

数字化时代的 银行渠道转型与 银行绩效

基于中国银行业的实证研究

何东伟 著



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

内容提要

本书基于中国银行业的数据,从理论和实证角度分析了银行渠道转型的影响因素,以及渠道创新与银行绩效的关系,同时探究了电子银行渠道与传统分支机构渠道之间的关系。本书对于银行渠道转型的研究有助于深入了解中国银行业的发展和改革,对现实经济和金融市场的监管与风险评价有着重要意义。

本书适合经济学、金融学领域的研究人员以及银行业从业者阅读和参考。

图书在版编目(CIP)数据

数字化时代的银行渠道转型与银行绩效:基于中国银行业的实证研究/何东伟著. —上海:上海交通大学出版社,2022.7

ISBN 978-7-313-26675-0

I. ①数… II. ①何… III. ①数字技术-应用-银行改革-研究-中国 IV. ①F832.3-39

中国版本图书馆CIP数据核字(2022)第041107号

数字化时代的银行渠道转型与银行绩效——基于中国银行业的实证研究 SHUZHUA SHIDAI DE YINHANG QUDAO ZHUANXING YU YINHANG JIXIAO—— JIYU ZHONGGUO YINHANGYE DE SHIZHENG YANJIU

著 者:何东伟

出版发行:上海交通大学出版社

邮政编码:200030

印 制:上海景条印刷有限公司

开 本:710mm×1000mm 1/16

字 数:174千字

版 次:2022年7月第1版

书 号:ISBN 978-7-313-26675-0

定 价:68.00元

地 址:上海市番禺路951号

电 话:021-64071208

经 销:全国新华书店

印 张:12.5

印 次:2022年7月第1次印刷

版权所有 侵权必究

告读者:如发现本书有印装质量问题请与印刷厂质量科联系

联系电话:021-59815621

前 言

互联网信息技术的发展推动了许多传统银行业的发展与变革,改变了银行的营销渠道与竞争方式。越来越多的银行开始开通电子银行作为提供银行服务的重要渠道,电子银行在全世界范围内得到了快速发展,已经成为商业银行的重要业务之一。

目前银行的渠道主要分为两种:一种是以银行实体网点为代表的传统银行渠道,另一种是以网上银行、手机银行为代表的电子银行渠道。两种银行渠道之间存在相互替代的关系,并深刻地影响了银行的发展策略。以电子银行为代表的银行渠道创新给传统银行业的经营模式和竞争方式带来了巨大的改变,并深刻地影响着银行的经营绩效。20世纪90年代以后,电子银行在中国经历了快速的发展。银行实体分支机构作为传统银行业的重要渠道,受到电子银行渠道的冲击和影响。电子银行渠道对银行绩效的影响以及电子银行渠道与传统银行分支机构渠道之间的关系成为学者与银行经营者关注的热点之一。

为了探究银行渠道创新与银行绩效之间的关系以及电子银行渠道与传统银行分支机构渠道之间的关系,本书基于中国银行业的数据,从理论和实证角度对电子银行渠道开通的影响因素、电子银行渠道对银行收益和风险的影响、跨区域经营对银行绩效的影响,以及电子银行对银行跨区域经营的影响等问题进行了考察。本书运用现代经



济学理论,估计了衡量银行经营效率的测度模型,探讨了银行渠道创新对银行经营绩效的影响。

本书主要包括以下四个部分:第一部分构建了一个电子银行开通决策的理论模型,考察了影响银行开通电子银行的因素;第二部分从实证角度分析了电子银行渠道对银行效率和风险的影响;第三部分考察了中国银行业分支网点的整体分布情况以及不同类型银行跨区域经营的模式和特点;第四部分研究了银行跨区域经营与银行绩效之间的关系。基于实证研究,本书提出以下政策建议:第一,要充分认识电子银行渠道对银行未来发展的作用,把握渠道创新的发展方向;第二,要注重和防范电子银行渠道发展中的风险;第三,要注重电子银行渠道与实体网点渠道之间的融合。

目 录

第 1 章 导论	- 001
1.1 电子银行的发展概况	- 001
1.2 中国银行业发展历程	- 005
1.3 问题的提出	- 007
1.4 相关概念的界定	- 008
1.5 研究意义	- 012
1.6 研究思路与研究框架	- 014
1.7 研究方法	- 015
1.8 创新点	- 016
第 2 章 银行渠道创新相关理论基础	- 017
2.1 技术革新与技术扩散研究回顾	- 017
2.2 电子银行与银行绩效研究文献综述	- 020
2.3 跨区域经营与银行绩效研究文献综述	- 024
2.4 银行效率研究文献综述	- 028
2.5 国内外文献评述	- 032
第 3 章 银行开展电子银行业务的影响因素：理论与实证	- 034
3.1 中国电子银行业务发展概述	- 036



3.2	银行开展电子银行业务的理论分析	- 039
3.3	数据与实证研究方法	- 043
3.4	实证结果	- 047
3.5	本章结论	- 064
第4章	电子银行与银行绩效：基于中国银行业的实证	- 066
4.1	电子银行对银行绩效影响的理论框架	- 071
4.2	数据与实证模型设定	- 072
4.3	实证结果分析	- 083
4.4	本章结论	- 101
第5章	银行跨区域经营的特点与影响因素	- 103
5.1	银行跨区域经营模式的特点	- 104
5.2	银行跨区域经营影响因素的实证分析	- 111
5.3	本章结论	- 119
第6章	跨区域经营与银行绩效的实证分析	- 121
6.1	中国银行业跨区域经营的制度背景	- 121
6.2	跨区域经营与银行绩效的理论框架与文献综述	- 126
6.3	样本统计性描述与实证研究设计	- 128
6.4	实证结果分析	- 137
6.5	本章结论	- 162



第 7 章 主要结论与研究展望	- 164
7.1 研究结论	- 164
7.2 政策建议	- 168
7.3 研究展望	- 172
参考文献	- 174
索引	- 188

第 1 章 导 论

信息技术与金融服务业的高度融合,使金融服务业进入了移动互联网时代。随着互联网技术的发展以及电子商务的兴起,网上银行业务开始了强劲的发展,全球银行业进入大力发展网上银行业务、获取竞争优势的新阶段。

1.1 电子银行的发展概况

根据 Furst 等(2002)的定义,网上银行(online banking 或 internet banking)又称电子银行,是指通过互联网远程提供银行服务的一种渠道。电子银行提供的服务包括开通存款账户、不同账号间的转账等传统银行服务,以及电子账单查询、网络支付等新型银行服务。2006年,中国银行业监督管理委员会发布了《电子银行业务管理办法》,将电子银行定义为:商业银行等银行业金融机构利用面向社会公众开放的通信通道或开放型公众网络,以及银行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络,向客户提供的银行服务。电子银行业务包括利用计算机和互联网开展的银行业务(网上银行业务),利用电话等声讯设备和电信网络开展的银行业务(电话银行业务),利用移动电话和无线网络开展的银行业务(手机银行业务),以及其他利用电子服务设备和网络,由客户通过自助服务方式完成金融交易的银行服务。

自 20 世纪美国成立第一家网上银行^①开始,网上银行在全世界范

^① 世界上第一家纯网络银行是 1995 年在美国亚特兰大成立的安全第一网络银行(Security First Network Bank, SFNB)。



围内得到了快速发展,已经成为商业银行的重要业务之一。中国网上银行的发展始于20世纪90年代,经过30多年的发展,几乎所有的大型银行和大多数中小银行都开始为客户提供网上银行服务。随着移动互联网时代的到来,银行的业务模式也经历着前所未有的重大变化。互联网和移动设备带来的冲击,正在逐步改变着银行的经营模式和客户开发模式。

传统银行业务是以人工操作为主要特征,通过纸质凭证进行业务交易。银行在电子化的初级阶段,即银行结算自动化阶段,实现了前台、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通过纸质凭证进行处理,这种业务模式仅仅在一定程度上提高了银行的业务处理效率,并未对银行的经营模式产生实质性影响。随着信息技术的快速发展和完善,越来越多的银行开通了电子银行业务。银行客户可以登录电子银行账户,通过网络直接发送电子指令,而银行无须人工干预即可实时完成业务。电子银行的兴起,实现了银行业务处理全过程的电子化和自动化。

自从1997年招商银行率先开通电子银行业务以来,电子银行业务在中国经历了迅猛的发展。根据中国银行业协会发布的《2020年中国银行业服务报告》,2020年中国网上银行交易达1550.30亿笔,交易总额达1818.19万亿元,同比增长9.68%;手机银行交易达1919.46亿笔,同比增长58.04%,交易总额达439.24万亿元,同比增长30.87%。

电子银行业务的蓬勃发展正在对商业银行产生巨大而深远的影响。如何正确认识电子银行对银行业的影响,更好地应对移动互联网时代的挑战,抓住新的发展机遇,是一个非常值得关注与研究的问题。

在移动互联网时代,信息技术不断地冲击着传统行业,使传统行业发生了潜移默化的变革。而电子银行的兴起对传统银行业务产生的影响尤为显著,主要表现为以下几方面。

电子银行业务的出现使银行在支付结算领域内的竞争者不断增多,竞争更为激烈。商业银行曾在支付结算业务中占据绝对的垄断地位,但电子银行业务和移动互联技术的发展使银行的支付优势逐渐弱化,以前



只有银行能够行使的职能,现在其他由信息技术推动的行业也可以做到。在国内,支付宝、微信支付、百度钱包、京东支付、快钱、平安壹钱包等一系列第三方支付平台已成为传统银行支付的重要竞争对手,实现了对银行现金支付功能的全覆盖,还推动了货币的电子化进程,加速了金融科技的发展。随着竞争格局出现新的变化,商业银行不得不面对许多新的竞争对手,竞争压力越来越大。

电子银行业务为传统银行间的竞争开辟了新的领域。随着移动互联网时代的到来,银行间的竞争不再仅仅是资产规模和物理网点建设等方面的竞争。在传统的银行竞争中,机构网点越多表明实力越强,相互竞争遵从的是“大鱼吃小鱼”的丛林准则。电子银行业务的出现,让越来越多的客户选择通过网络进行业务办理,银行经营绩效的好坏,与银行的规模和网点机构并没有直接的关系。随着信息技术的发展,银行不可避免地参与到电子银行业务的竞争中来。

电子银行业务的发展改变了银行与客户之间的关系。电子银行提高了客户对银行渠道的选择性,客户不再像以前那样只能到住所或工作场所附近的银行办理业务,而是通过电话、手机和互联网足不出户就可以进行业务操作。同时,电子银行逐渐改变了客户使用银行产品和服务的模式。越来越多的客户对服务的便捷程度和时间成本的要求越来越高,更加倾向于通过手机、网站等工具浏览查阅银行的资料,然后做出选择。

电子银行业务改变了银行的传统发展模式。传统的银行发展模式是增设物理网点、扩大分支机构数量、增加从业人员的外延式、粗放式发展模式。这种发展模式曾经在银行发展历史上发挥了重要作用,大大扩展了银行经营的地域范围,使银行的经营规模和客户规模迅速扩大,同时带来人力资本和设备购置费用等巨额资金投入。在电子银行渠道出现以前,银行需要通过实体网点的地理扩张来提高市场份额,与其他银行进行竞争。这种依靠网点扩张的传统发展模式随着时间推移给银行带来了机构臃肿、人员队伍庞大等负面影响。移动互联网时代的到来,让银行从“砖块加水泥”的传统模式逐渐转变为“鼠标加水泥”的内涵式



发展模式。“鼠标加水泥”的发展模式就是依托银行的丰富经验、雄厚实力、品牌效应及分支网点的布局,在传统银行内部设立相对独立的网上银行机构,在实体银行支持下发展电子银行业务。电子银行业务可以提高经营效率,在银行业务量迅猛增长、网点和人员不断收缩的情况下依然能够正常经营和发展。正是因为上述原因,越来越多的银行加入发展电子银行的行列之中,“鼠标加水泥”的发展模式已经逐渐成为传统银行发展模式的主流。许多银行开始调整网点结构,裁撤网点和人员,不断优化自身的业务渠道。

随着移动互联时代的到来,电子银行业务对银行的产品创新提出了新的要求。电子银行业务已经成为展示银行新产品的重要渠道,对银行产品创新的影响也逐渐增大。银行内部越来越多的部门需要通过网上银行开展业务,产品涉及面越来越广泛,产品体系越来越庞大,这就要求传统银行改革产品设计、测试和投产的组织机制,加强内部沟通和协调,更多地采用外包方式以借助和发挥外部资源,提高产品创新的节奏和速度。如果银行不能适应电子银行业务对产品创新提出的新要求,那么其产品将逐渐丧失市场竞争力。

当然,电子银行作为一种全新的业务,内控制度还不够健全,相应的法律法规还有待制定和完善,某些技术也可能存在缺陷,从而可能给银行带来新的风险,使银行的风险管理更加复杂和艰巨。电子银行的开户注册、证书发放等业务环节还必须经由银行内部人员处理,互联网的开放性使得不法分子可以通过假冒银行网站、对客户电脑植入病毒等手段窃取客户密码和资金,甚至攻击银行网站引起电子银行服务中断,给银行带来新的操作风险。

电子银行在移动互联时代对银行的影响逐渐显现出来,甚至会在不久的将来变革银行的经营模式和发展路径。电子银行作为一种新的银行渠道创新,与传统银行渠道之间既存在竞争和替代的关系,又存在互补的关系。传统银行渠道与电子银行相互作用,正逐渐而深刻地改变着银行业的现状和发展趋势。因此,研究移动互联时代渠道创新对银行转型和发展的影响,不仅具有重要的理论意义,还有着重大的现实意义。



1.2 中国银行业发展历程

中华人民共和国成立之前,解放区已经设立了各自不同的地区性银行。各根据地建立的主要银行有:陕甘宁边区银行(1937)、晋察冀边区银行(1938)、北海银行(1938)、冀南银行(1939)、西北农民银行(1940)等。1948年12月1日,华北人民政府以华北银行为基础,合并北海银行和西北农民银行,设立了中国人民银行,并发行人民币。1949年9月,中国人民银行被纳入政务院的直属单位系列,被赋予国家银行职能,承担发行国家货币、经理国家金库、管理国家金融、稳定金融市场、支持经济恢复和国家重建的任务。

中华人民共和国成立之初,银行业担负着特殊而紧迫的历史任务。一是没收旧中国的官办银行,建立新型的国家银行的全国银行网络;二是抑制通货膨胀,建立全国统一稳固的人民币市场;三是广泛动员社会闲散资金,恢复发展国民经济,为建立社会主义公有制经济提供信贷援助;四是打击高利贷活动,帮助农民发展农村信用合作,为农民生产生活服务,占领农村借贷阵地;五是利用和改造民族资本银行业,使其为发展社会主义经济服务(黄鉴晖,1994)。1952年国民经济恢复时期终结时,中国人民银行建立了全国垂直领导的组织机构体系。在统一计划经济体制中,中国人民银行作为国家金融管理和货币发行的机构,既是管理金融的国家机关,又是全面经营银行业务的国家银行。从1953年开始,为了适应高度集中的银行体制,中国建立了集中统一的综合信贷计划管理体制,即全国的信贷资金都由中国人民银行总行统一掌握,实行统存统贷的管理办法。

随着十一届三中全会的召开,中国的银行业也开始了重大改革。1979年,国家为了加强对农村经济的扶植,恢复了中国农业银行;为了适应国际金融业务发展的需要,重新设立中国银行,成为国家指定的外汇专业银行。接着陆续恢复和设立了中国建设银行、中国工商银行。改革后,中国农业银行主要从事农村信贷业务,中国银行主要从事外贸信



贷业务,中国建设银行主要从事基础建设信贷业务,中国工商银行主要从事工商信贷和储蓄业务。至此,中国银行业形成了“央行+四大国有银行”体系。虽然企业化改革让国有银行拥有了一定的资金融通权和信贷支配权,但是国有银行必须按照国家的信贷计划对国有企业授信。国家对于四大国有银行的恢复和建立也是按照计划经济时期的行业管理模式发展的,中、农、工、建分别在外汇、农村、工商企业和基础建设领域保持绝对的垄断(陆岷峰等,2019)。自1985年后,虽然四大国有银行可以从事各类信贷业务,但是银行的竞争还是非常有限。

由于国家通过行政手段实现了对国有银行的绝对控制,对体制内的产出进行金融支持,以弥补财政能力的下降,银行业被异化为政府的“第二财政”,发挥着财政补贴、税收替代、平衡预算等财政功能(周立,2003)。由于承担了过多的政策性负担,国有银行的资产状况不断恶化,不良贷款剧增。为了改善国有银行的经营状况,中国从1994年开始推进国有银行商业化改革,把国有银行转变为具有独立民事行为能力的自主经营、自担风险的商业主体,并设立国家开发银行、中国进出口银行和中国农业发展银行三家政策性银行,实现政策性金融和商业性金融的分离。为了化解国有银行的金融风险,剥离不良贷款,财政部发行了2700亿元特别国债为四大国有银行注资,并由新设立的东方、信达、华融、长城四家金融资产管理公司接收四大国有银行的不当贷款。1995年之后,国家先后出台了《中华人民共和国中国人民银行法》《中华人民共和国商业银行法》等一系列金融法律,规范了商业银行的权利和义务、业务范围,为银行的发展提供了法律保障。

2001年中国正式加入世界贸易组织,标志着中国银行业进入国际化改革阶段。2003年,中国银监会的成立标志着分业监管体制正式确立,监管体制逐步与国际接轨。中国银监会从制度、法治、机制、指标、流程、技术、数据和信息公开等方面加强了银行业监管的规范性建设,为中国银行业防范系统性金融风险、抵御金融冲击以及推进中国银行业专业化发展做出了积极贡献(王国刚,2019)。2006年,国务院签发《中华人民共和国外资银行管理条例》。外资银行可以通过自设机构扩张和入股中



资银行两种方式进入中国市场。中国政府也积极履行入世承诺,逐步放开外资银行外汇业务、放宽外资银行从事人民币业务的客户和地域范围。

中国银行业 70 年的发展,经历了企业化、商业化、股份制改革,基本上建立了完备的社会主义市场化商业银行体系。中国银行业紧密结合国情,在实践中不断探索,在发展中持续创新,走出了一条中国特色银行业发展之路。

1.3 问题的提出

随着互联网技术的发展,电子银行已经成为银行业发展的重要方向,成为银行业最为突出的创新之一;对金融发展的影响正在不断上升(尹龙,2003)。电子银行在中国的发展肇端于 20 世纪 90 年代,经过 30 多年的发展,几乎所有的大型银行和大多数中小银行都开始为客户提供电子银行服务。作为一项重要的业务创新,电子银行的功能越来越完善,已经成为人们生活和工作中不可或缺的一部分。根据中国银行业协会的数据,2017 年网上银行个人客户达 14.31 亿户,同比增长 17.32%^①。

针对银行为什么选择提供电子银行服务,电子银行怎样影响银行绩效的问题,学者们进行了积极有益的研究。一些学者认为商业银行选择提供电子银行服务主要因为电子银行能够通过减少实体分支机构来削减间接成本以及其他相关成本。DeYoung(2005)和 Delgado 等(2007)指出电子银行可以为银行带来规模经济,而且电子银行的边际成本要远远低于传统分支机构的边际成本,从而带来利润的增长。

电子银行也被视为一种可以替代银行实体分支机构的银行渠道创新,在许多交易服务(如货币支付、抵押贷款和储蓄存款)方面成本低于其他传统银行渠道的单位交易成本。另外,电子银行还与银行实体分支机构形成互补,电子银行服务和人工服务有着不同的特点,可以满足不

^① 数据来源:中国银行业协会. 2017 年网上银行交易额超 1 725 万亿元,同比增长 32.7% [EB/OL]. (2018 - 03 - 16) [2020 - 10 - 14]. https://finance.ifeng.com/a/20180316/16031596_0_shtml.



同消费者的需求,提升银行的整体价值,使银行能够提供新的服务以及多元的组合服务。也有一些观点认为,许多银行开通电子银行业务不是因为电子银行业务能够提高盈利能力,而是为了防御竞争对手,以免在竞争中处于不利位置。

电子银行业务的快速发展,不仅对银行的经营绩效产生重要的影响,也会深刻地影响银行的经营模式和竞争方式,以及银行的跨区域经营战略。为了探究移动互联时代背景下,电子银行的出现对中国银行业经营模式和经营绩效的影响,本书试图回答几个重要的问题:第一,银行开通电子银行的动机是什么?什么因素影响了银行开展电子银行业务?第二,电子银行业务如何影响银行的绩效?电子银行与实体分支机构之间存在什么样的关系?第三,在移动互联时代,银行的机构扩张呈现什么样的模式?第四,银行的地理扩张对银行的绩效有什么样的影响?

1.4 相关概念的界定

1.4.1 银行渠道与银行渠道创新

银行渠道是指客户通过各类接触点与银行的产品、服务以及信息发生交互的途径和方式(夏棒,2019)。银行所提供的各种产品和服务都是通过银行的各种渠道完成的。传统的银行渠道主要是银行的实体网点渠道,顾客通过银行网点的柜台、ATM机、多媒体查询机等办理相关业务。一直以来,银行的实体网点都是银行提供产品和服务的重要渠道。随着科学技术的发展,客户对银行服务的渠道和方式提出了新的需求,呈现出移动化、定制化、智能化的发展趋势,银行的渠道创新和网点正在面临重要的战略转型和变革。

银行渠道创新是指银行对其向客户提供产品和服务的渠道进行的创新活动,渠道创新是当前银行业商业模式创新的重要表现与主要载体(翁智刚等,2015)。本书所探讨的银行渠道创新主要指的是银行通过网络虚拟渠道为客户提供相关服务的创新。进入21世纪以来,以数字



技术和移动网络技术为基础的渠道创新和商业模式创新对传统银行产生了前所未有的冲击(Zhou et al., 2005; Ceccagnoli, 2009)。随着移动互联网技术的发展,电话银行、网上银行、手机银行、微信银行等新兴的银行渠道开始蓬勃发展起来。本书所研究的银行渠道创新主要是指网上银行。在银行业中,电子银行渠道被认为是降低成本、提高盈利能力的重要驱动力,是相对于金融产品更重要的创新(谢平等,2012;翁智刚等,2015;谢平等,2015)。

1.4.2 电子银行

当前文献对于电子银行的概念有着不同的界定,为此本节将梳理现有文献对电子银行的定义,并给出本书对于电子银行的界定,以便后续章节更好地阐述研究的内容。由于定义的范围界定不同、定义问题时目的和出发点不同以及定义方法不同,国内和国外理论界对于电子银行并未形成统一的定义(李兴智和丁凌波,2003)。本研究在界定电子银行的概念时,并不力求完美和全面,而是保持与本书所研究内容逻辑上的一致,以便读者能够清楚地明了本书研究对象的范围。

电子银行又称为网上银行、网络银行,其定义分为广义和狭义两种。①广义的电子银行是指银行拥有独立的网站,能够通过互联网为客户提供一定服务的渠道。这些服务包括一般信息和通信服务以及账户查询、转账等实质性银行服务。②狭义的电子银行是指银行通过互联网提供一种或几种实质性银行服务和产品的渠道(李兴智等,2003)。相比于传统的银行渠道,电子银行渠道的优势体现在五个方面:①运营成本低。虽然电子银行基础设施前期的投入较多,但长期的运营成本很低,可以实现规模经济。根据国内某商业银行的测算,通过银行实体网点进行交易的单位成本为3.06元,ATM交易的单位成本为0.83元,而电子银行交易的单位成本仅为0.49元(张衢,2007)。②业务处理效率高。通过采用电子票据和无纸化服务,电子银行消除了客户与银行之间的物理距离,实现了数据共享,大幅提升了银行的业务处理速度。③产品和服务创新能力强。电子银行不仅能够提供存贷款、信用卡还款等传



统银行渠道的服务,还可以向客户提供个性化的金融服务和产品。④能提供高效的信息增值服务。电子银行还可以借助信息技术向客户提供高附加值的信息增值服务,如投资顾问、理财产品咨询等服务。⑤易于实施客户关系管理。电子银行渠道为银行的客户管理提供了一个快捷、便利的联系通道,能够充分地了解客户的需求,为客户提供个性化的金融服务,加强银行与客户之间的联系。

Furst 等(2002)对电子银行的定义为:通过互联网远程提供银行服务的一种渠道。李兴智等(2003)将电子银行定义为以现代通信技术、互联网技术和电子计算机网络技术为基础,采用电子数据的形式,通过互联网开展银行业务,提供个性化金融服务的一种新型银行。张卓其(2005)认为电子银行是一种虚拟银行,它无须设立分支机构,通过互联网将银行服务铺向全国和全球,使客户在任何地点、任何时刻都能以多种方式获取银行全方位的个性化服务。中国银行业监督管理委员会于2006年发布的《电子银行业务管理办法》对电子银行业务的定义为:商业银行等银行业金融机构利用面向社会公众开放的通信渠道和开放型公众网络,以及银行为特定自助服务设施或客户建立的专用网络,向客户提供的银行服务。《电子银行业务管理办法》将电子银行的业务分为四类:网上银行业务(利用计算机和互联网开展的银行业务)、电话银行业务(利用电话等声讯设备和电信网络开展的银行业务)、手机银行业务(利用移动电话和互联网开展的银行业务)以及利用其他外部电子服务设备提供的由客户自助服务的银行业务。

根据上文的分析,本研究对电子银行概念的界定如下:电子银行是银行通过互联网为客户提供银行服务的一种渠道,银行客户可以使用手机、计算机等互联网终端设备获取账户查询、转账等银行服务。不同于《电子银行业务管理办法》,本书对电子银行的界定主要包括上述定义中的网上银行业务和手机银行业务,以及其他通过互联网提供银行服务的渠道(如微信银行)。无论是手机银行还是网上银行都是通过移动终端和互联网开展银行业务,让客户能够在任何时间、任何地点获得银行的个性化服务。因此,本书所指的电子银行是指通过互联网远程提供网