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。

网上银行又称网络银行、在线银行，是指银行利用Internet技术，通过Internet向客户提供查询、对账、挂失、缴费、行内转账、跨行转账、投资理财等传统服务项目，使客户可以足不出户就能够安全便捷地管理活期和定期存款、支票、缴费及个人投资等。可以说，网上银行是在Internet上的虚拟银行柜台。

网上银行又被称为“3A银行”，因为它不受时间、空间限制，能够在任何时间(Anytime)、任何地点(Anywhere)、以任何方式(Anyway)为客户提供金融服务。

网上银行的特点：

1：全面实现无纸化交易。

以前使用的票据和单据大部分被电子支票、电子汇票和电子收据所代替；原有的纸币被电子货币，即电子现金、电子钱包、电子信用卡所代替；原有纸质文件的邮寄变为通过数据通信网络进行传送。

2：服务方便、快捷、高效、可靠。

通过网络银行，用户可以享受到方便、快捷、高效和可靠的全方位服务。任何需要的时候使用网上银行的服务，不受时间、地域的限制，即实现3A服务（Anywhere, Anyhow, Anytime）。

3：经营成本低廉。

由于网络银行采用了虚拟现实信息处理技术，网络银行可以在保证原有的业务量不降低的前提下，减少营业点的数量。

4：简单易用。

网上E-mail通信方式也非常灵活方便，便于客户与银行之间以及银行内部的沟通。

二、网上银行业务优势：

一是大大降低银行经营成本，有效提高银行盈利能力。开办网上银行业务，主要利用公共网络资源，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。

二是无时空限制，有利于扩大客户群体。网上银行业务打破了传统银行业务的地域、时间限制，具有3A特点，即能在任何时候（Anytime）、任何地方（Anywhere）、以任何方式（Anyhow）为客户提供金融服务，这既有利于吸引和保留优质客户，又能主动扩大客户群，开辟新的利润来源。

三是有利于服务创新，向客户提供多种类、个性化服务。通过银行营业网点销售基金等金融产品，往往受到很大限制，主要是由于一般的营业网点难以为客户提供详细的、低成本的信息咨询服务。利用互联网和银行支付系统，容易满足客户咨询、购买和交易多种金融产品的需求，客户除办理银行业务外，还可以很方便地进行网上理财等，网上银行能够为客户提供更加合适的个性化金融服务。