



我国网上银行经营状况的调查与分析

2011-08-09 09:29:29

钟晨

(山东大学威海分校, 山东 威海 264200)

摘要: 网上银行作为一种新兴的电子支付方式, 已经逐渐为人们所接受。网上银行凭借其及时性、自主性和互动性等特点, 突破时空限制, 将对未来金融机构多元化的趋势以及电子支付方式的发展产生重要影响。网上银行在其强大优势下, 一定有较好的发展机遇, 但也具有一定的劣势和风险。我国网上银行在今后的发展中任重而道远, 需要不断面对和解决的一系列问题, 才能在国际竞争中立于不败之地。

关键词: 网上银行 现状 电子商务 网络安全 国际竞争

一、我国网上银行的现状

1997年4月, 是我国网上银行发展具有里程碑的一个月, 我国第一家网上银行随着招商银行推出“一网通”而诞生。随之, 中国工商银行、中国建设银行、中国银行等也陆续建立了自己的网上银行。全国范围内, 个人网银用户比例逐年上升, 而在企业用户市场, 这一趋势则更为明显。但随着外资银行进入国内, 外资银行的网上银行给我国带来了先进管理与运营理念的同时, 我国网上银行也明显受到冲击, 因此, 我国网上银行正在寻求一条适合自身发展的道路。

二、网上银行的特征

(1) 突破了时空限制

网上银行客户无论何时何地都可以自由的进行业务办理, 免去行车的劳顿和对时间安排的需求。

(2) 自主性与及时性

网上银行客户可以自主的办理业务, 并在提交操作后可以及时得到反馈, 不再受服务人员和服务时间的限制。

(3) 资源效应最大化

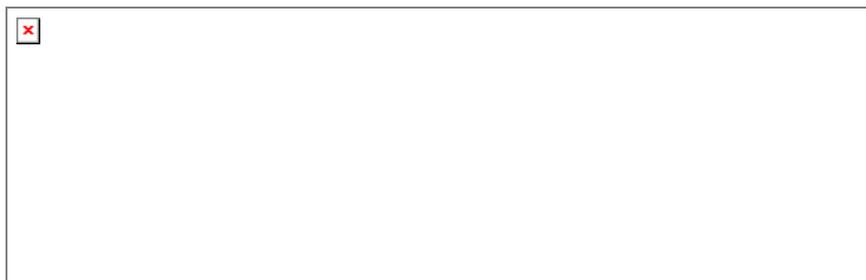
网上银行业务以网络为平台开展, 不需要服务人员的参与及相应的办公空间, 业务开展的资源大大节省。在服务质量上, 并未因为资源投入的减少而降低。

三、网上银行的优势分析

1、对于银行而言, 网上银行的发展无疑为其节省了高昂的资金投入, 一家网上银行的组建仅仅相当于开办一个传统银行分支机构费用。由于其不受时间与空间限制的特点, 使许多由于地理位置、时间安排等原因不便的客户从传统银行转向网上银行, 因此网上银行也成为竞争客户的一种重要手段。网上银行进行的业务成本也较低。网上银行还可以不受地域的限制, 开拓海外业务, 有利于银行从增设分支机构的粗放经营转向依靠科技进步的集约经营, 提高市场占有率。

2、对于客户而言, 网上银行的出现无疑给客户带来了更多实惠。

一是价格优势, 因为网上银行业务人与分支银行不再存在, 客户每笔业务的手续费大大降低, 客户还可以得到许多免费的服务。在生活中客户通过网上银行还可以得到许多便捷的服务, 如客户不需要花费时间和精力到各网点去支付账单, 通过网上银行随时在家就可完成各种费用的缴纳, 如水费、电费、话费等。据调查发现, 客户对网上银行服务的各项满意程度如下图所



示。

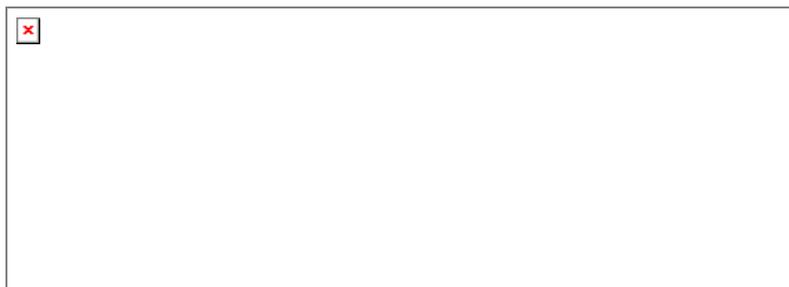
二是互动性与持续性服务。网上银行系统与客户之间，可以通过电子邮件、账户查询、贷款申请或档案更新等途径，实现网络在线实时沟通，客户可以在任何地方得到24小时不间断的服务。

三是私密性与标准化服务。网上银行通过加密系统对客户进行隐私保护。网上银行提供的服务比营业网点更标准、更规范，避免了因工作人员的业务素质高低及情绪好坏所带来的服务满意度的差异。四是业务全球化。网上银行是全球化的银行，利用网络能够提供全球化的金融服务，可以快捷地进行不同语言文字之间的转换，为开拓国际市场创造了条件，它使得银行竞争突破国界变为全球性竞争。

3、网上银行的出现改变了传统银行营销中以产品导向为主的方式，转而为客户导向。在网上银行上，可以为每一位客户提供独一无二、适合其习惯及业务需求的客户定制，可谓是量体裁衣的个人银行。在与客户的网络互动中，能够及时、准确的掌握市场的反馈情况，模拟出了“面对面”的环境，最大限度的来满足客户的需求，同时也避免了因集体化服务而可能带来的服务质量的差别。

四、网上银行的劣势分析

1、由于网上银行是构建在网络上的新型方式，因此，也要面对网络安全问题。钓鱼网站的欺诈、黑客非法盗取网上银行客户信息等威胁着网上银行的使用安全。同时，由于网上银行注册时要求客户信息必须完整，除用户名密码外还有身份证号码、家庭住址和手机号等，这些信息一旦泄露，犯罪分子会用来从事各种犯罪活动，对客户造成一系列危害。经调查发现，因网络安全性约有57%客户决定延迟使用网上银行，另有25%决定不会考虑使用，如下图所示。



2、网上银行的快速发展却未得到法律的相应跟进，法律上存有盲点，这可能会存在许多潜在的问题，留有后患。

3、伴随着网上银行出现的是电子货币的涌现，与国外多种多样的支付形式不同，它的出现打破了中国传统的单一货币制度，带来了一系列的问题。

4、国内网上银行缺乏创新力度。在B2C部分，网上银行业务主要集中在查询、转账、代理缴费、外汇买卖、网上炒股、网上支付、挂失等。而对于金融衍生品及其他创新业务缺乏竞争力。

5、消费群体结构是中国网上银行开展的又一个劣势。目前，网上银行的主要客户群以年轻人为主，老年人受制于对信息技术的掌握和守旧思想等。

五、机会分析

1、电子签名等新技术的引入大大增加了网上银行用户客户信息保护的安全性，使得黑客不得不面临高难度的防御。

2、随着全球一体化的推进，全球资本都在融合统一。网上银行凭借其不受时空限制，具有良好的走向世界的条件，抓住机遇，我国网上银行就会走向世界。

3、网上银行的兴起对于各大传统银行开拓业务范围、改变经营模式提供了一个很好的契机。网上银行这种接近电子商务的方式很容易与B2C、B2B等电子商务方式对接。据调查，很多银行都加大了这方面的热情和投入，而其中的优势也随着网络技术的发展而逐渐显露出来。对于困扰电子购物的资金安全担保问题，网上银行通过与支付宝、财付通等第三方支付平台的携手，弱化了许多客户的后顾之忧。

4、网上银行将会为商业及投资银行提供更多的利益。商业银行完全可以依靠网上银行特有的突破时空限制的特点来达到吸引储蓄的目的。同时，利用网上银行特有的电子平台，投资银行等金融机构完全可以用来推广金融产品，如在用户登录网上银行时，金融机构可以在这些平台上发布广告来推销自己的基金、证券等金融产品。对于企业用户，充分利用网上银行则可以降低运行成本，比如转账业务，这对于中小企业的资金周转、吸引客户都起到了非常积极作用。

六、威胁分析

1、电子商务的开展，并发诸多新型电子支付方式产生，网上银行作为其中的一种，也受到了其他各支付方式的竞争和挑战。

相比于网上银行直接接口，第三方支付提供了更高的安全服务。目前一些大型购物网站已经与这些支付机构联合推出多种虚拟货币的支付方式，这将会给网上银行与它的合作带来一定冲击。

信用卡自助服务最知名的就是其透支功能，并且目前许多供应商与其达成合作联盟，具有分期付款的功能，进一步提升了它的竞争力。

电话支付则更偏向于老年人所接受，相对于网上银行支付方式，电话支付无疑更容易掌握，所以受广大老年客户的青睐。

2、外资银行的全面开放，对我国网上银行带来不小的冲击。

首先，国外网上银行已经步入了一站式、集中式支付模式。多个金融机构联手或依托在一个金融集团下使得国外网上银行趋向于多点经营，不但提供银行业务，同时还推出信托、证券、保险等投资服

务。而我国网上银行发展模式较为单一。其次，国外网上银行起步较早，已经有了一套完整的管理体系和一批金融高级人才。而我国的网上银行往往自成一派，没有统一的标准和完备的经验管理。第三，经营理念的差距。国外网上银行的发展呈现出多样化的发展，网上银行不仅依托于传统银行，已逐步分离出来，成为一个独立的个体，可以依附非银行金融机构，步入客户导向化的阶段，这样就开拓了网上银行的业务范围和金融产品创新，满足更多客户的需求。而我国网上银行的发展仍旧停留在将传统银行网络化的基础上，经营上延续了产品导向的大方向，没有充分利用电子信息平台的优势，缺乏创新性。第四，国外网上银行因为开展时间较长，已经积累了一定的客户群，有较高的信誉度，建立起了自身的品牌效应。而我国网上银行的品牌意识不强，往往忽视了网上银行在体系中独立性的重要性，没有将其分离出来单独制定品牌策略，而是寄希望于依靠实体银行来带动网上银行的发展，长此以往将不利于未来的经营。第五，从外部环境看中国企业还没有做好利用网上银行取代传统银行业务模式的思想准备，而很多外资企业已经在商业进程中能够熟悉和充分地利用网上银行来为自己服务，这就对我国网上银行提出了更高的要求，必须投入更多的人力物力去改变企业的交易模式，并花费大量的成本资金去开拓这方面的业务。

七、未来发展建议

1、相关部门应及时完善相关法规，使电子商务真正做到有法可依。在我国的电子商务产业中，法律监管已经明显滞后于信息网络的更新发展，许多案件的发生牵涉到了现行法律中的法律盲点，影响了我国网上银行发展速度。

2、网上银行必需做好技术防范，确保网上银行使用安全，可采用多种防范方法相结合的方式。

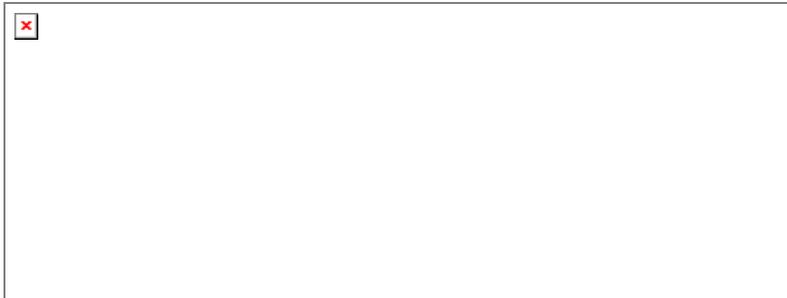
(1)动态口令卡。通过这种方式，在交易中口令不再是传统静态、单一不变的，而是随机的，交易结束后即失效，有效地防止被黑客盗取密码。

(2)短信跟踪。短信跟踪是指在交易过程中每进行一步，银行将以短信形式通知客户账户变动情况和即时验证码，只有当客户确认后才能使交易生效。与其配合还可以增加密码锁定保护，防止黑客暴力破解。

(3)交易异常限制。可以运用一些世界先进的技术理念，及时发现并限制有异常的交易。

(4)USB KEY。USB KEY将客户的数字证书和私钥保存在智能芯片中，相当于为网络交易中增加了一个物理设备，不能被导出到外部设备中。相比其他的安全保护措施，USB KEY在技术层面上来说无疑是最安全的。

3、网络黑客的存在是威胁网上银行安全的重要因素。网上银行有责任和义务应及时提醒客户安全操作，比如及时升级杀毒软件、保持防火墙的实时监控开启状态、避免在公共环境中登录个人网上银行、避免登录克隆网站等。经调查，在何种情况下会选择网上购物时，绝大多数人再次倾向于有安全保障，如下图所示。



4、网上银行必须确保自身的安全性。可从内部管理和网上交易技术防范两个方面来改进。传统的银行管理模式还是有一些值得借鉴或移植到网上银行的地方。在从业人员中，应该实行问责制和授权制，岗位职责明确，禁止越权操作。重大问题要经由上级授权才能操作，以方便监管和复核。同时，技术人员与数据管理人员还应做到分离化，技术人员负责网上银行系统的维护和升级，而数据管理员负责底层数据的管理，以防数据随意篡改。网络安全不仅仅是技术问题，也牵涉到规范操作问题，因此，对相关人员进行定期的技术及职业道德培训。

5、坚持并发展客户个性化的需求，继续完善“个人银行”的概念，将个性化作为创新的重点，打造全新的客户银行理念。

6、在金融产品创新上，要开阔思路，与客户实际需求相结合，真正做到从“产品导向”到“客户导向”的转变。价格竞争可以作为营销的一种手段，但绝不应该占据主导地位。与金融机构或非金融机构的合作要纵向和横向一起发展，只有这样才会收到应有的效果。

7、做好市场的细分，树立品牌意识。虽然网上银行与传统银行具有相同的属性，但仍有较大的差别，如果仍旧以老的管理方式、市场策略去经营，那么兼容、发展都不会有良好的态势。

今后，金融业必将走向多元化发展的道路，如果我国网上银行不能拥有一套自己的管理模式，那么在这种国际竞争格局中将很难占据一个有力的位置。

参考文献

- [1] 张亦春,许文彬. 风险与金融风险的经济再考察[J]. 金融研究, 2002; (03).
- [2] 李少勇. 网上银行的安全与风险控制[J]. 中国金融电脑, 1999; (10).
- [3] 周智多, 吕建华, 王景容. 银行网络安全立体防御系统[J]. 中国金融电脑, 1999; (11).
- [4] 陈宝琮. 调整银行经营策略 迎接网络经济的挑战[J]. 中国金融电脑, 2000; (06).
- [5] 罗哲夫. 商业银行在网络时代的运营策略[J]. 中国金融电脑, 2001; (11).

[6] 李浩. 中国网上银行发展现状、困境与出路[J]. 中国金融电脑, 2002; (06).

作者简介: 钟晨 (1989-), 女, 汉族, 山东大学威海分校2008级会计2班本科在读, 研究方向: 会计。

(备注: 以出刊内容为准)

[设为首页](#) | [加入收藏](#) | [关于本站](#) | [版权声明](#) | [诚聘英才](#) | [联系方式](#) | [友情链接](#) | [我要统计](#)

主管: 中国人民银行昆明中心支行 版权所有: 《时代金融》杂志社

网络实名: 时代金融、时代金融杂志、时代金融杂志社、《时代金融》编辑部

社址: 昆明市正义路69号

电子邮箱: ynsdj r@126. com 电话: 010-57107535 0871-3212464

版权所有 未经许可不得复制或建立镜像

电信与信息服务业务经营许可证: 京ICP备案中 组织机构代码: 79718261-3