

lcome CTBC BANK

6



COVER STORY

共享優於競爭，全新金融生態系正在成形



開放銀行 大商機

開放銀行（Open Banking）的風潮，正從歐洲吹來，慢慢拓展到香港、澳洲、以色列、新加坡、墨西哥等，台灣金管會近年也陸續端出相關政策。如同比爾·蓋茲早在1990年代就曾說過，「銀行服務是必要的，銀行不是。」（Banking is necessary; banks are not.）未來，銀行將不再只是場所的代名詞，而是依附在生活中的每一件事情。金融產業開放、共享的浪潮，或許你還感受不到，但這波趨勢已是現在進行式，將挑起你意識到「服務痛點」的敏感神經、察覺到未被滿足的需求，甚至帶領你進入你從未想像過的自由開放境地。

製作人／高敬原 採訪·撰文／高敬原·蔣曜宇·陳建鈞 編輯／林美欣
攝影／蔡仁譚 美術／陳美如

作 為世上僅存的少數特許行業，從13世紀起便存在至今的銀行，為了顧及廣大民眾權益、維持金融穩定，至今仍受到政府高度監管，雖然銀行因此躲過1995年至2001年的網路泡沫化衝擊，卻也讓金融服務的創新，慢上其他產業許多。

金融科技(FinTech)浪潮的興起，就是想瓦解那些不夠科技化的大型金融機構。觀察近年來銀行在金融科技上的發展，火力大多集中在支付的創新，各家銀行紛紛推出自己的行動錢包，接著2017年Apple Pay登台，各類電子支付品牌百花齊放，帶動各銀行刷卡金額、發卡量屢創新高，民眾在連鎖通路甚至是夜市消費，幾乎可以不帶錢包出門。

許多銀行也藉由大數據、演算法，推出智能理財產品，紛紛推出數位銀行副品牌，創造與不同客層溝通的新通路，更有許多新應用，陸續進入監理沙盒實驗階段(Regulatory Sandbox，指新創公司在獨立環境內測試創新服務、商業模式)。今年，台灣金管會也發出三張純網銀執照，期待純網銀發揮「鯨魚效應」，刺激台灣金融科技創新，同時打破傳統金融體制框架，讓小型企業、年輕人更容易取得金融服務。

一堆麻煩，顯露金融服務痛點

2019年可以說是台灣金融科技，進入爆發性成長期的一年，然而，這些金融服務的演變，仍處於早期階段。例如與銀行打交道時，這些困擾你的「麻煩事」：申辦各類金融服務時，得填寫一堆身分證驗證；銀行提供的服務與需要的仍有落差；數位服務體驗也有許多改善空間；為了辦理一

項業務，必須來回跑銀行，在客服電話上無盡的等待……。

要舒緩這些不夠貼近日常生活的金融痛點，近年被熱烈討論的開放銀行(Open Banking)，可能是解方之一。

目前生活上已經可以見到在開放銀行概念下，所營造的商品與服務：消費者只要點開一個App，就能瀏覽名下所有的帳戶收支；想辦信用卡，再也不必重填資料，按一個鍵，財力證明、身分驗證自動帶入審核；甚至電信門號也能用來開戶；要買房地產，直接上銀行網站找房，同步就能算出房貸利率。這樣方便的生活已經來臨，並非天馬行空的幻想。

開放銀行的核心概念，就是將原本就屬於人民的個人資料與交易資料「還歸於民」，用戶自己作主是否同意將自己的資料，分享給任何一家金融機構或第三方服務業者；後二者可以運用這些資料，為顧客提供更加客製化、個人化的金融服務。

放眼全球，英國和歐盟都是開放銀行的先行者。

據統計，英國前四大銀行就包辦了全國8成以上的帳戶(current account)，這群用戶更換帳戶的轉換率更只有3%。這反映出金融業的兩個現狀：其一，大型銀行擁有穩定的高市占率，不需要付出太多努力也能留住客戶，導致金融創新發展龜速；其二，民眾不願更換銀行，也許與金融個資無法互通、轉換成本過高有關。

英國競爭暨市場管理局(Competition and Markets Authority; CMA)開放銀行業務負責人比爾·羅伯茲(Bill Roberts)便曾開玩笑地說：「在英國，大家寧可換伴侶，也不會想換銀行。」

2015年，在英國政府主導下，CMA宣

68%

新加坡星展銀行發現，占比39%的數位客戶，貢獻60%營收與68%獲利；數位服務不僅獲客成本低，獲利貢獻度也較高。

布開放銀行計畫，找來匯豐銀行、愛爾蘭聯合銀行、愛爾蘭銀行在內的9家銀行，共同成立「開放銀行組織」(OBIE)，合力制定通用的API(Application Programming Interface，應用程式介面)標準、管理規範、架構、安全機制等。

從2018年1月開始，銀行依規定必須透過開放API(Open API)，將顧客資料授權給非銀行的第三方業者使用。

歐盟同樣也是在2015年，通過並執行《第2號支付服務指令》(Payment Service Directive 2，簡稱PSD2)，將過去被銀行視為重要資產的客戶資料解放出來，分享給非銀行的第三方存取，包括消費者的帳戶資料、歷史交易資料，及銀行產品、服務等資訊。

因應PSD2規定，歐盟各國必須在2018年1月前，將PSD2納入各國法規中，成為歐盟開放銀行的立法基礎，讓歐盟居民對於個人數據，享有更大的自主權。

由此可見，「客戶資料共享」是開放銀行的核心，也將啟動金融創新的引擎。

兩大好處，吸引傳統銀行釋出資料

首先，從「競爭」的層面來看，開放銀行的推展，有助降低新創業者，尤其是非金融業者進入金融市場的門檻。當各行各業能在更公平競爭的環境中，憑藉自身優勢，挖掘出更多商機和創新，也能激發銀行不再只靠著利率高低吸引顧客，轉而開發更好的商品和服務。

其次，從「競合」的層面來看，未來的金融產業，將由既有金融機構與第三方業者合作共生，邁向利潤共享、資源共用、風險共擔的新模式。

對大型銀行來說，與三方業者合作不



銀行將不再是一個場所，而是一種行為

因應新科技、使用者行為改變及法規的演進，未來金融服務將碎化成標準元件，金融行為也不再局限於銀行，而是隨時隨地都能發生。

但可以開發新客戶，也能從既有客戶使用新服務的行為，作為改善和創新的基礎。小型金融機構也能藉由跨業合作、各類服務串接，觸及更大的市場。至於第三方業者，由他們所開創的新商業模式，將能夠在合法合規的架構下，快速串接銀行金流，並透過分潤的型態獲利。

最後，開放銀行的最大受益者，將是在既有金融體系中仍有不滿的族群，以及或許因為身分、社經地位等因素，而無緣被納入金融體系的「金融小白」。當金融市場變得開放且競爭，各方業者的決勝關鍵就在多元服務和客戶體驗。老牌銀行必須擁抱更開放的思維，讓消費者在任何生活場景中，都能無痛、無縫地使用金融服務。

如今，開放銀行風潮也吹向台灣。今年6月，金管會拍板定案，台灣採用不修法、不強制的模式，由銀行與第三方業者合作推動，並將開放銀行的進程分成3大階段：

第一階段：公開資料查詢。目前已開放業者測試，比如價網之類的第三方平台，可透過API串接各銀行的商品資訊，像是定存利率、貨幣匯率、房貸利率等，民眾可直接在網站中，比較各銀行的利率。

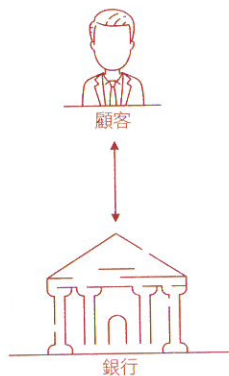
6成

在全球企業，計畫全面採用開放銀行所需的重要技術API(應用程式介面)的占比，已經高達6成，全新生態系逐步成形。

對產業〉開放銀行4大優勢，推動金融創新 ——開放銀行與傳統銀行差別

傳統銀行

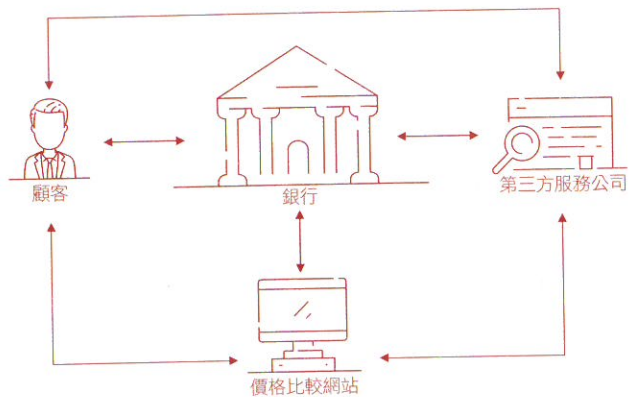
銀行握有消費者、金融產品數據資料，但資料不開放，產業合作度較低。



- 特點**
- 1 服務高度中心化。
 - 2 握有客戶金融資料，但客戶若要轉換服務時，資料無法互通。

開放銀行

銀行將消費者、金融產品數據資料開放出去、共享，促使跨產業合作機會大增。



- 特點**
- 1 在用戶同意下分享金融資料，透過開放API，讓第三方開發者在金融機構外，打造服務與應用。
 - 2 強調共享價值，與不同產業結盟合作，用戶在金融上，有更大、更透明的選擇權。

資料來源: Deloitte Analysis

優勢

- 1 對大型銀行：可開發新客戶，也能從既有客戶使用新服務的行為，作為改善和創新的基礎。
- 2 對小型金融機構：藉由跨業合作、各類服務串接，觸及更大市場。
- 3 對第三方業者：快速串接銀行金流，並透過分潤的型態獲利。
- 4 對消費者：當金融市場變得開放且競爭，消費者便能享受多元服務和創新體驗。

· **第二階段：消費者資料查詢。**包含帳戶開戶與附屬業務申請、信用卡及附屬業務申請、消費者個人資料查詢等。用戶可以將個人資料打包帶走，例如在A銀行填寫過的個人金融資料，可以直接拿去申請B銀行的戶頭，不必重複填寫資料。

· **第三階段：交易面資訊。**包含貸款清償、扣帳授權等。用戶可以透過第三方業者的App，直接連結帳戶扣款、消費支付，以及整合不同帳戶的資金。

針對第一階段，金管會已委託財金公司（前身為財政部設立的「金融資訊服務中心」，後改制為「財金資訊公司」），協同銀行和第三方業者參與討論，並交由財金公司制訂API標準。

而財金公司也已於6月間，完成第一階段技術與資安標準制定，統合13家銀行與

業者需求，訂出通用的API規格。財金公司的開放API平台在9月底時推出，往後第三方業者可以在開放API平台上，看到所有參與銀行上架的API。

過去各銀行釋出的API，大多是自有規格。財金公司將資訊規格標準化的好處是，第三方業者將來要與各銀行合作時，能直接串接所有銀行系統，更有效率。

根據財金公司統計，第一階段開放的API總數有18支，類型分成存款、貸款、投資理財、其他銀行服務四大類。截至9月，共有24家銀行參與開放銀行通用規格，19家銀行完成第一階段開放API驗證。今年10月就可陸續看到「公開資料查詢」的場景上線，主要包含利率、匯率、ATM位置、分行資訊、產品資訊等。

至於開放銀行第二階段「消費者資訊

69%

根據優利系統 (Unisys) 在今年公布的報告，台灣有69%的消費者在選擇銀行服務時，將資料的安全性視為最重要考量；只有19%願意將個資分享給銀行，這對開放銀行的推動，將造成不小的困難。

對民眾〉以後簽保單、匯款都將更方便了

場景一：簽保單

也許你有過這樣的經驗：想要更換保單或保險公司，總是有一大堆的文件資料都要重寫，而且都是已經寫過的重複訊息，讓人感到既不便也很花時間。



未來在開放銀行概念下，只要取得用戶同意，保險公司便可透過API，直接將客戶資料傳給新的保險公司。你只需要在手機上點一點，用生物辨識通過驗證後，就能完成轉移投保程序。



場景二：匯款

開學了，Amy要匯錢給在美國念書的女兒。她名下有4個不同的銀行帳戶，但單一帳戶的存款金額都不夠，必須從多個帳戶提錢出來才能湊齊。

在開放銀行的API串連下，Amy平時使用的轉帳平台開始分析平時Amy用錢的習慣，發現她的D帳戶通常用來支付生活開銷，因此建議她D帳戶提最少錢，剩下的錢由ABC帳戶平均提出。

Amy同意系統的分析建議，按下確認鍵後，錢就順利匯給在美國的女兒。

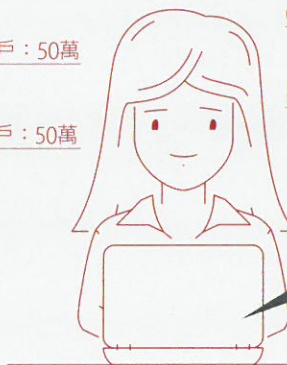
Amy的帳戶

A帳戶：50萬

B帳戶：50萬

C帳戶：50萬

D帳戶：10萬



系統分析 -----
嗨Amy，您平時的生活開銷多從D帳戶支出，因此建議您此次將D帳戶提撥最低數目囉！

查詢」，預計今年12月完成技術與資安標準制定，上路時間仍有待主管機關訂定；第三階段「交易面資訊」，則會等第二階段實施6個月後，才會完成技術與資安標準訂定。

雖然目前對多數消費者來說，在生活中會碰觸到的金融服務，依舊是「新舊」夾雜的體驗。然而金融機構正面臨模組化、平台化時代，金融服務像是一塊塊不同功能的小積木，融入各種服務當中。過去，你得跑一家又一家實體銀行、點開一個又

一個App來查帳、轉帳、付款，甚至所有與金錢相關的服務都得連接回實體或網路銀行，但這些行為正在改變與瓦解。

金融創新教父，布雷特·金 (Brett King) 曾在《Bank3.0：銀行轉型未來式》將開放銀行的精神作了最佳註解：「銀行已不再是一個場所，而是一種行為。(Banking is no longer somewhere you go, but something you do.)」傳統銀行將從封閉走向共享，一個全新的金融生態系已然成形。

圖解開放銀行，為何全世界都在熱？

傳統銀行 7 變轉型，

揭金融未來式

開放銀行，風潮從歐洲吹到全球

最積極擁抱數位轉型

歐盟

- 2018年1月起，歐洲開始執行最新的PSD2指令（支付服務指令第二版），要求歐盟會員國需將此規範納入法規中。
- 在客戶同意下，銀行必須將客戶資料透過共通格式開放；第三方業者也能直接在線上完成支付、訊息交換，一改過去銀行壟斷金融消費數據的情況。
- 截至去年9月，平均每個月業者會有1750萬次開放API數據的請求。

英國

- 2016年，英國競爭及市場管理局（CMA）成立開放銀行實施組織（OBIE），設計出API標準。
- 開放銀行工作小組OBWG負責訂定法令，確保客戶資料安全開放。
- 2018年1月，CMA要求9大銀行在客戶同意下，將內部顧客資料透過開放API，提供給第三方業者使用。

美國

- 大型銀行與個別夥伴達成資料分享協議，例如：2017年摩根大通和財務軟體公司Intuit建立合作關係，將通過API對外安全地分享金融數據。

非洲

- 奈及利亞開放科技基金會發展開放API標準。
- 南非儲備銀行（SARB）透過建立監理沙盒，強化與新創合作關係。

香港

- 今年1月釋出開放API架構規範，但沒有強制銀行配合。
- 20間銀行參與開放銀行，提供超過500個開放API，讓產業串接銀行的服務與資訊。

台灣

- 2019年初立法院進行Open Banking Data公聽會。
- 金管會表示，未來開放銀行將採取香港「不強制銀行配合」模式。

亞洲最早起步

新加坡

- 在2014年的「智慧國家新加坡計劃 Smart Nation Singapore」中，定出要透過開放資料來導入新數位科技。
- 2016年起著手建置API系統，也跟東協金融創新網絡（AFIN）共同建立跨國性的「API交換平台」（APIX），開放給產業串接。
- 2017年底，由政府打造的API Exchange (APEX) 作為資料分享交換的中心平台，使政府機構間可以安全地分享資料。
- 2017年推出存有身分證、職業等資料的My Info服務，民眾有權將My Info資料授權第三方做身分驗證，方便民眾申辦金融服務。

澳洲

- 2018年4月通過消費者資料權立法。
- 2019年7月，開放澳洲四大銀行信用卡、存款等資料。預計2021年，開放包括房貸等所有金融商品資料。

開放資料，FinTech發展最關鍵一步

從信用卡的發明，到網際網路的出現，科技一直扮演著讓金融服務不斷進化的重要角色，過去難以被撼動的大象，得以一步步退去框架。未來客戶需要的是金融服務（Banking），而不需要銀行（Banks）。



1

實體分行

bank

銀行最早出現於13世紀義大利威尼斯，十八世紀末至十九世紀初，在歐洲普遍發展，成為人們支付、存款、貸款、匯款等金融業務的信用中介機構。

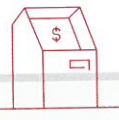


2

信用卡

credit card

信用卡概念誕生於20世紀50年代，由美國曼哈頓信貸專家麥克納馬拉（Frank McNamara）發明「先消費、後還款」的商業模式，讓支付不再只靠現金。



3

自動提款機

ATM

英國人約翰·謝菲爾德-巴隆（John Shepherd-Barron）在1967年發明的第一部電腦自動提款機，辦理提款、存款、轉帳等銀行服務時，不必再跑到實體分行。

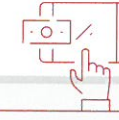


4

網路銀行

Online Banking

進入網際網路時代後，許多銀行開始推出線上平台。只要有一台能上網的電腦，就可查詢帳戶、轉帳，跟傳統管道（如櫃檯）相比，服務不受時間、空間限制，還可讓銀行省下不少人力成本。

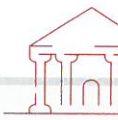


5

純網銀

Internet Only Bank

2014年後，在FinTech的帶動下引爆純網銀熱潮。純網銀幾乎所有業務都經由網路進行，除了總行及客服中心，不得設立實體分行、也無分支機構或營業據點；業務範圍則與傳統銀行無異。

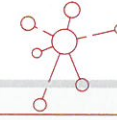


6

開放銀行

Open Banking

是FinTech發展最關鍵的一步。銀行可透過API，將資料分享给第三方業者。這股風潮最早來自歐洲，歐盟在2018年上路的PSD2法案，要求銀行獲得用戶授權後，開放第三方存取金融數據。



7

區塊鏈

blockchain

是FinTech的關鍵技術，特色是去中心化，且具有交易即時同步完成清算的特色，能大幅縮短跨境匯款時間，節省大量金融交易成本，被認為對現今金融運作模式的創新性最強。

台灣首波應用，年底上線

第一階段

公開商品資訊（不含用戶資料）。

第二階段

客戶資料（需本人同意授權）。

第三階段

交易資料（終極目標，能執行所有交易）。

開放模式

台灣採用不修法的香港模式，由銀行與第三方服務公司（TSP業者）自訂規範合作推動；歐盟採用立法，強制銀行將資料開放到類似聯徵中心第三方單位，再將資料分享给TSP業者。

進度規畫

第一階段在6月時，財金公司已完成API共通標準，第一個應用在今年第10月上線；第二階段預計今年12月完成技術及資安標準制定；第三階段待第二階段上路半年後才會訂出標準。

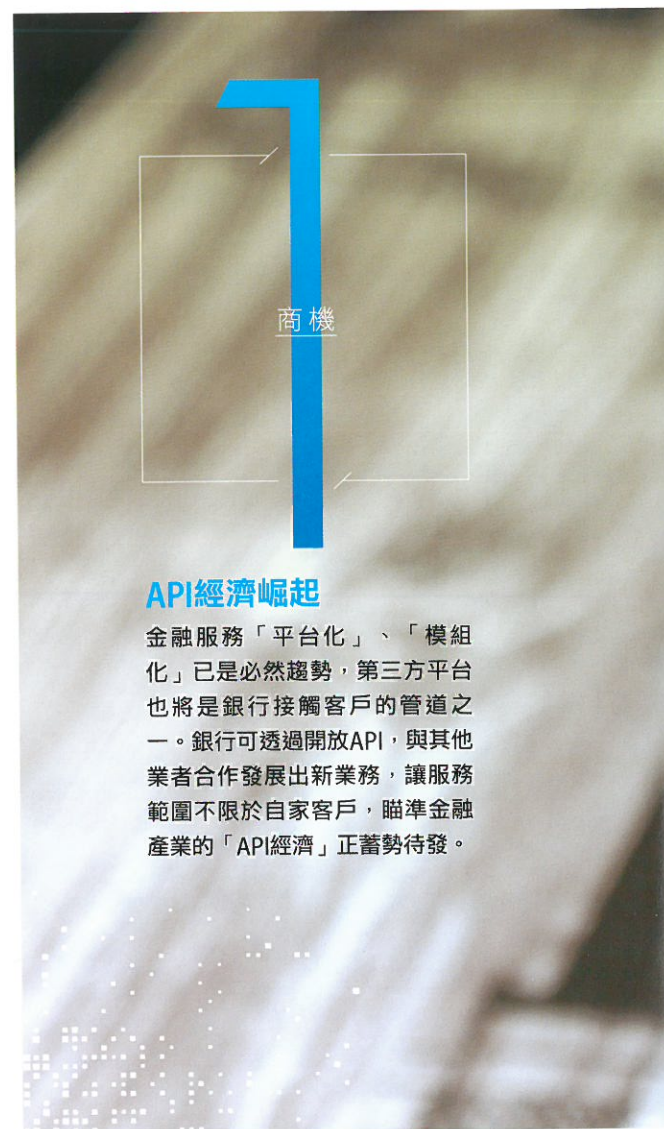
參考資料：財金公司、金管會

未來十年，顛覆你的生活

開放銀行三大商機

現在是數據為王的時代，誰能掌握資料，就等同掌握先機。過去封閉、保守的金融業，在開放銀行（Open Banking）的浪潮下，將迎來新服務、新機會，以及三大新商機。

開放銀行的核心在於「開放」，銀行在顧客同意的前提下，利用API（Application Programming Interface，應用程式介面）與第三方業者、產業對接，提供消費者更便利的服務，「API經濟」將崛起；有了最關鍵的API技術，消費者可以在任何時間、任何地點使用金融服務，帶來「場景金融」；此外，對於傳統銀行而言，也能夠網羅沒有信用紀錄的「金融小白」，搶先攻占潛力市場。未來十年，消費者與銀行的關係將達到前所未有的緊密。



商機

API經濟崛起

金融服務「平台化」、「模組化」已是必然趨勢，第三方平台也將是銀行接觸客戶的管道之一。銀行可透過開放API，與其他業者合作發展出新業務，讓服務範圍不限於自家客戶，瞄準金融產業的「API經濟」正蓄勢待發。

如果將「開放銀行」（Open Banking）的概念比喻為一支交響樂團，那麼銀行、消費者和第三方服務公司（Third-Party Service Providers，以下簡稱TSP業者）個個都是不能缺少的樂器，各自扮演不同的角色與功能，如何整合三方，奏出和諧優美的音色，將決定演出的成敗。

在開放銀行生態圈裡，握有金融資料的銀行，可在消費者同意的前提下，將資料開放給TSP業者使用，發展新的金融服務與場景；銀行也能以TSP業者收到的消費者回饋、數據為依據，提供更符合消費者需求的產品。

在過去，金融資料涉及個人隱私，資訊的流通受到法令的嚴格規範，跨業串接金流也是非常麻煩

費工。當開放銀行的時代到來，來自新創或各產業的TSP業者，就可以發揮所長，靈活運用獲得解禁的金融資料，為消費者提供多元的服務與應用場景。

而要让資訊與金流順暢串接，「開放API」（Open API）便是關鍵之一。

開放API兩個特徵：標準化、規模化

API（應用程式介面）是串連「金融數據」與「TSP業者提供的服務」的介面設計，開放API有兩大特徵：第一是「標準化」，API的格式統一，合作雙方的資料可以相互使用、分析；第二是「規模化」，開放API能帶動更多潛在客戶使用第三方服務，同時擴大銀行數據庫的資料，藉由流量接觸新客群，獲取更多利潤。

過去，顧客資料抱緊緊；現在，攜手業者共築生態系

跨產業快速串接金流， 銀行「愈開放愈好賺」

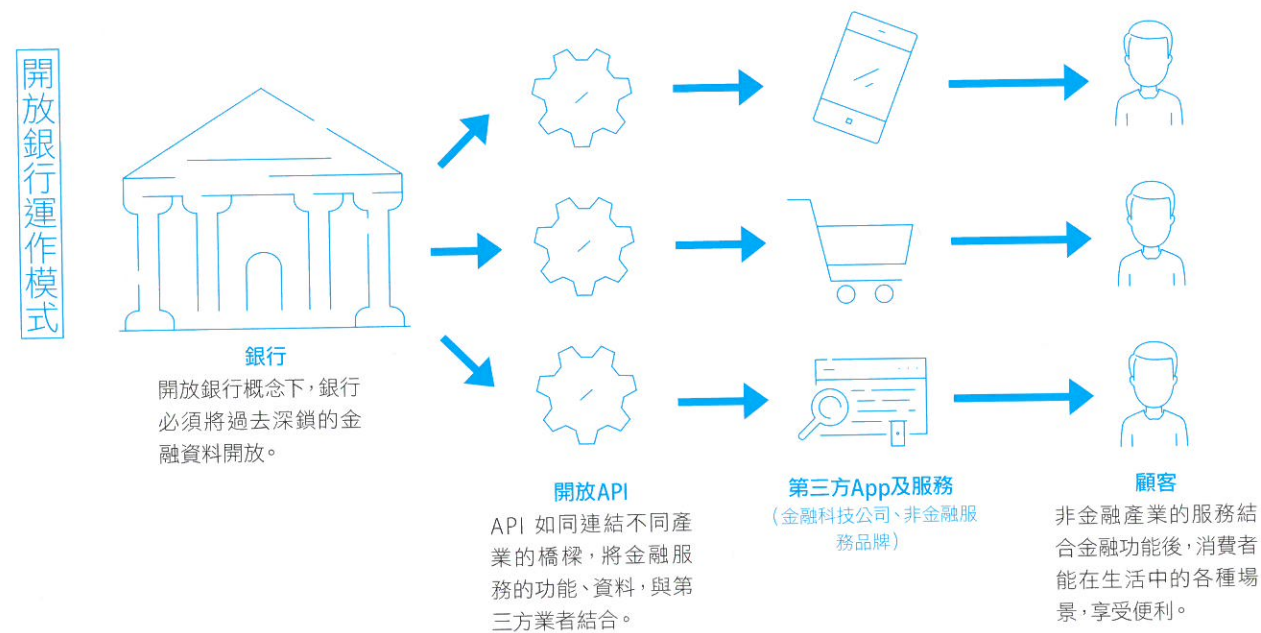
開放銀行的關鍵技術：API

Instagram上的照片能一鍵同步分享到其他社群平台；各大新聞網站上，可以透過Facebook按讚、留言；店家的網站內，也能直接嵌入Google Map，讓消費者清楚店家位置……這些生活中常見的功能，背後都有API的幫忙。

API（Application Programming Interface，應用程式介面），可以想像成是連接軟體與軟體之間的橋樑，能幫助開發者省去從頭開發的精力，快速達成目的。比較知名的API像是Google Maps、Windows API、Facebook Graph API等。金融業要挖掘出新客戶，必須透過網路資源，開放API（Open API）就是非常重要的工具。比如說，串接銀行API的第三方業者，可讓消費者在直接在頁面上付款、轉帳，而不需要跳轉到銀行網站。

● 開放銀行如何利用API，顛覆你的金融體驗？

銀行將金融資料開放，透過開放API (Open API)，將金融服務分享給第三方業者，並加到產品設計中，產業業者再選擇適合的API串接。在跨產業合作下，消費者無論在網路購物、查詢房屋貸款價格時，都能夠直接使用金融服務而不須透過銀行。



有了開放API，TSP業者可以向顧客提出存取其金融資料的要求，開發出比價、資產管理、一站式平台、繳費等應用，打造可獲利的商業模式。

舉例來說，當通訊軟體的支付服務，在獲得消費者授權開放自己的金融資料後，可以透過API與銀行串接，方便用戶直接在通訊軟體中完成轉帳，而不必再回到銀行網站主體，也不需要登入網路銀行或是手機App。

由於消費者往後將能夠自行決定，要將個人金融資料分享給誰，做出最有利於自身的決定，例如將資料授權給比價平台，節省比較各家銀行產品的時間，或是將資料開放給其他金融機構，以節省重複輸入個資的次數，加快投資交易速度，因此，銀行業者之間將存在著微妙的競合關係，TSP業者也將成為連結銀行和消費者之間的重要角色。

根據市場研究機構IDC統計，到了2020年，銀行和

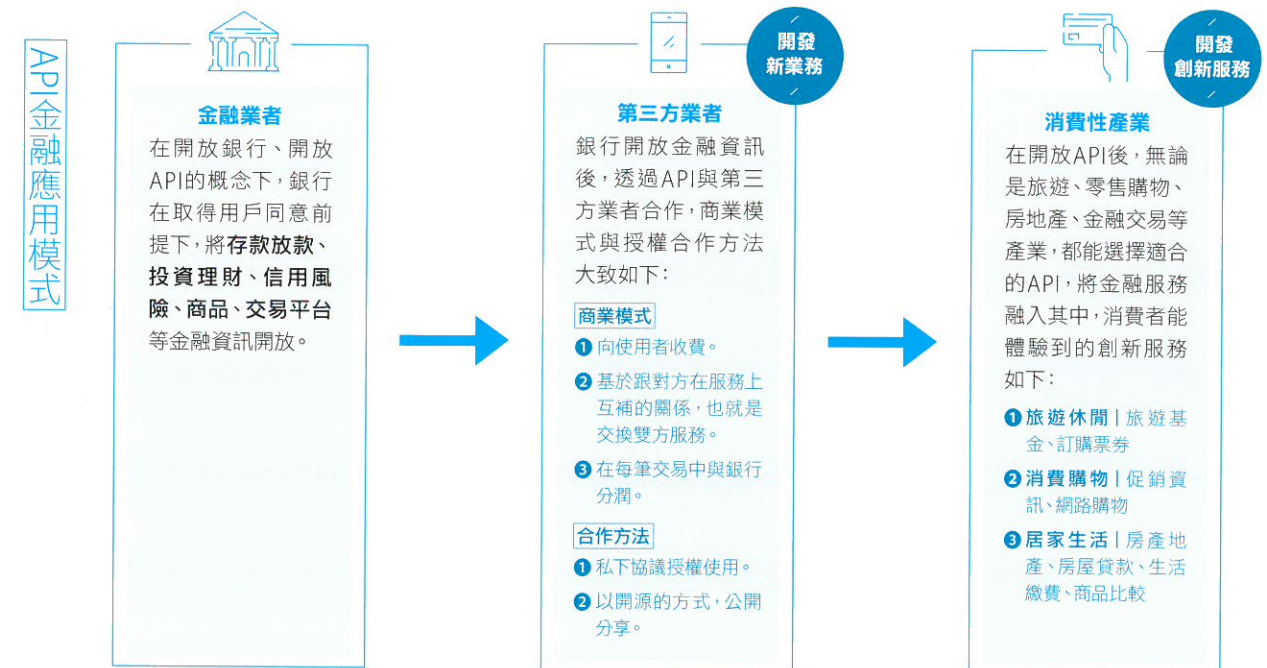
客戶接觸的管道將超過12種，包括社群平台、行動網銀、影音及物聯網裝置等。

過去一年來，台灣許多電商零售品牌、科技公司，也紛紛跨足金融支付領域，像是全聯推出PX Pay、遠東集團推出HAPPY GO Pay，可見銀行業者單打獨鬥的時代已經是過去式，積極參與不同的生態圈，在民眾的日常生活中，適時地提供金融服務，將成為金融機構的優先要務。

銀行異業結盟背後盤算：接觸新客群

「每個金融機構或銀行的本業，都需要調整與改變。」凱基銀行創新科技金融處資深副總經理周郭傑認為，未來銀行的經營模式，將不再是從頭到尾通包，而是透過與產業共享價值鏈，發展出新的獲利模式，才能一起把市場做大。

然而，過去銀行將客戶數據視為獨占的金礦，開放



資料來源：資策會MIC

API將迫使銀行與其他業者共享資訊和利潤，銀行這麼做的誘因何在？

遠東商銀數位金融事業群副總裁戴松志分析，過去幾年，許多銀行推出行動錢包，最後卻有不少服務因為經營不善退出市場，主因就在於銀行將服務建在自家平台，只服務自家用戶，沒有好的合作夥伴關係，導致缺乏生態系場景。

API經濟的核心，仍舊必須回到用戶體驗。銀行必須具備資料導向思維 (data-driven thinking)，透過API，與第三方業者串接，不但能夠透過異業結盟，接觸到新客群，還可以加速銀行的數位化轉型，讓民眾有更多機會與銀行互動。

永豐銀行電子金融處處長黃品睿就認為，搭上開放API風潮，小型金控也有機會跨大打擊面，展開「主動型服務」。

以信用貸款為例，過去是客戶有資金需求，銀行提

供相關資訊，屬於「正向查詢」。未來透過開放API，用戶可以自行決定，是否將他們在信貸比價平台上輸入的個資 (年齡、年收入、任職公司等)，以不公開的方式，個別傳送到各家銀行，銀行進一步依據自身所能提供的條件，即時告知用戶可以借貸的金額和利率，做到「反向報價」。

致勝關鍵：誰能提供完美體驗

資策會分析師朱師右認為，未來十年，金融服務將變得無所不在，商品模式會依照需求目的客製化。研究與諮詢公司Gartner也預測，2021年將有65%的網路服務新應用，會透過API串聯跨產業服務，顯示「API經濟」正在快速崛起。

未來，誰能夠在API經濟中勝出，關鍵不在於技術先進與否，而是取決於誰能夠提供好的用戶體驗，自然融入消費者的生活場景。

台灣案例

自詡挑戰者：凱基銀行

逾30家銀行串接它的API 信貸、繳帳單一站搞定

前身是萬泰銀行、2015年正式更名的凱基銀行，自知在傳統金融服務上，難以與大型行庫競爭，所以在重新出發之際，就將「數位創新」視為重要戰略，自詡為「挑戰者銀行」(Challenger Bank)，試圖透過金融科技(FinTech)的力量，突圍而出。

「創新力量往往來自關鍵少數。」凱基銀行創新科技金融處資深副總經理周郭傑認為，金融服務就像交響樂團，過去銀行是指揮家，負責主導產品服務的方向，FinTech、各產業業者各自演奏擅長的樂器，台下的聽眾就是消費者。而在未來，各行各業都有可能擔任指揮家的角色。

他指出，銀行從頭到尾掌握客戶價值鏈的時代終將過去，「共享、開放」的商業模式將取而代之。

第一波攻勢：敲碎「一體式」金融服務

凱基銀行的第一波攻勢，是將傳統的產品與服務敲碎、變形，把金融服務「碎片化、模組化、API化」，並在2017年底推出金融API平台「KGI inside」。

對新創業者來說，API有「隨插即用」、無縫接軌的優勢，將銀行業者的金融服務元件，運用在自身的創新服務中組裝成想要的產品，最直接的好處之一，就是節省開發成本。截至目前，已推出4大類、21支API，供18家業者串接。

開發API初期，凱基將目標鎖定在「生活繳費」服務。周郭傑解釋，經營數位平台的業者非常仰賴流量，繳費是「剛性需求」，每人每月平均會有4~5次需求，只要服務好用，用戶每個月都會來報到，黏著度相對高。

凱基的繳費API，像是把超商繳費流程搬到手機上，都是建立在開放的基礎上，任何人只需拿出帳單，店員根本

不會問繳費的人是誰、要繳哪家銀行的帳單。

不過，凱基剛開始構思繳費API的提案時，卻遭金融業人士質疑：「銀行都有自動扣繳，誰還需要這種服務？」但周郭傑觀察，既有銀行App內建的繳費功能，屬於封閉型交易，只能繳自己銀行客戶的帳單，而且必須額外下載App，認證過程繁瑣，每年交易成長率頂多4%~5%。相比之下，由於API的開放特性，不只是凱基銀行的客戶，國內超過30家銀行的客戶，都可以透過串接凱基繳費API的支付工具繳費，目前交易量累積超過10萬筆，月成長率達50%；而包括LINE、Pi行動錢包、麻布記帳等多個異業策略夥伴，也都已經串接凱基的繳費API，方便用戶繳交信用卡、水電、停車等帳單。

周郭傑分析，銀行做開放API的目的，並非要把流量導回自家平台，或強制用戶使用凱基的平台，而是希望讓消費者無須轉換平台，就能使用金融服務。

第二波攻勢：把門開得更大，與新創合作

今年初，凱基和全台最大的信用貸款比較網站AlphaLoan合作「數位信貸API」。過去若要貸款，沒有一個公開平台可以比較不同銀行的貸款方案、利率，AlphaLoan的服務，就是做為貸款者和銀行之間的橋樑，在貸款前，AlphaLoan會分析客戶授信數據，例如：Facebook、電商平台、個人實名資料等，給出銀行核貸結果預測。

過去做完比較後，使用者仍要填寫大量個人資料，



凱基銀行創新科技金融處資深副總經理周郭傑認為，透過「共享、開放」的新模式，將重新定義新服務。

以及跳轉到銀行網站申貸，但串接「數位信貸API」後，使用者可直接在AlphaLoan的頁面上申請信貸，不需要進入銀行網站或下載額外的App。因為資料互通直接帶入，將原本客戶必要填寫的21個欄位資訊，簡化為14個，申請時間比過去縮短30%以上，而且就算原本不是凱基銀行客戶，也能在信貸比較網「一鍵」申請信貸。

帶著滿滿的經驗，凱基不僅成為財金公司「開放API研究暨發展委員會」創始會員之一，更成功協助3家新創商轉，其中一家從申請API到商轉只花了3周。

周郭傑認為，唯有把門開得更大，新的商業模式才有竄出的可能，未來在開放API的模式下，即使是小規模的銀行和新創，也能有機會接觸到大市場。

凱基做開放銀行兩特色

- 1 與18家業者異業結盟**
有生活繳費、數位信貸、信用卡辦理、銀行帳戶綁定扣款4大類API，串接18家異業夥伴。
- 2 成功協助新創商轉**
挾著豐富經驗，在金管會、金融總會設立的金科技創新園區，成功協助3家新創商轉。

國外案例

全球領頭羊：西班牙BBVA銀行

銀行App上做到商品比價 還能同步教你省錢撇步

說 到開放API的銀行，西班牙的BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria) 銀行可說是全球最著名的領頭羊之一。成立於1857年的BBVA，在全球35個國家累積了超過7,500萬名用戶，是西班牙第二大金融機構。BBVA雖年邁但不遲緩，它積極投入創新，是世上首先開放API的銀行之一。

2016年時，BBVA啟動了開放API平台的試營運企劃，一年後，他們正式開放BBVA的API市場，將用戶個人資料、信用卡交易紀錄、企業收支紀錄、支付及貸款服務等授權給第三方開發者。

如今，BBVA的App上已有了許多創新功能。像是最近推出的專案Bconomy，能讓用戶在App上比價，並依據消費習慣提供客製化的省錢建議，還能預測下個月的開銷狀況提供參考。

對於想要省錢的用戶，Bconomy也可透過大數據分析，找出消費習慣雷同的用戶消費情況，讓民眾參考。例如別人用了多少水電費，而自己



162歲的西班牙銀行BBVA年邁卻不遲緩，積極擁抱創新，攜手優秀新創公司及投資人，為顧客創造更好的體驗。

用了多少。如此一來，用戶就有更多資訊來協助他們達成省錢目標。

此外，想買房的人也能透過BBVA的「Valora」應用，來尋找理想中的房屋。BBVA Valora結合了地圖、房產價格、坪數大小、售價金額，讓用戶可以輕鬆找房。該應用還能夠幫用戶估算未來水電費、房屋貸款以及裝潢的費用，讓用戶能更加精準地評估預算。這項功能目前已有約三分之一的BBVA用戶在使用。

BBVA飛快的創新速度，來自於他們和開發者社群的緊密聯繫。早在2009年起，BBVA每年都會舉辦全球創業大賽Open Talent，讓他們與優秀的新創交流。不怕向開發者提供自己的數據，並能夠一同合作創造更好的客戶體驗，正是BBVA拔得頭籌的關鍵因素。

BBVA做開放銀行兩特色

- 1 結合大數據分析**
透過大數據分析，比對自己與他人在消費上有何不同，以此來調整自己的消費習慣。
- 2 開發多元的應用**
BBVA結合各式數據資料，在App上提供包含找房、支出管理等多元應用。

Meet 創業小聚

By Startups. For Startups. no.106

10.16 / 三 7:00 pm

AIoT Plus!

感知升級的物聯網全方位應用

創業之星



王友光
光禾感知科技
創辦人暨執行長

用AI及電腦視覺打造「全感知科技」

光禾感知科技基於機器學習、電腦視覺、訊號處理、空間識別、擴增實境(AR)等技術實力，提出「全感知」的核心AI技術，通過「人+機器理解空間」及「環境+感測器感知人」，收集並分析空間中的「人工感知」數據。



蔡宏彬
綠鋼科技台灣分公司
亞洲區經理

AI智慧電表 提供能源監控解決方案

Verdigris 能源監控系統是一項前瞻的能源管理技術，安裝後可即時追蹤、通知及偵測電力異常事件，結合專利傳感器和人工智慧，了解建築物的運作方式，並幫助診斷設備問題和管理能源。



沈書緯
犀動智能科技
執行長

Aiello 小犀管家 旅宿智慧語音平台

將人工智慧與機器學習帶入旅遊產業應用中，打造最人性化、最自然的人機互動體驗，重新定義人類未來生活方式。



楊吉評
行品股份有限公司
共同創辦人

掌握家門動態， 打造電子鎖+攝影機解決方案

Skywatch提供雲端監控服務讓用戶可以透過手機App與網路瀏覽器觀看遠端即時影像、存取雲端錄影並享受事件告警、斷線通知、影像智慧分析等各項雲端平台加值應用。



何家龍
業安科技營運長

串接行動支付、 自動通知補貨， 三分鐘升級販賣機

業安科技開發的販賣機升級行動支付模組，讓傳統販賣機升級行動支付暨雲端管理。整個模組僅有3個元件：數據機、天線以及一張貼在機身的QR Code，3分鐘即可讓既有機台進行IoT化的全新升級。

點評嘉賓



蔡欣翰 Andy

AppWorks 之初創投 / Partner

10/9(三) 前報名享早鳥7折優惠!

【活動資訊】

時間：2019年10月16日(三) 19:00-21:30 (18:30 入場)

地點：YOUR SPACE 社群空間 (台北市大安區光復南路102號3樓)

報名資訊：小聚費 500元/人，二人以上同行 300元/人

活動洽詢：benny.lin@bnext.com.tw (02)8773-9808 ext.201 林先生

(主辦單位保留議程變動的權利)

主辦單位



共同推動



協辦單位



手機掃描
立即報名





場景金融來了

未來的金融服務，將發生在任何時間、任何地點，無形地融入你的生活中。場景金融背後的關鍵是「數據」，銀行必須透過消費行為，建構最適合的應用場景，跨產業合作的新服務也將誕生。

長期以來，金融服務和商品幾乎只與金融機構劃上等號。不過，在金融科技（FinTech）的推波助瀾與開放銀行（Open Banking）的趨勢下，金融業者當前的關注焦點，已經從自身所處的場域「銀行」，日漸轉移到消費者在生活中使用到金錢交易與金融服務的「場景」，使得「場景金融」應運而生。

場景金融，指的是在適當的時間、地點，提供消費者對的服務，讓金融服務融入消費者生活日常；數據，則是場景金融的重要基礎。過去金融數據受到嚴格法規監控，產品與服務的創新局限於業內。在技術與進展與開放的浪潮下，可望為金融業引進破壞性創新的力量。

例如，當金融數據開放給各行各業運用，諸如付款、餘額查詢、身分認證等服務，都可以透過API（應用程式介面），與第三方服務公司（Third-Party Service Providers，以下簡稱TSP業者）串接，未來包括連鎖商店、電信業、醫療業、商場百



無形融入消費者日常，未來商業模式變這樣

你逛超商、找房子... 24hr都能開啟金融服務

貨等生活場景，將成為金融業可以合作的領域。

中信金控數位金融處處長蘇美勳分析，以政府推動開放銀行三大進程「公開資料查詢」、「消費者資料查詢」、「交易面資訊」來說，場景金融會在第二階段發生。隨著資料的開放，銀行的界線將變得模糊，也不再只是提供金融服務，而是會延伸成發展成一站式的整合性服務，其中又可細分為「場景金融化」以及「金融場景化」。

記帳順便繳費，不必再跳轉到銀行App

「場景金融化」目前已經發生，以生活中很普遍的繳費行為來說，假設消費者使用了手機記帳App，綜合管理自己所有的開銷，當他在記帳App中看到自己

一張或多張信用卡帳單費用，可以直接在App中繳交所有卡費，不必再跳出、轉到另一個銀行App完成繳費，這就是繳費、記帳結合創造出來的場景金融。

在開放金融數據的同時，銀行也必須憑藉對於客戶消費行為的了解，積極建立新的產品與商業模式，拓展新的客戶與銷售管道。

「金融場景化」則像新加坡星展銀行在2018年推出的線上房地產交易平台，結合了東南亞地區的不動產資料庫，民眾可以直接在銀行網站上瀏覽房產、查詢房貸資料，整合房仲、物業管理、銀行、家庭財管，打造一站式服務平台，帶動用戶跟金融機構往來。

要做到場景金融的關鍵是，金融業者必須拋開傳統銀行思維，不能被動等待顧客上門，而是要用網路

產業的角度出發，讓服務、產品出現在目標客群的生活之中。

像是國泰人壽與易遊網合作的「監理沙盒」（sandbox，指在風險可控的範圍內，讓業者測試創新產品或服務），近期已通過並開啟新的服務模式：過去民眾只能在保險公司網站投保旅平險，想在旅遊網站購買行程時加保旅平險，需要跳轉不同網頁，國泰人壽將投保流程拆成幾個模組，透過開放API（Open API）將保險服務與易遊網串接，日後民眾在旅行社網站買行程，也能一站式滿足保險需求。

數據、科技與金融業的結合，將以開放、多元、彈性的精神，創造出真正以消費者需求為中心金融服務，各種場景化金融的商業模式即將引爆。

台灣案例

全台跑第一：麻布記帳

一個App讓你記帳兼繳費 20萬用戶狂給4.8星評價

P r o f i l e

麻布記帳 (Moneybook)

性質 | 手機記帳App

創辦 | 2013年

用戶 | 截至2019年9月，擁有20萬用戶數、
10萬月活躍用戶數

如果有這麼一個記帳App，除了讓你掌握個人收支之外，還能直接在上面繳信用卡帳單，這樣的App有足夠吸引力讓你下載嗎？

在App Store上擁有4.8顆星高評價的手機記帳App「麻布記帳」(Moneybook)，就做到了這件事！它整合了27家銀行帳戶、信用卡、發票載具、icash、悠遊卡、一卡通三家電子票證，是台灣第一家做到銀行帳戶整合、數據同步更新的記帳App業者，更是台灣首家實現開放API應用的第三方服務公司(Third-Party Service Providers，以下簡稱TSP業者)。

麻布記帳能讓用戶在一個介面中，掌握個人的收支負債，並在記帳的情境中直接繳交帳單，創造無斷點的體驗，推升用戶數從今年7月的逾10萬人、月活躍用戶數(MAU, Monthly Active User)5萬人，成長到8月的20萬用戶數、10萬月活躍用戶數(MAU)，成果驚人。

然而，這樣一張亮眼成績單的背後，麻布記帳也曾吃盡苦頭。

創辦人張耀鐘在美國使用了跨行記帳軟體Mint後，2013年將這套開放金融資訊的商業模式引進台灣，隔年1月正式上架。當時的麻布記帳支援23家銀行，使用者只需透過同一個介面，就可以如同儀表板一般，即時掌握各家銀行帳戶、信用卡等所有收支、消費狀態，解決了過去必須個別登入不同銀行網銀的麻煩。

過去，被批詐騙集團、遭銀行界封殺

麻布記帳的運作模式，是在用戶「主動提供網銀帳密」的情況下，由系統代為登入，再將擷取的帳戶資料加以彙

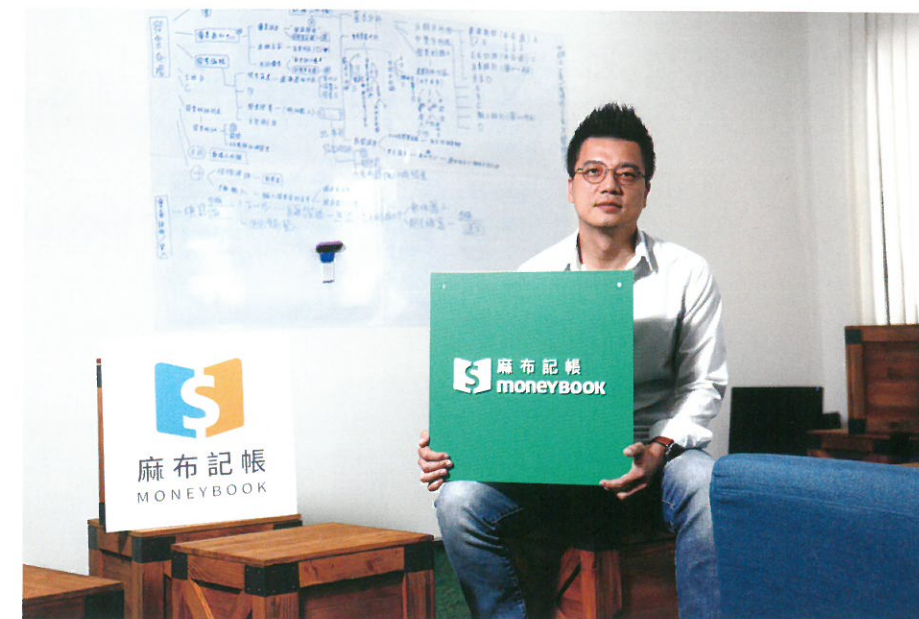
整之後，呈現在App頁面上。雖然作法上並未突破銀行的網銀機制，但當時卻遭銀行判定是駭客行為，批評麻布記帳是詐騙集團，後來甚至透過封鎖IP，阻止麻布記帳取得顧客帳戶資料。就連銀行公會也發出公告，建議銀行不要跟麻布記帳合作，部分銀行甚至寄出存證信函加以抵制。

儘管之後銀行局討論後認為，業者只要取得使用者同意，這類服務並不違法。不過，此時麻布記帳已經燒掉1000萬元資金，在資源耗盡、又找不出各方互利模式的情況下，在2017年4月走向停業。

回顧當年的衝突，張耀鐘過去在華碩工作的同事、也是麻布記帳現任CEO陳振榮表示，開放銀行的觀念當年還不盛行，普遍認為財務資料是「屬於銀行、而非用戶」。他自己在實際試用產品、研究國外類似新創之後，認為台灣的相關政策已逐漸開放中，「覺得有市場、有機會」，便決定在2018年接下麻布記帳的經營權。

未來，一次提供銀行匯率、定存利率等資料

陳振榮坦言，剛接手麻布記帳時，找了很多銀行，「發現他們不是沒意願，而是不知道該怎麼做。」即便確知資安無虞，用戶數不多，銀行還是不願承擔與TSP業者合作的風險。



麻布記帳現任CEO陳振榮回憶，開放銀行觀念不盛行前，麻布也曾面臨停業的窘境，如今隨著政策開放，麻布已成功與多家銀行合作，帶給用戶更方便的服務。

不過現在金融科技的觀念以及環境慢慢開放，過去一年來，政府成立金融科技創新園區(FinTechSpace)，替FinTech開通與監管單位的溝通管道，讓業者有了明確的開發方向。麻布記帳也成功與凱基銀行的繳費API串接，用戶可以直接在App中，用任何帳戶繳交任何銀行信用卡帳單，省去跳出App的麻煩。

此外，因應金管會在今年6月訂出開放銀行發展，分成「公開資料查詢」、「消費者資料查詢」、「交易面資訊」三大階段。麻布記帳已規劃出第一階段「公開資料查詢」的應用場景，訂於今年10月上線。

透過與多家銀行合作串接API，未來麻布記帳的用戶可以直接在App中，一次取得十多家銀行的公開產品資訊，像是ATM位置、定存利率、貨幣匯率、房貸利率等，作為日常收支、理財的參考，成為台灣第一個實現「公開資料查詢」應用的TSP業者。

陳振榮相信，目前政府政策開放的進度，已經比想像快很多，麻布記帳也將擺脫金融駭客與詐騙集團的污名，並搭上開放銀行的列車，擾動封閉已久的金融服務。

麻布記帳做開放銀行兩特色

- 1 提供用戶所有帳戶狀況**
整合用戶銀行帳戶、信用卡、電子票證等即時消費數據，可以一次查詢個人財務收支、負債狀況。
- 2 可查房貸利率、貨幣匯率**
已與10多家國內銀行串接API，2019年10月導入「公開資料查詢」應用，可以直接在App中查詢ATM位置、定存利率、貨幣匯率、房貸利率等資訊。

台灣案例

元老級的紅利平台做支付：HAPPY GO Pay

周年慶想分期、用折扣不必翻出實體信用卡了

遠東集團在2019年8月，整合旗下鼎鼎聯合行銷（HAPPY GO）、遠東國際商業銀行的跨界行動應用平台、集團零售體系，以及消費服務關係企業，共同推出行動支付服務「HAPPY GO Pay」。

HAPPY GO是台灣元老級的紅利點數平台，成立已15年，擁有超過900萬不重複活躍卡友、2萬間以上的特約店點。整合支付功能後，只要掃一次HAPPY GO Pay條碼，就能同步處理會員點數、消費累積折抵、優惠與電子發票。

「這一小步，看似簡單，實際上很不容易。」鼎鼎聯合行銷副總經理李明城指出，最大的挑戰在於，遠東集團旗下涵蓋百貨、超市、旅館等六大零售通路，POS系統十多套，光是整合後端繁雜的系統，就花了15個月。

遠銀的「跨界行動應用平台」是化繁為簡的關鍵，無論是遠東SOGO、Big City遠東巨城購物中心或愛買的App，透過API與遠銀的系統和



／HAPPY GO Pay不僅整合支付功能與累積點數，透過API串接，系統也能解決如何辨識各家信用卡優惠，以及支付分期等周年慶常見問題。

收單金流服務串接後，消費者只要註冊一次，就可以在所有合作通路的App中，使用HAPPY GO Pay，通路也不必額外開發支付功能。

在整合通路的過程中，以「百貨通路」最為複雜。遠銀數位金融事業群副總裁戴松志說，在百貨業，分期付款、周年慶、信用卡優惠的金流處理，是很獨特的需求。然而，過往消費者在使用行動支付時，系統不但無法辨識各家信用卡的優惠，也無法處理分期付款，還是必須掏出實體卡片才能辦理，「這樣就失去了行動支付的意義。」

為此，遠銀透過API與各銀行串接，消費者使用HAPPY GO Pay在遠東集團旗下通路消費時，系統就可以直接處理分期付款，同步辨別綁定信用卡銀行的優惠，真正做到對消費者、店員來說，自然、順暢地完成交易與支付流程。

遠東集團開放資料兩特色

- 1 串接API，自動導入金流**
各通路透過API，與遠銀系統串接，就能在自有App中，導入HAPPY GO Pay金流功能。
- 2 聰明支付，辨識銀行優惠**
各銀行透過API，與遠銀系統串接，支付時直接辨識銀行優惠、分期付款，不須實體卡。

國外案例

英國最好用：Monzo銀行

聚餐AA制，傳個連結秒攤錢 FinTech獨角獸圈粉250萬人

短短8個月內吸引百萬名用戶加入，連英國知名女星莉莉·艾倫（Lily Allen）都忍不住在推特上推薦的Monzo銀行，可說是英國的開放銀行中最具代表性的公司。

這間完全奠基於手機App上的銀行，以多元的應用功能以及簡易的申請流程迅速在英國爆紅。Monzo至今已擁有約250萬名用戶，並在今年年初從加州的創投公司得到了1.13億英鎊（約新台幣44.5億元）的融資，使Monzo的估值來到20億英鎊（約新台幣790億元），成為名符其實的金融科技獨角獸。

Monzo銀行的App被稱為「隨行個人理財專員」。透過Monzo，用戶不僅能在刷卡後即時在App上看到自己的消費細項，App還會自動幫用戶將消費品分類，等於將記帳App的功能融入網路銀行中，深受眾多用戶喜愛。

此外，Monzo還有一個內建的Monzo.me轉帳系統，讓用戶可以在跟朋友聚餐時輕鬆分攤費



／除了申請流程相當便利之外，Monzo時尚簡約的設計風格，也深受年輕族群喜愛。

用。只要選取金額並透過社群媒體、簡訊等方式寄給對方，Monzo便會自動產生一個連結，讓對方自動填入相關資訊即可完成轉帳，而對方甚至不需要是Monzo的用戶。

Monzo最特別的是「賭博封鎖」功能。一旦啟用此功能，Monzo將禁止用戶在線上賭博網站及路邊簽注行刷卡，直至24小時後才能解除——這樣的設計方式能有效改善賭博成癮的陋習。據Monzo統計，約有14萬人啟動封鎖功能，其中有70%以上的人認為簽賭的狀況有好轉。

Monzo執行長湯姆·布拉菲爾德（Tom Blomfield）表示，今年的目標是達到300萬用戶，並推廣到美國市場。究竟十年後人們會有怎樣的銀行體驗呢？Monzo不僅正在嘗試回答問題，更一筆一劃地將未來的藍圖描繪出來。

Monzo做開放銀行兩特色

- 1 立馬抓到誰盜刷**
結合記帳、分帳功能，也能即時登錄消費資訊，有效防堵被盜刷情況。
- 2 讓用戶成功戒賭**
啟用「賭博封鎖功能」後要24小時後才能解除，成功讓怕麻煩的用戶戒賭。



黏住金融小白

未來的金融服務，將發生在任何時間、任何地點，無形地融入你的生活中。場景金融背後的關鍵是「數據」，銀行必須透過消費行為，建構最適合的應用場景，跨產業合作的新服務也將誕生。

高密度的便利商店、ATM，遍布城市鄉鎮的郵局、銀行，人手一張的信用卡……乍看之下，台灣雖擁有相對便捷的金融服務，但也存在著過度競爭、銀行家數太多（overbanking）的問題。

然而，在社會上依舊有人享受不到完整的金融服務，在傳統金融體系下的申辦服務（如貸款或信用卡）時常碰壁。這個「金融邊緣族群」以大學生或收入不穩定的消費者為主，其中又有很多人是願意嘗試新事物，且熟悉網路的新世代。

開放銀行將使得金融數據走出封閉的高牆，推動金融服務進入跨系統、跨平台的新時代，不只是純網銀，傳統的大銀行、小銀行，也都能透過開放API（Open API），用更接地氣的方式，為這些「金融小白」提供服務。

舉例來說，針對從未與傳統銀行體系有過業務往來、因而缺乏信用紀錄的族群，凱基銀行與中華電信在今年9月宣告合作成功的沙盒實驗



透過資料交換做信用審核，打造開放服務

有手機門號就能辦卡 沒有人會是金融邊緣人

（sandbox，指在風險可控的範圍內，讓業者測試創新產品或服務），便開闢了新的服務管道：未來消費者只要有手機門號，就可以直接申辦信用卡和信貸，電信業者會以客戶繳款紀錄，作為核貸的依據，延遲繳款紀錄越多，分數就越低。

電信門號幾乎人人都有，透過資料交換做信用審核，打造開放的服務，可以「讓尚未享有金融服務的族群不必照銀行的老規矩走，銀行也能服務到新的客群」，凱基銀行創新科技金融處資深副總周郭傑表示。

從日常需求優先開發API，力拼讓客戶有感

事實上，許多傳統銀行早已經透過API（應用程式介面）的串接，讓沒有信用卡、但有銀行帳戶的族群，

也能享受行動支付的便利。像是銀行帳戶綁定LINE一卡通、街口的電支帳戶，用戶消費時直接從帳戶扣款，使得帳戶變成直接性的支付工具。

台灣最大發卡、收單行的中國信託，也是很早就開始應用API。策略上，是以一般大眾日常使用頻次最多的場景優先開發，像是LINE官方帳號的個人化設定，當帳戶有款項進出、刷卡交易時，都會推播告知用戶，這類API的對接，讓金融服務走進社群平台。

中信金控數位金融處處長蘇美勳指出，以一般大眾日常使用頻次最多的場景，優先開API，是讓客戶最「有感」的服務，也是銀行業務的延伸，光是與LINE串接的API，平均每月的使用量都破千萬。

而中信從2018年第四季起，就陸續開放中信卡紅

利點數兌換API給7-ELEVEN、中華電信串接，供消費者直接與合作商家轉換、折抵點數，不但讓創業者透過點數支付模式，創造更多元的收益來源，更拓展了傳統銀行與網路世代客戶接觸的新管道。

在開放銀行浪潮下，蘇美勳認為，傳統銀行的界線會變得模糊，「金融App會變成一個重要入口超級App，可以訂餐、買電影票、叫車、繳費等」，不再局限於提供金融服務，轉而成為一站式服務平台，帶動更多用戶與金融機構往來，甚至創造金融商品收益。

透過開放銀行，打破傳統金融的高牆與不平等，不只是金融小白，而是所有人都有機會在任何時候接觸到金融服務，普惠金融才能真的落實，消費者也將成為最大贏家。

台灣案例

推出全球最大的API開發平台：星展銀行

當日車資即時入戶頭
讓運將愛上刷卡交易

來 自新加坡的星展集團，在2018年歡慶成立50周年。面對本地市場有限、以及拓展海外觸角的壓力，星展銀行早早就啟動數位轉型，並曾在2016、2018年兩度獲《歐元》(Euromoney)雜誌選為「全球最佳數位銀行」。

對許多消費者來說，開放銀行(Open Banking)、API(應用程式介面)的概念或術語，與現實生活還是很有距離感。不過，早在新加坡政府公布開放銀行的法規之前，星展就已經著手布局開放API(Open API)，於2017年推出全球最大的API開發平台「DBS Developers」。目前平台上已有超過20支API，涵蓋超過20種類別。

超方便！上銀行官網也能同步查房貸

現年59歲的星展集團執行總裁高博德(Piyush Gupta)這樣詮釋星展的Open API策略：API可將兩個完全不同的應用程式連結在一起，對於擴大應用場景、開發新商業模式，可以達到互利、互補的成效。

今年8月，星展宣布與餐廳訂位平台EZTABLE合作，在台灣創下銀行App與網路餐飲平台串接API的首例。星展用戶可以在App中，利用EZTABLE的平台找餐廳，直接使用星展信用卡預付訂金，一站式完成餐廳預訂。

這樣的使用場景，與星展集團新的品牌標語「Live More, Bank Less」精神相符，如同星展銀行(台灣)營運長楊真理所說，「金融服務應該自然而然地在生活中發生，而不是讓客戶感覺需要額外去操作。」

楊真理以東南亞最大的叫車平台Grab與DBS IDEAL RAPID企業帳戶即時管理服務的合作，進一步說明星展

的API方案。過去，使用Grab服務的乘客刷卡付費後，車隊與信用卡公司通常需要一周的時間，才會將款項轉給司機，造成部分司機抗拒非現金交易。但當星展的API串接Grab的財務系統之後，司機跑車完只要7秒，就能結算當日收入，再透過DBS IDEAL RAPID開發的「Cash OUT」服務，立即將車資轉入自己的銀行帳戶。

「API的串連，不僅可以提升企業效率、節省成本，也能鼓勵更多司機採用非現金交易，」楊真理表示。

台灣IBM全球企業諮詢服務事業群總經理吳建宏形容，新加坡的星展App很像台灣的街口支付，可以付錢、叫車、訂餐、購票；星展的API平台也有超過50家公司使用，當中不乏麥當勞、foodpanda(空腹熊貓)、Grab等知名企業。

他舉例說，現在在新加坡看房子不必找房仲，在星展的官網就能瀏覽不動產資料庫，還能同步查詢房貸資訊；要去旅行，也不必到Agoda、Expedia等OTA平台訂房訂票了，星展直接和航空公司、旅宿業者串接API，為用戶提供服務。

以前客戶是銀行的，以後客戶「是市場的」

「在數位化的路上，星展將自己當成是新創公司，過程中不斷開放各種產業夥伴進入生態系。」IBM副總裁暨星展首席客戶合夥人Chandra Somani指出。

「以前都說『客戶是銀行的』，以後『客戶是市場的』，跨業合作會很頻繁。」楊真理觀察，開放銀行在



星展銀行(台灣)營運長楊真理認為，2020台灣數位身分證上路後，或許能成為個人資料共享的起點。

新加坡之所以進展順利，除了產業間彼此資料互通，更重要的是先做到了「開放資料」(open data)。

新加坡在2016年推出國家資料庫「Myinfo」，民眾可自願上傳職業收入、家庭婚姻、身分證等個人資料，並授權第三方業者使用，往後到公家機關辦理業務，需要身分驗證時，就不必重複填寫資料。

2017年，新加坡政府科技局宣布，計畫將Myinfo資料庫提供給經過審核的私人企業使用。楊真理解釋，當企業可以在客戶同意前提下，調閱報稅、教育程度、房地產等資料，將來辦理開戶、貸款等金融業務，與各產業的往來將會更便利。2020年台灣數位身分證即將上路，或許能成為個人資料共享的起點，為開放銀行之路打穩基礎。

星展做開放銀行兩特色

- 1 老牌銀行新創心**
以新創心態做創新，廣邀各產業夥伴進入生態系。
- 2 從政府推向民間**
從開放資料(Open Data)到開放銀行(Open Banking)，國家資料庫「Myinfo」向私人企業開放。

國外案例

民間攜手政府創新：Bank ID

一組ID行遍公私部門 8成瑞典人的極簡日常

要 如何讓更多民眾能夠從傳統銀行無痛接軌到開放銀行呢？瑞典的銀行決定，從每個人加入一間新銀行時必經的首要步驟「註冊」下手，推廣更輕鬆、簡易的線上服務。

早在2003年，瑞典就引領潮流，由多間當地銀行合資，開發「Bank ID」電子憑證。它類似台灣的「自然人憑證」，但功能卻強大許多。透過Bank ID，用戶在拿到A銀行的憑證後，也可以登入B銀行的帳戶，等於一組帳密即可打天下。Bank ID的方便性導致使用人數直線上升，政府也乾脆順水推舟，讓Bank ID成為世上少數適用於政府及企業服務，公私兩用的電子憑證系統。

2010年，Bank ID也趕上智慧型手機興起的浪潮，推出了行動版的Mobile Bank ID。它綁上瑞典最受歡迎的行動支付Swish，進一步加速非現金支付的推廣。截至目前，瑞典約一千萬的人口內，有超過800萬人擁有Bank ID，96%的使用者在手機上安裝了Mobile Bank ID，非現金支付的比率更是達到87%左右。

瑞典做開放銀行兩特色

1 串連行動支付

透過手機版Bank ID串連行動支付，讓非現金支付比率提高。

2 萬用電子憑證

由於公私部門合作，某些公司連內部系統都採Bank ID認證，節省企業的後台開發成本。



對瑞典人來說，Bank ID是一大救星——因為只需記得一組密碼，就可以行遍公私部門，相當方便。

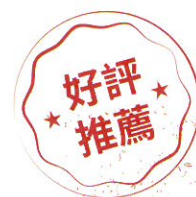
瑞典人現在無論是繳稅、繳水電費、登入網路銀行，甚至是網路博奕，都只需用到Bank ID一組認證系統。而根據數據統計公司Statista的報告，20到50歲之間的族群平均有高達98%左右的使用率，就連70到80歲之間的老年人，也都有近60%的使用率，顯示Bank ID強大的滲透力。

Bank ID還帶來了某些意料之外的好處。西班牙銀行業巨頭桑坦德銀行(Santander)發現，Bank ID完善的流程，使得透過它申請車貸的客戶，成交率比起其他管道高50%。

不過，便利性也伴隨著一定程度的風險。光是2018年7月一個月的時間，與Bank ID相關的網路詐騙案就在瑞典造成了約1960萬瑞典克朗(約新台幣6,200萬元)的損失。如何享有便利並守護隱私安全，是瑞典人的一大課題。



網站分析必備工具



Google Analytics 網站分析基礎實務

Google Analytics(GA)是免費、強大的網站流量分析工具，從概念剖析、操作應用到報表解讀，以Google Analytics有效優化網站，發揮網站的商業潛力。

適合對象：網站經營者、數位行銷人員

✓ 正確佈署網站追蹤碼，衡量進站行為

✓ 分析網站數據，了解訪客進站表現

✓ 優化網站流量，提升成效與目標轉換率

Google Analytics 觀念建立

Part 1 09:30~10:50 概念剖析

- ◆ GA資料蒐集原理
- ◆ 正確規劃GA帳戶架構
- ◆ 事件、電子商務追蹤概念

Part 2 11:00~12:20 重要名詞與廣告追蹤的重要性

- ◆ 流量類型區分方式
- ◆ 流量計算單位 (使用者、工作階段、瀏覽量)
- ◆ 流量品質衡量方式 (停留時間、跳出率、目標轉換率)
- ◆ 步驟操作

Google Analytics 操作應用

Part 3 13:20~14:30 操作介面

- ◆ 維度與指標
- ◆ 數據整理的技巧 (次要維度、進階區隔、報表篩選)
- ◆ 常用資料比對法

Part 4 14:40~16:30 報表解讀與應用

- ◆ 7大常用報表
- ◆ 波士頓矩陣概念應用
- ◆ 實用分析技巧
- ◆ 如何建立自訂報表

講師團隊



林仕奇 Vincent Lin
安布思沛技術總監



蔡銘宏 Bryce Tsai
安布思沛技術顧問



安布思沛 全球領先的績效行銷領導者

- ◆ Google Analytics認證夥伴、Analytics360認證reseller
- ◆ 網站分析團隊全員通過Google網站分析認證資格(GAIQ)
- ◆ 專注數位績效表現，創造極大化商業績效
- ◆ 客戶涵蓋財富500強與多領域領導品牌

注意事項 · 上課當天請自備筆電，GA可應用於「網站追蹤」與「App追蹤」，本課程將針對「網站追蹤」進行教學。
· 請於課前申請Google Analytics示範帳戶；教學用，完整GA功能測試帳號：<http://bit.ly/gademoc>

課程資訊

日期：2019.11.22 (五)09:30-16:30

地點：YOUR SPACE (台北市大安區光復南路102號3樓)

課程洽詢：02-8773-9808分機275王小姐

課程網頁：<http://edm.bnext.com.tw/ga>

費用：一般報名 每人 4,200 元

11/13 前早鳥優惠 每人 3,800 元

3人以上團報 每人 3,600 元

報名均含課程教材、午餐、午茶、並加贈
《數位時代》3期 (2019.12月號起算)



挾眾多用戶來襲，科技大老將瓜分4成金融市場

下一個世代的銀行巨頭： FAGA

近年來，科技巨頭的版圖正積極向金融領域擴張，每家公司都想挾自身龐大的用戶基礎，從金融巨鱷口中分一杯羹。

金融科技 (FinTech) 的快速進展，使得「科技」成為金融服務優勝劣敗的關鍵。美國南加州大學數位未來中心 (Center For The Digital Future) 的研究 (Future of Money and Banking Study) 指出，近6成美國人願意考慮將他們的資產，從目前的銀行轉移到熟悉的科技巨頭手中，如Google、亞馬遜 (Amazon) 等。

再看另一份報告，美國市場研究機構Business Insider Intelligence指出，以亞馬遜為例，高達65%的Prime會員有興趣使用亞馬遜金融服務；一般亞馬遜用戶也有43%對此感興趣；即便沒有使用亞馬遜的民眾，也有37%的比率有意願嘗試。

如此高比率的數據顯示，隨著資訊獲取容易、跳槽門檻降低，過去民眾對銀行業者的忠誠已不復存在。金融服務與商業服務的完美契合，也令科技業者趨之若鶩，從支付、保險、基金、借貸到發幣，處處可見其蹤跡。

像是數位支付就是絕佳的例子，據數據分析公司Statista統計，數位支付服務的交易量，已高於個人金融與企業金融。位居金融領域的第一線戰場，數位支付交易過程中創造的消費數據與足跡，不僅能用於強化廣告推播，還可以成為信用評分參考。

科技大老們來勢洶洶，覬覦華爾街的午餐。顧問公司麥肯錫 (McKinsey & Company) 估計，在美

國總值約1.35兆美元的金融服務市場中，科技巨頭將從各大銀行業者手裡瓜分掉40%。

當科技勢必對金融業帶來更多的破壞性創新，當前挾著平台、技術、社群與用戶優勢的Facebook、蘋果 (Apple)、Google、Amazon等科技巨擘，或將在下一個世代的金融戰局上，再度占據優勢地位。

Facebook

派出密碼貨幣Libra試水溫，先做起金融小白生意。

Facebook在金融服務最受矚目的舉動，莫過於今年6月正式揭曉的密碼貨幣Libra。儘管這個社群霸主聲稱將召集百家企業共同營運Libra，無意獨攬大權，依舊引發各界疑慮。

其實早在10年前，Facebook就曾展露對於虛擬貨幣的興趣，在2010年推出Facebook Credits。這個概念類似於人們熟知的「點數」，當用戶在平台上消費，Facebook可從中抽取3成收入。這項服務因為不受消費者青睞，兩年就宣告中止。

Facebook Libra白皮書指出，全球高達17億人口沒有銀行帳戶，大部分集中在開發中國家，其中又以女性居多。Libra的發行，可望為這些弱勢族群提供近乎零門檻的支付服務。與此同時，國際匯款的手續費平均高達7%，令海外移工無形中損失了大量血汗錢。Facebook宣稱，他們將藉由Libra建立一種公平、任何人都能負擔的支付方式。

● 覬覦700億美元支付市場，科技巨頭搶食華爾街的午餐

數據分析公司Statista 2019年的報告指出，2021年全球金融科技產業將達700億美元市場規模，其中數位支付領域占比最大，達270億美元。攤開數據發現，與日常生活最相關的支付業務，市場規模是最大的，這也是為什麼許多科技巨頭跨足金融領域時，普遍先布局的應用領域。



宣布Libra當下，Facebook已與Paypal、Mastercard、Visa、Uber等27家企業達成合作協議，預計2020年正式上線。為了支援Libra的應用，Facebook也同步發表Calibra電子錢包服務。

由於Facebook此番展望近乎「獨立宣言」，有意建立超越現有銀行體系的金融系統，收發匯款不必再經銀行之手，任何人都能使用Libra獨自完成，因此消息一出，立即面臨各國監管單位質疑。

美國財政部長史蒂芬·梅努欽 (Steven Mnuchin) 直言，Libra是「國安問題」，恐淪為洗錢、交易毒品等犯罪行為的法外之地，滋生恐怖主義的溫床。對此，Facebook區塊鏈主管大衛·馬庫斯 (David Marcus) 已承諾，在解決一切監管疑慮前，不會推出Libra密碼貨幣服務。

雖然Facebook尚未推出實際開放銀行應用，但2018年，這位社群霸主曾向摩根大通、富國銀行、花旗銀行、美國合眾銀行等業者洽談分享客戶財務資訊，在Facebook上提供金融服務。《華爾街日

報》也指出，Facebook曾希望能在平台上顯示支票存款帳戶餘額，或者詐騙警訊。

Apple

Apple Pay直搗人心，9億果粉大軍助攻金融戰。

2019年1月底時，蘋果執行長庫克 (Tim Cook) 首次披露，全球活躍的iPhone手機逾9億支。

坐擁龐大用戶幾乎終日不離手的設備，2014年亮相的Apple Pay，可說是蘋果正式踏足金融服務的第一步。過去5年來，Apple Pay已在全球累積3.83億用戶，結合蘋果公布的iPhone用戶數，已有約43%的用戶啟用這項功能。

Apple Pay用戶主要來自海外，本土用戶自2016年起成長趨緩，原因在於美國消費者還是習慣信用卡支付，轉型支援Apple Pay的商家有限。

不過，蘋果轉戰金融服務的嘗試並未因此停歇，2019年8月下旬，與知名投行及券商高盛

(Goldman Sachs) 合作推出Apple Card。

相較傳統金融業者提供的信用卡優惠，Apple Card給予最高3%的現金回饋並不特別吸引人，但透過iPhone付款的便利性、結合Apple Wallet的消費管理體驗，仍舊有不少果粉埋單。

早在今年3月首度揭露Apple Card相關消息時，蘋果曾許諾年底前於40個國家通行，然而考量到初期的熱度未必能與消費者的長期需求劃上等號，Apple Card的成績尚待時間考驗。

至於蘋果擴建金融版圖的下一步，可以從Apple Pay副總裁珍妮佛·貝莉 (Jennifer Bailey) 9月初在一場活動上透露的訊息嗅出端倪：團隊正在關注密碼貨幣 (cryptocurrency)，認為這項技術十分有趣，並具有長期潛力。

Google

電子付款、電子貨幣、電子錢包……這些金融服務它都有。

自2006年起，Google便陸續在金融領域上有過諸多嘗試，主要業務同樣是兵家必爭的支付服務。2018年，Google已將旗下的Google Wallet和Android Pay重整為Google Pay。

根據Google Pay官網，目前此項服務已與超過100萬家業者合作，通行全球30個國家。與Apple Pay相同，用戶可將Google Pay與信用卡綁定，直接透過App支付。

值得關注的是，2018年底，Google Payment在立陶宛取得「電子貨幣執照」(e-money)，意謂著Google將能在歐洲地區提供電子付款服務、發行電子貨幣與處理電子錢包，進一步深化Google在金融服務領域的涉入。

Amazon

3大服務擊劃金融版圖，Alexa語音助理幫你查帳戶餘額。

根據美國市調公司CB Insights報導指出，亞馬遜在金融服務的投入，主要集中於Amazon Pay、

Amazon Cash及Amazon Lending三大服務。

1 支付：作為消費的最後一哩路，亞馬遜在支付服務上多所嘗試，除了服務顧客之外，也覬覦付款服務背後的龐大利潤。不過，包括WebPay、PayPhrase在內，最後只有2007年出世的Amazon Pay能成功存活，至今擁有逾3,300萬用戶。2018年亞馬遜更為Amazon Pay推出透過Alexa語音訂購、買車票的功能。

此外，自從進軍實體店面後，亞馬遜對於生物辨識衍生的支付技術也情有獨鍾。Amazon Go的「Just Walk Out」技術，就依靠機器視覺與先進感測器，為顧客創造順暢無礙的消費體驗。

今年9月初，亞馬遜更傳出在紐約辦公室測試「刷手支付」技術，透過手掌形狀與大小辨別對象，速度比人臉辨識更快。這套代號「Orville」的支付系統，最快將於2020年初導入2017年併入旗下的全食超市 (Whole Foods)。

2 現金：Amazon Cash是為了沒有信用卡的顧客而誕生，持有現金的民眾可以透過序號在實體店面儲值，以支付線上購物的消費。

如同Facebook發布Libra時所述，全球有17億人口沒有銀行帳戶，因此Amazon Cash目前雖然只適用於少數國家，未來在墨西哥、印度等開發中國家，極具發展潛力。

3 借貸：Amazon Lending是面向平台賣家的借貸服務，額度從1,000美元至75萬美元不等。與傳統銀行借貸相比，Amazon Lending的優勢在於快，賣家可能申請不到1小時就獲得批准，並於同日收到貸款。從2011年推出至2017年6月，亞馬遜宣稱已為美、英、日等地約2萬店家提供30億美元貸款。

以三大服務立足金融領域後，亞馬遜未來布局或將以完善金融服務生態系為目標。亞馬遜與金融業者的開放銀行合作也逐漸開花。2019年9月，阿聯酋杜拜國家銀行 (Emirates NBD) 宣布將借力亞馬遜網路服務 (AWS)，在API (應用程式介面) 的標準下，以Alexa語音助理提供服務，客戶可利用Amazon Echo查詢帳戶、信用卡餘額。

會員力崛起 深度顧客經營

80%的行銷獲利來自忠誠顧客

而行銷報酬率來自兩個關鍵行動：「購買」與「倡導」！
本課程將從忠誠會員到社群會員，打通以顧客為核心的獲利循環模式。

在這堂課程，您將可以學到：

- ✓ 數位消費旅程分析
- ✓ 會員終身價值週期
- ✓ 社群意見分析思維
- ✓ 創意內容養成
- ✓ 會員忠誠方案規劃
- ✓ 解構同溫層熱議題



PART 1

深化購買力

巧用用戶數據與創意行動
鞏固忠誠顧客的核心獲利

數據洞察，剖析足跡 | 10:00-12:00

- 廣告到窄告的CR-Marketing
- 剖析數據時代的消費者
- 跨越大腦中線：數據+創意行銷練習
- 數據洞察：從資料找到有價值的眼球
- 轉換行動：巧用創意觸發實質變現

創意行動，鞏固獲利 | 13:00-14:00

- 會員經營的6個策略與6個技巧
- DataXCreativeXCRM顧問實戰解析



夏雨農

電通安吉斯 isobar
數據暨顧客關係行銷
總經理

PART 2

社群倡導力

分析社群口碑
讓忠誠顧客透過推薦產生更高貢獻

社群上的忠誠顧客計畫 | 14:20-16:20

- CRM-Social：打通立體行銷視野
- 簡化大數據：建立社群聆聽商業指標
- 分析同溫層內的分眾需求
- 鎖定核心族群：挖掘跨領域商業洞察
- Social-Business：建立有決策價值的社群數據觀點



彭譚蔚

電通安吉斯
資深策略總監

課程日期：2019/10/15(二) 10:00-16:20

活動地點：張榮發基金會
(台北市中正區中山南路11號)

活動網頁：<http://edm.bnnext.com.tw/member>

活動洽詢：(02)8773-9808 分機327黃小姐 分機351孫小姐

費用：10/8前早鳥優惠 **3,800元**

一般報名 4,200元

三人以上團報 3,600元

課程附贈午餐、午茶，

並加贈《數位時代》雜誌2019/11-2020/1月號。



傳統銀行開放資料誘因不大，消費者又怕個資外洩

政府採不強制立場， 台式開放銀行能成功嗎

台式開放銀行三大困境

1.政府「沒有強制」要求銀行開放消費者金融數據。

2.大型金融機構開放客戶資料誘因不大。

3.消費者仍有資安、隱私疑慮，未必願意開放個資。

台灣從2018年開始推動的「開放銀行」(Open Banking)政策，與歐洲、澳洲的作法不同，政府並非透過法令強制銀行開放資料，而是採取自律自發的方式，讓銀行自行決定是否開放。

源自歐洲的開放銀行風潮，根本核心是將「消費者資料權」還給消費者自主支配，確保在數位經濟下，消費者可以依自己的喜好選擇服務商，運用自己的金融資料。金融科技(FinTech)的創新者也能夠在消費者同意下，順利取得創新原料——資料(data)。因此，各國開放銀行法規也被視為「金融科技基本法」。

歐盟在2018年上路的《一般資料保護規定》(General Data Protection Regulation, 簡稱GDPR)，確立了消費者的資料所有權。服務提供者只能因應業務需求，使用消費者資料；消費者則是可以隨時要求業者刪除資料，或將個人資料提供給其他服務商。

相較於歐盟的立法規定，台灣的開放銀行採香港模式，政府不修法，而是由銀行與第三方服務公司(TSP)合作推動。

「不用立法來要求，銀行為了保護既得利益，誰願意開放資料給可能會搶走客戶的競爭對手？」中華金融科技產業促進會理事長楊瑞芬指出，目前台灣金融產業的問題是，就算銀行家數太多(overbanking)，服務的同質性很高，金融機構還是幾乎每家都能賺錢，跟其他產業有極大差異。

能！對中小型銀行來說是新機會

「銀行現在是利用資訊的不對稱、不透明，來賺取利差。」這也就是開放銀行觀念之所以重要的原因。楊瑞芬表示，以當前金管會公布的開放銀行三大進程(公開資料查詢、消費者資料查詢、交易面資訊)來說，今年10月即將上路的「公開資料查詢」，實質上帶來開放創新的效果並不大，「第二、第三階段的開放，才比較符合國際

台灣在開放銀行政策，雖然推動比鄰近國家晚，但我們是後發先至，進度是超前的。



— 中信金控數位金融處處長蘇美勳

上對開放銀行的定義。」唯有金融資料確實開放，金融服務真正做到以人為本、以消費者價值為優先，新的商機才會出現。

針對政府「不強制」開放資料的作法，握有資訊的金融機構，立場各有不同。

不願具名的銀行業者表示，開放資料對銀行的誘因，與金融機構的規模大小有關，「如果已經占據特定市場，為什麼要開放？」但是對中小型銀行來說，這反倒是一個新機會，等到相關規範制訂完成後，可以跟TSP業者展開更全方位的合作。

星展銀行(台灣)營運長楊真理認為，在自由經濟市場中，政府不該強制銀行開放。她以數位帳戶開戶的「跨行驗證」(銀行間的資料交換，以驗證身分)為例，這其實已是開放資料的概念，不願參加的銀行，就會跟不上市場趨勢，「不是由政府告訴你什麼是最好，政府應該是站在鼓勵的立場。」

但……消費者能否接受還說不準

總體來看，中信金控數位金融處處長蘇美勳認為，目前開放銀行第一階段上路的「公開資料查詢」，客戶仍感受不到太多體驗上的差異，進入第二、第三階段後，才是進入真正困難的階段，「客戶資訊、交易面資訊，這都是香港、新加坡還沒走到的，亞洲案例也比較少。」

進一步來說，客戶要把資料分享給非金融機構，難免會有資安、隱私上的疑慮。

根據優利系統(Unisys)在今年公布的報告，台

灣有69%的消費者在選擇銀行服務時，將客戶資料的安全性視為最重要考量；只有19%的台灣消費者，願意將個人資料分享給銀行，這對開放銀行的推動，將造成不小的困難。

星國經驗：只要有好處，大家會口耳相傳

楊真理以新加坡經驗做為借鏡。新加坡政府在2016年推出國家資料庫「MyInfo」，存有國民的身分證字號、家庭住址等個人資料。當民眾辦理的業務需要身分認證時，只需授權網站使用MyInfo裡的資料，就不必重複填寫表格。2017年「MyInfo」已獲准私人企業存取資料。

其實新加坡一開始推「MyInfo」時，也是有許多人對隱私安全存有疑慮，是推行一段時間後，「願意開放資料」和「不願意開放資料」的民眾，在生活中開始感受到明顯差異：申請同樣的金融業務，前者幾分鐘就完成，後者至少得等1小時。「只要有好處，民眾就會口耳相傳，」楊真理說。

長期來看，要推動開放銀行，所有利害關係人必須先有開放資訊「不會、也不能」遭到濫用的觀念與信任。無論是銀行或TSP業者，必須審慎負責地使用客戶資料時，政府也訂出相對應的規範，民眾心安後，才能看見開放的便利與好處，進而提高接受度。

以現階段歐洲案例來看，多數銀行將開放銀行視為機會，但在台灣，創新效益和資安風險如何找到平衡，又將對金融產業造成多少衝擊，現階段恐怕還很難判斷。

搶攻年輕人、新住民客群，決戰「使用者體驗」

金融背景不是必要條件！ 開放銀行人才關鍵5能力

未來金融人才五大特質

1.兼顧UI（使用者介面）、視覺設計與人文知識的好手。

2.擁有跨產業、跨領域經驗。

3.具備電商、資料分析技能。

4.擁抱新事物的心態。

5.為新住民提供友善服務。

開放銀行（Open Banking）概念，指的是將消費者原本留存在金融機構的個人和交易資料，在取得消費者同意與授權的情況下，透過API（應用程式介面），由銀行將金融資料，開放給金融科技（FinTech）的創新者或第三方業者（TSP）使用，藉以創造更個人化的金融商品或服務。

在「開放」的風潮下，傳統銀行面臨的衝擊，不只是一要抉擇是否將客戶資料對外分享，迎接金融新創或TSP業者帶來的創新和競爭壓力。更重要的是，讓金融服務徹底走出銀行的高牆，讓消費者在任何生活場景裡，只要有金融需求，都可以即刻獲得滿足。金融產業的人才需求，也將面臨極大轉變。

你如何讓市場看到好的產品？

台北富邦銀行數位長李維斌指出，目前銀行與消費者的互動都比較「功能性」，很少在情境中產生關係。相較於近年來相繼推出金融產品的Google、亞馬遜、蘋果、LINE、Uber等企業，思維顯然不同於傳統金融業，「科技公司都是先跟顧客建立關係，最後才來談支付、金融。」因此，金融業未來需要的人才，必須善於從使用者體驗出發，深層理解潛在客群的需求，才能運用科技與數據，打造出有競爭力的產品和服務。

當使用者體驗成為決勝關鍵，永豐銀行電子金融處副總經理黃品睿強調，「擁有UI（使用者介面）、視覺、服務流程設計專業，將成為金融業需要的人才。」而考量到好的產品要被市場看見，有賴

年輕同仁在視覺設計上都很有想法，關鍵是企業要給空間，否則熱情很快會被澆熄。



—永豐銀行電子金融處副總經理黃品睿

好的行銷包裝，因此數位行銷、社群經營的人才，也會是一大需求。

星展銀行（台灣）營運長楊真理則主張，「具備『擁抱新事物』的態度非常重要。」在科技的衝擊下，金融產業必須跳脫既有的框架和思維，學習從人文、文化層面，去發掘多面向需求與商機。

你了解消費者的網路使用行為嗎？

近年來，各家銀行爭相搶攻年輕客群，從定存、外幣買賣到基金投資，幾乎所有產品和服務，都必須透過數位通路（如手機App、網銀），以更個人化的方式和消費者溝通。要做到這點，必須深入了解消費者的網路使用行為，結合對於金融數據的分析。遠東銀行數位金融事業群副總裁戴松志指出，「具備『電商、資料分析』背景的人才，轉戰金融業將非常加分。」

此外，「金融背景未必有絕對優勢」，也是許多銀行在談及人才議題時共同的心聲。

由於FinTech不是只把服務網路化，還必須建立新的服務通路，進一步提供傳統金融以外的創新服務，這意味著未來的金融產業將有更多跨業、跨領域的合作。

楊真理舉例，今年9月剛上任星展（台灣）執行董事和IT部門主管蔡祈岩，就具備了跨產業的背景。他曾在信義房屋擔任資訊長（CIO）將近10年，並於2014年負責信義集團轉投資的新創「有無科技」，進攻食物外送市場。

你能不能抓住，這百萬人的族群？

為外籍移工與新住民提供友善的服務，是金融業近期出現的新人才需求。根據內政部數據，全台灣外籍配偶人數超過54萬；移民署數據亦指出，目前外籍移工也有逾70萬人，是一個超過百萬人的族群。對於從海外到台灣工作的民眾來說，當語言不熟悉，很多人可能會面臨開戶與匯款的障礙；如果在台灣沒有任何信用紀錄，有金錢急需時，也很難取得貸款等服務。

針對這個族群，金融業應該在產品介面設計上，提供更友善的介面，或善用新住民互相扶持的力量，提供適當的服務。有純網銀業者，就打算聘用新住民擔任客服，用該族群熟悉的語言提供服務。

未來的金融業，需要的絕對不只是金融與科技背景的人才，綜合性的好手將逐一打破與融合傳統的專業領域邊界。