



China Online Banking Users Research Report

中国网上银行用户使用情况 研究报告 2005 年

上海艾瑞市场咨询有限公司
Shanghai iResearch Co., Ltd.

版权声明：该报告的所有图片、表格及文字内容的版权归上海艾瑞市场咨询有限公司所有。其中，部分图表在标注有数据来源的情况下，版权归属原数据所有公司。艾瑞公司取得数据的途径来源于公开的资料，如果有涉及版权纠纷问题，请及时联络艾瑞公司。

目 录

I.研究背景	3
II.研究方法	3
III.概念定义	3
IV.报告摘要	4
V.报告正文	5
1.全球网上银行发展情况概述.....	5
1.1.网上银行发展历程	5
1.2.中国网上银行发展现状.....	7
2.网民、网上银行用户使用网上银行情况	8
2.1. 各电子银行或个人网上银行品牌在网民中的知名度	8
2.2 中国网上银行用户占互联网用户的比例	9
2.3. 各金融机构网上银行在网上银行用户中的知名度.....	10
2.4.网上银行用户使用过的金融机构网上银行情况	11
2.5.网上银行用户最常使用的网上银行情况	12
2.6. 工商银行网上银行用户对工行网上银行的满意度.....	13
2.7. 网民不使用网上银行的原因	14
2.8. 未使用过网上银行的网民未来可能会选择的金融机构网上银行情况	15
2.9. 各网上银行用户认为自己最常用网上银行的安全性对比.....	16

I. 研究背景

随着国内众多商业银行的激烈竞争，以及外资银行即将大规模的进入，网上银行市场的格局将会重新划分。

基于以上背景，上海艾瑞市场咨询有限公司开展网上银行用户使用情况调查

II. 研究方法

1. 根据客户的研究目的，本次研究项目为专项调查，主要采用描述性定量研究方法
2. 根据客户的目的和研究范围，本次调查最小误差为 $\pm 5\%$ ，置信度为 95%
3. 依据统计学理论和国际惯例，数据收集主要采用在中国工商银行网站 (www.ICBC.com.cn)、新浪网 (www.sina.com.cn) 和搜狐网 (www.sohu.com) 的主要频道投放网络调查问卷广告的方式网上联机调研进行，共收到有效问卷 20424 份问卷，经筛选选取 14541 份作为样本进行分析。由于本次调查样本来源的限制，故本次调查不代表整体中国网民的特点。

III. 概念定义

1. 本次网上联机调查日期为 2005 年 3 月 9 日至 2005 年 3 月 31 日。
2. 除非特指，否则本报告中的网上银行，网上银行用户均指个人网上银行用户。
3. 某银行网上银行用户：指过去半年内最常使用某金融机构网上银行的用户。
4. 网上银行，包含两个层次的含义，一个是机构概念，指通过信息网络开办业务的银行；另一个是业务概念，指银行通过信息网络提供的金融服务，包括传统银行业务和因信息技术应用带来的新兴业务。在本报告中，我们提及的网上银行，是第二层次的概念，即网上银行服务的概念。

IV. 报告摘要

▶ 调查表明，工行的“金融@家” (53.8%) 的品牌知名度在网上银行用户中最高。其次为工行的“金融 e 通道” (51.8%)，招行的“一网通”品牌知名度也达到了 51.1%，和工行差距不大，建行的“e 路通”品牌 (30.4%) 知名度稍低。

▶ iResearch 调查数据显示，工行网上银行的知名度在网上银行用户中最高，达到了 95.8%。其次是招行网上银行 (61.9%)、建设银行 (58%)、农业银行 (42.7%)、中国银行 (41.9%) 和花旗银行 (18.1%)。

▶ 使用过工行网上银行的用户最多，达到了 89.4%，使用过招行网上银行和建行网上银行的用户比例约在 28% 左右，使用花旗银行网银业务的用户不到 2%。这与各银行传统业务的发展以及用户数量有很大的关系。

▶ 网上银行用户最常使用工行网上银行的比例为 76.7%，占据了市场的绝对份额，最常使用招行网上银行的用户达到 11.6%，建行紧随其后，约 5.5%。

▶ 网上银行用户由于使用习惯的因素，他们希望还是更多的通过网络的手段来加强和银行网站的交流，表示希望使用电子邮件的用户有 57.6%，在线交流方式的有 53.2%，表示希望通过电话的用户只有 21.7%。

▶ 网民不使用网上银行的原因中，最主要的因素是网民担心交易安全问题 (56.1%)，其次是“不知道如何使用”的因素，占 33.2%，因此建议工行多做一些普及性宣传教育，让网民更多的了解网上银行。

V. 报告正文

1. 全球网上银行发展情况概述

1.1. 网上银行发展历程

网上银行，包含两个层次的含义，一个是机构概念，指通过信息网络开办业务的银行；另一个是业务概念，指银行通过信息网络提供的金融服务，包括传统银行业务和因信息技术应用带来的新兴业务。在日常生活和工作中，我们提及网上银行，更多是第二层次的概念，即网上银行服务的概念。网上银行业务不仅仅使传统银行产品服务转移到互联网上，其他服务方式和内涵发生了一定的变化，而且由于信息技术的应用，又产生了一系列全新的业务品种。

网上银行最早起源于美国，其后迅速蔓延到 Internet 所覆盖的各个国家。美国安全第一网络银行(SFNB)从 1996 年就开始了网上金融服务，美国银行业 6%—7%的客户使用网上银行系统。

目前，国际上提供网上银行服务的机构分两种：一种是原有的负担银行(incumbent Bank)，机构密集，人员众多，在提供传统银行服务的同时推出网上银行系统，形成营业网点、ATM、POS 机、电话银行、网上银行的综合服务体系；另外一种信息时代崛起的直接银行(Direct Bank)，机构少，人员精，采用电话、Internet 等高科技服务手段与客户建立密切的联系，提供全方位的金融服务。现举例说明这两种银行的发展情况。

(一)高效、快速发展的直接银行：德国的 Entrium Direct Bankers Entrium Direct Bankers，1990 年作为 Quelle 邮购公司的一部分成立于德国，最初通过电话线路提供金融服务，1998 年开辟网上银行系统。目前已经成为德国，乃至欧洲最大的直接银行之一。截至 1999 年底，拥有客户 77 万，其中使用网上银行系统的客户达 15 万；资产总额 38.18 亿美元；控制德国直接银行界 30%的存款和 39%的消费贷款。

Entrium 没有分支机构，员工共计 370 人，依靠电话和因特网开拓市场、提供服务。370 人服务 77 万客户，人均资产达 1000 万美元，大大高于亚洲的领先银行水平(新加坡发展银行人均资产 580 万美元，中国农业银行人均资产 50 万美元)；而且 Entrium 认为现有系统完全可以满足 250 万客户的需求，这一连串数字足以给我国人员臃肿的商业银行敲响警钟。

Entrium 经营的业务品种主要包括消费信贷、循环周转贷款、信用卡、投资、在线交易等。虽然目前仍以电话服务为主，但正在加速发展网上银行服务，它的网上银行发展战略十分明确：将 Entrium 从拥有网上银行服务的领先的电话直接银行转变为拥有电话银行服务的领先的网上直接银行 Entrium 的成功归功于它利用先进的科技手段开拓市场、联络客户、处理业务。

(二)美国银行提供网上银行服务的优秀代表: Wells Fargo 根据国际上一家权威的电子商务评价公司, Gomez Advisors, 从使用性能、客户信任程度、网上资源、关系协调、成本等方面对美国、欧洲等地银行的网上银行服务进行的评比, Wells Fargo 是 1999 年度网上银行系统使用性能最好的银行, 是美国第七大银行, 资产总额 218 亿美元, 拥有 5925 个分支机构, 资本收益率高达 34%。目前, 它被认为是美国银行业提供网上银行服务的优秀代表, 网上银行客户数量高达 160 万, 银行网站每月访问人数 96 万(并非人次); 接受网上银行服务的客户占其全部客户的 20%。

Wells Fargo 的网上银行系统不仅节约成本, 更主要的是带来新增收入和客户: 使用网上银行的客户素质好、收入高、账户余额大、需求种类多, 银行赚取的收益和手续费收入相对较多; 在 160 万网上银行客户中, 15%是由网上银行服务带来的新客户。

Wells Fargo 取得的成功归功于几个因素: (1) 及早地开发和使用高科技, 包括 Internet。Wells Fargo 早在 1994 年就开始投资网上银行, 并不断扩大、提高其网上银行的服务。(2) 方便、多渠道的服务网络。该行认为, 客户需要的是一个多渠道、全方位的服务网络, Internet 仅仅是其服务体系中不可分割的一部分。(3) 服务品种覆盖面广。提供服务的种类包括: 账户管理、投资服务、保险、贷款等各个方面。(4) 客户关系维护与客户群体。Wells Fargo 认为这一体系对市场开发至关重要, 它严格划分客户群, 其尊贵客户仅占全部客户的 2%, 并得到特别的关注与服务。

Wells Fargo 是一个传统的机构银行, 它成功地步入网上银行的轨道, 可谓亚洲的银行开拓网上银行服务的范例。

目前国际金融界的发展状况表明, 尽管不同的银行有其不同的发展战略, 目前正处在不同的发展阶段, 但有一点是肯定的, 即随着 Internet 的不断发展, 随着金融业的不断创新, 网上银行必将包含银行所有的业务, 成为银行主要的业务手段。

1.2.中国网上银行发展现状

我国商业银行内部网络建设起步较早，但因特网上的银行业务发展不足，与国外的银行有较大差距。近年来，国内许多商业银行纷纷开设网站，主要是进行形象宣传和业务介绍，实际进行网上银行交易业务即通过网上银行进行开户、办理存取款及信用卡业务的还很少。

从我国网上银行交易形式看，主要包括两种：一种是完全依赖于因特网发展起来的全新电子银行，它所有的业务交易都依靠因特网进行；另一种是在现有的商业银行基础上发展起来的，把银行传统业务捆绑到因特网上，开设新的电子服务窗口，即所谓传统业务的外挂电子银行系统。目前我国大多数网上银行交易系统都属于后一种。

1996年6月，也就是美国开始有了网上银行8个月后，中国银行在因特网上设立网站，开始通过国际互联网向社会提供银行服务。经过将近10年的发展，中国的网上银行发展呈现以下特点：

一是设立网站或开展交易性网上银行业务的银行数量增加。目前许多银行已经设立或正在设立网上银行业务。

二是外资银行开始进入网上银行领域。目前，获准在中国内地开办网上银行业务的外资银行包括汇丰银行、东亚银行、渣打银行、恒生银行、花旗银行等。另外，还有几家外资银行的申请正在审核之中。

三是网上银行业务量在迅速增加。这表现在客户数和交易金额两个方面。业务覆盖全国主要大中城市。

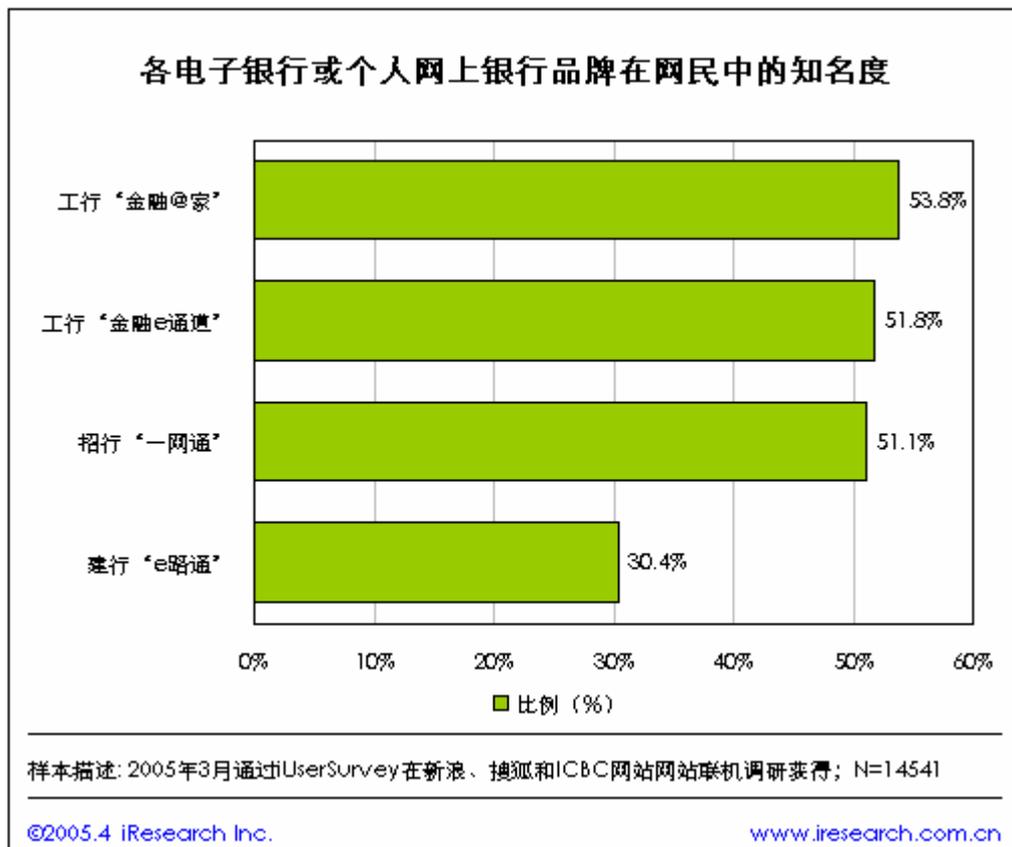
四是网上银行业务种类、服务品种迅速增多。2000年以前，我国银行网上服务单一，一些银行仅提供信息类服务。但目前，交易类业务已经成为网上银行服务的主要内容，提供的服务包括存贷款利率查询、外汇牌价查询、投资理财咨询、账户查询、账户资料更新、挂失、转账、汇款、银证转账、网上支付、代客外汇买卖等，部分银行已经开始试办网上小额质押贷款、住房按揭贷款等授信业务。

五是银行日益重视业务经营中的品牌战略，出现了名牌网站和名牌产品。但目前我国尚未出现完全依赖或主要依赖信息网络开展业务的纯虚拟银行。

2.网民、网上银行用户使用网上银行情况

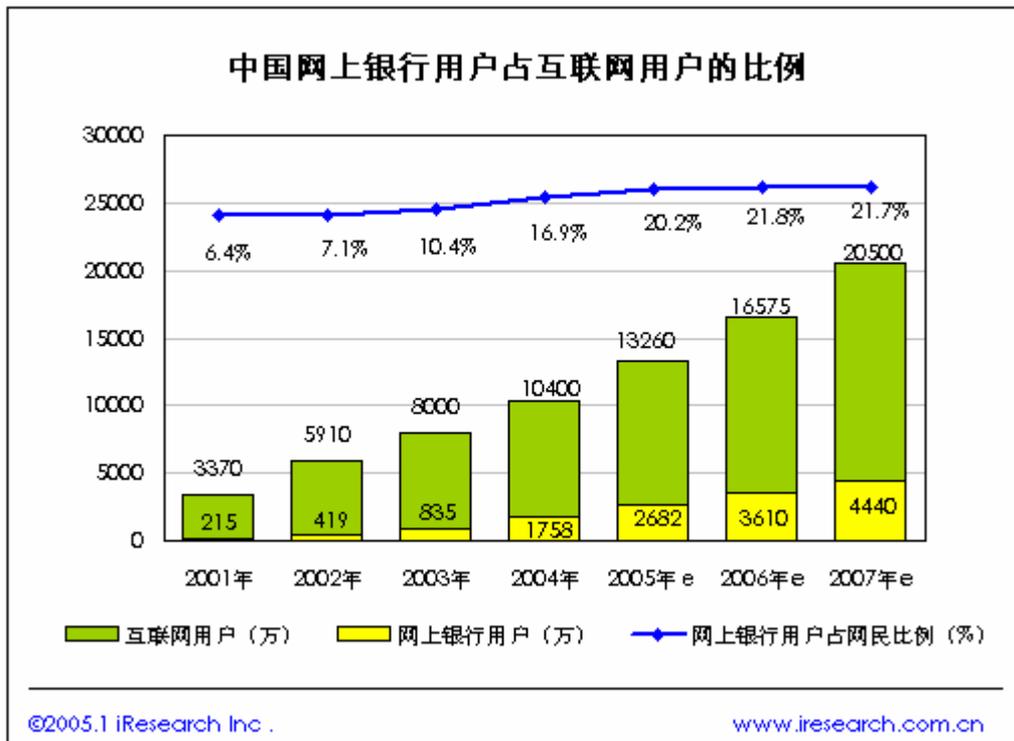
2.1. 各电子银行或个人网上银行品牌在网民中的知名度

调查发现，工行、招行和建行作为国内为数不多推出自有电子银行或网上银行品牌的机构，其品牌知名度在网民中有一定的影响，其中以工行的“金融@家”（53.8%）的品牌知名度为最高，其次为工行的“金融e通道”（51.8%），招行的“一网通”品牌知名度也达到了51.1%，和工行差距不大，建行的“e路通”品牌（30.4%）知名度稍低。



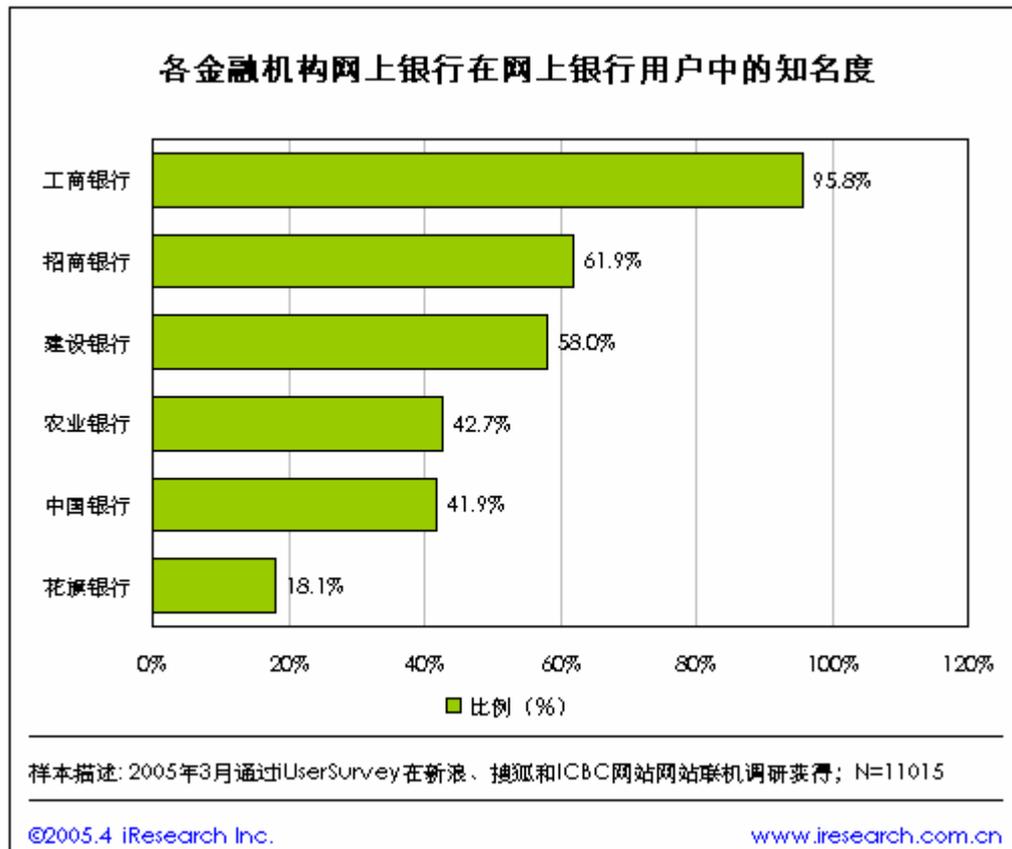
2.2 中国网上银行用户占互联网用户的比例

根据 iResearch 推出的《2004 年中国网上银行研究报告》数据显示，随着网上银行在人民生活中影响的加大，网上银行用户也在网民中的占比逐年递增，由 2001 年的 6.4% 增长到 2004 年的 16.9%。预计到 2007 年这一比例会增长到 21.7% 左右。



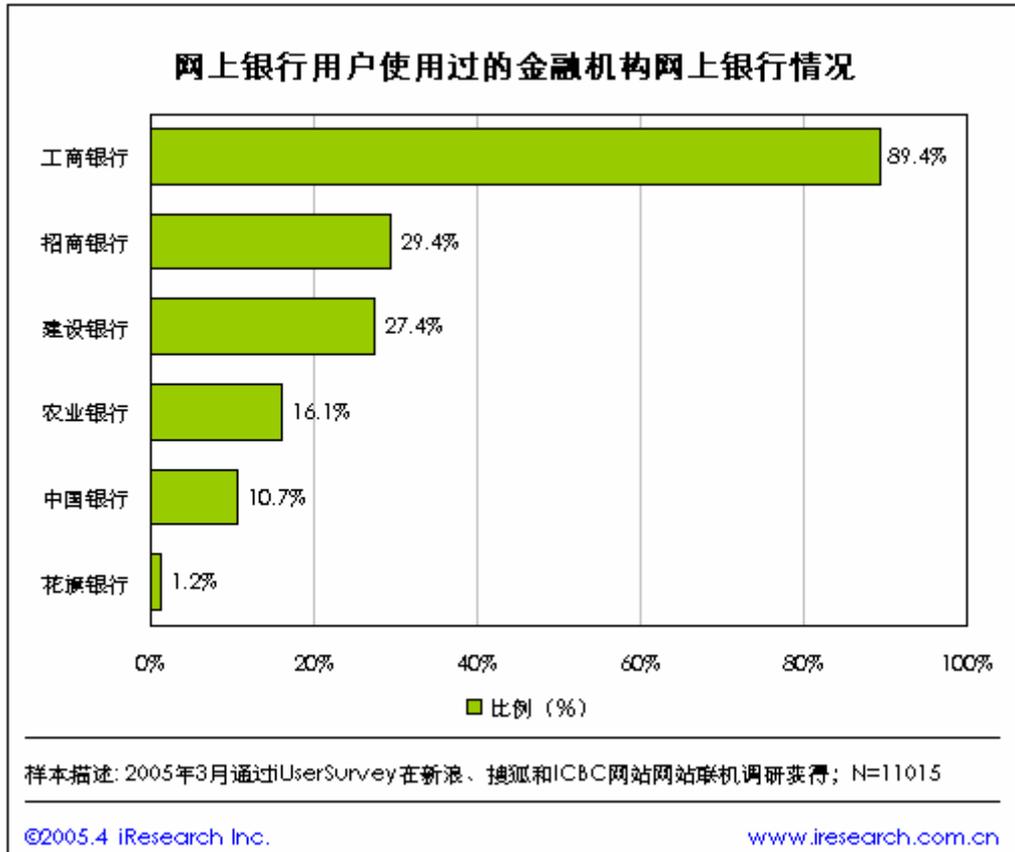
2.3. 各金融机构网上银行在网上银行用户中的知名度

iResearch 调查数据显示，目前各金融机构网上银行在用户中的知名度不断提高，本次调查中发现，工行网上银行的知名度在网上银行用户中最高，达到了 95.8%，这虽然和工行的市场推广、优质服务是密不可分，但是同工行的传统银行业务用户的基数庞大也是有很大关系。其次是招行网上银行(61.9%)、建设银行(58%)、农业银行(42.7%)、中国银行(41.9%)和花旗银行(18.1%)。



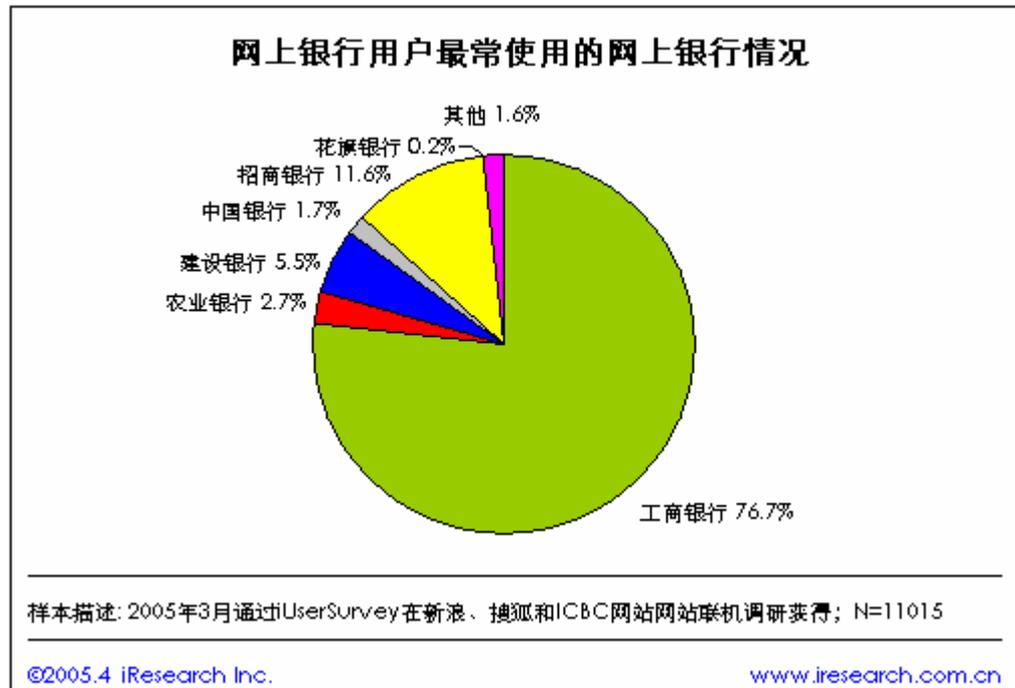
2.4. 网上银行用户使用过的金融机构网上银行情况

本次调研发现，使用过工行网上银行的用戶最多，达到了 89.4%，使用过招行网上银行和建行网上银行的用戶比例約在 28%左右，使用花旗銀行的用戶不到 2%。



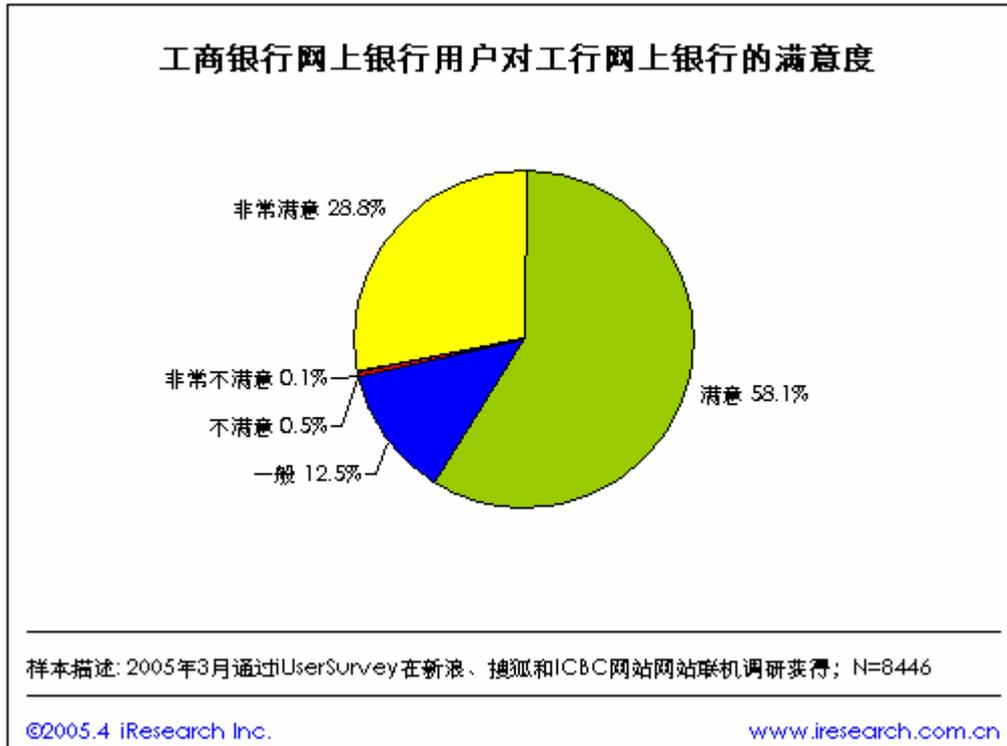
2.5. 网上银行用户最常使用的网上银行情况

调研结果表明，网上银行用户最常使用的网上银行如下：使用工行网上银行的比例为76.7%，占据了市场的绝对份额，最常使用招行网上银行的用户达到11.6%，建行紧随其后，约5.5%。



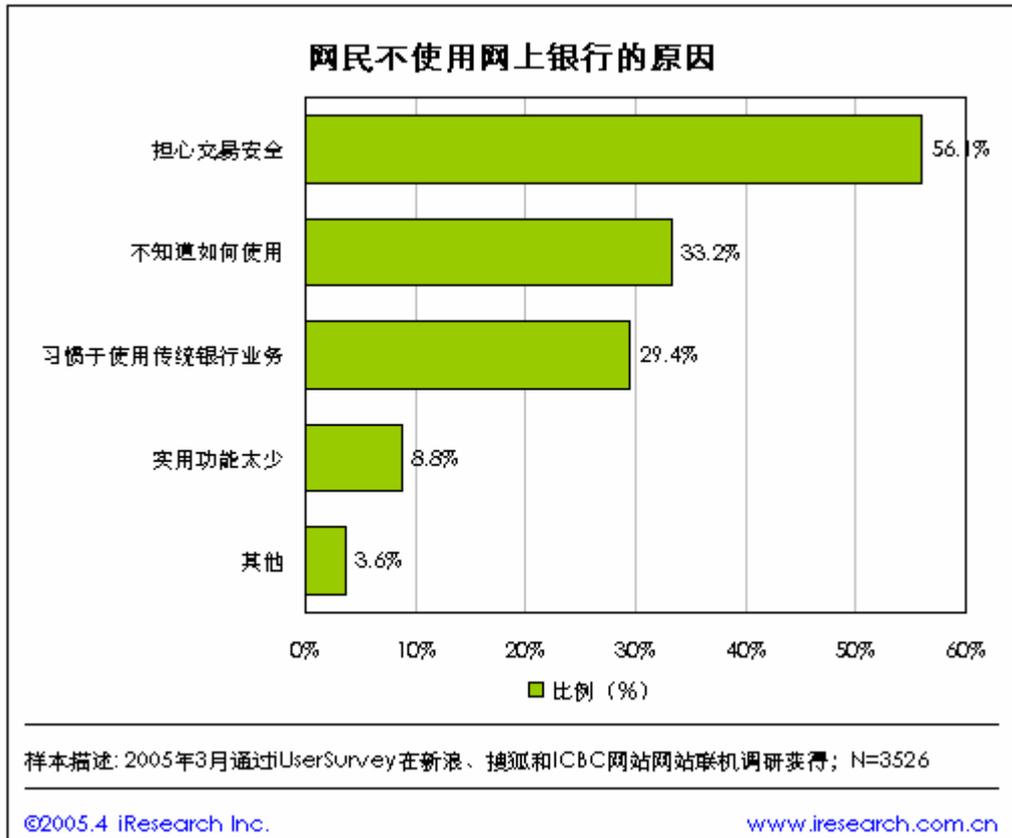
2.6. 工商银行网上银行用户对工行网上银行的满意度

在对工行网上银行用户进行满意度调查时发现，表示对工行网上银行满意和非常满意的用户达到了 86.9%，表示一般的用户有 12.5%，表示不满意的用户总计约为 0.6%，由此可见工行用户的总体满意度较高。



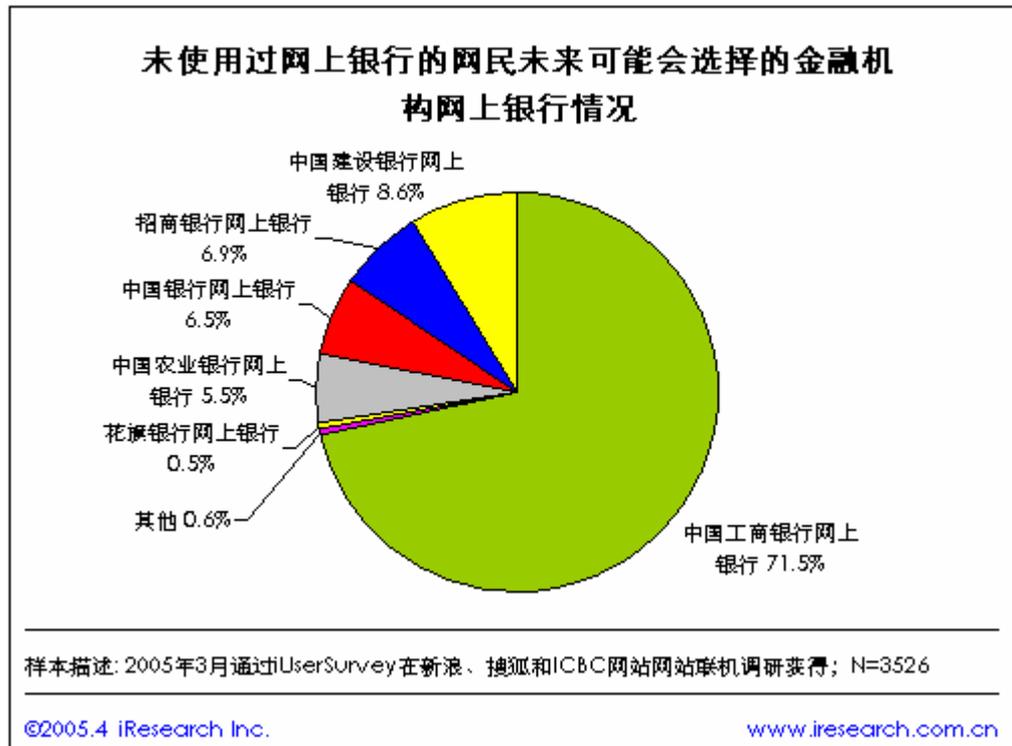
2.7. 网民不使用网上银行的原因

本次调研样本中有 3526 位网民未使用过网上银行，在分析其不使用网上银行的原因时发现，排在最前的因素是网民担心交易安全问题(56.1%)，其次是“不知道如何使用”的因素，占 33.2%，因此建议工行多做一些普及性宣传推广工作，让网民更多的了解网上银行。再次是因为网民习惯于使用传统银行业务，占 29.4%。



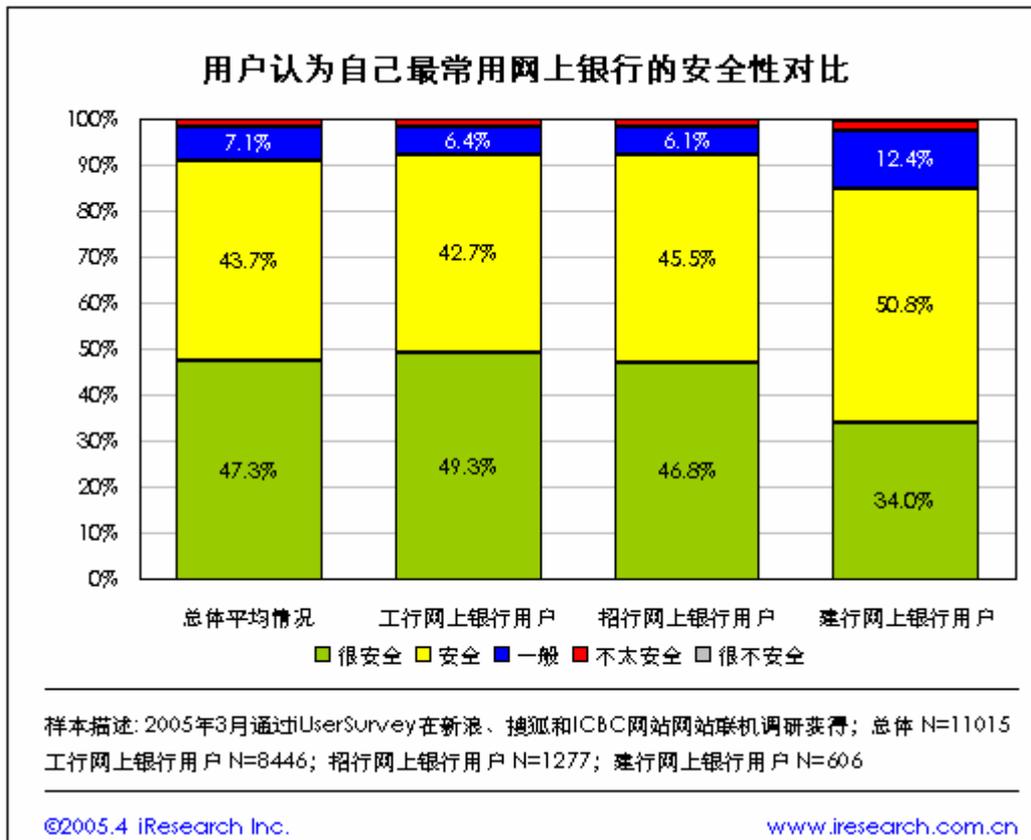
2.8. 未使用过网上银行的网民未来可能会选择的金融机构网上银行情况

对未使用过网上银行的网民调查时发现，超过 71.5%的未使用过网上银行的网民会选择使用工行网上银行，而会选择其他几大国有商业银行的用户比例相差不大，基本在 6.5%左右。这种情况说明对工行既是机遇又是挑战。



2.9. 各网上银行用户认为自己最常用网上银行的安全性对比

据 VISA 国际组织发布的调查结果显示，超过 85% 的网上银行事故是由于用户的误操作造成信息泄漏和不具备基本的常识所造成。实际上，网上银行的操作失误率远远低于传统人工柜台操作失误率。从实际交易情况来看，网上银行比传统商业银行更安全。由此可见，目前网上银行安全问题并不停留在技术层面，而是在于对用户的普及教育阶段，在对比中我们发现工行和招行网上银行用户对其最常使用的网上银行的安全性较为满意，建行稍差。



法律声明

本报告为上海艾瑞市场咨询有限公司制作，报告中所有的文字、图片、表格均受到中国法律知识产权相关条例的版权保护。没有经过本公司书面许可，任何组织和个人，不得使用本报告中的信息用于其它商业目的。本报告中部分文字和数据采集于公开信息，所有权为原著者所有。没有经过原著者和本公司许可，任何组织和个人不得使用本报告中的信息用于其他商业目的。

本报告中运营商收入及相关市场预测主要为公司研究员采用行业访谈、市场调查、二手数据及其他研究方法分析获得，部分数据未经运营商直接认可。本报告中发布的调研数据部分采用样本调研方法，其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制，调查资料收集范围的限制，部分数据不能够完全反映真实市场情况。本报告只提供给艾瑞会员下载的作为市场参考资料，本公司对该报告的数据准确性不承担法律责任。

公司网站/免费资讯：

中文研究网站：<http://www.iresearch.com.cn>

英文研究网站：<http://english.iresearch.com.cn>

公司收费服务：

中国网民调查：<http://www.iusersurvey.com>

网络广告监测：<http://www.iadtracker.com>

公司其他子网站：

网络媒体排名：<http://www.iwebchoice.com>

网络广告推荐：<http://www.iadchoice.com>

报告购买/定制调查：

上海艾瑞市场咨询有限公司

地址：上海市徐汇区南丹东路 300 弄 9 号亚都商务楼 1008 室，200030

电话：021-54592025, 34241076 -业务部

上海艾瑞市场咨询有限公司 北京办事处

地址：北京市朝阳区建国路 88 号 SOHO 现代城 B 座 1705 室，100022

电话：010-85804143, 85806810 -业务部

报告总顾问：

杨伟庆 iResearch 总经理

Email: henry@iresearch.com.cn