

网上银行时代来临

郭 峨

网上银行(Internet Banking)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、对账、行内转账、跨行转账、信贷、网上证券、投资理财等传统服务项目,使客户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。可以说,网上银行是在Internet上的虚拟银行柜台。随着互联网技术的迅速发展,网上银行作为一种新型的客户服务方式已迅速成为国际银行界关注的焦点,跨国银行纷纷发布网上银行发展战略,斥巨资完善网上银行系统,视网上银行赚钱的机遇、争取市场份额的手段。目前,这一潮流已席卷我国,各家商业银行也陆续推出网上银行服务。

我国网上银行的发展

网上银行最早起源于美国,其后迅速蔓延到Internet所覆盖的各个国家。我国网上银行的开展始于1996年,招商银行率先推出“一网通”网上金融服务业务,初步构建了我国网上银行的经营模式。1997年10月,中国工商银行在网上建立了银行主页,为网络用户提供业务指南。1998年3月6日,中国银行成功进行第一笔电子交易。随后各大银行为确保在今后的竞争中占据有利地位,都将战略重点转移到电子化的开发与发展上,加快了迈向网上银行的步伐。

从国内情况来看,我国网上银行业务虽然起步较晚,但发展却很迅速。目前,国内所有国有股份制商业银行及部分城市商业银行均已开办网上银行业务,尚未开展网上银行业务的商业银行和信用社,也正在加快网上银行建设步伐。截至2006年年底,我国主要商业银行(国有及股份制)网上银行用户数量为7 494.5万户,比2005年增加约2 105.4万户,增长幅度达到39%。

在网上银行数量和交易量迅猛发展的同时,银行日益重视经营中的品牌战略,出现了名牌网站和名牌产品。中资银行网上银行的服务也开始赢得国际声誉,2002年9月,中国工商银行网站被英国《银行家》杂志评为2002年度全球最佳银行网站,这表明中国银行业网上银行的服务水平已向国际水平靠拢和看齐。

网上银行的业务及优势

(一) 网上银行的优势

1、低成本优势。网络银行是虚拟化的电子空间,没有建筑物、没有地址,主要借助智能资本为客户提供服务。客户无须银行工作人员的帮助,即可自助式地获得网络银行高质、快速、准确、方便的服务。一般而言,网络银行的组建成本较低,其创建费用只相当于传统银行开办一个小分支机构的费用。而且业务成本也较低,据工行统计,单笔手工交易业务的平均成本约为3.06元人民币,而网上银行的单笔成本仅为0.49元。运营成本降低后,网上银行就可将节省的成本与客户共享,通过提供较传统银行高的存款利率、低收费、部分服务免费等方法争夺客户和业务市场。

2、服务个性化优势。传统银行一般是单方面开发业务品种,客户只能在规定的业务范围内选择自己需要的银行服务。网上银行则提供了交互式的沟通渠道,客户可以在访问银行站点时提出具体的服务要求,一对一的金融解决方案使金融机构提供的产品和服务更具个性化、更有针对性,从而增强客户的认同感。

3、不间断的标准化服务优势。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,客户可以在任何时候、任何地

点,以任何方式享受到银行的全方位24小时不间断服务,同时,网上银行提供的服务可以避免因网点工作人员的业务素质高低及情绪好坏所带来的服务差异。

4、服务快捷优势。网上银行实现交易无纸化、业务无纸化和办公无纸化。全面使用电子货币取消了纸币的使用,一切银行业务的办公文件和凭证都改用电子化文件、电子化票据和证据,签名也采用数字化签名,利用计算机和数据通信网传送,利用EDI(电子数据交换)进行往来结算,这些使瞬间传递变为现实。

5、业务全球化优势。传统银行是通过设立分支机构开拓国际市场的,而网上银行只需借助因特网,便可以将金融业务和市场延伸到全球的每个角落,这一金融运营方式的革命,使得银行竞争突破国界变为全球性竞争。

(二) 我国网上银行业务

目前我国银行提供的网上银行业务主要有三种基本类型:一是信息型——这是网上银行业务的基本层面,是银行在一个独立的服务器上提供银行产品与服务的市场信息;二是互动型——允许在银行系统和客户之间进行一些互动行为,如电子邮件、账户查询、贷款申请,或者一些静态档案的更新(姓名和住址的改变);三是交易型——允许客户办理交易,包括进入账户、支付账单、资金转账等。例如,中国工商银行的新一代个人网上银行“金融@家”,能够满足账户管理、转账支付、各种在线缴费业务、24小时无限额任意转账、实时跨行支付、专业化的外汇、证券和保险信息及交易等服务。交通银行网上银行业务不仅包括传统的银行卡及储蓄业务,还包含新兴的贷记卡业务以及理财功能强大的外汇宝、开放式基金等功能,提供全方位的外汇资讯、交易、查询服务和轻松理财服务。2004年,兴业银行推出“在线兴业”3.0版,个人用户可以根据家庭开支需要事先安排按揭贷款偿还或代缴费项目,每月固定时间向相应账户转出款项;企业客户可以根据自身操作习惯,定制网上业务操作流程,选择网银凭证获取途径;集团客户可以量身定制集团资金管理方案。广东发展银行的网上银行除了具有个人自由理财、网上支付、代发工资的功能之外,还具有企业集团网、银企直连等多种功能。

网上银行的风险控制

网上银行业务除了面临着传统银行业务的一切风险,如信用风险、市场风险、流动性风险、交易风险、法律风险、外汇风险、战略风险、信誉风险等之外,还要面对一些新的风险和问题,如网上交易的网络安全风险、资金转移中可能涉及的操作风险和潜在债务、消费者权益保护的问题等。其中

网上银行的安全性是公众最关心的问题。

1、银行对风险的防范。目前,国内网上银行都采用了严密的安全保护措施。例如网上银行应用系统,均采用了先进的网络防火墙技术,基于地址、协议、端口、用户、流量的访问控制,一次性口令认证机制、动态图像“附加码”功能,入侵检测和用户级权限控制技术。此外,银行还建立和执行了严格的运行监控和管理制度,保证网银系统在遭受不可抗力侵害、发生软硬件故障和数据丢失等故障后,能及时采取紧急应对措施,提高网银系统的预警防护能力。

在客户端,绝大多数银行都采用了权威、公正的第三方安全认证机构——中国金融认证中心(CFCA)的数字证书进行客户身份验证和数据传输加密,保证了网上交易的保密性、真实性、完整性和不可否认性,解决了电子商务中普遍存在的各方之间的信任问题,对交易双方起到了规避风险的作用。

2、用户的风险防范措施。从用户角度来看,应该特别注意以下几点:

(1) 开通网上银行业务时一定要注意相应的安全说明或风险提示,注意区分网上银行大众版和网上银行专业版(或签约版/证书版)。网上银行大众版的功能比较少,安全级别也比较低;网上银行专业版的功能比较全,安全级别也比较高。

(2) 建议尽量不要采用安全级别很低的“卡号+口令”方式登录网上银行。“卡号+口令”是用户很重要的私密信息,一旦用户登录了假网站,或个人电脑上被植入了木马等类似的病毒,卡号或密码就会被窃取,进而造成资金风险。

(3) 如果需要比较频繁地使用网上银行,建议用户一定要采用符合法律要求的权威第三方机构颁发的数字证书,使用网上银行的专业版。数字证书是一个包含个人身份信息的电子文件,是用户的网络身份证。从技术上讲,它是目前被国内外普遍采用的,最根本、最有效的网上信息安全保障机制。同时,要注意管理好证书,建议采用IC卡、USBKey等安全介质保存证书,不要在电脑硬盘中存放有效的证书,并将系统中的证书设置成不可导出。

(4) 养成定期查看网上银行余额的习惯,最好于月末或季末打印网上银行业务对账单,如果发现账户被非法登录或资金被盗,要及时对账户进行挂失,并提请开户银行协助采取相应措施。

(5) 应避免在公用计算机上使用网上银行,以防数字证书等机密资料落入他人之手,从而使网上身份识别系统被攻破,网上账户遭盗用。

(6) 安装防毒软件。为电脑安装防火墙程序,防止个人账户信息遭到黑客窃取。建议安装防病毒软件,并经常升级。

(作者单位:西南财经大学会计学院)

责任编辑 杨曼