



数日前,中国人民银行支付结算司支付工  
具管理处处长欧韵君谈到2011年我国电子银  
行业务发展现状时透露,截至2011年底,全国银  
行网上支付客户数量3.69亿户,2011年发生业  
务151亿笔,金额695万亿元。那么,吸引数亿人  
加入电子银行应用大军的主要原因有哪些?本  
期《第一金融街》带你探访这一新的金融生活  
方式的诱人风采。

# 网问 银答

## 为何加入3.69亿户 功能全,成本低,

### 发展快 电子银行交易占比最高80%

电子银行的普及速度堪  
称神速,短短几年,大多数数  
据显示,截至2011年末,工商银  
行电子银行业务在全行业务量  
中的占比已经超过70%,全行的  
电子银行客户数达到2.54亿  
户,其中个人网银客户在国内  
同业中首家超过1亿户达到  
1.18亿户;中行电子银行客户  
数已达1.26亿户,电子渠道业  
务笔数占全行业务笔数的

67.78%,也已成为客户交易的  
主渠道。  
现代快报记者发现,除了  
四大国有行外,股份制商业银  
行的电子银行业务普及率更  
高。  
同样是截至2011年末,广  
发银行电子渠道替代率已达  
71.92%,这意味着超过七成交  
易在电子渠道完成,传统柜台  
交易不到三成;而光大银行个  
人客户80%的交易都通过电  
子渠道办理,电子银行已经成

为大部分客户办理金融业务  
的首选。  
尽管交易总量已经占据  
了主导地位,但电子银行业务  
量仍在保持高速增长。据介  
绍,与2010年相比,中行企业  
网银客户数增长158.86%,个  
人网银客户数增长121.67%,  
手机银行客户数增长超过30  
倍,连续三年实现规模倍增。  
2011年,广发银行个人网银客  
户数同比增幅81.89%,连续三  
年增长超50%。

### 功能全 “它能做到柜面不能做到的”

因为容量大,电子银行的功能异  
常强大。例如,中行个人网银服  
务除账户查询、转账、汇款外,还具有  
账单缴付、投资理财、信用卡、电子支  
付、贷款管理等现代银行服务功能,  
还全面提供B2C、B2B网上支付服务。  
而作为国内同业产品功能最丰  
富的电子银行,工行电子银行类产品  
总数已达到1085个,占全行产品总数  
的45.9%。  
记者了解到,这两年网上银行  
发展更迅猛的是手机银行。农业银行  
手机银行包括3G时尚版、WAP流畅  
版、短信轻松版三个系列,可以为客  
户提供九大类五十三项服务功能,主  
要包括查询、缴费、转账、信用卡、漫  
游汇款、定活互转、农户贷款、账户管  
理、密码管理等金融业务。

“手机银行开启的是一种新的生  
活模式,便于人们更充分而合理地管  
理零散的空闲时间。”工行江苏省分  
行营业部电子银行部孟贵余表示,机  
动性更强的手机银行前景更被看好。  
以该行手机银行为例,目前可以随时  
随时随地实现账户管理、转账汇款、预  
约取现、投资理财、缴费业务、信用卡  
还款等70多项金融服务。  
从功能设置上看,电子银行还能  
提供柜面无法做到的特色服务。比  
如,针对查询与转账,电子银行支持  
24小时服务;针对理财业务,招商银  
行、光大银行开通了夜市理财,让客  
户在夜间也能理财;而工商银行推出  
电子银行专享理财产品,则打破了双  
休日、节假日的限制,客户随时随地  
都可以购买理财产品。

## 银行网上支付大军? 效率高,用上了就离不开



互联网、手机移动网络早已渗透进我们的生活,随之,网  
上银行、手机银行等电子银行业务借助网络的力量,打造了  
随时随地随身的金融生活。有数据显示,目前,我国网银个人  
客户数量已经突破3亿,仅2012年第一季度,手机支付等金  
融交易规模就达66.7亿元。但在享受高效、便捷的同时,安全  
却成为了电子银行业务的头号大敌。钓鱼网站、盗号木马让  
消费者防不胜防。专业人士提醒,要保障交易安全,除了银行  
系统增加安全措施外,也需要用户自身提高警惕。

### 成本低 资费低于柜面,优惠活动多

杨小姐是一家食品公司的  
文员,迫于职场压力,加入自考大  
军,这之前需要通过网上银行支  
付报名费。她表示,自己在向银行  
申请开通个人网银时只是为了报  
名,接触之后发现离不开了,“用  
起来非常方便,转账、网上支付,  
手续费都比柜面要低一半,平时  
的优惠活动还多。”  
记者走访发现,由于客户规  
模和网上银行业务的成熟度不  
同,不同银行间针对网上银行的  
资费项目及标准差异也比较大。  
就网上银行跨行转账手续费来

讲,最低的如恒丰银行,无论是同  
城跨行还是异地跨行转账都免收  
手续费;其他股份制银行则保持  
着较低的收费标准,有的银行采  
用“一口价”,不论金额多少,一  
律按2元/笔收取,如民生银行和  
发展银行的同城跨行转账;有的  
以转账金额的一定比例来确定,  
如光大银行和广发银行的跨行异  
地转账,收费标准分别为转账金  
额的0.15%和0.2%。同类业务收  
费方面,工、农、中、建、交五大  
行的费用处于较高的水平。  
一家银行工作人员解释说,

与传统柜面银行相比,网银主要  
有三大优势:  
一是大大降低银行经营成  
本,有效提高银行盈利能力;二是  
无时空限制,有利于扩大客户群  
体;三是利用服务创新,满足客户  
更加个性化的需求。“这中间,最  
主要的就是降低银行运营成本,  
因为网上银行不需设置物理的  
分支机构或营业网点,减少了人  
员费用,提高了银行后台系统的  
效率。按此推算,网银相关业务  
的手续费自然要比柜台交易手  
续费低很多。”

### 效率高 随时随地管理操作你的账户

正如建设银行网银用户夏先  
生对记者说的:“不用排队,省  
时间,不必亲自去银行,在家里或  
任何有网络的地方都可以办  
理,随时可以办理,不受营业时  
间影响,非常方便。”这反映出网  
上银行贴近用户需求的核心优  
势——便捷。  
试想,足不出户就能了解  
银行账户明细,完成各项交  
费,管理自己的金融资产,以  
前需要半天时间处理的事,现在  
只需要几分

钟,这种高效率是传统柜面服  
务难以望其项背的。对于许多  
用户来说,电子银行不仅提高了  
办业务的效率,有时候还能救  
急。假如你在旅途中,手机欠  
费却不容易找到充值的地方;  
假如孩子在外地学校急于要  
笔学费而你周围没有银行网  
点……这些通过手机银行  
都能解决,体验完全不同。  
对于个人如此,电子银行  
对于企业来说效率显得更加  
重要。梁先生是某大型电子  
元器件制造

企业的财务负责人,从去年  
开始使用工商网银,绝大多数  
财务业务都通过网银处理。  
以转账汇款为例,该企业目前  
的账务处理都是经过工行企  
业网银办理,财务人员只需  
在网上输入转账金额、收款  
人信息,以前一个财务人员要  
一个下午往返于企业和银行  
之间的事,现在在电脑前3-5  
分钟就可以完成,办事效率  
得到了极大的提升。  
现代快报记者 刘果

## 畅享网银 安全先行

多位银行专家教您安全使用电子银行

### ■网上银行篇

#### 银行:限制网银转账、支付额度

近日,市民姜先生需要把15万  
元从第三方存管账户转出。跟  
往常一样,他通过网银操作进  
行转账。可当输入交易金额、  
对方账户、取款密码等信息后,  
网银交易页面一直提醒交易  
失败。咨询之后得知,为应对  
山寨网银,防范用户资金风险,  
最近一段时间,一些银行纷纷  
下调了网银转账限额及支付限  
额,如原来单笔可转上百万  
元,近期已下调至10万、50  
万元不等。

据悉,中国银行、建行等针对  
网银个人账户大幅下调了转  
账限额。一名农行的客服人员  
告诉记者,农行原来对个人K  
宝客户没有设置网银转账限  
额,从去年底调整为单笔转账  
限额100万元,日累计限额  
500万元。

“这主要是降低网银账户的  
风险。”银行人士解释,不仅  
是转账限额,部分银行针对第  
三方支付的限额也相应下调,  
尤其是安全系数较低的网  
络版网银或者无动态数字证  
书的普通版产品。“我们不  
建议使用网页版的网银。一旦  
使用的电脑中了木马,就有  
可能被窃取密码,威胁资金  
安全。”招商银行南京分行  
的理财经理表示。

#### 个人:公用电脑千万别登录网银

网银用户自主防范也很重  
要。采访中,多家银行的电子  
银行专家均表示,网银用户  
谨记三大秘诀,即可做到自  
我防范,确保账户、资金安  
全:

**秘诀一** 使用并妥善保管数  
字证书。据介绍,数字证书  
是目前保证安全的最有效手  
段,分为存放在硬件介质(如  
USB接口的加密器)中的硬  
证书和存放在电脑浏览器  
中的软证书两种。其中,硬  
证书可随身携带,软证书  
信息无法窃取。建议网银  
用户在登录网银时,尽量使  
用个人电脑,安装防火墙、  
杀毒软件,且定期杀毒。

**秘诀二** 登录正确的银行网  
站。用户需熟知开户银行的  
网上银行网址,切记不要登  
录不熟悉的网上银行以及  
输入自己的银行卡号和密  
码。

**秘诀三** 保管好银行账号和  
密码。不在公共场所、网吧  
使用网银;访问银行网站时  
手工输入网址登录网银,不  
要采用超级链接方式间接  
访问;只相信银行网站和银  
行客服热线公布的信息,不  
向任何人和网站泄露网银  
用户名、密码;登录网银时,  
首先查看预留信息、登录  
记录等相关提示。

现代快报记者 谭明村  
(转A28版)

您身边的银行 可信赖的银行

ICBC 金融@家

## 指点未来 携手同行

# 转账汇款 “折” 上 “折”

活动时间: 2012年4月1日 -- 2013年1月31日

好消息: 南京地区正在开展电子银行“双开户”赠礼活动,个人客户同时办理个人网银和手机银行可免费获赠工行最新安全认证介质(电子密码器或U盾)。

业务种类	原收费标准	银行网点的优惠标准	网上银行、手机银行、电视银行收费标准
工行异地转账	按转账汇款金额的1%收取,每笔最低1元,最高50元	根据客户在工行的星级实施不同的折扣优惠	在银行网点优惠的基础上再5折
跨行汇款			
示例:			
某客户,六星级,向异地工行账户转账1000元	应缴手续费10元	应缴手续费3元	应缴手续费1.5元
	计算过程: 1000元×1%	计算过程: 六星级客户在原收费标准的基础上打3折,即:(1000元×1%)×30%	计算过程: 六星级客户在原收费标准的基础上打5折,即:(1000元×1%)×30%×50%

注:以上示例中的数据仅作参考之用,不作为针对所有客户的实际执行的收费标准。

提示:我行同时开展“体验手机号汇款 轻松赢取高额话费”活动,奖品丰厚。详情请访问工行网站。

网上银行 www.icbc.com.cn 手机银行 wap.icbc.com.cn 服务热线 95588

ICBC 中国工商银行

## 手机银行刷一刷 smart 奔驰开回家

活动时间: 2012年4月23日—2012年7月24日

参与对象: 中国建设银行手机银行用户

活动期间,通过建行手机银行完成指定金额的手机到手机转账、缴费、投资理财业务中的任意一项,即可获得对应级别的团购资格,有机会以半价团购iPhone4S手机、iPad2平板电脑、itouch等时尚数码产品及手机话费、加油卡等数万件商品。

团购成功的用户还可以参加由浦发科技举办的“一百元秒杀Smart汽车”活动。秒杀活动共设3期,每期2辆Smart车,当期团购成功的用户可获赠秒杀资格,活动期间共秒杀63辆Smart车。

团购秒杀地址: 手机登录ccb.99wuxian.com或“建行手机银行客户端—商城—99无限”

中国建设银行 China Construction Bank  
客户服务热线: 95533  
网址: www.ccb.com  
手机银行: wap.ccb.com