



傳統金融業因應金融科技 (Financial Technology, Fintech) 發展之現況簡介

全球科技發展一日千里，造成消費者行為與習慣的快速變化，傳統金融業面臨客戶忠誠度降低及消費者意識高漲的挑戰。如何因應數位科技的演進、如何利用行動科技成為引導數位金融的前端、如何分析客戶行為資料、如何成為客戶的資訊金庫、如何在對客戶有意義的時間和地點提供擴增服務，都是傳統金融業未來發展的方向。

黃世欽（臺灣銀行電子金融部高級襄理）

壹、傳統金融業者與金融科技 (Fintech) 業者的創新與合作

資訊科技日新月異，各種創新所引起的「心理衝擊」以及「擴散效應」改變人們的生活形態與消費行為，成為消費者行為改變的兩股主要力量。現代人在資訊時代擁有更多的

選擇，可以享受到更優質、更迅速和更便捷的服務。而傳統金融業在這兩股力量下，面臨客戶忠誠度降低及消費者意識高漲的挑戰，莫不絞盡腦汁期望以全新的數位化服務獲得客戶的青睞與肯定。

資誠聯合會計師事務所於 2017 年 4 月 11 日公布《資誠 2017 全球金融科技調查報告》，針對全球六大地區來自

71 個國家的 1,308 位高階主管進行調查，探討數位化浪潮為產業帶來的衝擊與金融業者採取的準備。調查結果顯示傳統金融業除了正在積極參與創新外，也與 Fintech 業者進行合作。更廣泛的金融創新應用，不僅是為順應趨勢，更重要是為要找到最好、最有效的方式來提供客戶更好的服務。而驅使傳統金融業者與 Fintech

業者建立合夥關係的最主要原因，一方面是因為獨立性的 Fintech 業者興起並克服傳統技術解決了與客戶之間溝通的問題，傳統金融業者因此意識到營收將可能受到侵蝕。另一方面，Fintech 業者需要獲得資本挹注，也需要傳統金融業者的客戶資源。

貳、傳統金融業者與 Fintech 業者的競爭

勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte) 綜合評比全球 21 個金融中心的金融科技發展現況，並發布《金融科技，全球互聯：2016 全球金融科技中心評估報告 (Connecting Global Fintech: Hub Review)》。針對全球 21 個金融中心，調查分析定量與定性資料，評估在金融科技領域的發展現況。透過「世界銀行經商環境指數」、「全球創新指數」、「全球金融中心指數」三項指標為這 21 個金融中心進行評分。報告結果指出，全球前五大最利發展金融科技中心之地區依序

為：倫敦、新加坡、紐約、矽谷與香港。倫敦、新加坡、紐約與香港長久以來均被視為最具領先地位的金融中心，不論是政府支持、監管機構、投資資源及專業人才皆相當完善，健全的金融基礎建設，加上其金融生態圈內的合作無間，使它們仍居於金融科技發展的領先地位。而相較於傳統金融重鎮，矽谷則是以黑馬之姿入榜，其最大優勢即為「科技創新」，眾多的金融科技獨角獸企業在此孵化而生，而 GAFA (Google、Apple、Facebook、Amazon) 四大企業也持續在金融科技領域擴大投資。亞洲金融重鎮之一的東京未被列入此份報告中，其在金融科技領域的投資額相對較低，被認為是落後於潮流的關鍵原因。細究其原因包括：金融監管嚴格、風險規避意識強、重視個人隱私與交易安全。但是隨著金融科技的巨大潛力日益顯現，日本政府也逐漸意識到其重要性，並刻不容緩地推行一系列改革。

勤業眾信報告指出，金

融科技重點在於如何透過科技使金融服務更有效率，同時亦能滿足消費者的需求；也就是未來的金融服務將利用各項關鍵科技，提高作業效率與改善使用體驗。根據調查結果，數據分析、行動通訊技術、應用程式介面 (Application Programming Interface, API)、數位身分辨識與機器學習，將會是金融科技快速發展的驅動要素。

參、臺灣目前發展金融科技的缺口 (Gap)

衡諸我國目前發展金融科技較為遲緩，除了肇因於我國傳統金融業提供的服務較第三世界國家普及與完善之外，本文認為，隨著科技的發展，我國在推進金融科技的過程中，相較於先進國家，明顯有發展上的五大缺口 (Gap)，說明如下：

一、創新模式與法規開放的 Gap

我國「金融科技發展與創



新實驗條例」，也就是俗稱的監理沙盒法案，業於 107 年 1 月 31 日經總統公布，並於 4 月 30 日施行。該法案期許金融科技創新能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，提供創造一個測試環境，以便未來能夠正式進入市場營運。儘管主管機關已經釋出善意，但在《遠見雜誌》與「政大金融科技研究中心」共同發起「2017 台灣 FinTech 業界大調查」中，台灣金融業者認為發展 Fintech 最大的挑戰仍是「相關法規限制」，交叉分析來看，高達八成新創公司都將法規限制視為最大挑戰。針對「監理沙盒機制」，調查結果中有 67.6% 認為監理沙盒有利於金融科技發展，「核准創新實驗於實驗期間排除該等法規命令或行政規則全部或一部之適用，並免除申請人相關行政責任」是大家對監理沙盒認同度高的最主要原因。值得一提的是，非保險的金融業有 75.3% 持正面態度，而新創公司卻有 71.4% 認為「不太有幫助」，「缺乏明確可行的後沙

盒階段落地機制」，是讓大家對監理沙盒沒有信心的緣故。

創新業務與新創業者需要更多元的嘗試與發展空間，在「管制中立」與「原則基礎監理」的基礎上，無論是對傳統金融業務創新、或是新創業者的加入，抱持鼓勵而開放的態度，才能有更多發揮的彈性。在維持金融秩序、保護消費者使用新科技的同時，兼顧可能帶來的各種風險，弭平新創業者、金融業者與主管機關之間期望的差距，進而提高創新業務與新創業者未來正式申請營業項目或營業執照的成功機率，提高國家的競爭力與整體產業發展，將是重要的挑戰項目。

二、新種服務與客戶需求的 Gap

支付寶、餘額寶、以及如今隨處可見的現金貸公司，C2C 市場一直是中國金融創新的集中地。而美國選擇完善消費者的金融服務，並在品牌上霸佔著用戶心智，諸多金融創新都聚焦在 B2B 服務上。在

眾多新創獨角獸中勇奪第一的 Uber，對全世界的大眾運輸業似乎帶來了不小的衝擊，在日本的發展卻受到阻礙，反而是結合銀髮金融的機器人、AI，在日本看起來有更多元的發展空間。同樣是金融科技，同樣是透過新的方式想解決消費者痛點並帶動金融產業的未來轉型，在各國金融基礎設施與國情發展上，衍生出截然不同的金融生態。

創新不是只有一種形式，而是基於民衆所需，以客戶為中心，思考用戶真實的需求。整個金融市場最重要的消費者是「人」，惟有貼近日常生活的新科技、新想法，打動「人」心，才能發揮破壞式創新的精神，提供差異化、具特色及優質便捷的服務。

三、組織結構與人才任用的 Gap

勤業眾信風險管理諮詢公司指出，Fintech 是兼具產業新創、人才培育與金融監理的多角度策略，金融科技人才不足是業者苦於無法快步轉型的原

因之一。「大數據相關人才」、「行動支付與物聯網人才」、「金融科技法遵人才」、「人工智慧 AI 人才」高居求才榜的前四名，如何有效結合人才發展與金融科技服務核心需求，是新創公司面臨轉型的首要挑戰。

「金融科技創新基地」把人才培育視為重點發展項目之一，並規劃「從業人才培育」與「校園人才培育」兩種策略方向進行，透過系統化的方式，掌握產業最新趨勢與脈動，有助於提高自我競爭力並擴散至國內金融科技產業的長遠競爭力。但專業人才難覓，培養緩不濟急，「在國內外招聘」(52.8%)、「透過產學合作尋找人才」(52.8%)，甚至「透過策略聯盟，建立外部人才網絡」(42.6%)成了業界招攬新人才最愛用的方式。金融與科技的結合，開創了產業新高度，而育才，正是影響金融未來演變的根本之道。

人才培育，百年樹人，無人才無法成大事，企業如此，國家策略發展亦是如此。提高

臺灣在全球人才競爭力排行，除自身發展人才培育之外，也可因區域性產生彼此吸引效果，聚集大量高競爭力人才於此區域並與國際接軌，若想踏上國際舞台與全球競爭，人才庫 (Talents Pools) 內涵的質與量，並將人才適當的導入合適的組織架構之中，就是成敗與否的關鍵指標，也是金融產業發展、資訊產業升級、創新產業成功的根本關鍵。

四、教育培訓與業務執行的 Gap

人才培育是重要的，而培育可以馬上與實務接軌的「即戰力」，更為重要。隨著科技與產業的快速變化，想要尋找同時具備金融領域知識 (Financial Market Domain Knowledge)、以及資訊科技背景 (Technology Background) 的人才，實屬難尋。客製化的「產學合作」課程或專班，就成為新型人才的孵育基地。在歐洲方面，排名全球前十所大學，如以數據科學研究著稱的倫敦帝

國理工學院 (Imperial College London)，則與提供金融數據、以及法律資料庫見長的湯森路透公司合作，推行金融科技和監管科技 (RegTech) 綜合課程。兩者將透過學界與企業界的合作研究專案，協助財金、監管、法律專業人士，解決金融科技與未來金融監理的挑戰。

因應金融科技人才的殷切需求，企業除了內部按部就班培養以外，與大學院校合作開課或實習訓練，在孕育金融產業人才的同時，更與金融業界、資訊業進行多項產學交流，掌握 Fintech 應用的長期趨勢，培養跨領域、跨應用人才。針對產業基礎設施、人才培養與人力需求之間的斷層，提出政策和方案，以提升產業與企業組織競爭力。

五、新創業者與金融業者的 Gap

金融科技是資訊、網路科技搭配統計分析、機器學習與人工智慧等技術，並應用於金融業的決策與顧客互動系統，

論述》預算·決算



本質上是屬於金融創新的一部分。金融業早已習慣金融創新，並常以此做為提升效率與利潤的途徑。雖然金融業與金融創新過去即已是共伴共生，但 Fintech 對金融業的衝擊卻仍不可小覷，現在 Fintech 不只是對目前金融業的營運產生影響，更重要的是促成 Fintech 興起背後資訊產業所帶動的產業革命，將持續進行而改變人類的生活方式，連帶牽動金融產業的變化與消長。

在「2017 台灣 FinTech 業界大調查」中，台灣 Fintech 業者，目前大多聚焦在服務及產品，金融業者則打算在未來一年內投注人力、資金的領域，側重於數位系統升級與數位體驗的打造。金融科技新創公司則有六成重點在區塊鏈技術研發，對於現在金融業很熱中的 AI、自動化程序等功能應用，並不是當務之急，突顯供需雙方的認知與需求落差極大。

面對金融科技的改變浪潮，金融業應對的時間要求也越來越短，加上金融科技的複雜性，迫使金融業者無法再以

過往那種大一統的防護標準，來因應每一種金融科技帶來的不同風險。傳統金融業面臨金融科技的眾多干擾，如何快速適應外部變化，從快速發展的「噪音」中找出真正重要的訊號，開發自身的商業模式，透過與新創業者的競合發揮最大效力。

肆、結語

如何因應數位科技的演進、如何利用行動科技成為引導數位金融的前端、如何分析客戶行為資料、如何成為客戶的資訊金庫、如何在對客戶有意義的時間和地點提供擴增（Augmented）服務，都是傳統金融業未來發展的方向。擁抱數位經濟，關注客戶全面體驗，讓客戶透過所偏好的通路（即 e 化及 M 化）來獲得所要的體驗，實為傳統金融業未來數位金融服務所面臨的最大挑戰，同時可能也是最大的成長契機。

我國傳統銀行業規劃數位發展計畫，衡酌本國國情、金融監理、資訊安全、客戶特性、

消費者權益保障以及科技之創新等情況，擁抱數位金流新契機，邁向創新的數位金融新環境。然而金融服務數位化的願景並非一蹴可幾，傳統金融業可分階段逐步進行數位金融之改造與創新，以掌握金融科技新契機。

參考文獻

1. 資誠聯合會計師事務所，《資誠 2017 全球金融科技調查報告》，2017.04.11。
2. Deloitte 與全球金融科技中心（Global FinTech Hubs Federation），《金融科技，全球互聯：2016 全球金融科技中心評估報告（Connecting Global Fintech：Hub Review）》，2016.09。
3. 遠見雜誌，2017 台灣 FinTech 業界大調查，2017.09。❖