

近几年来,中国的电子银行业务发展非常迅速,这对于银行业务转型发挥了积极的作用。但电子银行也面临着成长的烦恼,比如如何在增强安全性的同时兼顾客户体验?如何应对第三方支付机构的冲击?怎样实现传统服务模式向网络经济服务模式的转变?

1月底央行出台的这项政策对各家银行的安全性都提出了更高的要求,和以往要求相比,此次强调的内容包括第三方认证,在转账方面要求使用的Key必须是现代新型产品,因此各家银行还在适应调整中。安全性的建立是一个体系的建立,因此后台操作会复杂和细致一些,包括实施干预、规则制定,加强反欺诈的操作。

对于电子银行,保障安全性的同时兼顾客户体验是尤为重要的,客户体验应该和安全相协调,比如更高安全性能的产品可能会造成客户在使用上程序繁琐,这方面就对新产品产生了一定的制约,而这些新产品需要推广,也需要市场接纳和适应。目前有一些新产品在试用,要达到央行规定的增强安全要求,产品和业务各方面还需要改善。就现在电子银行市场的情况而言,基本上各家银行都能达到基本要求,有的做的比较好的银行已经超越基本要求了。

未来电子银行的发展方向,我觉得可以学习西方发达国家银行的做法,他们提倡银行是商业行为,出现问题由银行赔付,各家银行造成的问题由各家银行自己承担,监管层只监管系统产生的风险。商业行为很可能是未来我国银行定义和发展的方向。

近几年来,不是金融行业的第三方机构也逐渐涉足金融行业,出现了第三方支付,比如阿里巴巴、快钱、支付宝等,甚至还包括电信、移动开通的手机支付。这对银行挑战比较大。近几年来第三方支付机构的规模越来越大,这种状况也引起了监管部门的注意。但目前是市场经济,不可否认第三方支付也为客户提供的一些便利。面对这样的挑战,我认为银行自身的服务要跟上,银行的网上支付方式得有一些改善。

目前,也有一些银行和第三方机构合作,比如建行和阿里巴巴合作成立了网络(信贷)银行,主要解决中小企业贷款问题。第三方支付机构会拿出一些中小企业信息资源,需要时还会拿出对企业的评星结果资料,当然银行方面把这作为一个参考。但是,一旦银行业务要进一步延伸的时候,就需要了解企业更多信息和交易内容,而这些资料又在第三方手上掌握着,它们控制了中小企业的交易行为方面的信息资讯,很多内容又是银行贷款和监管方面所需要了解的。所以,目前与第三方支付机构的沟通显得比较重要,但不排除有时在交流和交易的过程中会产生一些摩擦。

过去银行都是在为实体经济服务,而网络出现后,银行的业务并没有跟进。进入到网络时代,用在实体经济上的业务模型显然已经不适合,所以给了第三方支付生存空间

。网上资金流通,特别是在网上购物方面,B2C支付模式,第三方支付机构几乎形成了市场的半垄断地位,它们吸纳的民间资本比较多,还未大规模涉及吸收国有资本。早前监管部门就讨论了第三方支付机构的发牌照问题,但就目前情况而言,监管部门对第三方涉足支付领域采取默认的态度。

现在在二代支付方式方面,各行网银正在实现互联,并制定规则。网络时代下,银行所普遍面临的重要问题就是,如何实现从实体经济服务模型到网络经济服务模型的转变

。