

一、网上银行的运行特点及其竞争优势

网上银行把传统银行的业务“搬到”网上，在网上提供网上支票账户、网上支票异地结算、网上货币数据传输、网上互助服务和网上个人信贷等服务，它改变了银行传统业务的处理模式，能为银行客户提供全方位、全天候的便捷服务，具有传统银行无法比拟的优势。

1. 便利性。网络银行是虚拟化的金融服务机构，银行网络从物理网络转向虚拟数字网络。在网络环境支持下，客户只需在家中或办公室登录到银行的主页，点击自己所需的服务项目即可完成开户、存取款和转账等手续。相比之下，传统银行提供的服务严格受到时空的影响，而影响网络银行的最主要因素则是网络银行自身的服务质量与成本控制。

2. 服务的个性化。网络银行可以突破地域和时间的限制，提供个性化的金融服务产品。传统银行的营销目标一般只能细分到某一类客户群，难以进行一对一的客户服务。从金融服务价值链中获取价值，同时要求对银行的内部管理体制进行改造，建立和完善一个将市场信息和管理决策迅速而准确地与市场人员和管理部门间互相传递的机制，将“客户中心主义”融入银行经营的全过程，在低成本条件下实现高质量的个性化服务。

3. 低成本运行。传统银行的销售渠道是分行及其广泛分布的营业网点，网络银行的主要销售渠道是计算机网络系统，以及基于计算机网络系统的代理商制度。这种直接的营销方式与传统商业银行有着本质上的区别，传统模式中大量的分支机构和营业网点将逐渐被计算机网络、基于计算机网络的前端代理人及作为网络终端的个人电脑所取代，可以节省巨额的场地租金、室内装修、照明及水电费用。而且电子银行只需雇用少量人员，人工成本也随之迅速下降。

4. 服务的强适应性。传统银行服务的差异集中反映在实力、资金和服务质量等方面，而网络银行服务的差异主要体现在营销观念和营销方法的创新，以及为客户提供的各种理财咨询技能上，具有鲜明的需求导向。网络银行的整体实力，将主要体现在前台业务受理和后台数据处理的集成化能力上。

5. 业务空间广阔。传统银行业务的范围较为清晰，网络银行的业务范围正在处于高速扩张之中，因而具有模糊不清的特点。可以认为，网络银行的业务范围不仅将会得到拓展，而且将会有大量的非金融机构介入网络银行业务中。这些非金融机构的介入，将会不断推出新的网络银行业务。

6. 盈利结构的多元化。传统商业银行发展的动力来自获取资金利差的盈利，这种单一结构随着网络银行的出现而发生根本改变，网络银行将为商业银行通过信息服务拓展盈利机会提供了一条重要的营业渠道。在网络银行时代，商业银行的信息既是为客户带来利益的重要保障，同时也是商业银行自身赢利的重要资源。

二、网上银行发展的主要障碍

近年来，我国商业银行在IT技术以及网络建设上都投入了巨额资金，但大多侧重内部金融局域网的构建，各商业银行基本上都建成了各自封闭但又相对完备的内部网络，基于Internet的网上银行业务的发展明显不足。目前，我国银行的网络化发展面临着如下障碍：

1. 观念落后。目前，在国内传统产业，许多有影响的大公司已经认识到了新经济的价值，并在积极推动企业向新经济模式的转型和过渡。但是，国内银行界对网络经济还没有形成清晰和一致的认识，没有充分意识到发展网络银行对于改善自身经营方式、拓展业务内容、提高金融竞争力和降低交易成本等方面的重大价值。

2. 多数银行对网站的建设不够重视。在Web上的网站是企业虚拟世界的具体存在形态，也是银行开展金融业务的基本依托。而国内银行并不重视网站建设，网站的内容不丰富，更新也不十分及时。

3. 网上银行业务品种匮乏。从国外网络银行的发展看，目前他们的网上银行业务几乎包括了所有的传统银行业务，并且有许多创新业务品种是传统银行业所没有，或者是传统银行无法运作的。而我们的网上银行，也仅提供了一些简单的如账户查询、转账、支付、网上证券以及网上商城等品种，而对其他如信贷、按揭等传统银行业务却没有涉及。

三、网上银行创新的对策建议

发展网络银行业务，一定要突出自己的服务特色，在传统银行业务的框架之外不断创新求变。我们认为，银行业的网络化创新应着重从以下几个方面展开：

1. 观念创新。当前，我国银行业首先必须完成经营观念的创新，因为观念决定着行为。传统银行在经营上要有超前意识，充分重视网络为银行所带来的机遇，以先进的经营理念引导经营活

动。

2. 业务创新。在客户需求个性化的条件下，银行业应大力发展网上银行业务，积极开发新型业务品种。在银行网站的建设上，甚至可以考虑将其建成信息港或者门户网站。网站是银行从事网上金融业务的平台，而丰富的信息和强大的功能是一个网站吸引客户的关键所在，必须给予足够的重视。

3. 技术创新。网络银行的技术本身并没有太高的门槛，任何一家银行都不可能形成垄断。事实上，在网络世界只有通行的、能为不同人们共享的技术，才能成为共同的选择。因此，银行业要加强技术合作，强化网上银行业务的安全管理，最好通过权威的专门机构进行组织、协调，制定统一的技术标准和开发规则。

(作者单位：东北大学东软信息学院)

相关链接

电子商务是东风零部件的营销新模式
数字证书及其在电子邮件中的实现
企业网站的构建
网络优化方法在工程项目计划中的应用现状
基于电子商务供应链管理
浅议创新我国网上银行的对策
浅谈网络会计信息系统内部控制

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