



学校编码：10384

学号：200415206

分类号 _____ 密级 _____

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

GH 银行福建分行网上银行发展战略研究 Strategic Research on the development of E-Banking of GH Bank, Fujian Branch

张 辉

指导教师姓名： 翁君奕 教授

专 业 名 称： 工商管理 (MBA)

论文提交日期：

论文答辩时间：

学位授予日期：

答辩委员会主席： _____

评 阅 人： _____

2007 年 8 月

厦门大学学位论文原创性声明

兹提交的学位论文，是本人在导师指导下独立完成的研究成果。
本人在论文写作中参考的其他个人或集体的研究成果，均在文中以明确方式标明。本人依法享有和承担由此论文而产生的权利和责任。

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人完全了解厦门大学有关保留、使用学位论文的规定。厦门大学有权保留并向国家主管部门或其指定机构送交论文的纸质版和电子版，有权将学位论文用于非赢利目的的少量复制并允许论文进入学校图书馆被查阅，有权将学位论文的内容编入有关数据库进行检索，有权将学位论文的标题和摘要汇编出版。保密的学位论文在解密后适用本规定。

本学位论文属于

- 1、保密（ ），在 年解密后适用本授权书。
- 2、不保密（ ）

（请在以上相应括号内打“√”）

作者签名：

日期： 年 月 日

导师签名：

日期： 年 月 日

摘要

近年来，网上银行业务在全球蓬勃发展，已经成为在人们金融生活中占有重要地位的金融形式，而网上银行的诸多优势，也成为商业银行拓展市场空间、降低运营成本、增强核心竞争力、提高服务质量和效率的重要手段，为商业银行带来新的盈利点和盈利模式。国内商业银行都纷纷加入到网上银行的行列，市场竞争越来越激烈。在这种情况下，研究国内商业银行网上银行的发展战略，对于商业银行发展网上银行有着不同寻常的意义。

本文对论题的研究采取调查研究和资料分析的方法，从剖析我国金融业网上银行发展现状出发，借用战略分析工具，重点研究了 GH 银行福建分行网上银行的宏观环境、行业环境以及内外部环境，探索适合 GH 银行福建分行发展的战略模式，并提出行之有效的发展策略，以期进一步改善 GH 银行福建分行网上银行的竞争地位。

经过多年的发展，我国的网上银行市场已经形成一定的规模，加上商业银行的逐渐成熟以及外资银行的进入，使得国内银行对于网上银行的研究探索更加急切和深入。本文提供了从商业银行一级分行的角度看整个分行的网上银行发展战略，就目前关于网上银行方面的研究来看，还没有从分行的角度来研究网上银行发展战略，这本身既是一种创新，同时也填补了对网上银行研究的一个空白。希望本文能够对国内银行的网上银行发展做出一些贡献。

关键词：金融；网上银行；战略研究

ABSTRACT

E-banking business grows vigorously worldwide in recent years. It plays more and more important roles in everyone's financial life. Because of many advantages of E-banking, the E-banking has become the focus of the competition among domestic commercial banks as well as the important method for commercial banks to explore the marketing space, reduce the business cost, stream the pressure of cabinet, strengthen the competitiveness, increase the quality and efficiency of service. As a result, domestic banks, sooner or later, embrace E-banking business in hope of finding new profit source and business mode. Therefore, competition among commercial banks in China becomes very strong. In this situation, it is significant for commercial banks in china to develop E-banking business that researching development of strategic of domestic commercial banks.

The thesis involves investigative research and data analysis. Beginning with actuality analysis of E-banking, it borrows instrument of strategic analysis to focus on E-banking's development mode for GH Bank, Fujian Branch that is characterized by particular macro and micro business environment and its current situation. The thesis also suggests a new development strategy for E-banking for GH Bank, Fujian Branch to improve its competitive edge.

The market for E-banking grows steadily in recent years. Commercial banks in china become more commercial and foreign banks is striding its way into china's market. The competitive situation gives rise to academic research in E-banking. There is no research in E-banking strategy with regard to provincial branch of nationwide commercial banks. From my point of view, the thesis is innovative and makes complement of research in business of E-banking. I do hope that the thesis would make contributions to the development of the E-banking business for domestic commercial banks.

Keyword: Finance; E-banking; strategic research.

第一章 概述	1
第一节 研究背景	1
第二节 主要研究问题和意义	2
第三节 本文研究的基本思路和分析框架	3
第四节 主要参考理论	4
第二章 网上银行的发展现状以及内部情况分析	5
第一节 中国金融业的网上银行发展概况	5
第二节 GH 银行福建分行网上银行内部情况分析	13
第三节 GH 银行福建分行网上银行发展存在的主要问题	18
第三章 网上银行发展的战略环境和 SWOT 分析	21
第一节 宏观环境分析——PEST 分析	21
第二节 产业环境分析	25
第三节 SWOT 分析	28
第四章 网上银行战略规划与实施	36
第一节 整体战略规划	36
第二节 GH 银行福建分行具体职能战略	39
第五章 结论	46

Contents

Chapter 1	Summary	1
Section 1	Background of research.....	1
Section 2	Main problems and significance of research	2
Section 3	The basic ideas and framework of analysis	3
Section 4	Main theoretical reference.....	4
Chapter 2	Analysis on the current situation and internal environment of E-banking	5
Section 1	Survey on the development of E-banking in china	5
Section 2	Analysis of internal situation of E-banking of GH Bank,Fujian Branch	13
Section 3	Analysis of internal management problems of E-banking of GH Bank,Fujian branch	18
Chapter 3	Strategic environment and SWOT analysis of E-banking	21
Section 1	Analysis of strategic environment of E-banking	21
Section 2	Analysis of environment of industry	25
Section 3	SWOT analysis	28
Chapter 4	Plan and implement of strategy of E-banking	36
Section 1	Strategic plan	36
Section 2	Detailed strategy of GH Bank,Fujian Branch	39
Chapter 5	conclusions	46

图 目 录

图 1:	网民规模和年增长率	5
图 2:	上网计算机数	6
图 3:	2005-2010 年中国网上银行用户规模	7
图 4:	中国网上银行交易额规模	7
图 5:	GH 银行网上银行交易额	10
图 6:	GH 银行网上银行客户数	10
图 7:	GH 银行福建分行网上银行交易额	13
图 8:	GH 银行福建分行网上银行企业客户数	14
图 9:	GH 银行福建分行网上银行个人客户数	15

表 目 录

表 1:	GH 银行福建分行网上银行客户覆盖率.....	15
表 2:	福建主要金融机构网上银行客户数.....	16
表 3:	省内主要银行企业网上银行功能比较表.....	17
表 4:	省内主要银行个人网上银行功能比较表.....	17
表 5:	网上银行内外部环境 SWOT 分析.....	34
表 6:	福建主要银行 2007 年 1-6 月同比增长率表.....	38

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学博硕士学位论文摘要库

第一章 概述

第一节 研究背景

随着网络、通信和计算机技术的迅速发展，国家信息化建设步伐的加快和网上银行相关法规政策的日趋完善，计算机和网络基础设施覆盖面的不断扩大，以 3G 和 IPV6 为代表的新一代移动数据通信技术的推广应用，网民、电话用户和手机用户等潜在客户快速增长，网络经济的黄金时代已经到来，网上银行在这种新经济的冲击下将成为 21 世纪银行业经营的主体。

虽然，网络技术的发展是促使传统银行向网上银行演化的不可缺少的基础，但更重要的是，网上银行本身存在的种种优势被银行业所看好。其一，有助于降低经营成本。其二，网上银行服务的潜在客户队伍庞大。其三，网上银行可以突破时间、空间限制，随时随地提供服务，提高工作效率。网上银行因此吸引众多银行加入其中，竞争越趋激烈。

由于互联网对人们生活的影响日益加深，基于先进技术的互联网平台，已经使得网上银行能够为用户提供一系列方便、安全、高效的金融服务。根据调查，2005 年中国网上支付的客户规模已经达到 4000 万，年增长率达到 48%，预计到 2010 年中国网上支付规模将达到 1.53 亿^①。可以看出，网上银行存在着巨大的市场，这也刺激着各家商业银行纷纷加快了网上银行建设的步伐。

可以说，网上银行伴随着网络时代的步伐跨进了中国的大门，并已形成一定的规模，从而使网络支付不再只是纸上谈兵。随着互联网的飞速发展，人们金融消费方式正在发生改变，也正是这种观念转变，才真正有力地推动了网上银行的发展。因而，在美好前景的诱惑下，网上银行成为各金融企业竞争的焦点，也越来越成为银行提高核心竞争力的重要手段。

^① 艾瑞市场咨询有限公司. 2006 年中国网站支付简版报告[M]. 2006.

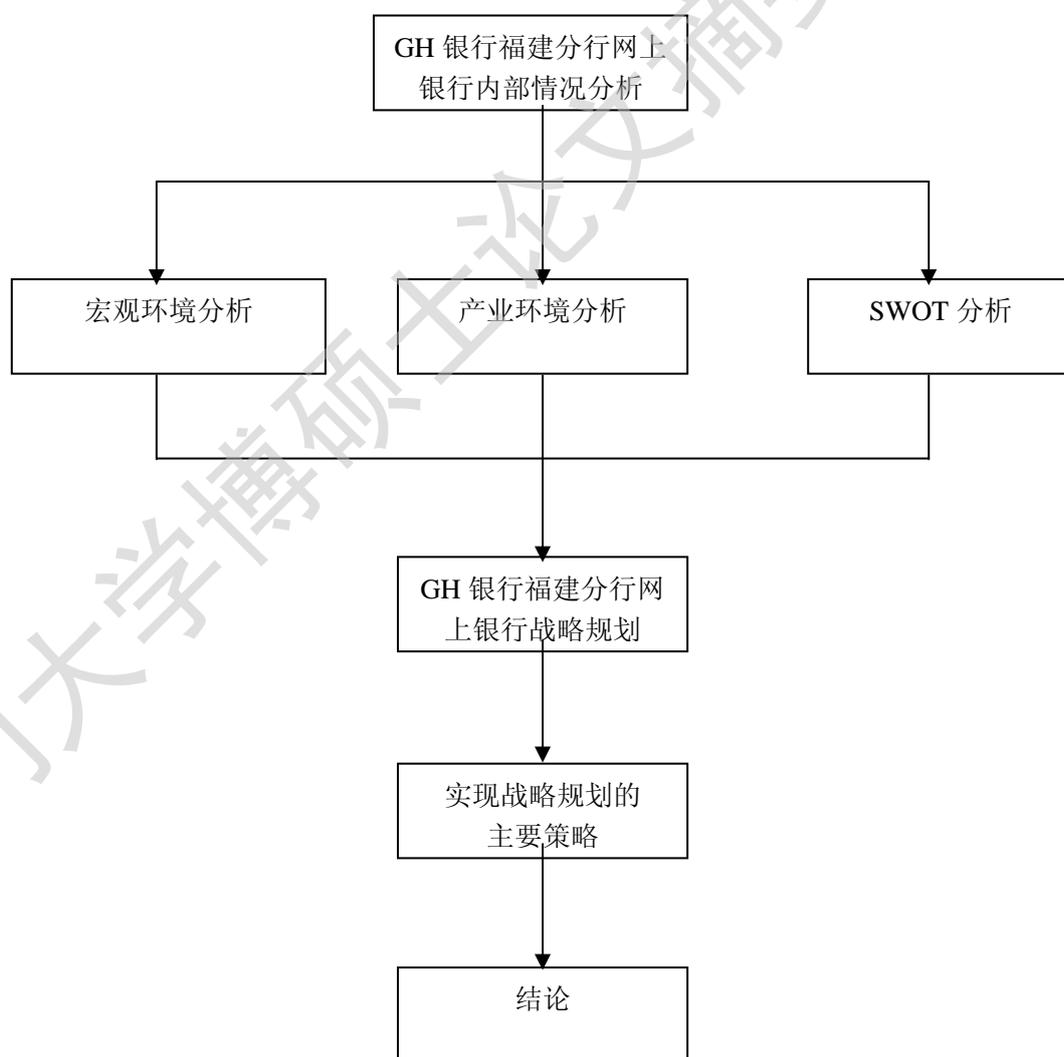
第二节 主要研究问题和意义

未来银行业竞争将不再是传统的同业竞争、国内竞争、价格竞争，而是国内与国外、网上银行与传统银行的多元化竞争。面对来自各方面的压力和竞争，GH 银行福建分行网上银行这几年虽然业务发展迅速，但也面临着市场营销不利、客户服务不够、组织管理不强等问题。因此如何改进 GH 银行福建分行的这一现状，加快网上银行业务的发展步伐，努力扩大市场份额，增强核心竞争力，成为目前迫切需要解决的问题。

因此，本文的主要目的就是在战略理论的基础上，针对 GH 银行福建分行网上银行面临的实际问题，并结合相应的统计资料，行之有效地提出网上银行发展的策略意见，开阔思路，以期对我国商业银行网上银行的发展起一定的借鉴作用。

第三节 本文研究的基本思路和分析框架

研究基本思路: 本文主要依据 GH 银行福建分行网上银行业务发展现状, 结合各相关的统计数据, 以及福建省经济发展状况和现有银行业竞争对手状况, 参考 SWOT 分析、迈克尔·波特的行业竞争分析五力模型等管理理论, 对 GH 银行福建分行网上银行应有的发展战略目标和实现战略目标的主要策略进行综合分析, 总体分析框架如下:



第四节 主要参考理论

一、SWOT 矩阵：威胁—机会—劣势—优势^①

SWOT 分析的核心在于“匹配”，即根据企业的机会、威胁、优势、劣势设计出 SO、WO、ST、WT 战略。优势-机会（SO）战略是发挥企业的优势去把握机会的一类战略；劣势-机会（WO）战略是通过外部机会来弥补企业的不足或通过补短提高自己的竞争力来把握机会；优势-威胁（ST）战略是利用企业的优势来应对外部的威胁；劣势-威胁（WT）战略是通过补短来应对威胁或通过弃短来回避风险。

二、迈克尔·波特的五种竞争力量模型^②

该模型是用于分析产业环境中的竞争力量，找出机会和威胁，波特的分析专注于决定行业内竞争的五种力量：潜在竞争对手的进入风险；产业内现有企业的竞争强度；购买者讨价还价的能力；供应商讨价还价的能力；产业替代性产品的相似度。在波特的分析框架内，竞争力量强被视为威胁，竞争力量弱被视为机会。

^① 黄丹. 战略管理（研究笔记）[Z]. 北京：清华大学出版社，2005，P180-181.

^② C.W.L.希尔、G.R.琼斯著，孙忠译. 战略管理[Z]. 北京：中国市场出版社，2005，P39-49.

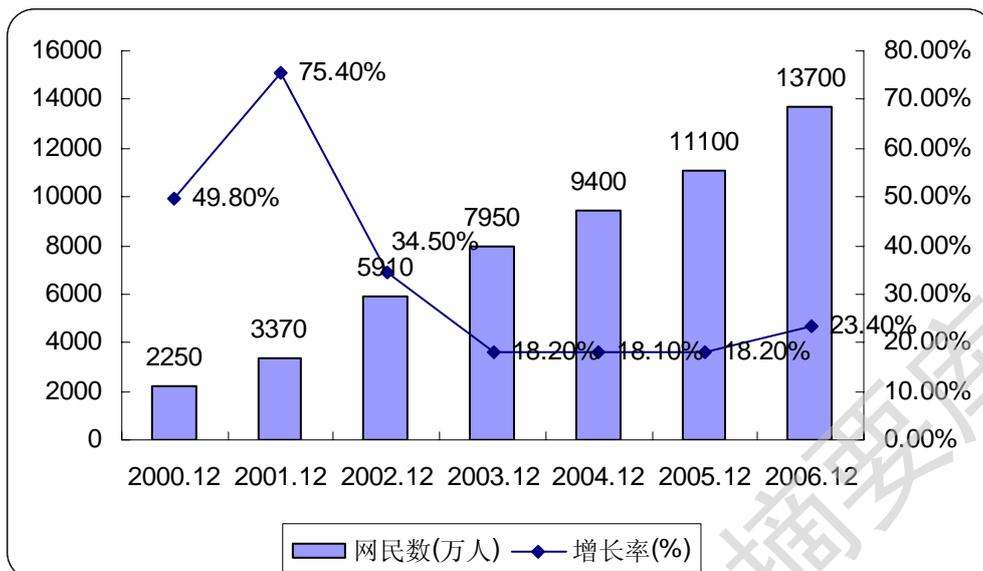
第二章 网上银行的发展现状以及内部情况分析

第一节 中国金融业的网上银行发展概况

一、中国网上银行发展概况

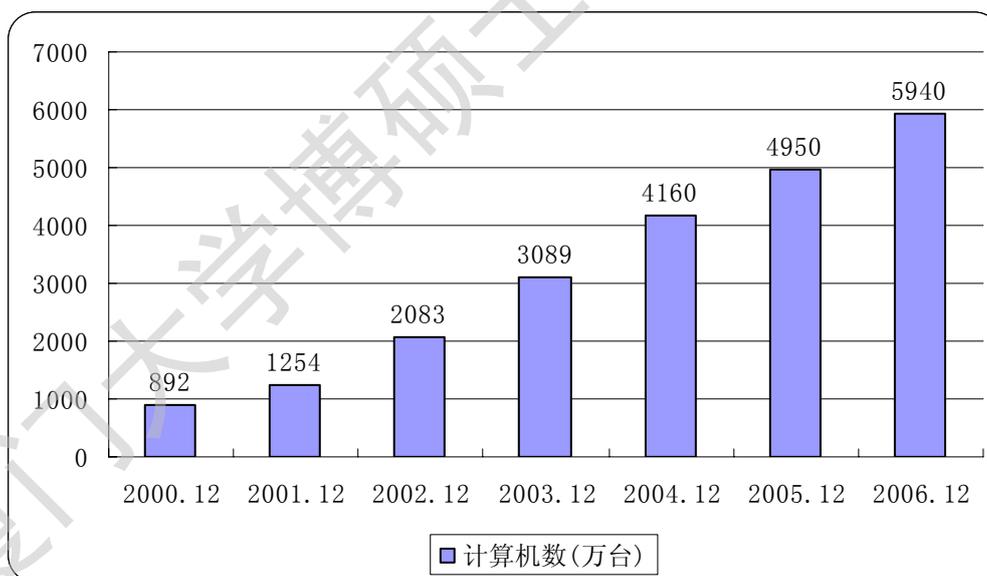
20 世纪 90 年代以来，网上银行的出现使银行服务完成了从传统银行到现代银行的大变革。从 1996 年中国银行首家推出网上银行开始，国内各银行纷纷加入到网上银行的行列中，前期各家银行建立的网站，主要是用于发布信息公告以及银行业务介绍等。从 2000 年到 2005 年，银行陆续将柜台上的业务搬到网络上来，以期利用网上运营成本的优势发展网上银行用户，分流柜面压力，降低营业成本。从 2005 年开始，面对越来越激烈的市场竞争和客户个性化的需求，银行开始将网上银行当作重要的竞争工具，不断创新产品，比如网上基金、网上保险、网上黄金等金融业务，网上银行业务有了飞跃式的发展。而与此同时，外部运营环境也不断改善，进一步促进了网上银行的发展。2000 年 6 月 29 日，由中国人民银行牵头，组织 GH 银行，中国农业银行，中国银行，中国建设银行等 12 家商业银行联合共建的中国金融认证中心(China Financial Certificate Authority, CFCA)全面开通，CFCA 作为一个权威的、可信赖的、公正的第三方认证机构的开通，为建立规范统一、布局合理的全国安全认证体系和发展我国电子商务中最关键的网上安全支付系统打下了良好的基础。同时，中国互联网用户数量的快速增长也为网上银行的发展提供了良好的客户基础。截至 2006 年底，中国网民人数已经达到 1.37 亿户，比 2005 年末增长 2700 万户，增长率为 23.4%，见图 1。上网计算机数已经达到 5940 万，增长率为 20%，见图 2。

图 1： 网民规模和年增长率



资料来源：中国互联网信息中心：《中国互联网发展状况统计报告》，2007。

图 2： 上网计算机数



资料来源：中国互联网信息中心：《中国互联网发展状况统计报告》，2007。

随着互联网的普及以及网络金融的发展，我国网上银行的用户规模发展迅猛，2005年中国网上银行用户规模为3500万户，2006年该规模已经增长为7100万户，年增长率为103%，据艾瑞市场咨询公司预测，2007年我国网上银行用户数将达到1.18亿户，见图3。

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库