

## 我国网上银行发展面临的问题及对策

文/杨淑珍

网上银行又称网络银行、在线银行，是指银行利用Internet技术，通过Internet向客户提供开户、销户、查询、对帐、行内转帐、跨行转帐、信贷、网上证券、投资理财等传统服务项目，使客户可以足不出户就能够安全便捷地管理活期和定期存款、支票、信用卡及个人投资等。网上银行作为21世纪一种新兴的金融业，以其低廉的成本、“3A”服务等优势以及广阔的发展前景，已得到越来越多的人们的青睐，使其在中国乃至全球得到快速发展。随着WTO过渡期的结束，外资银行不仅与中资商业银行在传统银行业务领域展开竞争，而且还将借助网络无极限的优点，与中资商业银行在网上银行领域展开竞争，以弥补外资银行网点少、规模小之不足。对此，中资商业银行必须要有清醒的认识，及早分析自身存在的优势与不足，尽快解决网上银行发展中存在的问题。

### 一、我国网上银行的发展状况

1996年6月，当美国开始抢先创办了网上银行8个月后，中国银行在因特网上设立网站，开始通过国际互联网向社会提供银行服务，但发展速度较快，来自《2005年中国网上银行简版报告》的数据显示，截止2005年末，中国企业网上银行用户已达到74万户；通过企业网上银行的交易额（包括转账、支付等）达到人民币70万亿元；个人网上银行用户达到3460万户，占互联网用户的38.7%；而到2006年上半年，我国网民总人数达到了1.23亿人，其中使用宽带上网的网民人数约为7700万人，使用手机上网的网民人数约为1300万人。我国网站的总数也达到了70多万个，与此同时，在我国境内的141家商业银行中（包括准许开办网银业务的外资银行），已经开设网上银行的有48家，企业网银注册用户约为90万户，个人网银注册用户约为3500万户，上半年网上交易总额约为40多万亿元，网上银行在我国呈现快速发展势头。

### 二、我国网上银行存在的问题

近几年来，我国网上银行取得了突飞猛进的发展，但是还没有达到各商业银行所预计的目标和效果，还存在一些急待解决的问题。

#### 1、安全瓶颈有待突破

网络安全事关网络银行的生死存亡，是网络银行发展的核心问题。安全问题既是技术问题，也是管理问题。就技术而言，由于技术原因造成的信息安全性差已成为制约我国网上银行金融发展的主要因素。对于网上银行，用户反映最多的是由于软件不可靠等原因造成了支票被退回、部分付款不能及时到位等。再加上网络安全保密措施不严，入侵金融系统网络的案件时有发生，使得一些用户对使用现代化的网上银行服务心存疑虑，在很大程度上影响了网上银行的发展。

#### 2、赢利模式尚未出现

与一般企业一样，网上银行的发展必须处理好投入与产出的平衡，寻找盈利增长的机会。从国际情况看，网上银行大部分处于亏损状态。美国银行的网络业务有70%亏损，以花旗银行为例，其网络业务部分亏损约1.8亿美元。由于我国银行及客户对网上金融认识不深，目前上网客户的年龄结构集中在20岁至35岁之间，大都是收入较高、受过良好教育、勇于接受新事物的知识阶层。但由于我国大多数网上银行提供的服务内容十分有限，其中真正利用网络交易的不多，网上银行交易尚未实质性地开展。

#### 3、网上银行产品比较匮乏

目前网上银行所提供的产品，无论是账务查询、转账服务、代理交费、银证转账，还是为企业销售办理结算，产品都相对匮乏，没有发挥对银行业务的重组和再造功能。除业务品种少的问题较突出外，另一个较突出的问题是这些产品只是传统业务在网上银行的再现，即目前网上银行只起到了一个传统银行业务渠道的作用。

#### 4、缺乏网上银行的差异性服务

目前，我国各商业银行也开始了一些网上银行方面的业务，但总的来说还只是商业银行部分传统业务在网上的延伸，业务的深度和宽度都有限。同国外相比，我国银行业不但提供网络服务产品的种类少，而且质量不高，同质化问题较突出，提供的网上产品普遍缺乏个性化（或亲情化）、缺乏面向客户设计的服务产品和差异性。

此外，我国的金融体制是一个严格的金融监管体制，在这种体制下，有着很强的准入壁垒，结果就是中国的银行业缺乏有效竞争。然而到了网上金融时代，银行业生存的环境将大大改变，相对公平的竞争可能会吸引非银行金融机构分享这片市场。如何把握众多的网上银行机构的市场准入将是个两难的问题。因此，对网上银行的监管问题不容忽视。

### 三、我国发展网上银行的对策

#### 1、加强网上银行业务的技术保证

网上银行需要先进的技术作为其支持力量。在硬件方面，需要有功能强大的电子设备；在软件方面，需要网络安全系统、管理系统等。科技发展日新月异，我国银行业应及早作好准备。一是建立灾难性备份，以保证网络系统在遭受到不可抗力侵害，发生软硬件故障和数据丢失等故障后能及时恢复；二是增强计算机系统关键技术和关键设备的安全防御能力，要采用客户端的乱码处理技术、防火墙、数字签名和身份认证等技术措施来加强网络的安全性；三是建立全国统一的认证中心，只有这样，才能起到认证中心中立、权威的作用；四是加快电子化应用环境风险防范，如加大对计算机物理安全设施的投入和严格中心机房的管理制度等。

#### 2、加快网上银行产品和业务的创新

产品和业务的创新要求网上银行在所提供产品的质量、性能式样、服务及信息提供等方面显示出足以引起消费者偏好的特殊性，使消费者能将它与其他金融机构提供的同类产品相区别，以达到在市场竞争中占据有利地位的目的。

实现产品的创新策略可从以下几个方面着手：

(1) 安全性。客户在使用网上银行时，往往存在密码过多的问题，如登录网络时需要密码，登录网银网站时需要密码，使用某些业务时又需要密码，过多的密码不方便客户记忆。为此，可通过生物技术，如利用指纹或者DNA的惟一性，开发一种指纹或DNA安全检测产品，客户只需通过指纹及DNA安全仪的检测就可使用各种网银功能，避免名目繁多的密码记忆和输入，既安全又简便。

(2) 易用性。易用性也是影响客户使用网银的一个重要因素，假如一个网银系统复杂的让一位客户登陆后不知如何下手、或不敢如何下手那就是非常失败的。在这方面工行作的较好，但还应该继续改进一些功能，增加一些贴心的功能，例如可以隔几天变换登陆后界面的颜色，过节专门有过节的登陆界面等，让网银更人性化。

(3) 针对中小企业开发特色产品，如与税务部门合作，协助中小企业客户支付各种税费，客户通过个人计算机就可以进行所得税、地方政府等各项税务的支付。

(4) 提供新网银终端。随着技术的发展，可适时地为客户提供除PC外的各类新网银终端。以数字电视为例，可考虑通过机顶盒将传统的电视机发展成为网银终端。鉴于“模拟转数字”的整体趋势，通过遥控手段的简单化和完善化，将使网银在普通大众中得到大力推广，分流网点客户，提高银行形象。

同时，还应加快网上银行业务的创新。网上银行的出现，使传统银行经受了一场技术革命，传统银行的业务受到了挑战。同时，网上银行具有灵活强大的业务创新能力，不仅可以延伸、改造传统的业务，而且能不断设计业务新品种，创新业务方式，满足客户的多样化需求。推进银行金融技术创新，不仅在金融设施、金融工具和金融产品等硬件系统创新，而且也在营销程序设计、操作方法改进等“软件”上创新，并且不断进行升级换代，拓宽技术创新空间和领域。

#### 3、促进与外资网上银行的合作

我国网上银行无论是在网站及网页设计理念和技术上，还是在网上产品研究与开发和市场推广上，或者在后台整体管理技术及流程再造计划等领域中都与外资网上银行存在明显的差距。虽然中国本地商业银行正在努力缩小这些差距，但是，如果只依靠自身更新观念、锐意创新来实现这种目标在客观上存在不少困难，引进国外先进的管理咨询服务，通过加强与外资网上银行的战略合作，是以信息化实现商业银行管理水平跨越式发展的重要手段。

#### 4、做好网上银行的知识储备

市场竞争归根到底是人才的竞争。在网络经济中，知识将凌驾于劳动力和资本等，成为事物发展的首要的、决定性的要素。如何培养高素质人才，是一个企业发展的关键问题。网上银行，决定了计算机网络和金融的高度渗透性，既懂金融又懂网络的双栖人才才能在激烈的市场竞争中迅速、准确把握市场脉搏并做出积极回应，网上银行尤其是其管理层迫切需要这样的人才。

#### 5、创建科学高效的行业监管机制

网上银行业务的性质决定了对其监管应区别于传统的银行监督，因为网上银行所采取的技术和其对安全的要求都有别于传统银行，如何保障网上银行健康发展，是设计监管体系的重要任务。要根据我国网上银行动态化综合监管的思路，创建使网上银行参与各方公平竞争的法律环境，为网上银行投资提供行政法律保障。加强对网上银行从业机构和人员的监管，完善从业机构、从业人员以及各类网上银行产品的市场标准，规范网上银行行为，切实保护客户利益，促进网上银行行业的良性发展。加强网上银行内部制衡的基础机制，提高行业协会的自律素质和水平，为网上银行市场秩序的规范和发展不断积累经验，为网上银行创造一个良好的环境，促进网上银行行业的持续发展。

网上银行是银行业未来发展的主要方向之一，是虚拟现实世界中的一颗明珠，指引着银行未来的发展趋势。网上银行正是internet时代赋予我国商业银行的良好契机，2006年底，又逢中国银行业将全面开放，中外银行争夺优质客户的大战不可避免。时不我待，我国银行业应审时度势，紧紧抓住当前发展的大好机遇，加大科技投入，完善现有网上银行体系，创新营销方式，改变传统服

务理念，积极培育、提升我国公众的网络文化，拓宽网上银行服务领域和服务品种，逐步改变网银功能比较单一的状况，挖掘新的利润增长点，提高网上银行的经营效益，增强我国商业银行的银行的竞争能力（作者系武汉理工大学产业经济在职研究生）

#### 相关链接

对建立和完善企业经营者激励机制的探讨  
中国行业间收入差距  
国有企业潜亏的危害及治理  
城市文化与图书馆的互动效应  
国有企业人力资源管理的五个不足  
如何保证人民群众共享改革发展的成果  
《公司法》修改对公司财务管理的影响  
论高房价的成因及对我国经济的影响  
我国网上银行发展面临的问题及对策

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心