



金融科技 (Fintech) 服務 內涵與營運模式簡介

以科技為媒介，藉由金融科技 (Financial Technology, Fintech) 新的「服務形式」，達到原本金融的「服務本質」，讓客戶可以獲得更好的體驗。客戶才是金融科技服務最大的獲益者。

黃世欽 (臺灣銀行電子金融部高級襄理)

壹、前言

全球科技發展一日千里，正以非傳統方式快速發展，造成消費者行為與習慣的快速變化，進而顛覆傳統服務。PayPal 本身沒有成立任何商店卻成為美國支付市場的領導品牌；Line 不是電信業者，卻提供了比電信業更優質的訊息傳送服務；Uber 公司本身沒有擁有任何車輛，卻成為全球叫車服務的領導者。

從這些成功創新業者的角度來看，傳統業者，特別是

特許行業如金融業、電信業或是計程車業，無法滿足客戶的需求缺口，因此利用科技建立一個便利的「服務平台」(Platform)，直接連結與媒合消費者與服務提供者，進而提供更好的使用體驗與便利的服務，彌平需求的缺口。

從傳統業者的角度來看，誠如 Amazon 創辦人貝佐斯 (Jeff Bezos) 所言：「你的毛利就是我的機會。」其實傳統業者與創新業者所提供的「服務本質」並沒有差別，如支付、訊息傳送或者是租車，只是透

過科技改變了「服務形式」。傳統業者原本提供的「服務本質」所獲得的毛利，正透過「服務形式」的改變，轉移到科技創新業者，這是傳統業者極大的挑戰。

從客戶的角度來看，透過創新業者「服務平台」上新的「服務形式」，挑戰特許行業，滿足客戶的需求，仍然達到原本「服務本質」的內涵，讓客戶獲得更好的使用體驗，不但節省了時間，也節省了金錢。客戶才是創新科技最大的獲益者。

貳、Fintech 的服務 本質沒有改變

在這股科技創新發展的趨勢下，許多非金融的創新業者挾著技術優勢跨入金融服務領域，興起一股金融科技的浪潮，改變了傳統金融服務的樣態。科技大廠 GAFA（Google、Apple、Facebook、Amazon）持續在金融科技領域擴大投資，Line 也有在我國申設純網路銀行的想法與規劃。

隨著網際網路（Internet）、行動通訊（Mobile Communication）、大數據（Big Data）、生物辨識（Biometrics）、社群媒體（Social Media）及區塊鏈（Blockchain）等科技導入金融服務，讓金融科技的演變具有無限可能。創新對於既有商業模式的影響尚不清楚，對於那一項科技與未來的發展途徑是最相關的，也沒有一個明確的認知。因此傳統金融業一方面對未來產生巨大的不確定性，另一方面則對日益增長的競爭壓力作出反應。

以科技為媒介，「服務本

質」仍然是金融，藉由 Fintech 新的「服務形式」，切入客戶在金融領域未被滿足的需求缺口，提供新時代的金融服務。資訊科技的蓬勃發展，雖充滿挑戰，卻也是金融業充滿機會的時代。

參、Fintech 營運模式

世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）為探索金融新進者的創新潛力和創新的金融服務商業模式，於 2015 年 6 月提出「金融服務的未來－破壞式創新如何重塑金融服務結構、供給及消費的方式」，依據該報告所示，當前金融科技創新服務包括支付、保險、存貸、資本募集、投資管理與市場資訊供應等六大核心功能。以下將簡述新興支付、存貸業務及投資管理等金融科技服務，分別舉例說明 Fintech 如何利用「服務平台」上新的「服務形式」提供「服務本質」仍然是金融的營運模式。

一、新興支付（Emerging Payment Rails）

WEF 指出正在簡化或消除傳統機構作為中介的角色，提供客戶更低的價格、更高的報酬為支付的破壞式創新趨勢之一。隨著更有效率的支付替代方案被採用，傳統支付所扮演可信任中介的角色可能減弱。我國以往透過銀行之間中介的財金資訊股份有限公司（以下稱財金公司）所提供的共用平台，讓客戶可以隨時隨地且低手續費的方式進行跨行轉帳、繳費及消費的支付服務。

由於網路連結成本的降低與網路交易安全的提升，在金融監理法令的開放與進步下，金融監督管理委員會開放約定連結存款帳戶付款（Account Link）的服務，電子支付機構可以與各家銀行直連，由其發動扣款指示。另一方面，電子支付機構亦可透過與各家銀行合作收款服務，即可提供客戶多銀行扣款與多銀行收付款的服務。例如「街口支付」，其所提供的收付款「支付平台」，即可達到傳統跨行支付的「支付本質」，同時又可降低跨行的手續費。與財金公司中介共



用平台不同的是：財金公司面對的是銀行，銀行再面對客戶，而「街口支付」則直接面對客戶，提供的金融服務將更加多元與彈性。簡單的作業流程如：甲銀行的 A 帳戶，透過「街口支付」約定連結存款帳戶扣款，再透過「街口支付」轉入乙銀行的 B 帳戶，客戶無需經由銀行也無需透過財金公司，就完成跨行轉帳交易。

二、存貸業務 (Deposit & Lending)

銀行的「服務本質」，簡單講就是「信用」的交換。銀行接受資金供給者的存款是「受信」於客戶，另外一方面放出貸款給資金需求者，則是「授信」於客戶。以往銀行扮演客戶信用之間中介的角色，活絡了資金的運用，促進經濟的發展，並由存放之間的利差創造利潤。是以銀行體系的信用服務，透過銀行中介的角色，與「看不見的手」的市場價格機制，使供給需求自動歸位，資金需求者無需尋找資金供給者。

然這樣的市場價格機制與基於風險衡平的考量，市場上仍有資金供給者與資金需求者的需求無法被傳統中介角色的銀行所滿足。是以部分民間融資公司提供媒和資金供給者與資金需求者服務，讓資金需求者與資金供給者直接彌平需求的缺口，完成高風險高報酬的借貸服務。其實這就是 WEF 的創新項目「替代貸款」

(Alternative Lending) 中點對點 (Peer to Peer, P2P) 的貸款服務，消除資金借貸中介的角色。例如「鄉民貸」，透過科技的方式，建立 P2P 網路貸款平台，以該「存貸平台」上新的媒和「借貸形式」，提供「借貸本質」仍然是資金供需之間信用交換的金融服務。

三、投資管理 (Investment Management)

以往客戶有投資需求，通常都是透過自己研究，高淨值客戶則透過理財專員推薦。理財專員深度了解客戶的需求與喜好，精準地提供客製化與貼近客戶需求的產品，除以良好

的投資報酬率為誘因，更提供稅務、退休金規劃及房地產多面向的整體規劃。然而，以理財專員進行投資管理的方式具有的資金門檻較高、不易理解、執行效率較差以及失誤率較高的情形。是以傳統理財專員的服務大都集中於高資產淨額客戶以及傳統投資管理通路。

全球金融危機後，客戶對銀行理財專員產生不信任，金融科技業者結合科技之勢乘機而起，透過機器人理財 (Robo-advisor) 並以零售演算法交易 (Retail Algorithmic Trading) 為基礎，利用大數據資料，賦權投資者 (Empowered Investors)。如「Wealthfront」，已從原本的人為操作，轉為「全無或極少人工」的服務，降低客戶進入的資金門檻，並提高執行效率與降低失誤率，讓客戶以成本更低、有更好權力來做決策，也使傳統的理財顧問面臨挑戰。同樣的理財服務，卻有完全不同的服務形式。

肆、我國金融科技發展環境

金融科技產業的發展，主管機關的態度及法規環境扮演著舉足輕重的角色。在金融科技發展已經成為主流的今日，監理法規制度如何設計，才能有效發揮監理作用，並創造與金融科技業者良性互動的環境，將是金融科技發展成功一塊重要的拼圖。

104年2月4日通過之電子支付機構管理條例，可謂我國近年來開放科技業者涉足金融領域的第一部法令，其中規範了非金融機構辦理支付業務，並將傳統的代理收付實質交易款項服務，擴增至收受儲值款項及電子支付帳戶間款項移轉服務。前述約定連結存款帳戶付款服務也在相關的法規中開放，相關的發展仍有待持續觀察。

此外，107年1月31日公布之金融科技發展與創新實驗條例，讓我國成為繼英國、新加坡、澳洲和香港後，第五個擁有監理沙盒制度的國家。其內容包含建立創新實驗環境及相關管理規範的法源，透過此法，使金融科技創新能夠在不

影響現行金融市場正常運作與穩定金融秩序的條件下，創造一個測試環境，俾利未來能夠正式進入市場營運。目前已有許多業者正積極準備進行相關申請，在業務面，包括P2P網路借貸及機器人理財；在技術層面，區塊鏈技術、身份辨識技術等，都可在沙盒實驗其可行性。

伍、結語

我國Fintech或是銀行創新服務正逐步發展，彼此具競合的關係，結合金融業務的科技創新才能發揮其市場價值，科技的成本不斷降低，而服務的加值不斷提高，增減之間，客戶可以在相同的費率下獲得更好的體驗。銀行創新服務透過學習Fintech的技術能力或是與不同Fintech合作夥伴進行跨領域的策略聯盟，並向PayPal、Line或是Uber等科技業者學習，建立新的「服務平台」來提供新的「服務形式」。其所帶來的影響不僅只限於金融服務的提升，更將其他多元的應用科技帶進金融業務的範

疇，進而發展出新型態的解決方案。

參考文獻

1. TechOrange (2016)，「人類理財員 VS 機器人理財：勝負關鍵就在『情感』的連結」(2016.10.31)，下載：<https://buzzorange.com/techorange/2016/10/31/fintech- robo- advisor/>。
2. 張道宜 (2017)，「靠機器人理財 真能穩賺不陪？」，今週刊，1078期 (2017.08.17)。
3. 張庭瑜 (2017)，「全球第五，台灣金融監理沙盒三讀通過，實驗期最長達三年」，數位時代 (2017.12.29)。
4. 經濟日報，「LINE 擬申設純網銀」，2018.02.06。
5. World Economic (2015) "The Future of Financial Services How disruptive innovations are reshaping the way financial services are structured, provisioned and consumed." ❖