少成本。

预测

1. 穷人使用移动银行业务的人数将超过富人。

发达国家的银行客户可以使用几个渠道，每个渠道支持一系列服务。在ATM网点比较多的情况下，可以使用银行卡方便地提取现金。通过互联网可以方便地支付

帐单或进行汇款等更为复杂的服务。支票可以通过邮寄存入帐户。通过电话银行服务可以即时查询帐户余额和近期交易记录。客户当然还可以通过银行网点的个人化、面对面的服务完成所有这些交易。因此，移动银行除了提供简单的信息服务（如查询余额），通知（短信提醒）和在手机具备“无需接触”卡功能后用于公共交通工具的小额付款，或自动售货机付款以外，只能非常吃力地寻求给客户提供更多的服务。²³

发展中国家的情况先天不同，基础设施不足（网点较少，ATM一般与银行设在一起，以减轻分行的压力，宽带普及率较低等）。对发展中国家的许多客户来说，使用银行代理的移动银行业务原则上有个明显的优势，比其他方法（前往银行网点排队或现金存储）更为方便些。因此，有更多的理由认为，移动银行业务不一定只是一个缝隙市场，实际上可能成为针对更大群体的主要银行业务渠道。如果要实现这一点，前面所提到的主要的不确定因素则需要妥善解决。

2. 服务提供商将控制使用代理的风险，客户将容忍流动性不足的问题。

考虑开展无网点银行业务的银行和监管部门需要解决两个棘手的问题：一是要保证客户不受代理的欺诈，二是在客户需要提款时，代理要备有充分的资金。令人担心的问题是，如果客户受到欺诈，如果从代理那里取不出来钱，他们将失去对金融机构的信任，甚至失去对整个银行体系的信心。

但是，根据肯尼亚对M-Pesa进行的基于不同种群的、尚未发表的初步研究结果表明，这两种情况都不会发生：有几个例子表明，有的代理虽然曾经在客户提取现金的时候未能备有充分的资金，但M-Pesa客户现在仍继续使用这些代理提取现金。有些事例证明，客户之所以继续使用这些代理，就是因为对保存客户资金的Safaricom公司抱有信任。

虽然现在还不能证明客户对代理有时现金短缺的情况会所做出什么反应，但是客户总的来说似乎理解现金提取不一定总是有保证的。实际上，代理的重要作用并不是随时保持大量现金以应对各种不测，更重要的是在流动资金不够时，能够代表客户到银行提取现金。一个代理现金不够了，客户是理解的，只要代

?/Ed:
There is no
footnote 21;
should these
footnotes be
renumbered? Pls.
advise.
—Comp.

²² 关于这一问题的详细讨论，参阅Lyman, Ivatury和Staschen (2006)。

²³ 无接触卡使用一种短距离通讯技术，可以使读卡机在不接触卡的情况下读卡。只要将卡贴近读卡机或在读卡机身上轻拍一下，即可读卡，而不需要刷卡。这种技术可以内置于手机中，将手机靠近转栅门即可从手机中的“钱包”中扣除应付费用。

理到银行跑一趟，把现金取回来就行。这样，只需一个人跑一趟，而不需要每个客户都跑银行。问题是代理需要跑多少趟，跑这么多趟，能否通过收取手续费得到充分的补偿。另外，如果离网点距离较远，能否对现金进行合理调配，以减少跑网点的次数？归根结底，如果不以电子支付和转帐手段替代以现金为主的交易，通过代理进行的无网点银行业务是无法完全解决非常偏远的地区的问题的。

我们还在研究客户进行无网点银行业务交易能够有多少收益。但总的来说，特别是穷人和在银行没有帐户的客户，已经习惯抛开工作，花几个小时跑到银行去开户、取款，在许多穷人使用的正规银行中得到劣质服务。而无网点银行业务的地方代理大多是人们所熟悉的社区组织，它们为那些各种服务（公用事业收费、移动通讯覆盖、政府服务等）缺失或运行不良的地区带来了低成本的服务。

3. 代理网络共享是通过无网点银行业务大幅度扩大金融服务范围的关键。

通过无网点银行业务使更多的人享受金融服务的机会受到两个因素的限制：首先，建立专有的零售代理网络既费时，又可能使金融服务供应商面临难以管理的代理运营风险。第二，由于客户的现金存取只能在指定代理点进行，因此金融服务供应商有责任支持其代理的现金流量需求，从而使其面临更大的信贷风险。实际上，专有的代理网络给寻求扩大发展的银行带来极大的负担。

一个不同的方法是在共享代理网络的基础上发展无网点银行业务。这样，金融服务供应商就可以得到“解放”，不再受地点的限制，而是完全通过产品设计、市场营销和品牌等在任何地方进行竞争。金融供应商不通过专有代理解决客户的流动性需求。位于某一地点的所有代理的资金可以统一调配，满足客户的需要，这样资金可以得到更有效的使用，所需信贷支持大大减少。

无网点银行业务如果没有这一点优势，其经营是无法进行的，特别是在农村地区，代理较少，运送现金成本较高。

要做到这一点，则需要修改银行监管规定，调整行业经营模式和各个金融服务供应商的经营战略。²⁴

4. 由于市场参与者越来越多，大约三年以后目前没有使用金融服务的广大穷困百姓将成为移动银行业务的客户。

采用混乱商业模式的早期尝试者可以任意挑选服务对象。他们与现有的运营商相比，有着极大的成本优势，因此可以着重吸收最有吸引力的客户群。只要这些客户人数充足，达到其业务增长的需要，它们就没有开发其他客户群的动力。它们会通过加大零售网络的规模（加快发展）和深度来建立起防御性壁垒，而不是开发新的客户群或提供新的服务。因此，如上所述，目前尚未使用银行业务的客户群还不是早期尝试的无网点银行业务项目的开发对象。

然而，这样的成本优势迟早会受到侵蚀，因为这些早期项目本身的成功将会促使新的参与者进入市场，或促使现有参与者采用新的成本结构。由于竞争增加，新入场的参与者将把重点放在扩大市场上，以避免与那些已经通过规模经营在市场上站稳脚跟的早期尝试者直接竞争市场份额。

因此，我们估计，这种以目前未使用金融服务的人群为目标的发展方式不会在无网点银行业务创新阶段发生，而是会在竞争阶段出现。

新的解决方案能够使服务成本降低 50% 左右，因此对于转变市场解决方案的潜力绝不能低估。现在还不清楚的是，这种竞争态势需要多长时间才能够使目前尚未使用银行业务的客户群受益。

²⁴ Mas (2008) 对共享代理网络及其挑战进行了讨论。

附件：无网点银行业务项目实例

| 国家 | 供应商 | 模式* |
|------|---|--------------|
| 阿富汗 | Roshan (移动通讯运营商) | 移动银行 |
| 巴西 | Caixa Economica Federal (银行) Banco Bradesco (银行) | 卡基系统 卡基系统 |
| 智利 | BancoEstado (银行) | 卡基系统 |
| 刚果 | Banco Caja Social (银行) | 卡基系统 |
| 民主刚果 | Celpay (银行) | 移动银行 |
| 印度 | SKS微型金融 (微型金融机构) 印度国家银行 (银行) | 移动银行 移动银行 |
| 肯尼亚 | Safaricom (移动通讯运营商) Equity Bank (银行) | 移动银行 移动银行 |
| 马拉维 | 国际机遇 (银行) 第一商业银行 (银行) | 卡基系统 卡基系统 |
| 墨西哥 | Banamex (银行) | 卡基系统 |
| 蒙古 | XacBank (银行) | 移动银行 |
| 巴基斯坦 | 泰玛尔银行 (银行) | 移动银行 |
| 秘鲁 | 信贷银行 (银行) | 卡基系统 |
| 菲律宾 | SMART (移动通讯运营商) GXI (移动通讯运营商) | 移动银行 移动银行 |
| 俄罗斯 | Tavrichesky Bank (银行) | 移动银行 |
| 塞内加尔 | Ferlo (第三方) | 卡基系统 |
| 南非 | MTN 银行 (银行-移动通讯运营商合资) WIZZIT (第三方) | 移动银行 移动银行 |
| 坦桑尼亚 | Vodacom (移动通讯运营商) | 移动银行 |
| 乌干达 | 乌干达微型金融公司 (微型金融机构) | 卡基系统 |

*许多移动银行项目也向客户发卡。在表中，这些项目简称为“移动银行”。发卡但不提供移动电话服务的则称为“卡基系统”。

参考资料

亚洲银行家. 2007. “上升的移动银行业务.” 亚洲银行家, 8月13日.

CGAP. 2006. 巴西伯南布可州无网点银行调查 <http://cgap.org/portal/site/Technology/research/technology/agents/>

CGAP. 即将出版. “俄罗斯无网点银行监管说明.” 华盛顿:CGAP.

GSM Association. 2007. “移动银行业务的监管框架.” 未发表文件.

Honohan, P. 2007. “家庭使用金融服务情况国别研究” 华盛顿: 世界银行, 都柏林三一学院与CEPR, 2月.

Ivatury, Gautam. 2006. “应用先进技术构建为全民服务的金融系统.” 焦点第 32 期. 华盛顿:CGAP.

Ivatury, Gautam 与 Mark Pickens. 2006. “移动电话银行业务与低收入客户.” 华盛顿: CGAP, 沃达丰集团基金会与联合国基金会 (与FinMarkTrust合作).

Lyman, Timothy, David Porteous 与 Mark Pickens. 2008. “对变革性的无网点银行业务进行监管: 应用移动电话与其他技术增加金融服务的使用.” 焦点第 43 期. 华盛顿:CGAP.

Lyman, Timothy, Gautam Ivatury 与 Stefan Staschen. 2006. “贫困人群无网点银行业务中代理的使用: 益处、风险和监管.” 焦点第 38 期. 华盛顿:CGAP.

Marques, Marden S. 与 Abelardo D. de M. Sobrinho. 2007. 微型金融: 巴西中央银行的作用与信用合作社的重要性. 巴西:BCB.

Mas, Ignacio. 2008. “在任何地点进行(小额)存储和支付交易.” 焦点第 45 期. 华盛顿:CGAP.

Mas, Ignacio 与 Hannah Siedek. 即将出版. “通过代理网络进行的银行业务.” 焦点第 47 期. 华盛顿:CGAP.

Pickens, Mark. 即将出版. “技术、社会保障及金融服务的使用.” CGAP简报. 华盛顿:CGAP.

请与你的同事分享本期焦点, 或向我们索要本文以及本系列论文的副本。

CGAP 欢迎你对本文的评论意见

所有CGAP出版物都可以在其网站免费获得

CGAP
1818 H Street, NW
MSN P3-300
Washington, DC
20433 USA

电话 202-473-9594
传真 202-522-3744

电子邮件
cgap@worldbank.org
© CGAP, 2008

本期焦点的作者是Gautam Ivatury (CGAP 技术项目经理) 和IgnacioMas(CGAP技术项目顾问)。作者感谢CGAP同事Mark Pickens, Kabir Kumar Hannah Siedek对本文的非常有用的意见和资料支持。

CGAP 文献被其他文章频繁引用, 引用本文时建议使用如下格式:

Ivatury, Gautam, and Ignacio Mas. 2008. “The Early Experience with Branchless Banking.” Focus Note 46. Washington, D.C.: CGAP.

