

## 感受美国银行服务

作者: 荆林波 发布时间: 2004-7-3 18:57:28

出门在外,有钱也是万万不能的。初到美国,朋友听说我身上携带了3000多美元现金,非常吃惊。为什么呢?因为在美国很少有人用现金交易,大多数交易都是支票交易。与一些机构(保险公司、学校管理部门等)打交道,都明确规定只收支票,不收现金。在一些银行,客户提取超过2000美元现金必须事先预约,因为银行本身现金也很少。因此,从某种意义上讲,一个现金越来越少的社会(Cash-less society)正在出现。

那天,尽管我们出行回来已经很晚,但是朋友仍然坚持要把3000美元现金存进银行去,保证安全。我们驾车去了一个Wells Fargo的自助银行这里存钱非常方便,用银行特制的信封把现金装入,写上交易内容,投入柜机,同时在柜机上再次输入交易内容,就可以了。银行会在次日对前一天的交易内容进行确认一般由两个职员同时进行清点,并实时录像,以防出现与客户的争执。

出国前,为了便于在外"花费",朋友给我携带了一张1万美元花旗银行的支票。恰好,伯克利大学隔一个街区有一个花旗的分支机构,我也正想开个户头,以便今后开支票避免现金交易。因为离我下面的约会还有一段时间,我顺便来到银行,并非常从容地坐到新客户柜台前。这一次我又错了。一个新客户开户,足足用了70分钟!银行向我提供了若干选择方案,问了若干问题,我签了若干次名字,输入了若干个不同账户的密码。最后银行交给我若干文件,并手把手教会我如何使用网上交易系统。花旗银行问的问题当中,最有趣的是我母亲的姓氏。因为他们认为母亲是最亲的,她的姓氏应该在客户的姓名中显示。而一旦出现问题。母亲的姓氏成为一道安全保障。

当然,在美国,使用现金地方也还是有的,比如乘坐公共汽车,打电话,到洗衣房洗衣服。美国的公共汽车没有专门的售票员,驾驶员兼顾了售票的职能。但是,驾驶员不与现金见面,都是投币业务,所以也没有找零之说。这下把我给难倒了。在国内,银行极少给外币的零钱,所以,到这里一上车就卡壳。

为此,朋友晚上又驾车去花旗银行的自助银行换零钱。用信用卡提取现金,一般情况下是面值20美元的纸币,可能是我提取300美元,较多,给了一张面值50美元的。提取现金之后,我打印了一张交易记录,发现支票账户上少了5美元,朋友执意要问清楚,即刻拿起柜机上的电话,我十分诧异,晚上10点多,居然仍然有人值班。当然,在问明个人账户之后,要回答的问题就是我的母亲的姓氏。尽管没有给我们明确的答复,对方保证第二天可以给一个满意的解释。

值得提及的另外一点是,花旗银行柜机上打印出来的单据,本来客户信息号码是16位,但是打印出的仅仅是最后的4位。我的一般支票账户和存款投资账户各有11位号码,也只打印出最后3位。我想这也是保护客户的一个手段吧。

有了支票本,使用十分方便。开始我十分紧张,因为在国内养成的习惯,一拿支票就紧张兮兮。而这点与美国也有较大区别。美国的朋友给我签了一张支票,用油笔签的,而且"百"(hundred)拼写错了,涂了一下。朋友看出了我的疑惑,解释这里支票使用十分随意,甚至签名都有不太一样的。我不知道是否的确如此,但是,我的确把那张涂写过的支票兑现了。

如今,电子资金传递(EFT, electronic funds transmit)将成为银行业的主要结算方式。尽管花旗银行拥有大量的银行网点,但它仍然鼓励个人和公司用户利用电子交易系统,而且目前花旗银行的网上服务系统是全部免费的。

美国每年大约产生250亿张账单,如何处理这些海量的账单,成为各个部门研究的课题。无疑,通过电子商务来处理是最佳的选择。在传统有纸凭据业务过程中,支付一张账单的平均费用是10美元,这还不包括填写支票和邮寄费用等。试想一下,如果通过网络处理系统,每份账单节约1美元,那么,全美国就是250亿美元的盈余!

艾伦米尔顿国际管理顾问公司最近的调查显示,在未来3年内,国际网络银行的数目将大增,传统银行受到严重挑战。调查发现,利用网络进行付款交易的成本平均只有13美分或更低,而银行分行的服务成本则高达1.08美元。网络银行的成本只占收入的15%-20%,相比之下,传统银行的成本却占收入的60%左右。

一个现金越来越少的社会。需要一个强大的金融系统支撑着它的运转。电子资金传递是指以计算机、数据库、网络通信、自动化电子金融机具和商业机具联网组成的电子信息转系统。具体而言,可以分为电子货币和电子转账系统两个部分。电子货币是以电子数据的形式取代传统的现金,以信用卡为媒介,通过金融机构的网点终端,组成电子货币流通系统。电子货币便于携带,易于银行监督,减少了交易时间,加速了资金的流通。所谓电子转账系统,是把书面票据上表示的转账信息转化成电子数据,通过银行之间的网络,在计算机之间传递进行转账处理,可以缩短结算周期,确保国家税收收入有利于国家加强资金流动的调控。

但是,电子银行系统的前期投入巨大,技术也易于被竞争者模仿。对于那些传统银行而言,电子银行业务仍然是以降低成本为中心的,而不是以利润为中心的。事实证明,只有把那些高收入顾客的服务延伸到投资领域,网络银行业务才有可能获利。

