

# 淺談台灣之金融科技發展

口述作者 ■ 簡明仁 / 樂天國際商業銀行董事長

文字整理 ■ 廖子萱 / 國立政治大學經濟學系

近年來全球興起金融科技 (FinTech) 熱潮，逐漸取代傳統金融服務，使銀行的經營模式發生巨大改變。Fintech 是 Financial 加上 Technology 的簡稱，意即「金融科技」，指金融企業透過科技工具的輔助使金融服務變得更有效率。愛爾蘭國家數位研究中心 (National Digital Research Centre) 將之定義為一種「金融服務創新」。行動支付、理財機器人，或是區塊鏈 (Blockchain)，都在其廣義範圍內。而今 (2021) 年上線營運的兩家純網路銀行 (Internet-Only Bank) — 樂天國際銀行及連線商業銀行 — 則正式宣告台灣進入 Bank 4.0 的時代。

## Bank 4.0

《Bank 4.0》概念源於銀行新創教父 Brett King 所撰寫一系列之金融創新書籍，其將銀行數位發展歷程劃分為 1.0、2.0、3.0 以及 4.0 四個階段。以台灣為例，1942 年至 1980 年間為 Bank 1.0 時代，在此階段，貿易融資等現金流都是透過銀行取得。這是以實體分行做為

主要客戶通路的傳統銀行服務型態。1980 年至 2007 年間為 Bank 2.0 時代。此時銀行業開始提供自助化電子設備與網路銀行的服務，這使得銀行服務時間加長，不受限於實體分行營業時間 (營業日下午 3:30 止)。在 Bank 3.0 (2007-2017) 時代，客戶端智慧手機的應用進一步提升銀行服務的時間與地點彈性。在 Bank 3.0 時代，能讓客戶透過手機使用各項銀行服務，銀行才能留住客戶。而在現今 Bank 4.0 (2017-迄今) 的世代，創新技術的應用則是打破了既有的商業規則。大多時候消費者需要的是金融服務，而非銀行。如何運用大數據 (Big Data)、人工智慧 (Artificial Intelligence, 簡稱 AI)、擴增實境 (Augmented Reality, 簡稱 AR) 等技術重新建構金融服務，以滿足消費者需求，成為金融產業在 Bank 4.0 時代的營運關鍵。

## 傳統銀行與純網路銀行

我國金融監督管理委員會 (簡稱金管會) 為推動金融產業升級，自 2015 年起便積極推

動「打造數位化金融環境 3.0」計畫，開放純網路銀行也是其中一環，期待透過純網銀發揮「鯨魚效應」以刺激金融科技創新，並促進產業升級。

傳統銀行所提供的網路銀行服務屬實體銀行服務的一項，客戶可以登入網路銀行進行轉帳、查詢交易明細等，但此網路銀行服務仍受限於銀行營業時間。數位銀行則提供客戶線上開戶及小額投資與小額貸款的服務，數位帳戶則不需發給實體存摺，亦可開設實體分行提供客戶服務。而純網路銀行是網路銀行概念中的一個分支，意指沒有分支機構，也沒有任何營業據點，僅透過電腦、行動裝置、自動提款機(ATM)、電話、電子郵件等途徑提供銀行服務。純網路銀行與傳統銀行完全分離，為具備獨立法人資格的銀行。

相較於傳統銀行，純網銀有以下幾項優點。(1) 成本降低：開設純網銀的成本低於傳統銀行，因為初始投資僅需要投資架設諸如網站和系統軟件等資訊設施，而不必承擔實體設施的建設成本及後續營運機構的租金與人事成本；(2) 提供快速方便的服務：純網銀客戶僅需使用電子設備即可透過網絡獲得金融服務，不受時間地點限制，省去在實體分行營業時間內排隊等候的不便；(3) 跨業經營的協同效應(synergy)：純網路銀行可在網路基礎上實行具備協同效應的跨業經營，諸如結合

電子商務平台等業務，促進金融業的業務內容創新。

然而，純網銀也有其競爭劣勢：(1) 客戶群受限：線上服務可能會使純網銀無法提供較複雜、大型的交易，以致其主力客戶多為個人或小型企業；(2) 行銷成本高：新銀行在開辦初期尚缺乏品牌辨識度，因此需投注行銷成本將廣告投放於目標客群；(3) 資安威脅：客戶對於資訊安全方面會有所疑慮，包括駭客駭入銀行系統竄改交易、個人資料外洩等等。<sup>1</sup>

純網銀沒有實體營業據點其實是一把雙刃劍。其好處在於省去大幅實體資本與人事支出，但這同時也使其在客戶群面前的曝光度相對較小。另外，沒有傳統銀行的行員面對面服務，有可能會使客戶不容易產生信任感，因而降低客戶使用其銀行理財服務的機會。因此，純網銀如何因應民情，打出品牌名聲及提升客戶忠誠度將是其取得商機的關鍵。

以樂天純網銀為例，樂天國際銀行於 2021 年 1 月 19 日正式對外營運，其擁有日本純網銀經驗為其最大競爭優勢。樂天純網銀的客戶可在日本的 ATM 直接提領日幣，亦可累積「樂天點數」，其在台灣及日本均可兌換使用，這些功能使其金融生態圈場景得以跨越國界。樂天純網銀於正式營運初期首先提供線上開戶、靈活定存、手機 APP 轉帳、貸

款即時評估等服務，並透過 24 小時的真人在線客服補足無法與專員面對面溝通的問題。

## 我國目前金融科技概況

目前台灣的金融科技發展可以分三個層次來觀察，分別是政策面、技術面、應用面。政策是根，技術是枝幹，應用則是果實，各個層次之內涵與表現彙整如下表。

金融科技發展三層次	內涵與表現
應用（果實）	數位支付 數位銀行業務（線上開戶/線上 KYC） 機器人理財 線上貸款
技術（枝幹）	機器學習與人工智能 分散式帳本 雲端計算 API 整合 生物識別技術
政策（樹根）	促進創新措施 資訊安全架構 數位身分系統 開放銀行政策

目前台灣在政策、技術、應用面的進展已追上先進國家。在近年金管會的政策推動下，純網銀的加速開放，則更顯後來居上的趨勢。金管會於 2019 年宣布正式啟用 API（Application Programming Interface）服務協助金融機構及第三方服務提供者(Third-Party Services)，實踐更多的創新應用場景，以促進台灣發展「開放銀行」(Open Banking)。其中，第一階段提供「公開資料查詢」服務，內容以

非交易面金融資訊為主；第二階段則是提供「消費者資訊查詢」服務，可查詢個人金融往來資訊及申請金融產品及服務。未來將持續規劃第三階段提供「交易面資訊」，強化 API 機制，並制定相關資安標準以提供更多元服務<sup>2</sup>。我們相信在我國目前金融科技發展與政府政策推動之下，純網銀的發展潛力無限。

## 小結

《金管會在近兩年以推動「負責任的創新」為目標，鼓勵銀行業者增加對金融科技的投資，因此各銀行均努力於既有系統的更新、組織運作轉型，及新商業模式的嘗試。而金管會也站在協助業者的立場上，以專責服務窗口提供業務上的諮詢與協助，大大改善銀行業與主管機關間討論新業務的溝通效率。

目前主管機關要求純網銀務必思考可長期永續獲利的商業模式，而非僅著重短期的營銷價格戰來吸引客戶。這樣的要求促使銀行業者將重點放在業務的創新，共同創造生態圈夥伴的雙贏，而非只是靠「砸錢」來拉攏客戶。

<sup>1</sup> 黃思綺 (2018)，開放純網路銀行設立之可行性研究，金融研究發展基金管理委員會。

<sup>2</sup> 財金資訊股份有限公司，

<https://www.fisc.com.tw/tc/business/detail.aspx?caid=219ca7b9-2ae0-4fee-aedb-510430c01771>。



### 作者簡介

簡明仁董事長為國立政治大學經濟系學士與國立台北大學國際財務金融碩士，

現擔任樂天國際商業銀行董事長及台灣金融研訓院顧問。簡明仁董事長曾任職第一金融控股總經理、台北富邦銀行獨立董事、第一金人壽保險公司董事長，以及第一金融資產管理公司董事長等諸多重要金融界職務。