

2019年11月29日

滙豐報告：「超個性化」服務將形塑未來銀行面貌

**FinTech Taipei 2019 台北金融科技展登場，*

*滙豐銀行聚焦五大創新亮點，展現「以客戶為中心」的數位策略**

「FinTech Taipei 2019 台北金融科技展」今(29)、明(30)兩天在台北世貿一館登場，受邀參展的滙豐(台灣)商業銀行以「與你成就更多(Together we thrive)」為主題，聚焦於**智能投資一手掌握、環球外幣隨心同行、e卡在手智慧生活、開放銀行先驅與環球匯聚鏈接未來**等五大創新亮點，涵蓋財富管理、信用卡、貿易融資等領域，利用多個場次的整點互動與精采闖關遊戲，讓參展民眾近距離體驗滙豐「以客戶為中心」的數位策略，與今年全新推出的**基金/股票全能通平台(i-Invest)、環球外幣 Visa 金融卡、卡友回饋轉換平台**等創新應用。

滙豐(台灣)商業銀行總經理陳志堅表示：「作為全球領先的國際性銀行，滙豐致力於打造具未來性的金融服務，集團的八項策略重點之一即是以客戶需求為中心，透過對創新科技的投資來增強客戶服務。未來我們將持續利用技術與創新為客戶提供更好的服務品質，並運用集團資源掌握台灣市場競爭優勢。」

滙豐同步於 Fintech Taipei 2019 發布委託金融科技專家 Markos Zachariadis 教授所撰寫的最新報告《**未來銀行－數碼金融時代(Banking of the Future: Finance in the Age of Digital)**》。報告指出，客戶未來將開始透過數位身份檔案(Digital IDs)加強管理他們的個人資訊；與此同時，銀行未來將致力扮演「信託代理人」的角色，以管理、發展和保護客戶的數位身分與個資，與公用事業、零售商等金融業以外的第三方服務之接觸。

該報告認為，掌握了新的數據來源和分析技術，銀行可以更了解客戶的需要，從而提供合適的理財服務，並開拓新的收入來源。數位銀行服務已逐漸成為主流，因而可提供更多金錢交易和人類互動間的數據供分析。以滙豐台灣為例，目前已有**超過八成**的個人銀行交易均透過數位方式進行。

滙豐(台灣)商業銀行個人金融暨財富管理事業處負責人葉清玉指出：「隨著科技和數據應用上的進步，銀行將於十年內可為客戶提供超個人化及高度自動化的服務，從而取代以產品為主導的傳統金融產品服務方式。」

在十年內，科技創新將令消費者更易獲得所需的銀行服務，數位語音成為啟動客戶服務的預設方式、擴增實境技術(AR)情境等創新發展可望實現，同時客戶仍可選擇與真人顧問交談以解決更複雜的金融問題。相較於讓客戶尋找其個別要承作的金融產品，例如存款、放款及投資產品，銀行將可根據客戶的數據檔案作出最合適的建議。

然而，這種「未來銀行」的營運模式取決於銀行能否在創新與風險管理之間找到適當平衡，以及能否有合適的監管架構來維持消費者的信任和信心。例如，需要採取進一步措施訂立採用人工智慧的標準，以及國際市場間需要更多協調方可一同受惠於新科技所帶來的優勢。

葉清玉表示：「即使數位平台的數目日漸增加，服務規模不斷擴展，與客戶之間的信任仍是未來銀行服務的核心。客戶將更依賴可信任的關係，銀行可望因此成為客戶使用公用事業或零售商等第三方服務的『信託代理人』。不過，我們亦要確保在創新與監管之間取得適當的平衡。」

該報告亦提出，透過掌握新的數據來源和分析技術，銀行可以更了解客戶需要，但要令未來個人化銀行服務成真，銀行和監管機關將需要積極應對有關客戶福祉的風險，並保障整個金融體系。

《未來銀行》報告由曼徹斯特商學院(Manchester Business School)金融科技及資訊系統教授 Markos Zacharisdis 為滙豐所撰寫。他認為：「傳統上，金融服務的數位化過程比其他行業較緩慢，但當前我們看到了一個真正的改革時期。在未來十年，成功的銀行將有許多重大機遇。若銀行可善用科技更有效地組織和分析數據，並憑藉消費者對他們的信任建立更緊密的關係，將能夠在以金融服務平台為基礎的營運模式上，向外拓展其角色。」

該報告探討了銀行業在科技與數據賦能、風險管理優勢與消費者行為革命等三個關鍵範疇(註)，以及未來十年的可能發展。完整英文報告可於即日起[在此](#)下載。

完／更多

(註)《未來銀行－數碼金融時代(Banking of the Future: Finance in the Age of Digital)》報告探討銀行業的三個關鍵範疇以及未來十年的可能發展。報告摘要如下：

科技與數據賦能

- 金融科技公司與銀行之間的合作關係極有可能會倍增
- 人工智能和機器學習等數據和分析技術，將定義 21 世紀的銀行和金融服務
- 在 P2P 商業交易和平台為媒介的金融服務分配中，分布式分類帳技術可能發揮更大的作用
- 有資產支持的加密資產(例如穩定幣)或中央銀行數位貨幣(CBDCs)有可能更加普及

- 缺乏任何資產支持和發行者的「原生」加密貨幣將無法普及

風險管理優勢

- 在數位經濟中，數據治理將是建立客戶信任關係的關鍵因素
- 人工智能及如何收集、展示和向消費者解釋資訊，都需要採取進一步措施加以標準化
- 對法遵科技(RegTech)企業的投資會繼續蓬勃發展，將某些合規類別商品化
- 網絡安全是銀行日益重要的優先任務，並成為投資重點
- 監管會繼續加強，將來會有更多非傳統金融參與者落入監管範圍
- 監管法規不會變得無國界限制，因此具備本地和全球視野仍然是必須的

消費者行為革命

- 現金和「塑膠貨幣」都不會在未來 10 年消失，因為新的數位支付方式必須先得到消費者測試、調整和信任
- 銀行不再受限於存款、放款、投資產品，可以根據客戶當時的動態需求為其訂製服務
- 消費者對自己的數據將掌握更大的個人控制權，形成數位身份，利用先進的生物識別技術把關及使用
- 銀行可以透過以平台為本的金融服務模式，成為管理和開發數位身分檔案以及第三方存取的信託代理人
- 除了選擇與真人顧問交談以解決更複雜的問題外，數位語音啟動及擴增實境可能成為與客戶交流的預設方式

滙豐(台灣)商業銀行

滙豐(台灣)商業銀行股份有限公司(以下簡稱滙豐(台灣))為香港上海滙豐銀行有限公司在台灣設立之子公司，於 2010 年 5 月 1 日正式營運，總部設在台北。滙豐在台灣的历史可回溯至 1885 年在淡水指定代理商推展業務，並於 1984 年在台北正式成立分行。滙豐(台灣)目前在全台灣設有 30 家分行，協同滙豐集團其他在台成員為客戶提供全方位的個人金融與財富管理、工商金融、企業金融、私人銀行和資產管理等服務。

滙豐控股有限公司

滙豐控股有限公司是滙豐集團的母公司，總部設於倫敦。滙豐業務遍布歐洲、亞洲、北美洲、拉丁美洲，以及中東和北非 65 個國家及地區，為全球客戶服務。於 2019 年 9 月 30 日，滙豐的資產達 27,280 億美元，是全球規模最大的銀行和金融服務機構之一。

全文完