

# 电子银行服务： 全方位 多渠道

## —— 香港东亚银行的电子银行成功案例

由“2003思科金融系统高层论坛”上东亚银行  
许文森先生的发言整理

在网络经济时代，企业信息化是迎接国际化竞争的通行证，企业的资金流、物流、信息流经过整合，结合了高度的信息化运作，使生产和经营效率得到了显著的提高。结合正在崛起的电子银行等信息系统和外部的资金流、信息流的交换，在线交易 B2B 在强而有力的保障下得以顺利施行。

今天，金融机构的网络化服务水平在企业进入电子商务领域方面举足轻重。越来越多的金融企业开始提供网上业务，这已经不再是一种简单的跟随趋势。现实情况让更多的用户感受到“服务到家”的金融服务模式，电子银行的不断涌现已经使一系列创新的金融业务在加快社会经济发展的同时，也加速了银行自身业务的创新步伐。

### 电子银行的崛起

以互联网为代表的新经济模式带动了整个社会的深刻变革。以电话银行、手机银行、网上银行为主要服务载体的电子银行技术，能为客户提供全面、远距离、全方位、个性化、虚拟化的 24 小时在线服务，并成为各银行争取客户和市场资源的主要手段。

东亚银行认为：客户之所以愿意使用网上银行，根本的原因在于它非常方便。越来越多的客户开始利用网络处理银行帐户交易，使无需填写支票或购买邮票就可支付帐单成为可能。据国际著名调查组织 Gartner G2 报告，到 2000 年底，在美国已经有超过 17% 的成年人使用网上银行。这一数字将在 2007 年时增加到 30%。G2 还指出，高收入群体(年收入 7.5 万美元以上)以及年龄在 25 ~ 50 岁之间的群体使用网上银行的比例较高。目前，在网上银行发达的美国，已经有 50 家最大的零售银行在提供网络银行业务，其中的 45 家不收取费用，余下的 5 家银行如果帐户余额符合一定要求，也不收取任何费用。▶▶



1999年，东亚银行率先推出了电子银行业务。在东亚银行主要提供服务的香港地区，家庭及商业机构的个人计算机普及率已分别达到近60%及50%，商业机构连接互联网普及率也已经达到37%，这些都为东亚银行的电子银行发展策略提供了有利的条件。调查显示，香港地区工商界透过电子途径所获取的业务收益已经达到76亿港元，而透过电子途径进行商业交易（包括预订/购买、获取、售卖或递送产品、服务或资料）的商户比率更是超过了40%。

作为顾客在一年365天、一天24小时里都能实现自助银行业务的另一条渠道，电子银行成为传统的银行分支机构的有效补充。东亚银行电子银行业务部主管许文森先生指出：与银行的传统柜台服务相比，“电子银行”不仅消除了营业时间、网点分布对银行业务的限制，而且具有降低成本的优势。全球100家最大银行的统计资料显示，电话银行、ATM自动柜员机、网络银行的交易成本仅为柜面交易的二分之一、四分之一和十分之一。交易成本的大幅降低，不仅提高了银行的利润率，也使银行有足够的实力为客户提供更多优惠。

## 体验电子银行

与传统银行服务相比，电子银行显然可以大量节省成本，这表现在每一单透过分行完成的交易较自动系统高出约10到15倍，而且更加省时、准确、优质，并减轻人力负担。此外，在改善银行形象、扩大客户网方面，电子银行也卓有成效。

登入东亚银行电子网络银行的网站，我们可以清晰地感受到迈进新世纪以来，东亚银行用网络和信息科技赋予金融服务的新形式。东亚银行的“电子网络银行服务”利用多种媒介和渠道，提供综合的一站式金融服务。现在，全天候的电子银行使无论是企业用户还是个人用户，都可以随时随地透过以下多种电子媒介，轻松地处理财务。这些电子媒介包括：互联网、PDA、普通电话、手机、服务终端机、电视机以及“面通电话”等等。

只要拥有东亚银行的任何一个帐户，包括显卓理财户口、至尊理财户口、i-Account、港元来往、美元来往、综合货币储蓄（结单）、港币或外币储蓄、定期、黄金存折、外汇孖展、VISA卡、万事达卡或强积金 ▶▶

等帐户，即可开设电子网络银行帐户。透过全面的“电子网络银行服务”所提供的七种电子媒介，能够处理多达 12 个指定帐户的如转帐和查询帐户结余等业务。

用户在享用“网上理财”或直接到「电子网络银行服务」的网站接受服务时，只要进入网站并输入电子网络银行帐户号码/使用者登入号码及私人密码，便可享受各种银行服务，如转帐及定期存款等。从安全方面来看，东亚银行的电子银行系统采用了国际认可的标准保安技术 Secure Socket Layer (SSL) 128- 元位加密，确保安全可靠。客户和银行之间所有经互联网传送的重要资料，都会透过此技术加密，以保障帐户资料安全。

客户还可透过以微软 Windows CE 为操作系统的新一代个人数码助理 PDA(如“Compaq iPAQ”或“HP Jornada”)进行包括帐户查询、转帐、帐单缴费、查询利率/汇率等项目的交易和服务。在东亚银行的电话银行系统中，依照语音指示按键输入电子网络银行帐户号码及密码，无论你身在香港、国内或海外，均可 24 小时处理多个指定帐户，享受贴身而广泛的服务。此外，ATM、手机、特定服务终端都已经成为东亚银行提供电子银行服务的载体。

## 描绘美丽的蓝图

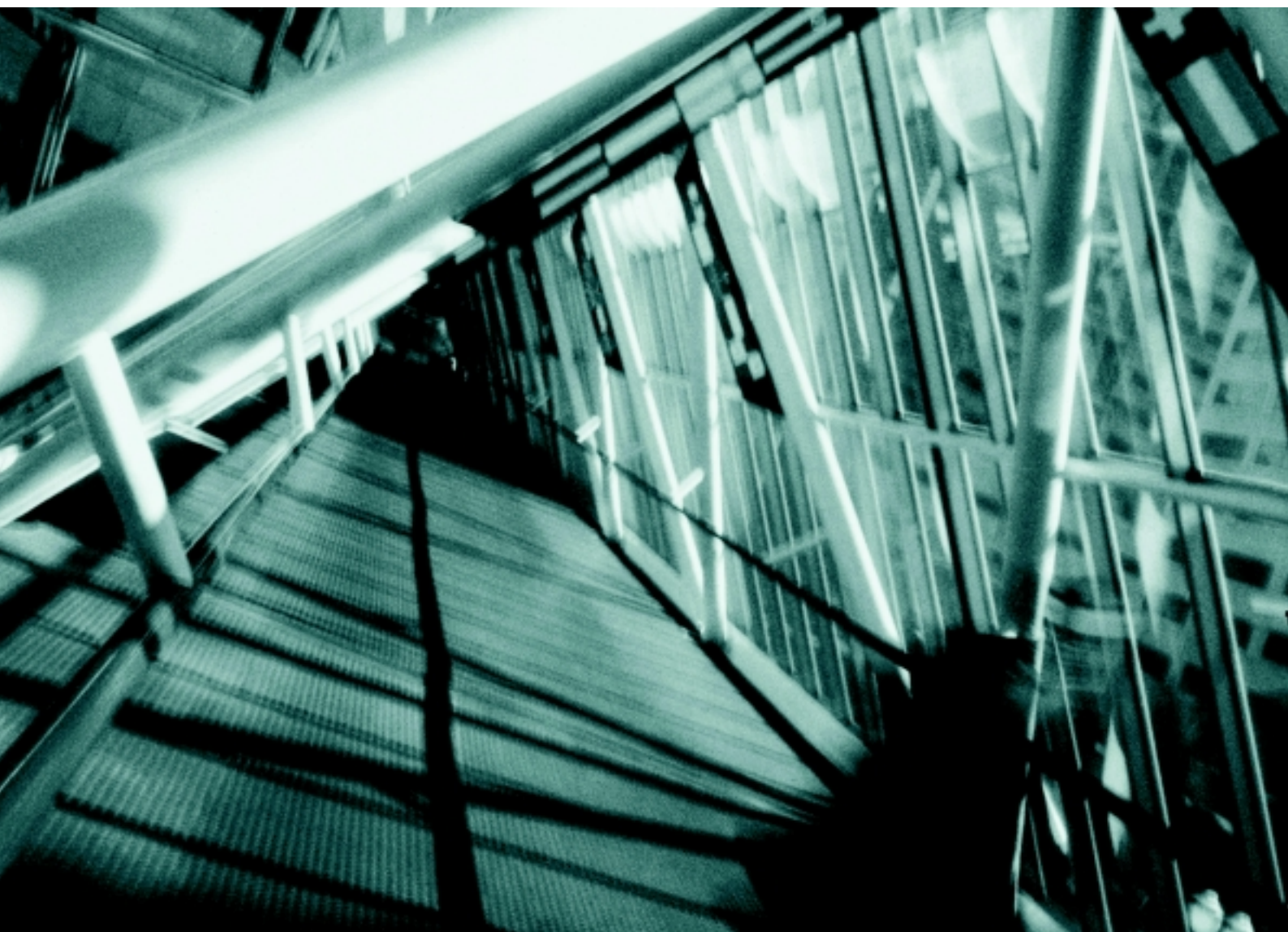
电子银行的优势和美好前景促使着东亚银行不断加强电子银行发展策略，经过几年的努力已经卓见成效。2000 年，“东亚电子网络银行服务”及“东亚电子网络股票买卖服务”荣获 Asian Banking Awards 2000 的“New Business Venture”大奖，东亚电子网络银行服务更于二零零一年推出“My CyberWorld”，提供全面综合的个人化网上银行服务。

2002 年 12 月 30 日，东亚银行在国内的电子银行正式开通，东亚银行由此成为在中国大陆首批推出网上服务的外资银行之一。

现在，东亚银行已经率先在中国内地开展电子网络银行服务。东亚银行的电子网络银行服务能为客户提供国内东亚银行开立同一分行内各帐户间的转帐、帐户查询、利率及汇率查询、定期存款、汇款指示及结单申领等服务。内地分行的客户只要使用一个电子网络银行的帐号，就可以免费处理指定帐户的财务。

对于在国内网点较少的外资银行，东亚银行的电子银行道路减少了其在分支银行建设方面的投入，利用技术实现先进的网上银行显然成为东亚银行进入国内市场很好的切入点。在安全性、认知程度、政策许可的有利条件下，东亚银行依靠更为成熟的、丰富的经验和先进的网络支持，不断地推出网络金融产品，在提供满意的客户服务方面得到快速发展。▲▲





## 澳大利亚国家银行简介

澳大利亚国家银行是一家提供全面、综合的金融产品和服务的机构。在世界范围内它已拥有 3770 亿美元的总资产，大约有 650 亿用作管理和经营。目前，澳大利亚国家银行服务对象包括 800 万银行客户和 280 万资产管理客户。澳大利亚国家银行是澳大利亚股票交易市场列出的最大金融服务组织；另外，它是 2002 年财富杂志列出的全球收入最高的 50 家银行之一。

在全球的主要商业中心，澳大利亚国家银行设置了五个分支机构和四个代表处。依靠先进的投资策略和管理经验，澳大利亚国家银行在全球范围内拓展金融服务业务，尤其在投资 IT 技术以推动服务水平的提高方面卓有成效。

# 技术驱动成本与收入 提高整体投资回报

## ——澳大利亚国家银行的IT投资策略

由“2003思科金融系统高层论坛”上澳大利亚国家银行 Kay女士的发言整理



### 业务战略引领IT投资

互联网的卓越发展促使金融服务更加贴近客户需求，提供更便利、快捷、可靠的服务质量，以优质服务确保客户的“最高忠诚度”，这是杰出的金融机构在谋求发展的过程中达成的共识。不容忽视的事实是：技术投资的策略将在很大程度上决定银行的发展水平和方向，在银行业务高度电子化的今天，任何在技术上投资的举动都是金融企业决策成功与否的关键。

澳大利亚国家银行的 Kay 指出：“制定 IT 技术投资的前提是商业战略的部署，银行到底需要实现什么是决定投资方向的根本出发点。”技术投资和组织上的关系应该是：技术能够帮助银行为客户提供其确实需要的服务。典型的例子就是多渠道的战略为客户提升服务水平提供了依据。

这是商业智慧，是业务战略上的成功决策，而不能将其简单地归纳为技术的战略。

为了实现企业商业战略部署，技术投资和组织关系不能颠倒。任何成功的 IT 计划，在真正看到商业的利益之前，它是昂贵或是廉价的，都不重要。成功的金融企业管理者不但要懂得如何改善收入，降低成本，更重要的是懂得对银行进行综合的管理。在很大程度上，银行要实现资产管理的监控，并且能够控制银行遇到的所有风险。IT 技术上的投资在很大程度上依靠银行对风险控制的能力。如果没有技术则不可能把组织从高成本，手工操作的银行变成一个全球性、电子化高效率运作的银行。而 IT 管理投资的风险控制能力也将直接影响整体的投资回报率，进而形成银行的良性发展。▶▶