

招商银行网上银行业务的竞争力发展分析

卢宇荣, 涂春秋

(江西师范大学 财政金融学院 江西 南昌 330022)

摘要: 随着信息技术的发展,银行业互联网络技术与网银业务同质性越来越强,招商银行网上银行业务发展面临着激烈的同行业竞争态势。网上银行的安全问题、技术性脱媒挑战网上银行支付体系。招商银行要增强差异化的竞争优势,以客户为中心创新银行业务,提高营销效率,拉近与客户的距离,完善网上银行业务操作的安全机制,有效结合和运用互联网进行金融电子商务拓展。

关键词: 招商银行; 网上银行; 网络安全; 技术性脱媒; 差异化竞争; 第三方支付

中图分类号: F830.33 **文献标识码:** A **文章编号:** 2095-0098(2013)02-0064-06

从现阶段的形势来看,由于网络经济的快速发展,传统的银行业已经不能满足现代经济的要求,网上银行顺应网络经济的发展而产生并且不断壮大,网上银行服务在 21 世纪已经逐步成为银行必须提供的金融服务之一。在短短的几年之内,国内各家银行都推出网上银行业务并且得到了广泛的应用。招商银行的网上银行在国内一直处于领先地位,紧跟时代的步伐,提高网上银行业务竞争力是保持招商银行业务在国内市场竞争优势的根本。

一、招商银行网上银行业务的发展现状及竞争态势分析

(一) 招商银行网上银行业务的发展状况

从 1997 年开始,招商银行开始在互联网上办理业务并迅速取得了网上银行发展的优势地位。1997 年 4 月,招商银行开通了自己的网站 www.cmbchina.com,这是中国银行业最早的域名之一,招商银行的金融电子服务从此进入了“一网通”时代。经过 15 年的快速发展,“一网通”在国内网上银行领域始终占据着领先地位。

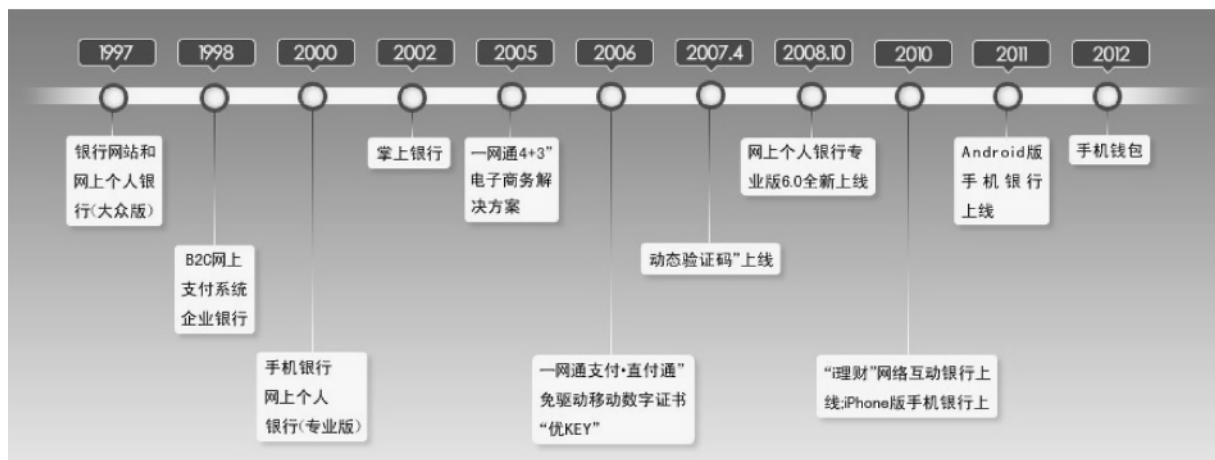


图 1 招商银行网上银行发展进程

收稿日期: 2013-03-10

作者简介: 卢宇荣(1974-) 河南郑州人,教授,博士后,主要研究方向:金融理论与政策;

涂春秋(1988-) 江西宜春人,硕士研究生。

目前,招商银行50%以上的对私业务和约15%的对公业务实现了非柜台操作,网上企业银行每月完成的结算量占招行对公结算总量的22%(按金额)和15%(按笔数)。截至2011年底,招商银行网上银行业务至今已经占全部零售业务的89%,网上银行专业版客户已超过780万,个人客户由柜台服务转向网上银行的替代率,同比从65.7%上升到79.25%,相当于节省了3823个临柜员工和510个网点。截至2012年6月底,零售网上银行累计交易32,341.96万笔,同比增长42.33%,累计交易金额72,229.18亿元,其中,网上支付的累计交易笔数达24,658.19万笔,累计交易金额达990.66亿元,同比分别增长55.85%和52.03%。网上企业银行U-BANK累计交易2,020万笔,较上年同期增长21.25%;累计交易金额达11.57万亿元,较上年同期增长28.70%。^①

(二) 招商银行网上银行业务的竞争态势分析

1. 招行网上银行业务的行业竞争态势

(1) 国内银行业竞争激烈,国有银行仍然占据主体地位。纵观国内商业银行网上银行的发展,四大国有商业银行的网上银行业务发展仍是我国金融业的主体。工商银行的网上银行凭借其完善的功能设置和平台表现,以及传统业务庞大的客户群,在广大客户群体中获得了超高的人气,其网银品牌“金融e家”、“金融e通道”等已经成为了中国知名度极高的网银品牌。作为国内首家推出网上银行业务的招商银行在用户群体中也有着极高的信誉和知名度,但与国有四大银行相比还是存在一定的差距。

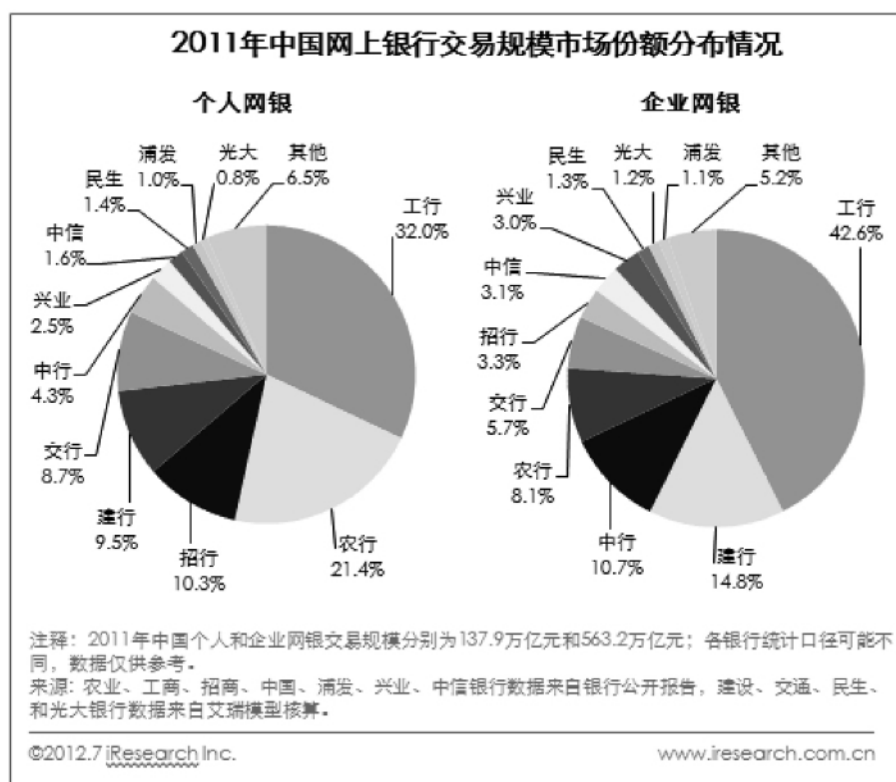


图2 资料来源: 艾瑞咨询集团 2011-2012 年中国网上银行年度监测报告

从个人网上银行层面来看,工商银行、农业银行和招商银行分别以32.0%、21.4%和10.3%占据了2011年中国个人网银交易额规模市场份额的前三名,三大行占整体个人网银市场份额的63.7%;从企业网上银行层面来看,工、建、中分别以42.6%、14.8%和10.7%占据了2011年中国企业网银交易额规模市场份额的前三名,三大行占整体企业网银市场份额的68.1%。从以上数据来看,招商银行需要积极扩展企业网银客户,而中小企业客户将是重要的突破口。

^① 数据来源: 招商银行年报

目前,我国国内各大商业银行基本上都已开设了网上银行服务,在《财富》公布的“2012 年中国 500 强排行榜公司名单”中,招商银行位居第 38 名,同行业第 6 名落后于国有银行工商银行、建设银行、农业银行、中国银行和交通银行(如表 1 所示)。相对于国有控股银行,招商银行在综合资产实力方面也稍微落后。

表 1 2012 年我国各银行在“中国 500 强企业名单”中的排名

银行名称	年营业收入(百万元)	银行业排名	500 强企业排名
中国工商银行	475214	1	5
中国建设银行	397090	2	9
中国农业银行	377731	3	11
中国银行	328166	4	12
交通银行	126956	5	29
招商银行	96157	6	38
民生银行	82368	7	53
中信银行	76948	8	59
上海浦东发展银行	67918	9	71
兴业银行	59870	10	78
光大银行	46073	11	109

数据来源:财富网站 <http://www.fortunechina.com>

(2) 外资银行进入中国市场带来巨大的挑战。中国国内互联网基础设施及网民规模的快速发展,以及国内金融市场的巨大潜力,吸引了大批外资银行的目光。随着 2006 年 12 月,中国取消在华外资银行机构所有地域和业务对象限制,外资银行在中国的发展已经步入一个新的阶段,而网上银行作为外资银行相比国内银行的优势业务,将以其先进的产品和服务而取得快速发展,成为国内网上银行强有力的竞争对手。

表 2 外资银行网上银行业务在中国的发展

时间	代表银行	特征
2002 年 8 月	香港东亚银行网上银行服务中国版启动	3 家外资银行网上业务针对个人网银 个人网银业务集中在查询、转账、开户等基本业务方面
2002 年 12 月底	东亚银行正式推出针对中古内地客户的网上银行	
	汇丰银行正式推出针对中国内地客户的网上银行	
2003 年 1 月 1 日	恒生银行在上海、广州、深圳及福州 4 家分行面向内地客户推出个人网上银行服务	首家同时提供面向公司和个人的全面地网上银行服务
2003 年 1 月 28 日	花旗银行网上银行服务正式获批、在中国内地率先提供全面网上银行服务	
2007 年 3 月 20 日	中国银监会批准东亚、汇丰、渣打、花旗等 4 家外资法人银行开业	以网银为主的电子银行的壮大成为外资银行的重任

2. 招行网上银行的竞争优势

(1) 网上银行系统建设的时间较长,有自身的运营模式。招商银行网上银行自 1997 年开始,系统建设的时间比较长,发展至今已经拥有了一套独特的运营模式,为整个招商银行带来了巨大的经济效益,推动了招商银行自身各项业务的快速发展。同时也为客户提供了更好的服务,迅速扩大了网上银行客户基础和交易规模。

(2) 领先于同行业的服务优势。招商银行除了为客户提供顺畅的网上交易渠道,还为网上银行提供了一系列配套服务。其为每一家企业银行客户提供上门安装、培训服务,为个人客户设立了热线咨询电子邮箱,在招行网站设立了客户留言板,及时解答客户有关网上银行的业务问题。为了方便客户投资理财,还开发了专门的证券信息网站和外汇资讯网站。在网上还开辟了“理财教室”、“业务简介”、“操作演示”等栏目,帮客户熟悉网上银行的使用。

(3) 技术创新能力强,保持着领先优势。在电子化发展的道路上,招商银行在中国一直保持着新锐、领先的形象,自 1997 年招商银行率先开通网上银行业务——“一网通”以来,创新一直作为招商银行赖以支撑的

生命力而存在。2010年9月,招行信用卡网上商城——“非常e购”正式上线。自上线以来,“非常e购”信用卡网站的销售额逐年递增,2012年上半年,实现销售额3.78亿元,同比增长44.8%。可见招商银行的技术性能在国内同业中都始终处于领先地位。

(4) 资源整合占据优势,注重营销手段。招商银行多年来一直领跑国内零售银行业务,从“一卡通”、信用卡、白金信用卡、财富账户、“金葵花”理财,积淀了大量的优质高端客户。招行的网上银行、电话银行、手机银行、自助银行等电子服务网络方便、好用,在客户中拥有良好的口碑,并形成了丰富的理财服务渠道。同时招行又率先在国内推出电话银行的英文人工服务,向国际化、高端化进一步迈进。此外,由于招商银行的高端理财业务起步较早,在客户经理队伍的素质、储备及财富管理的经验、产品内容的设计上都有着一定的领先优势。很多用户是先知道一卡通,再知道招商银行,也就是说,招行的产品已经深入人心,这是招行采取的营销策略和手段发生了作用。招行的营销是以整个银行为出发点的,网上银行是其中的一个亮点。

3. 招行网上银行的竞争劣势

(1) 资本实力和客户基础有限、机构网点较少。招商银行1987年成立,起步较晚,与五大国有大型商业银行相比,资产规模仅为27950亿元,与工商银行154769亿元的差距较大,与资产规模最小的交通银行差距也接近一半,不利于招商银行发挥规模经济效应,即长期平均成本随着客户的增加而递减的现象。2011年度招商银行的一级资本仅为193.24亿美元,而中国工商银行的一级资本为1133.93亿美元,中国工商银行的一级资本约为招商银行的六倍。

目前,招商银行的网点数量有限,营业网点仅为900余个,而国有大型商业银行规模最小的交通银行营业网点为2600个,约为招商银行的三倍,规模最大的中国农业银行营业网点为23461个,约为招商银行的26倍。网点不足是不争的事实,根源在于招行的资产规模与国有大型商业银行规模差距较大。因此,靠网点和工农中建等银行竞争很难,一定要从互联网突破。招行整体的规划就是通过互联网业务的发展来带动整个零售业务的发展。

(2) 网上银行宣传投入力度不足。消费者习惯了传统银行的交易方式,很多人并不了解网上银行相比传统银行更多的优势和便利,因而有的人持消极、拘谨和茫然的态度,有的人持怀疑态度或者排斥态度。同时国内消费者收入不平均,受教育程度差距大,因而,银行要对网上银行充满信心的前提下,科学引导广大群众,宣传网上银行相关知识,吸引客户使用网上银行办理业务。

(3) 缺少相关政策支持。与地方城市商业银行相比,无法享受地方政府支持金融业发展的优惠政策,存在不公平竞争现象;与国有商业银行相比,缺少国家信用优势,国有商业银行的经济效益再差也不会破产。针对不良资产处理方面,国家为中农工建四大国有商业银行分别配置了一个资产管理公司,能够有效地降低不良资产、提高资本充足率指标水平,而招商银行必须通过利润的有效积累来“消化”不良资产。

二、招商银行网上银行业务发展面临的问题

(一) 同行业竞争形势加剧,网络技术与网银业务同质性太强

未来银行的竞争,更多的是产品、服务和客户资源等整合能力的竞争。传统国有四大行的天然客户优势和中小银行的费用优势使众多银行同时面临客户资源和客户成本的双重压力。金融理财产品同质性和创新性随着策略的变动使银行间产品优势逐步弱化,电子银行差异化空间进一步压缩。招商银行的“一网通”也不例外。由于信息与技术渠道日渐畅通,银行业互联网络技术的可复制性越来越强,网上银行的解决方案和相关功能模块及其构架基本都是大同小异,创新的网上银行产品与服务不断涌现,在所谓硬指标的较量上,各家商业银行目前在技术层面上已很难拉开差距。就比如民生银行的“百卡归一”和招商银行的“超级网银”,只是产品名称不同,但实质上功能及业务种类非常相似,各家银行的网上银行都没有自己的特色,很难形成差异化竞争优势。

(二) 网民使用网上银行所关注的重点仍然是安全问题

安全问题仍是网上银行发展的最大障碍,艾瑞咨询集团的调查也显示,有68.1%的网民不使用网上银行的原因是对安全性存在担忧。可见,对于网上银行潜在用户而言,信息及交易安全是最大的障碍。不少客

户由于不了解网上银行在安全方面提供的保障,缺乏必要的知识,加上受新闻媒体炒作的影响和法律方面的一些不确定性,对网上银行的应用过分担忧,一定程度影响了网上银行的发展。虽然招商银行的网上银行安全性方面的发展在国内银行业中是居于领先的地位,但是随着互联网的快速发展,相应的网络安全问题也是层出不穷,所以招商银行网上银行的业务在发展过程中安全问题还是需要稳固及加强改进。

(三) 技术性脱媒挑战网上银行支付体系

“技术性脱媒”是指银行作为主要结算与支付媒介的地位逐步被其他科技平台取代。从 2012 年来看,银行“脱媒”现象越来越严重,由于资本市场发展带来的直接融资的大幅增长,2011 年银行业存款只增长了 11%,比 2010 年低了 8 个百分点,贷款也低了 3.4 个百分点。而招商银行的贷款份额从 82.5% 下降至 50%。这种情况说明银行里的钱流到了体系之外证券、债券、民间借贷等渠道,银行必然受到直接影响,银行利润就会减少。

随着网络信息技术的快速发展,银行将不得不面临这一问题,IT 技术对中国的银行支付体系的影响,手机银行、网上银行等第三方支付方式的出现,使得人们的消费习惯发生着巨大变化。支付形式呈现多样化发展趋势。过去银行支付是一统天下,现在多出了第三方支付与银行抢夺市场,这几年发展很快,每年增长速度是百分之百,现在已经突破一万亿。随着人们对支付的需求越来越多样化,第三方支付俨然已经成为一种趋势。同时,也对银行业务产生了巨大的挑战。

三、招商银行网上银行业务竞争力的提升对策

(一) 增强差异化的竞争优势

对于网银业务的同质性严重的问题,在银行业的竞争日趋激烈的形势下,要想在对手云集的环境中争取一席之地,银行就必须有自己的核心竞争力。就发展趋势来看,诸如网上银行、手机银行等电子银行是未来银行的核心竞争力,打造以客户为中心的强大的服务能力、随需应变、前后台一体化、数据挖掘和商务智能等都离不开电子银行。

银行的生存之道是为客户提供满意的金融服务,而营销、金融创新以及服务意识的提高才是真正赢得客户的主要因素,单纯的依靠价格优势不会促使一个行业向良性发展;因此以客户为中心的创新是银行业发展的根本原则,也是网上银行创新的目标。以客户为中心的创新应积极引入“用户可用性测试”提升客户的参与和体验;根据马斯洛需求层次理论细分客户;倡导“微博营销”,作为新兴网络营销手段,可以提高营销效率,拉近网上银行与客户的距离。这些都是以客户为中心的服务转型。

(二) 完善网上银行业务操作的安全机制

当今网络的开放性和共享性在方便了人们使用的同时,也使得网络很容易遭受到各方面的攻击,实现保证网上银行安全运营的首要前提是安全的交易环境,商业银行必须增强风险防范意识,完善网上银行风险控制体系。其一,要研究开发新型有效的网络安全措施,防止非法用户侵入银行主机系统和数据库。其二,银行内部要建立和完善灾难备份中心,发挥信息技术的优势。其三,要强化客户的安全意识。

(三) 大力发展互联网金融,网上银行与电子商务相结合

面对脱媒的趋势,银行的改革势在必行,其中有效结合和运用互联网进行金融电子商务拓展是一条很重要的发展战略。目前,外界以传统电商的思维来审视银行电商,但实际上对于银行电商来说,无论是 B2C 还是 B2B,在其整体业务中搭载更多的金融服务才是发展重点,其主要的盈利模式也仍然集中在信贷服务商。银行电子商务不仅是增加一条服务渠道,也是对其原有业务模式以互联网为依托的重新改造,是未来深化金融改革的重要尝试和跳板。根据 CNNIC 第 30 次中国互联网络发展状况统计报告,截止 2012 年 6 月,中国的网民数量已达 5.38 亿,而这一群体正在迅速成为网络营销的主要目标受众。如此大的市场势必将加速电子商务、网上支付等交易方式的跨越式发展,也为网上银行的发展带来了挑战和机遇。电子商务作为信息流、资金流和物流的统一,从根本上离不开银行网上支付业务。因此,网上银行应积极寻求与第三方支付平台的合作,并努力发挥自身金融优势逐步打造网上银行自有支付品牌。

参考文献:

- [1] 招商银行网站: <http://www.cmbchina.com/>.
- [2] 艾瑞咨询网: 2011 - 2012 年中国网上银行年度监测报告 <http://www.iresearch.com.cn>.
- [3] 中国互联网络信息中心: <http://www.cnnic.net.cn>.
- [4] 施慧洪. 未来银行的核心竞争力: 电子银行 [J]. 银行家 2008(5): 103 - 131.
- [5] 上海市城市金融学会. 银行核心竞争力透视 [M]. 北京: 中国金融出版社 2008: 244 - 251.
- [6] 蔡 潇. 提升中小商业银行核心竞争力的思考 [J]. 浙江金融 2006(12): 57 - 58.
- [7] 宋天翼. 银行视角下的第三方支付发展之路 [J]. 浙江树人大学学报 2011(2).
- [8] 刘 慧. 我国商业银行网上银行业务发展对策研究 [D]. 山东大学硕士学位论文 2011.

The Competitive Development Analysis of Internet Banking Business in China Merchants Bank

LU Yurong , TU Chunqiu

(Financial College , Jiangxi Normal University , Nanchang , Jiangxi 330022 , China)

Abstract: With the development of information technology , great homogeneity coming out of banking internet technology and online banking , the online banking for china merchant banks is confronted with fierce competitiveness from the same business of its industry. The security and technical disintermediation of online banking have always been a challenge for online banking payment system. Merchants bank should enhance its differentiation by taking some advanced measures , including making a customer - oriented innovation to improve its marketing efficiency and better access to its customers; perfecting its security system of online banking and expanding its financial E - commerce by its combination with the internet.

Key words: China Merchants Bank; online banking; internet security; disintermediation; differentiated competitiveness; payment by the third - party

(责任编辑: 黎 芳)