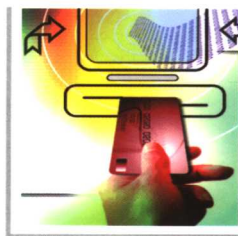




现代商业银行业务丛书



商业银行 电子银行业务

主编◎张 衢



中国金融出版社



现代商业银行业务丛书

商业银行电子银行业务

主编◎张 衢

 中国金融出版社

责任编辑：张 铁

责任校对：李俊英

责任印制：丁准宾

图书在版编目 (CIP) 数据

商业银行电子银行业务 (Shangye Yinhang Dianzi Yinhang Yewu) / 张衢
主编. —北京：中国金融出版社，2007. 1

(现代商业银行业务丛书)

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4274 - 6

I. 商… II. 张… III. 计算机应用—商业银行—银行业务
IV. F830. 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 011729 号

出版 **中国金融出版社**

发行

社址 北京市广安门外小红庙南里 3 号

市场开发部 (010)63272190, 66070804 (传真)

网 上 书 店 <http://www.chinafph.com>

(010)63286832, 63365686 (传真)

读者服务部 (010)66070833, 82672183

邮编 100055

经销 新华书店

印刷 保利达印务有限公司

尺寸 169 毫米 × 239 毫米

印张 17.75

字数 250 千

版次 2007 年 6 月第 1 版

印次 2007 年 6 月第 1 次印刷

定价 38.00 元

ISBN 978 - 7 - 5049 - 4274 - 6/F. 3834

如出现印装错误本社负责调换 联系电话 (010) 63263947

总 序

商业银行是现代市场经济中金融体系的主体，在一国的经济运行中发挥着重要作用。改革开放以来，我国商业银行的数量不断增加，规模不断扩大。加入世贸组织后，我国金融业改革开放的广度和深度发生了质的变化，这给我国商业银行提供了加快发展和参与国际竞争的良好机遇，也带来了更大的挑战，即我国商业银行不仅面临国内同业的竞争，还面临着国际强手的挑战。为了应对来自国内外的竞争挑战，商业银行相继进行了股份制改造，构建规范的公司治理结构，引进先进的商业银行经营管理理念，为缩小与国际先进银行的差距，提高核心竞争力奠定了坚实的基础。同时，信息技术的发展促进了商业银行金融产品的创新和经营环境的变化，伴随着新业务和新产品的出现以及传统业务和产品的改造，商业银行的业务领域不断拓宽，经营品种不断增加，服务功能日益扩大，银行业的智力密集型特征越来越明显，商业银行发展的新趋势对从业人员的素质提出了更高的要求。

商业银行的核心竞争力集中体现在产品、服务竞争力和抵抗风险的能力上，商业银行间的竞争，归根到底还是人才的竞争。为了从整体上提高我国商业银行从业人员的业务素质，我们组织编写了《现代商业银行业务丛书》。本套丛书以商业银行业务人员，特别是一线业务人员为读者对象，以国际上先进的银行经营理念为指导，以新的思路和视角进行编写，并以我国商业银行股份制改造后的新变化为立足点和出发点。目的是更新商业银行从业人员的业务知识，提高业务素质，促进商业银行股份制改造后的产品创新，为商业银行综合经营做好人才准备，增强服务意识，提高防范风险的能力，以及树立对当代银行业发展趋势的前瞻认识。

本套丛书涵盖现代商业银行业务的各个方面，以及必须具备的

其他相关知识，主要包括以下内容：商业银行票据业务、商业银行投资银行业务、商业银行电子银行业务、商业银行资产托管业务、商业银行银行卡业务、商业银行清算业务、商业银行外汇业务、商业银行资金营运业务、商业银行国际业务、商业银行个人金融业务、商业银行中间业务、商业银行会计、商业银行信息技术、商业银行市场营销、商业银行英语，等等。

本套丛书的作者大多是商业银行业务部门的领导或骨干，他们亲身经历了我国商业银行发展的全过程，密切关注着现代商业银行业务的发展轨迹，主导并参与我国商业银行业务和产品的开发与创新，对现代商业银行的发展趋势有着深刻的理解，他们是具有扎实理论功底和丰富从业经验的业界精英。由他们执笔，可以为广大的商业银行从业人员带来更先进的理念、更实用的知识，以及解决实际问题的新思路和新方法。

本套丛书的特点是：

◆ 突出新产品和业务创新。本套丛书不是对一般业务知识的泛泛讲述，而是针对国内图书市场上的空白，或者已有出版物不适合实际工作需要的情况，重点介绍传统业务的新变化、出现的新产品和新业务，以及新产品和业务发展的趋势。

◆ 内容新颖。本套丛书立足于我国商业银行股份制改造后面临的新形势，并结合我国商业银行的实际做法，阐述了我国银行业务的新理念、新知识、适用的新法规、采用的新的运作程序和新的管理方式等，没有照搬照抄国外的、不适合我国情况的经验和做法。

◆ 突出全新的理念。本套丛书具有前瞻性，能够帮助商业银行从业人员加深对现代银行业务运作模式与管理模式的理解，树立创新意识和服务意识，促进银行业务创新和经营管理有突破性的发展。

◆ 具有实务性、操作性。本套丛书的内容具有指导性和启发性，编写时注重一般原理与实务操作相结合，以实际操作为主，原理为业务操作服务。

◆ 可读性强。本套丛书内容上避免空洞的理论介绍，没有充斥抽象深奥的理论模型和枯燥无味的数学推导过程；结构上层次清

楚，力求简洁；写作上注重可读性和适当的趣味性，并列举实际工作中的例子以加深对内容的理解。

◆ 便于读者自学。本套丛书采用教材的编写体系，每章提示出重点和难点，注明必须具备的知识与技能；章后有复习思考题。

本套丛书适合商业银行新员工培训、岗位培训、个人自学。相信本套丛书的出版对提高我国商业银行从业人员的素质，增强我国商业银行的竞争力大有裨益。

北京金培伟业教育科技有限公司在本套丛书的选题策划、组稿等方面协助做了大量的工作，在此表示感谢。

中国教育技术协会金融教育技术专业委员会

中国金融出版社

2006年7月

序 言

近十年来，网络经济发展迅猛，成为最激动人心的商业亮点之一。中国的网络经济规模在 2005 年超过了 200 亿元，绝大多数人认为自己以往低估了网络经济的市场规模和潜力。网络经济的快速发展为企业带来了巨大的利润，同时也在深刻地改变着传统的商业模式和理念。由互联网催生的新商业模式如雨后春笋般出现，如 Ebay、新网络巨人 Google，以及中国的淘宝、腾讯等。为适应并促进这种商业模式及营销模式的变革，20 世纪末，中国各家商业银行抓住历史机遇，依靠先进的计算机技术和通信技术积极开展金融创新，及时推出了电子银行业务，并在短短六七年内取得了巨大的成就。网上银行、电话银行、手机银行、自助银行日益普及和大众化，客户数量和交易规模呈现几何级增长。电子银行业务的发展降低了银行经营成本，分流了柜面压力，拓展了新的服务渠道，提高了客户服务水平，促进了银行业经营方式转型和竞争力提高。银行和客户都从电子银行业务的发展中获益匪浅，电子银行业务发展前景广阔。

随着电子银行业务的飞速发展，银行传统业务发生着巨大变化，新业务层出不穷、组织结构和管理模式不断创新，为满足商业银行从业人员学习了解电子银行业务的需求，提高商业银行经营管理人员的电子银行业务知识水平，以适应电子银行业务快速发展的形势，我们组织部分从事电子银行业务的工作者编写了《商业银行电子银行业务》一书。

本书共分八章，首先，介绍了电子银行业务概况，并分析了其发展现状与发展趋势；其次，从战略规划的高度出发，对电子银行业务的市场策略、产品功能及营销模式等方面进行了细致而深入的分析 and 探讨；最后，对业务运营管理、风险管理和业务监管进行了

详细的论述。本书在理论分析的基础上，更加注重与业务实践的结合，书中介绍了许多国内外商业银行的实际案例，对当前商业银行开展电子银行业务具有一定的指导意义。同时，本书在探讨中国电子银行业发展模式方面具有重要的参考价值。为此，欣然向金融业内人士、商界和学界的读者推荐此书。

当前，各家商业银行的电子银行业务正处在高速发展之中，业务模式尚未成型，各种创新层出不穷，面对这个蓬勃兴起的市场，让我们不断地探索研究，共同创造辉煌的明天。



2006 年 12 月

目 录

商 业 银 行 电 子 银 行 业 务

➤ 第一章	电子银行业务概述
1	第一节 电子银行业务产生背景
8	第二节 电子银行业务的概念和特点
12	第三节 电子银行业务对商业银行的影响
18	第四节 电子银行业务经营成本和效益分析
➤ 第二章	电子银行业务发展现状与发展趋势
23	第一节 全球电子银行业务发展现状
37	第二节 我国电子银行业务发展现状
51	第三节 全球电子银行业务发展趋势
➤ 第三章	电子银行业务战略规划
59	第一节 电子银行业务发展战略制定原则
70	第二节 电子银行业务发展战略环境分析
79	第三节 电子银行业务发展战略构想
➤ 第四章	电子银行业务产品及功能
93	第一节 电子银行业务产品及功能综述
97	第二节 网上银行
103	第三节 电话银行
105	第四节 手机银行
107	第五节 自助银行
112	第六节 多渠道电子商务在线支付
117	第七节 其他电子银行产品
➤ 第五章	电子银行业务营销
123	第一节 电子银行业务营销概述



135	第二节 电子银行业务营销管理
149	第三节 电子银行客户维护
156	第四节 电子银行业务营销成功案例
▶ 第六章	电子银行业务运营管理
167	第一节 电子银行业务运营管理概述
172	第二节 电子银行业务系统运营管理
176	第三节 商业银行网站运营管理
184	第四节 电话银行中心运营管理
▶ 第七章	电子银行业务风险管理
193	第一节 电子银行业务风险概述
198	第二节 电子银行业务风险管理的原则
204	第三节 电子银行业务风险管理内容及措施
232	第四节 电子银行跨境业务的风险管理
▶ 第八章	电子银行业务监管环境
244	第一节 电子银行业务相关法律法规
253	第二节 电子银行业务市场准入监管
258	第三节 电子银行业务的合规经营监管
261	第四节 电子银行业务安全性评估
▶ 后记	

第一章

电子银行业务概述

► 本章学习要求

了解电子银行业务的产生背景；掌握电子银行业务的基本概念、特点、体系结构以及优势；了解电子银行业务的产生和发展对商业银行竞争格局、发展模式等方面的深远影响；掌握电子银行业务成本和效益分析的基本方式和方法。

► 重要术语

电子银行业务 银行电子化 电子货币 电子商务

► 内容简介

本章主要叙述电子银行业务的产生背景，电子银行业务的基本概念、体系结构、特点以及相对传统银行业务的优势；阐述了电子银行与银行电子化的区别，以及电子银行业务产生与发展对商业银行竞争格局、银行与客户的关系、业务发展模式、产品创新和风险管理等方面的深远影响；结合案例分析了电子银行业务的经营成本和收益，论述了发展电子银行业务的深远意义。

第一节 电子银行业务产生背景

从 20 世纪 70 年代至今仅仅经过三十多年，电子银行业务已经成为了国外商业银行产品创新和竞争的热点，是近年来国内各家商业银行共同着力研究和拓展的新领域。任何一项新事物的诞生，都有其发展的基础和先决条件，电子银行业务也不例外。本节将围绕银行电子化、电子货币、因特网和电子商务以及全球经济金融一体化期间的金融业务转型四个影响电子银行业务产

生的最直接因素进行阐述。

一、商业银行电子化为电子银行业务产生奠定了业务基础

银行电子化是指采用计算机技术、通信技术、网络技术等现代化技术手段，通过彻底改造银行业传统的作业方式，实现银行业务处理自动化、银行服务电子化、银行管理信息化和银行决策科学化，为国民经济各部门提供及时、准确的金融活动信息的全过程活动。银行电子化的最终目标是建立集业务处理、信息管理和经营决策于一体的现代银行信息系统。回顾国内外银行业电子化发展历程，银行电子化一般可以分为银行结算自动化阶段（20 世纪 50 年代至 70 年代中后期）、自助银行服务阶段（20 世纪 70 年代末至 80 年代中后期）和网上银行服务阶段（20 世纪 90 年代至目前）三个阶段。美国等发达国家的银行业早在 20 世纪 50 年代就已经开始了银行电子化建设，将计算机这一新兴科技成果引入银行业，经过几十年的发展形成了行内、跨行甚至跨国界的银行信息系统网络，建立了开放型、全方位、全天候的电子化银行。我国银行电子化的发展与发达工业国家相比起步较晚（起步于 20 世纪 70 年代），但发展速度相对较快。

传统银行业务的表现形式是以人工操作（纸质凭证传递）为主要特征。在银行电子化的初级阶段——银行结算自动化阶段，仅仅实现了商业银行前台、中台和后台三个业务处理环节中的“中台”电子化，但前台和后台业务还需要依靠纸质凭证进行处理，这种业务处理模式距离银行业务全过程电子化还有较大差距，对商业银行经营模式也没有产生实质性的影响。随着银行电子化的不断完善和发展，网上银行诞生，客户可以只凭借账号和密码两个要素，通过网络直接发送电子指令，而银行无须人工干预即可完成业务的实时处理，实现了银行业务处理的全过程电子化、自动化，从而产生了真正意义上的电子银行。因此，商业银行电子化是电子银行产生的业务基础，使电子银行业务的实现成为可能。另外，电子指令的传递逐步取代纸质凭证的传递，也使电子银行业务成为银行电子化过程的必然产物。

二、电子货币的产生和发展为电子银行业务产生奠定了应用基础

货币本质上是起一般等价物作用的特殊商品，同时体现一定的社会生产关系，具有直接的交换能力。随着人类社会经济和科学技术的发展，货币的表现形式按顺序先后经历了商品货币、金属货币、纸质货币和电子货币四种形态。按照巴塞尔银行监管委员会（BCBS）的定义：电子货币是指在支付机

制中,通过销售终端、不同的电子设备之间以及在公开网络上执行支付的“储值”产品和预算支付机制。所谓“储值”产品,是指保存在物理介质中(硬件或卡介质)可用来支付的价值,而“预算支付机制”则是指存在于特定软件和网络中的一组可以传输并可用于支付的电子数据。

电子货币是高度发展的现代商品经济要求资金加快流动的产物。1952年美国加利福尼亚州富兰克林国民银行率先发行银行信用卡,标志着电子货币的诞生,揭开了彻底改变银行传统手工记账、邮寄凭证等操作方式和结算方式的大幕。作为一种货币形态,电子货币集储蓄、信贷和非现金结算等多种功能于一体,具有比现金更简便、安全、快捷等优势,因此被广泛应用于生产、交换、分配和消费领域。自20世纪70年代以来,随着信息网络技术的进步,电子货币开始在美国、日本等西方发达国家进入普及应用阶段。随后,这些西方国家还建立了覆盖全国甚至连通欧美日的电子金融结算网络(如信用卡POS结算网络、美国的FEDWIRE、国际上的SWIFT与CHIPS资金支付结算网络等),为电子货币的运用提供了良好的社会支撑。

同时,电子货币以银行专有计算机网络和公用信息网为基础,以电子数据形式存储于计算机系统,并通过开放的网络,以电子信息传递形式实现货币流通和支付结算,有效地解决了电子银行业务产生和发展过程中的货币流通和结算问题(企业间的资金支付结算也多采用电子货币来进行),为电子商务、网上银行等电子银行业务发展奠定了应用基础。表1-1列举了2004年主要发达国家以电子货币为主要表现形式的网上银行和网上证券交易总额占全部货币表现形态的交易总额的比例。

表1-1 2004年部分发达国家网上银行、网上证券交易额占年度总交易额的比例

国家名称	比率(%)	国家名称	比率(%)
美国	57.6	德国	26.8
日本	29.58	韩国	50.24
法国	25.3	英国	25.75

资料来源:《中国金融年鉴》。

从表1-1可以看出,在发达国家,利用电子货币、网络进行银行业务、证券交易活动的交易额已占总交易额的25%以上,而韩国、美国以电子货币进行的交易则已与以传统货币进行的交易在交易量上基本相当。电子货币应用的不断普及加速了以电子货币为基础的电子银行时代的来临。

三、因特网的出现和电子商务的兴起是电子银行业务产生的外部条件

信息技术与金融全球化的高度结合,使金融服务业进入了网络经济时代,特别是因特网的出现、发展以及电子商务的兴起,直接促进了电子银行业务的蓬勃发展,全球银行业进入了一个以着力发展电子银行业务、重新获取竞争优势的新阶段。

(一) 因特网的出现

因特网(Internet),又称为国际互联网,它主要是通过各种通信线路和软件把全球范围内的计算机网络连接成一个整体,而不管这些网络的类型是否相同、规模是否一样以及距离的远近,是一个世界范围内的网络,被称为继广播、报纸、杂志、电视之后的第五媒体。

早在20世纪六七十年代,因军事指挥需要,美国国防部要求开发一种不易被摧垮的军事指挥系统。美国高级研究计划署(Advanced Research Project Agency, ARPA)花了数十亿美元开发出了一种具有研究性质的网络系统 ARPANET,即因特网的前身。80年代早期,在美国华盛顿召开的第一届国际计算机通信会议上,各国科学家通过交流,决定建立一个工作组,制定计算机网络间进行通信的协议(即TCP/IP协议),并决定无条件向全世界免费提供TCP/IP这项电脑网络之间的通信技术,由此奠定了因特网的技术基础。

80年代中期,美国国家科学基金会(National Science Foundation, NSF)鼓励大学与研究机构共享主机资源,利用ARPANET的TCP/IP协议,建立了NSFNET广域网并鼓励各界把自己的局域网与NSFNET相连接,因特网的雏形逐步形成。1986~1991年并入因特网的计算机子网从100多个增加到3000多个,年增长速度超过100%,从而推动了因特网的发展,但此时因特网还仅限于共享NSF巨型计算机和科技界相互交流和通信的范围。90年代后,随着因特网的商业化,工商企业相继与因特网相连接,使因特网实现了第二次飞跃。1998年6月5日美国政府发表白皮书,成立非营利性公司——因特网域名地址分配公司(Internet Corporation for Assigned Names and Numbers, ICANN),负责对因特网进行技术管理。从此,因特网开始从美国走向世界,并逐步形成了一个真正覆盖全球的大网络。

因特网是20世纪人类最伟大的发明之一。正如19世纪刚刚发明的电话一样,它已和人们的工作、学习、生活紧密联系起来,成为不可缺少的一部分,并直接促进了金融业经营和服务模式转型和创新,使人类进入一个真正意义上的网络经济时代。

（二）电子商务的兴起

电子商务（Electronic Commerce）是指通过电信网络，以银行电子支付和结算为手段、以交易双方客户的电子数据为依托进行的生产、营销、销售和流通等全新的商务模式，它不仅包含基于因特网的交易，而且还包含所有通过电子信息技术来解决问题、降低成本、增加价值和创造商机的商务活动。

电子商务始于20世纪70年代，当时主要是电子数据交换（EDI）贸易。20世纪90年代以来，随着网络、通信和信息技术的突破性进展，因特网的使用在全球爆炸性增长并迅速普及，电子商务的业务规模也迅速膨胀。据国际著名咨询公司Forrester估计，2002年全球电子商务交易额大约为22 935亿美元，到2006年将可能达到12.8万亿美元，占全球零售额的18%，年均增长率在30%以上。以一直走在电子商务发展前列的美国为例，自20世纪90年代以来迅速发展的国际贸易、国际投资和国际金融的推动下，实行全球经营的美国企业由90年代初期的25%上升到90年代末的75%以上，直接促进了以跨区域经营为特征的电子商务的发展。如在美国的软件、旅游和音乐制品领域，仅2001年的企业对个人（B to C）电子商务的交易额已占到全部交易额的18%左右。同时，电子商务发展的客户基础正在迅速扩大，1995年全球因特网的用户约3 000万户，1999年达到2亿户。据联合国贸发会议《2002年电子商务发展报告》显示，到2002年底，全球因特网用户已达6.5亿之众，比1999年增加了225%。

我国的电子商务发展也十分迅速。根据中国互联网信息中心发布的统计数据显示，截至2006年6月30日，我国网民人数达到了12 300万人，其中经常上网购物人数达到3 000万人，占网民总数的26%，比上年同期增长了50%。而据信息产业部（CCID）的调查统计，截至2005年3月，我国已有各种消费类电子商务网站1 100多家，主要是B to C网站，其中综合商城占36%，图书类占14%，礼品占12%，我国电子商务领域已经显示出高速发展的态势。

目前，世界各国纷纷看好电子商务，普遍认为电子商务的发展将是未来25年世界经济发展的一个重要推动力，对经济的促进将远远超过200年前的工业革命。在电子商务中承担电子支付与结算功能的商业银行，是连接电子商务的生产企业、商业企业和消费者的纽带，银行能否创新产品、有效地保障电子支付是电子商务成败的关键。

（三）因特网出现和电子商务兴起是电子银行业务产生的外部条件

网络技术打破了传统金融业的专业分工，扩大了银行业的服务领域，现

代商业银行不仅能提供存款、贷款和结算等传统银行业务，而且还可以通过网络代理证券、保险等其他金融业务，提供综合性、全方位的金融服务。同时，在电子商务时代，随着市场的全球化拓展、金融竞争的激烈、传统金融产品供给的过剩、客户受教育程度和对新技术接受程度的逐渐提高，社会对银行产品和服务的个性化需求和期望越来越高，这对传统银行的服务模式提出了挑战。传统的商业银行也已经认识到，必须适应电子商务的发展，通过打破传统的批量化、标准化的服务方式和服务特色，从客户需求出发，为客户提供“量身定做”的个性化支付服务和综合性金融产品，尤其要提供“水泥加鼠标”式的全新的电子银行产品。

从本质上看，电子银行是运用信息及网络技术创造的新的银行经营方式，其核心基础是银行结算的延伸，将银行的业务直接由物理网点延伸到客户端。清算、结算是商业银行的传统优势所在，要在保持并增强结算优势的基础上获得更大发展，就必须依托网络技术，大力发展电子银行，通过结算延伸的方法来增强客户稳固性，把原有的结算优势从网点通过网络延伸到客户，实现银行末端与客户的固定连接，并使之成为银行网络的系统成员，以不断提升商业银行的核心竞争能力。因此，因特网的出现和电子商务的兴起是电子银行业务产生的两大外部条件。

四、全球经济、金融一体化期间的金融业务转型是电子银行业务产生和发展的内部动因

过去的20年，尤其是20世纪90年代以来，经济金融的全球化趋势以前所未有的速度发展，极大地改变了世界经济和金融的运行状况。各国经济相互依赖程度加深，跨国公司迅猛发展，世界市场体系加速扩大，金融和信息全球化的影响更加深远，全球银行业呈现出四大发展趋势。

综合化经营趋势：20世纪六七十年代以来，由于经济发展的需要，国外银行业通过各种方式的金融创新冲破了分业经营的限制，逐步向综合化方向发展，最终以美国1999年《金融服务现代化法案》的出台为标志，综合化经营成为现代商业银行发展的基本趋势。这种综合化经营趋势强调银行产品或经营方式的改进与创新，强调“文化同质、风险可控、资源共享、交叉销售”的经营原则，注重银行传统业务与保险、证券等不同业务种类之间的整合与优势互补，有效地增强了银行盈利能力与抗风险能力。

信息化生存趋势：20世纪末期以来，信息技术的迅速发展及其在金融领域的广泛应用，使银行业的竞争态势和经营模式都发生了巨大的变化，凸显

“只有信息化，现代商业银行才能生存”的发展趋势。借助信息技术，银行业实现了业务处理的自动化和管理系统的信息化，超规模、超范围经营成为现实，并从20世纪90年代开始实现了机构网点的虚拟化和经营方式的网络化。

资本化运作趋势：近几十年来，西方国家金融体系的一个重要变化是资本市场已经取代商业银行成为金融体系的核心。在这样的转变过程中，商业银行的功能也发生了重要变化，由单纯的融资中介向综合性服务机构转变，并且成为资本市场的重要参与者。商业银行经营的资本化运作趋势越来越显著，这不仅仅表现在商业银行是资本市场重要的筹资者和投资者，还表现在商业银行是资本市场重要的中介机构和专业性服务机构，是资本市场工具的重要创造者。

国际化发展趋势：第二次世界大战以后，国际贸易扩大、国际资本加速流动和区域经济一体化的发展带动商业银行在全球范围内扩张服务网络，为全球客户提供各种金融业务，规避来自国内政府的金融管制，分散国家（地区）风险和外汇风险，获取比国内市场更高的经营利润。

这四大发展趋势决定了商业银行必须加快金融业务的转型，加速多元化电子服务模式的建立，以适应全球经济金融一体化、不断提高的客户需求以及日趋激烈的市场竞争。

首先，银行的发展必须围绕客户的需求而变化。由于越来越多的客户要求银行提供不受时空限制的全天候、全功能、个性化的金融服务，商业银行必须提供多层次、多渠道的电子银行服务。大力拓展电子银行渠道能够帮助个人获得方便、经济的银行服务，帮助企业加快资金周转速度、提高资金使用效率和财务管理水平，成为银行竞争客户的有力手段。与此同时，一些与银行业务密切相关的行业客户，如证券、保险和基金等，也在快速地向网络化推进，一些新型金融产品需要通过电子渠道办理，势必促进银行加快业务转型，推动电子银行迅速成长。

其次，我国银行业的改革已进入实质性阶段。国有商业银行在向现代金融企业转变的过程中，大力实施综合改革措施，通过精简机构降低经营成本，提高经营效益，但同时也遇到了柜面压力大、优质服务不足等问题。网上银行、电话银行、手机银行等电子银行手段，以其规范便捷的服务、相对低廉的成本，能够及时弥补柜面服务能力的不足，成为处理交易型业务的良好渠道。拓展电子服务渠道既分流了柜面压力，又能使银行职员更多地针对重要客户提供个性化营销和高智能业务，保证为高端客户提供优质的服务。另外，2006年中国市场对外资银行全面开放，中外银行在新业务领域的竞争