# 网络化趋势对商业银行的影响及其对策

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-01-16

*网络化趋势对商业银行的影响及其对策 网络化趋势对商业银行的影响及其对策 网络化趋势对商业银行的影响及其对策一、网络化对银行间竞争结构的影响（一）银行业与非银行业的竞争——新进入者威胁1、银行业务的同质化倾向。随着金融业体系的自由化和互联的普...*

网络化趋势对商业银行的影响及其对策 网络化趋势对商业银行的影响及其对策 网络化趋势对商业银行的影响及其对策

一、网络化对银行间竞争结构的影响

（一）银行业与非银行业的竞争——新进入者威胁

1、银行业务的同质化倾向。随着金融业体系的自由化和互联的普及，传统银行业的市场价值链被瓦解，银行业与非银行业的界限越来越模糊。在争夺市场的博弈过程中不同的企业都看这些非银行的企业在未来能够带来丰厚回报的领域，因而纷纷加入对网络银行客户的争夺中。这些非银行业的企业在竞争中的优势非常明显。这些企业无论是在资金上、技术上还是管理上都积累了雄厚的实力，比如美国的微软、雅虎，日本的索尼等公司。作为新进入者，这些大企业没有传统银行所承担的历史包袱，而且由于这些企业来自部分完全竞争市场，其所具有的崭新的经营理念和成熟的市场运作方式会给传统的银行带来不小的冲击。

2、银行的非中介化倾向。银行业作为金融中介机构起源于金融市场的信息的不对称，银行的出现降低了客户的搜寻成本（“鞋底费”、时间与货币的机会成本等），在很大程度上消除了信息的不对称，以及由此引发的逆向选择和道德风险问题。银行的竞争优势从本质上讲来自于：所掌握和垄断的客户的账户信息，体现在银行搜寻、储存和整理客户信息的能力。计算机和互联网的出现，使信息的搜寻、储存和加工整理的成本大大降低，以前只有银行能够行使的职能，现在别的机构也可以做到，而且转换成本也不高，这样，银行赖以生存的信息垄断优势正逐渐丧失，银行作为中介机构存在的基础受到动摇。随着互联网络的普及，行业管制壁垒和技术壁垒进一步降低，传统银行逐渐失去了向客户提供某类服务的专利和主动权，在与新进入者的竞争中将处于不利地位。这意味着市场趋向一体化，银行非中介化的倾向会更加明显。

（二）客户的竞争——买方的讨价还价能力

在传统金融服务的寡头垄断市场结构下，客户在选择金融产品和递送渠道上，几乎没有任何主动权。僵化的行业结构和卡特尔式的运营模式，意味着客户只能被动接受金融产品的垄断价格和单一的递送渠道。由于调换银行的成本巨大，而且也不能给客户带来长期收益，于是客户被锁定在传统的购买模式中，不会产生更换银行的动力。互联网的出现后，客户之间的信息交流更加迅速，范围更加广泛，所需的信息搜集成本也大人减少，客户的市场地位随着信息获取的便捷性提高而不断增强，银行与客户在市场所扮演的角色也发生了变化，客户由被动走向主动，在市场中开始处于支配地位。

1、客户的需求特征发生变化。客户需求是一个由多种要素组成的系统。在传统银行，客户对银行的需求主要是围绕着银行的传统业务，客户关心的是产品的种类和价格。随着互联网技术的发展，客户越来越看重银行的服务质量、递送渠道和品牌优势。在这个激烈竞争的时代，客户对时间的利用越来越讲求效率，他们希望能够随时随地接受到方便、快捷和高效的服务。由于金融服务同一般的工业产品相比具有某些独特的性质，如产品的需求弹性大、服务的模糊性(intangibility)、不可分离性(inseparability)和构造的异质性(heterogeneity)等特点使得客户在消费的过程中难以对其好坏加以判定，因此在传统的银行业，客户在与银行的交易中处于被动地位。而互联网的出现则为客户分析、评价和判断银行服务提供了一种便捷的方式，同时，它还以其交互式的沟通方式满足了客户个性化的服务要求。互联网的传播方式还丰富了银行服务的递送渠道，改变了以往分行固定网点的营销概念。另外，由于网上信息搜集的及时高效性，提高了客户对品牌的关心程度，银行业的品牌效应也越来越明显。

2、客户的行为方式发生变化。一方面，由于客户的知识水平越来越高，懂得金融知识的人越来越多，对金融服务的鉴别能力也不断提高；另一方面，随着技术水平的不断进步和客户需求的多样化趋势，银行业的金融产品和服务的创新也层不出穷。在这种情况下，借助于互联网，有经济的客户只需要按一下鼠标就能够选择那些有最佳报价的银行产品，客户由原来的被动接受银行所提供的服务的不同要求采取不同的搜寻策略，并在不同的银行之间相互转换，从而客户的忠诚度较之以往有所降低。

除以上所讲的两点影响竞争结构的因素外，现有银行业在竞争的激烈程度、卖方的讨价还价能力以及替代品的威胁程度上都较传统情况下更为激烈些。网络技术的发展，在为传统银行业带来机遇的同时，也创造出了更多的竞争对手，加剧了银行业的竞争。

二、网络化对商业银行自身的影响

从微观层面上来讲，网络化趋势已经渗透到了银行内部的各个领域，对银行业的经营管理产生了潜移默化的改变。基于传统经济的商业银行管理模式已不再适应或不完全适应网络经济的要求，对其进行改革势在必行。

1、经营理念。网络银行的出现将改变我们目前对银行经营方式和管理模式的理解，一些传统的经营理念将随之发生重大的变革。传统的银行以规模取胜，各家银行不断的扩大分支机构和经营网点，以求在竞争中占得先机，而网络银行则强调以方便和快捷取胜，在竞争中采取积极的客户争取策略，努力根据客户的需要来提供定制的、个性化的金融产品和服务。在网络时代，客户将成为决定银行兴衰成败的关键因素，在激烈的竞争中谁拥有数目巨大且不断增长的客户群体，谁就可以获得竞争优势。传统的以银行为中心的服务供给制正转变为以客户为中心的服务需求制，这是银行经营理念的根本性变革。

2、经营方式。传统商业银行的经营方式是通过物理网点与客户进行面对面的交谈，而网络银行则打破了这种传统的经营方式，其经营特点可以概括为\"3A\"——\"AnyWhere,Anytime,Anyhow\"，即只要借助一根电话线、一台计算机你就可以在任何地点、任何时间、采用任何方式来获得每年365天，每天24小时的全天候金融服务。这种方式跨越了时间、空间的限制，改变了客户与银行的联系方式，削弱了传统银行分支机构网点的重要性，取而代之的将是能够进行银行业务的计算机和网络。除此之外，网络的出现也改变了传统银行的营销方式，将客户与银行的联系由后台提到前台。这样，银行内部各部门都通过网络与客户直接打交道，这就要求这些不模拟改变以前的工作方式，最大限度的满足客户日益多样化的金融需要。

4、组织结构。在工业时代下，传统的商业银行组织机构基本是一个以等级为基础，以控制命令特征的“金字塔形结构”，横向分工始终处在以直线组织为支柱、以纵向分工为基础的框架内。商业银行总行管辖一级分行，一级分行管辖多个二级分行，二级分行再管辖多个支行的总分支行式组织机构。这种结构是在传统技术下银行的内部交易和外部交易的条件都大为改变，网络化的发展沟通了各分行支行与各部门之间的信息联系，网络中的各个成员可以直接从职能管理部门获取管理指令和反馈管理信息，同时，银行与客户的交易成本也由于技术的变化而大大降低。这种由技术变化所产生交易成本的降低使得市场交易费用不再成为企业替代市场的前提，由此降低了企业内部纵向一体化的要求，也对传统的商业银行的金字塔型组织机构带来巨大冲击。商业银行应根据业务流程和管理流程的重组，逐步向层次尽量少的平行的流程结构发展，即实现从静态单中心垂直式结构到动态多中心交互式的扁平结构的转变，组织机构和岗位的设置也应主要按照开拓市场和为客户服务的现实需要来确定。

三、网络化下商业银行发展的对策及建议

1、提高认识，转变观念，树立“以客户为中心”的服务理念。当以互联网为基础的银行业发展成熟时，金融服务业的环境将完全改变，采取“以客户为中心”及创新的经营策略将是未来银行的发展趋势。银行应该在网络技术的基础上，采用数据仓库和数据挖掘技术收集客户信息，把客户资料加以储存、组合、整理和分析，对每一客户进行更全面的了解，从中找出现有客户潜在的消费行为、分析客户信用卡的使用情况和信用卡犯罪的可能性、银行从特定客户得到赢利的情况，比较不同类型客户的赢利情况、客户使用各种网上银行服务的频率和爱好、分析不同客户群对金融产品的偏好等等，以便找出具有获利潜能的客户群，并借助互联网为这类客户提供切合其个人需要的、高增殖的产品和服务，有针对性的进行推广工作。

2、构造新型价值链，实现业务流程的合理重组。传统价值链认为，一个业务流程就是以一组以顾客为中心的开始到结束的连续活动。顾客可以是外部的产品或服务的最终用户，也可以是业务流程内部的产品的使用者。业务流程重组的目标是顾客满意，即通过降低顾客成本、实现顾客价值的最大化。在信息时代，价值越来越多的体现在建立数据、信息和知识的基础结构是能够。当工业经济转变到信息经济时，银行网络化的优势就变得更为清晰。借助帮助银行将客户、员工和整个金融体系结合在一起，形成一种崭新的价值创造模式——价值网。

3、搭建技术平台，完善网络银行的发展技术支持与维护。网络银行的发展需要要有强大的后台技术支持与维护作为保障。这些技术有两部分组成：一是硬件技术，主要指网络化服务所依赖的信息基础设施，包括功能强大的网络服务器、有指纹鉴定功能的自动柜员机、可擦写的智能钱夹、系统终端以及用户终端的先进设备，二是软件技术，主要指数据挖掘技术(data mining)、数据仓库技术(date warehousing)和知识整合技术，包括网络安全系统、语音鉴别系统、电子转账系统、智能卡识别系统、管理信息系统等众多软件系统集成。从目前情况来看，我国商业银行在网络化发展过程中对技术的重视程度还不够。现阶段，商业银行尤其要加大对科技的投入，进行技术创新与开发，将先进的科技引入业务领域，从根本上改善服务手段和方式，提高商业银行的科技竞争力。商业银行可以从以下几方面入手：一是及时进行数据的灾难新备份，以保障网络系统在遭受到不可抗力的侵害，发生软件故障和数据备份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范能力，要采用客户端的乱码处理技术、防火墙、数字签证和身份证认证等技术措施来加强网络的安全性；三是加快网络化应用环境风险防范，如加大对计算机硬件安全实施的投入和严格中心机房的管理制度等。四是完善数据挖掘与分析技术，准确的掌握与预测客户的金融需求。

4、实施人才战略，做好人才的培养和引进工作。网络银行是知识型的新生事物，是计算机网络和金融的高度融合，决定其成败的基本因素在于高素质的专业人才，特别是既掌握金融专业知识，又有计算机网络技术的复合型高级专业人才培养。我国网络银行要想在激烈的竞争中取得快速发展，就要重视网络人才的建设与培养，一方面应在银行内部积极创造良好的人才成长环境、激烈机制，改革不合格适宜的用人体系；另一方面，应主动进行复合型人才的内部培养，并积极通过人才的外部或战略联盟的形式获取外部的智力支持以降低成本，有实力的银行还要及时做好人才的储备工作。

5、培育适应网络化要求的企业文化。银行网络的发展对管理文化提出新的要求。网络化发展应重视网络经济所需要的组织理念、组织价值观以及人员思想、意识和精神方面的建设，并根据网络组织的特点，创造一种有利于银行内部员工发挥其积极性，有利于信息资源共享的文化氛围，形成与网络组织和管理相适应的价值观。科学的网络管理文化要求在银行内部培养一种富有创行力的组织文化。在网络经济时代，创新是核心银行业每天都面临着技术创新、市场创新和管理创新的压力。没有创新，银行也就失去了核心竞争力。因此，培育富有创新精神的组织文化是银行持续发展的关键。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！