

金融科技衝擊產業樣貌



座談會與會來賓

Facebook

Google+



Twitter

友善列印

Weibo

2018年01月04日 19:16 [中國時報](#) 綜合報導

前言

展望2018，全球主要國家央行正審慎啟動升息循環、貿易保護主義抬頭、地緣政治風險加深，這些都可能造成國際間資金大幅流動，衝擊新興國家利率和匯率。國際金融情勢變化動盪，小型經濟體的台灣勢必受到衝擊。

今年度，余紀忠文教基金會將針對國際經濟金融趨勢、和台灣的因應策略，做系列深入的探討，前瞻趨勢脈動、檢視台灣的金融環境、金融監理、和政策法規。正席捲全球、改變商業模式與消費者生活樣貌的FinTec，是今年第一場關心的議題。

承金融研訓院協同策劃，從金融業因應策略等角度，尋找台灣的契機，並為金融監理提出建言。

《金融監理趨勢》

建構創新生態鏈 加快金融科技監理



鄭貞茂 (金管會副主委)

鄭貞茂 (金管會副主委)

Fintech帶來的普惠金融意義，在於提升金融機構的經營效率，讓消費者享受便利的服務，金融業和科技業需要合作發展出「跨域共創」，然而要避免科技業在茁壯後步上傳統金融業的「大到不能倒」(too big to fail)，

又能兼顧靈活性、及時性和協調可能，監理機構的角色扮演就非常重要。

傳統金融思維面臨金融創新挑戰

金融科技的發展帶來許多監理的新議題，例如傳統金融業的經營思維是「know your customer」，在FinTech環境下必須轉變為「know your data」；傳統金融業者重視「financial stability」，FinTech則希望建立「financial networks」；傳統金融主要在於防弊，需投入很多法遵成本，科技業則在倡議新點子，要給客戶更多便利。監理機構必須理解其中的差異，掌握科技用於金融服務的內涵，才能在金融科技業創新的同時，又能防範交易過程可能發生的道德風險。

6大議題 有待金融監理參與處理

據此，隨著金融科技發展，金融監理尚有6大待解決的議題，分別是：金融穩定--新興科技增加金融交易速度與數量，大量依賴自動化交易，可能導致金融市場資產價格產生較大的波動性和不穩定性。網路安全--網路服務廣泛採用演算法和技術的解決方案，檢測難度高，可能會增加網路攻擊的弱點。風險集中--當市場結構調整及網路互聯更加緊密，可能會產生風險過度集中。隱私與透明的平衡--區塊鏈的分散式帳冊技術將資訊儲存在

網路上，開放的網路節點均可取得透明的交易資料，如何保護消費者個資。重新檢視契約權利義務規則--分散式帳冊技術記錄「數位代幣(digital tokens)」的所有權轉讓，可具有像比特幣的內生價值，或是連結外部的實體資產或數位資產，但其法律地位及轉讓的法律效力尚不明確。跨國監理合作--隨著網路跨國界的無縫運作，國際合作對於確保有效的監理至關重要，但目前各國的監理方法尚未統合。

這六大議題，凸顯金融科技監理需加快腳步，即時參與處理。

金融科技政策 三管齊下

為了深化金融科技能量，加速領域創新金融發展，目前金管會金融科技政策重點包括：金融科技發展與創新實驗條例，金融科技發展基金，以及金融科技創新園區。

其中金融科技創新實驗條例草案，目的在提供金融科技業者一個創新實驗場域，預先檢測這些創新應用可能衍生的問題，再以立法規範，期待創新和法令能共同發展，最終期望打造一個具競爭力的法規和金融環境。

金融科技發展基金，目的在發展金融科技創新生態供應鏈，培育高質量金融科技創新人才，以及打造亞太物聯

網金融創新實證中心。至於金融科技創新園區，目的在引進國外資源，養成金融科技專業人才培育新創團隊，打造生態圈。

FinTec已是趨勢，但是為了平衡金融創新及保護消費者權益，金管會對金融業和非金融業的監理標準是一致的。

防止金融危機 各國監理應有共識

Lawrence G. Baxter (美國杜克大學法學院教授)

超大科技公司投入 監管將更困難

金融科技在全球發燒，吸引龐大資金投入，徹底改變金融市場的支付結構、科技整合在銀行體系的應用、自動化、以及客戶體驗等等，也同時挑戰監管單位的政策規劃。

為了鼓勵創新，英國官方最早推動沙盒，現在法國、加拿大、墨西哥、新加坡、香港、日本、澳洲，以及台灣，政府都在積極推動。其他如德國、荷蘭、盧森堡、義大利、瑞士等，雖然沒有直接劃出監理沙盒，實際上這些國家的金融監管機構持續地祭出新作法，以推動金融進步。

此外，跨國組織也發展出跨境金融科技合作模式，如歐洲聯盟及其成員國，英國金融服務管理局（FCA）和中國、日本、加拿大、澳洲簽訂資訊分享和兩國市場相互准入的備忘錄，香港和中東地區阿布達比亦有簽訂相似合約，歐洲央行和日本央行進行報告合寫，以彰顯雙方對於金融科技的共同態度。

擔心金融失控 美國不敢邁大步

正當許多國家採取監理沙盒創新實驗，以試行金融科技的到來，美國在這部份卻不是領導者，雖然美國擁有活力十足的金融科技經濟（FinTech Economy），且大量投資在金融科技，在金融科技和監理科技的架構發展上仍是後進的追隨者，因為政府很重視涉及的六項重大事務：資訊安全，洗錢防制，反恐資金管控、金融穩定和金融安全，競爭立場，公共福利和消費者保護。除此之外，銀行業戒慎恐懼的Glass-Steagall & Bank Holding Company Act兩大法案，也讓美國業者不敢大步越矩。

美國銀行業是特許制，需要符合資本門檻、嚴格審核經營團隊及業務內容等條件，才能從政府監管單位獲得營業許可。金融科技新創事業能在沙盒的空間裡進行創新，監管單位還會派人和這些團隊對話，要為初始概念（POC）一起找出足以落實的方法，以加速金融科技的實行。

美國聯邦級監管機構，和市場的管理單位，各領域多少都有提出與金融創新有關的規劃或新作法。例如聯邦儲備局甫在2017年11月底召開金融穩定與金融科技會議，以溝通系統內部份儲備局已經先跑、先擁抱金融科技，部份儲備局卻公開反對的觀點差異。而消費者金融保護局（CFPB）則採取專案作法，先是開放資料的使用，並提出取代傳統運作的Upstart Network網絡協作，以加速金融科技的應用。美國各州政府對於金融科技發展趨勢，規範也不盡相同。

各國金融科技政策 考量5大議題

綜觀各國對於金融科技的政策考量，不外乎5大議題：可靠性（Reliability）、個資保護、責任義務界定、支持或反對創新，以及風險管控與監理作法。然而，這些議題可能在超大型科技公司如Google、Facebook投入龐大資金，發展自訂的金融科技新遊戲規則後，讓傳統金融體系面臨更艱難的監管環境。為了防止金融危機的再度發生，各國對於金融科技的監管應該要有共識！

《軟實力與人工智慧》



王儷玲（政大金融科技研究中心主任、前金管會主委）

FinTec衝擊營運模式

軟實力是決戰點

王儷玲（政大金融科技研究中心主任、前金管會主委）

改變金融服務的三大資訊技術，分別為區塊鏈 (Block Chain)、巨量資料 (Big Data) 以及人工智慧 (AI)，這些技術對金融生態帶來很大衝擊，除以新創式服務取代傳統作業模式外，也有許多金融業者用來加強服務能量，例如國外的保險業者結合AI分析，降低不當理賠的風險；銀行業者利用巨量資料與區塊鏈技術，打造高效率授信環境。

FinTech崛起，不但改變人們對消費金流的使用方式，也直接衝擊既有金融體系的營運與獲利模式，台灣的金融體系應洞悉此一趨勢，盡快投入研發運用或尋求技術合作，以掌握進步的新契機。

強化數位科技 建立創新突破良性循環

業者跨出的第一步，可從強化自身數位科技做起，例如投入區塊鏈、巨量資料研究等，然後運用基礎科技與金融服務結合，藉此提升既有服務的品質與效率，也能結合創新創造新的商機。已經有成熟金融體系的業者，則可以先思考運用FinTech來強化服務能量，例如透過巨量資料分析打造更精準的理財投顧服務，先從改善既有服務做切入點，將FinTech融入營運體系中，再從中發展各項創新服務，建立起帶動產業不斷創新突破的良性循環。

發展FinTech，要掌握技術、金融與法規等三大面向，而背後所仰賴的就是掌握這些知識的人才，在這場同屬於知識競爭的挑戰中，要如何培養相關人才、塑造關鍵軟實力將是決勝的重點。

培訓優質人力 帶動產業轉型升級

台灣的人力資源充沛且優質，但缺乏歷練，如果產業能增加投資金融科技，讓人才有磨練成長、充分發揮的舞台，不僅金融產業能因此擁有更強大的技術競爭力，還能創造更多就業機會，是金融產業、台灣社會升級轉型的新契機。

由於FinTech將成為左右市場戰局的重要一環，各大金融機構莫不積極網羅相關人才，鞏固核心競爭力。也有部分業者認為，向外尋求技術支援就可以了，然而在資料經濟的時代，委外將面臨機敏資料等問題，且金融業者與科技業者雙方合作時，金融產業也需要具備深度了解科技的跨領域人才，才能充分溝通擴大合作效益，避免高風險的合作夥伴讓自身陷入法規或無法完成技術移轉的泥淖中。

建立整合平台 加強跨產業合作

推展FinTech，也應該思考如何整合平台，沒有資料就無法做人工智慧與大數據的串聯，也無法推動一站式服務。政府可協助商業策略聯盟與生態系平台的串接。

隨著數位科技的發展，金融產業也面對新創服務的挑戰，這類需要多面向橫向整合的轉型發展，靠單一企業較難推動，最好能與其它產業合作產生綜效，傳統金融業者可結合如例如微軟這類在資訊服務具有深度技術基礎，同時具備金融領域相關經驗的大型科技業者，協助金融產業充分應用新技術，以加速轉型腳步、引領台灣邁向數位金融的新境界。



趙亮 (IBM大中華區全球企業諮詢服務事業群副總裁暨資深合夥人)

運用AI反洗錢 反詐欺

趙亮 (IBM大中華區全球企業諮詢服務事業群副總裁暨資深合夥人)

AI對金融業的幫助不僅是業務面，在風險控管、反洗錢、反詐欺層面都能派上用場。AI已成熟到足以協助企業金融部門管理不良貸款，辨別高風險的企金客戶，或者在需要合規審查的交易中，自動檢索出對應的法規要求，結合AI從海量的歷史案例中學到的業務規則，協助審查人員搜尋出每一筆交易中不合規或有問題之處。

利用AI也可以反詐欺，它可以從各方資料平台 (如客戶交易資訊、線上申請記錄等)，綜合彙整客戶資訊，經由認知計算模型的分析，協助金融業快速、準確地識別出異常行為，一旦發現，便可提醒銀行，採取因應措施。

甚至，倘若發現有洗錢嫌疑，在複雜的金流過程中，AI可以分析所有金流節點，不斷交叉比對，找出所有金流都集中通過、最可疑的節點，這樣一來，即便洗錢手法再高明，也難以遁逃。



管其毅 (LinkedIn大數據部門總監)

大數據結合AI 金融科技新利器

管其毅 (LinkedIn大數據部門總監)

標榜歸納統計、邏輯推演、深度學習能力的AI強勢崛起，與大數據 (big data) 分析運用，極有關係。LinkedIn掌握了5億用戶的「職業圖譜」，知道客戶學經歷、換過什麼工作、職業願景等，且即時更新。同時，LinkedIn也可以透過公司招募人才情況，分析這900萬家公司是成長型或衰退型公司、是否能掌握大數據或AI等科技潮流等資訊。

同時，透過搓合會員求職資訊、適合的就業機會，看到個別公司成長態樣，進而拼湊出全球產業發展藍圖與趨

勢。對金融業而言，其實也是一樣的道理。

進入「大數據」的時代後，坐擁海量數據的業者，自然有其優勢，金融業者累積的客戶基礎，普遍都很龐大，若能深入挖掘出客戶在不同場景的行為差異，當然有無限的機會。

往後數據科學的發展方向，就是從大數據邁向AI，以後的戰場，取決於誰將數據玩得最精、最好。這裡說的數據，不是指財務報表上的營收、獲利、成本，而是「客戶經驗」，重點在於KYC（了解客戶）、KYD（了解數據）、CRM data（客戶管理資訊），知道客戶們的面貌到底是什麼樣。

你知道你最能賺到錢的客戶是什麼樣子嗎？他今天早餐會選擇吃什麼？平常最喜歡從事什麼活動或消費行為？這當中有非常多的大數據可以探討。現在愈來愈多銀行開發APP，就連用戶的使用行為也值得列入追蹤範圍。妥善管理、分析、運用這些數據，將能夠更了解如何留住客戶、拓展新客戶、找出最有貢獻的潛在客戶。

要發展AI產業，首要元素包括重裝備（相關硬體設備）與技術能力。以技術能力而言，過去台灣走了30年才有現在高科技產業的成就，美國大概是發展了10年，以中國來說，若有企圖心要趕上，可能只要花5年就可以

了。接下來誰能搶到最多機會？其實真的就是看誰夠快、夠狠、夠準了。



張益肇 (微軟亞洲研究院副院長)

透過AI輔助 帶動產業典範轉移

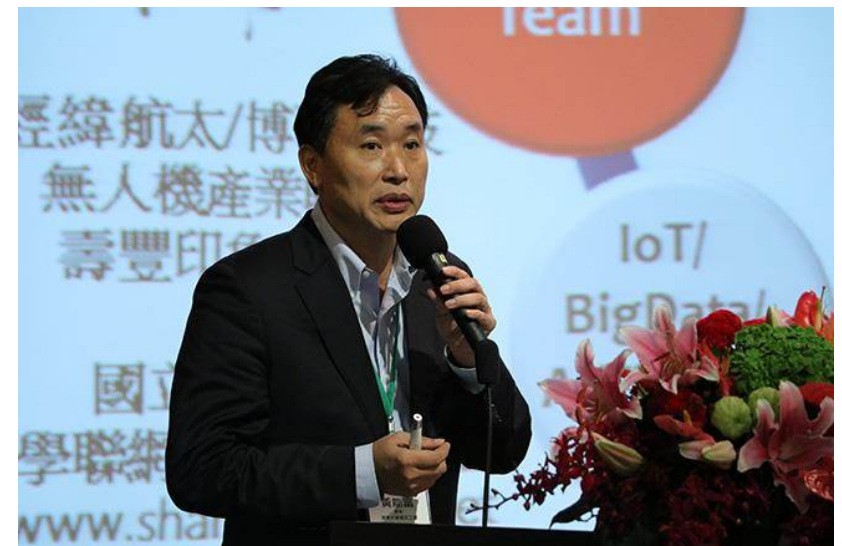
張益肇 (微軟亞洲研究院副院長)

真人助手的學習效率、上手速度與精準度皆高，但人力畢竟有侷限，AI的訊息處理量大，但需要很長的學習周期，如果人類加上機器，那就是超人了。要讓兩者相輔相成，應該讓AI處理簡單、重複性高的任務，並讓AI協助真人助手處理複雜、少見的任務，人類助手必須與AI互動，增強AI的學習經驗。

當AI不斷與人類對話、讀取照片與辨識人臉、搜尋資料庫，累積豐富的學習歷程後，可以針對客戶的需求提出回應，比方說，若有網友在於網路上購物，可以透過大數據樣本，找出該用戶的評價，客戶若發送相關圖片給AI，AI還可以就既有的樣本做出分析，再將自己的意見提供給用戶。

既然AI的崛起已是銳不可當之勢，金融業應當思考的是：AI的存在不是要取代人類，而是輔助，不要糾結在新科技出現後，會害金融業從業人員失去多少工作，惟有將整個產業的典範轉移、升級所帶來的助益，發揮到最大，才是未來的贏家。

《智慧農業金融》



黃能富 (清華大學資訊工程系特聘教授兼電機資訊學院院長)

加速金融整合 擁抱農業未來

IOT設備費用高 需要銀行協助

黃能富 (清華大學資訊工程系特聘教授兼電機資訊學院院長)

當各界強調普惠金融時，一般人、尤其是小農是否有機會能享受到智慧農業的各項設施，是一個值得探討的問題。學研單位有能力實際建置物聯網智慧農場場域，並協助農民搜集資料，減少人力需求，提升品質，增加產值，但由於IOT設備動輒數十萬元，農民在添購上確實有進入門檻，希望有人能「作莊」，這是要靠銀行提供農民優惠貸款，提高農民參與的機率。



陳亭如 (永豐銀行資深副總經理兼商品總督導)

金融管理結合網路行銷 吸引年輕人回鄉

陳亭如 (永豐銀行資深副總經理兼商品總督導)

金融業可以是協助農業加速發展的一大助力，將金融服務推向農業，也是實踐普惠金融的重要一步。新北市的板橋果菜批發市場，每天提供300萬人的果菜需求，從上游提供拍賣、繳款的交易平台，需要大量人力維持運作，永豐銀行結合市場交易平台的整合支付方案，農民或採買均免帶現金，全都在農產多功能承銷卡裡，提供承銷人融資代墊貨款、場域內各式費用代扣繳及存款功能，一卡解決所有的問題。

銀行正在轉換角色，以「夥伴」角色與農業一起工作，台灣農產品偶而有生產過剩的問題，從永豐銀行與農產公司合作經驗可看出，現在行銷平台需維持價和量的平衡，當拍賣機制運作好，量也有支持，交易自然成長，也有了穩定菜價的功能。亦可採用大數據作法，產地端的農民事先提供今年的可能產量及價格期待，各方攜手合作，達到農產升級的目標。

未來若進一步將網路行銷和金融管理有效整合，服務對象擴及文創業、地方小農，解決買賣雙方彼此不信任的問題，也讓小型賣家的銷售對帳、庫存管理等繁瑣工作獲得解決，將會有更多年輕人願意回到家鄉來幫忙農業。

強化金流服務 縮短農民與消費者距離

黃昱程（財金資訊公司副總經理）

財金公司正在推動的「台灣PAY」，是「金融卡」多元支付品牌，涵蓋了遠端及近端交易，提供購物、轉帳、繳費、繳稅、提款等多元服務，以行動支付應用發展為基礎，創造國內及跨境的全方位電子金流服務，致力成為台灣第一、放眼天下的「國家支付品牌」。

這項服務與農業需求有很大關係，完善行動支付的要項有安全、便利、可控制等，用於轉帳，繳費，繳稅等功能多元化，近年增加普惠金融，讓個人店家、小農可以透過任何品牌手機載具，以QRCODE獲得金流服務。根據調查，六成農民希望有電商服務，未來用手機銷售。未來若以財金公司的QRCODE收單，小額支付、金流管理都不是問題。現在一銀，華銀，彰銀，台企，合庫已能提供服務，2018年會有27家銀行加入收單服務，消費者在線上線下，以APP能隨時付帳，真正縮短農民與消費者、交付之間的距離，這是電商背後的最後一哩路，需要各銀行一起投入。

《區塊鏈創新應運》

區塊鏈改寫金融商業模式

區塊鏈聯盟 精準監控金流資訊

馬智濤（前海微眾銀行副行長兼首席信息官）

微眾銀行是中國第一家互聯網銀行，採取「無實體分行、輕人力、管理小規模資產」的經營模式，最具代表性的小額信貸產品「微粒貸」，透過線上申請，1分鐘即可以跑完核貸流程，貸款額度最少人民幣500元、至

多30萬元，在QQ錢包、微信錢包上都可以「隨點隨貸」，主要策略是吸引大量用戶，滿足微小金融需求。

在金融科技的時代，對金融業者而言，很多業務需要和很多夥伴一起完成。作為新加入的業者，不僅要以「補充者」的定位積極入局，更要扮演「連接者」的角色，將合作夥伴、自己與合作夥伴的業務與產品、大量客戶連接起來，進而與中小銀行建立起密切的合作網絡。

這正是為什麼各界如此看好區塊鏈的前景。透過區塊鏈聯盟，足以為自身、合作夥伴、中小銀行、客戶搭建起這樣的價值共享網絡。

傳統思維中，吸收存款，是銀行業務的主要資金來源。身為非傳統銀行，無法吸收存款，資金來源不夠充足是瓶頸之一。為此，必須走出另一套創新的做法：借助同業間的合作力量，解決資金問題。目前微眾銀行發放的貸款中，80%的資金是由合作銀行所提供，只有20%是自有資金。

在這樣的合作模式下，與銀行之間的對帳、清算的流程與效率格外重要。幸賴區塊鏈技術的輔助，交易後即可以同步完成清算，同一區塊鏈聯盟中的「盟友」銀行，便可以迅速檢查聯貸備付金、對帳金額等重要金流資訊，精準監控銀行間的頭寸，把風險降至最低。

加入區塊鏈聯盟 需捨棄中心化思維

不過，這也代表區塊鏈聯盟的參與者，必須捨棄過往「中心化」（以自我為中心）的思維，對於注重風險控管的傳統金融業者是一大挑戰。若有意加入區塊鏈聯盟，首先就得評估：如何與公司現有的IT（資訊科技）軟、硬體架構融合？真正加入後，如何與同聯盟中的盟友們一起定義「何為合適的應用場景」？這些都是不得不做的轉變。

當然，在新科技崛起的趨勢下，未知的風險也更形複雜，絕對不能缺少金融科技監管（RegTech），金融創新永遠都會是雙面刃，金融創新業者與金融科技監管互相合作，同步前進，才是健康的。



Vitalik Buterin (以太坊、以太幣催生者)

新技術 讓缺糧難民受惠

Vitalik Buterin (以太坊、以太幣催生者)

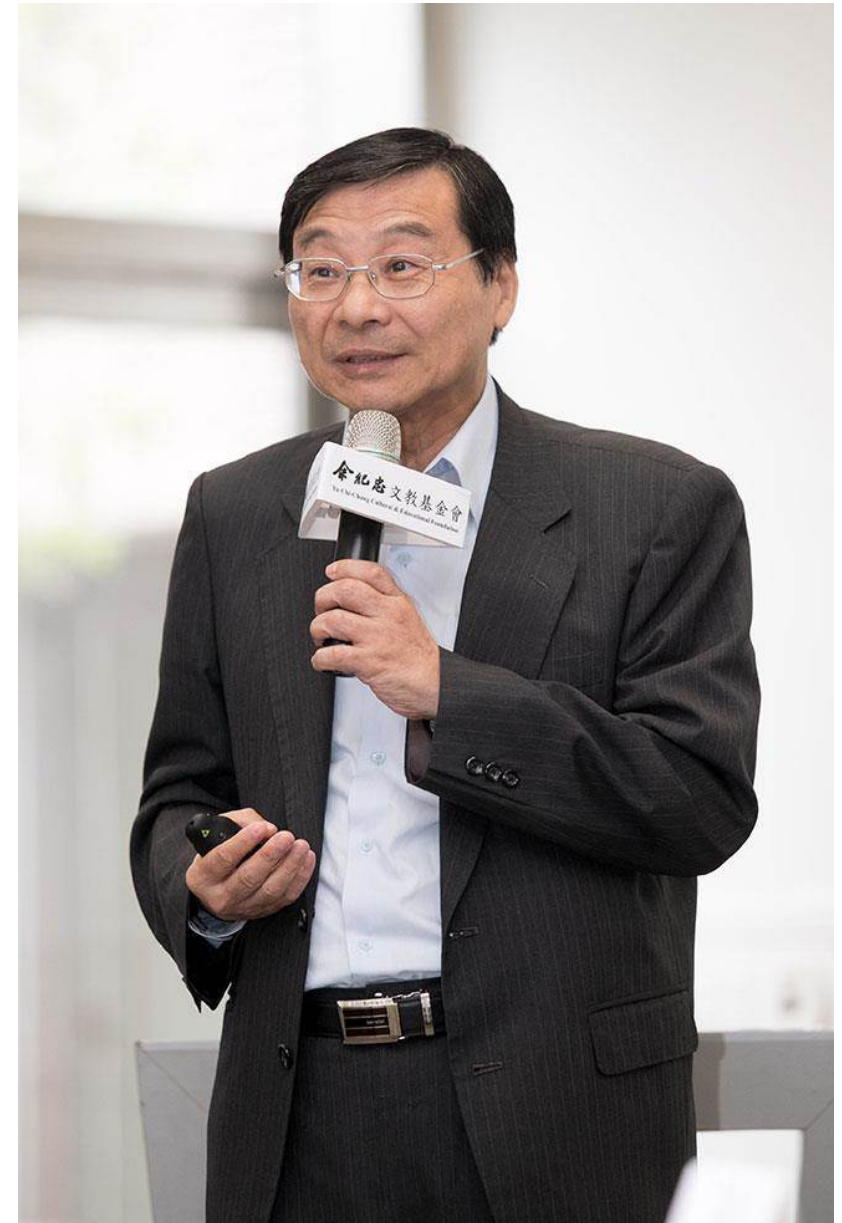
金融業之所以對區塊鏈技術抱持期待，主要是區塊鏈技術擴大應用後，從記帳、支付、交易結算等基本業務，到保險、借貸、外匯及其衍生性商品，管理時間及人力成本都可以大幅降低。

不過，區塊鏈的應用並非僅如此而已。2017年5月WFP (世界糧食計畫署) 利用以太坊的區塊鏈技術，為缺糧難民提供援助。具體做法則是透過加密貨幣的憑證兌換券，便可換取糧食、物資。

對以太坊而言，這項技術的運作成本不高。但對WFP來說，從前執行援助難民計畫時，每一筆交易都必須付費給背後的中介商，現在只要透過以太坊的區塊鏈，不僅省下這筆支出，記帳速度也加快了，同時也能落實保護難民個資與隱私。

另一個案例是：印度土地制度問題嚴重，常因而衍生出產權糾紛、詐欺等案件，為解決此問題，印度政府與瑞典一間新創公司合作，以區塊鏈技術來管理傳統的土地

登記資料庫。可預見的是，未來區塊鏈將有愈來愈多元的應用。



曾銘宗 (立法委員、前金管會主委)

政府決心 是成敗關鍵

曾銘宗 (立法委員、前金管會主委)

金融科技的發展，主要是受到行動(Mobile)、社群(Social)、雲端(Cloud)、大數據(Big Data)、網路(Internet)等五大要素快速發展的驅動。世界經濟論壇在2015年發表的報告就指出金融科技六大發展趨勢，分別是：創新來自傳統金融無法服務的市場；在平台導向、資料密集、小資本額的業務模式下，有最大影響力；銀行業將最快受衝擊，保險業可能受衝擊最大；傳統業者將同時與新進業者競爭，並提供協助；政府、傳統業者及新進業者需合作，以了解創新如何改變產業風險；將改變消費行為、業務模式、金融服務業的長期結構。

從業人員工作權受衝擊 須不斷學習與時俱進

目前FinTec以傳統金融未滿足的市場，如中國大陸、非洲，在需求驅動下，發展最快，台灣因為傳統金融涵蓋面廣，腳步較慢。儘管現階段金融科技對傳統金融業的衝擊有限，但近幾年來，隨著科技產業的發展，國際間大金融機構裁撤人員、縮減分行已成趨勢，未來金融科技將改變金融服務業的營運和行銷模式，加上更多的科

技業者進入市場，勢必對金融從業人員形成極大衝擊，也將侵蝕傳統業者獲利。

舉例來說，未來產品行銷可透過互聯網，或透過新的市場平台及更聰明快速的機器人，分解現有價值鏈，預估到2020年，美國機器人管理資產將高達2,200億美元，未來對理專等行銷業務人員的需求將大量減少。P2P等另類放款興起，將分食傳統放款市場。台灣現在已出現創新不足的問題，也缺乏服務差別化，業者只進行價格競爭。現在台灣從事金融服務的業者約有45萬人，必須體認未來工作內容、行銷載具都會改變，必須與時俱進，不斷學習新的技能和知識，才能因應多元化的需求。

金融科技的發展能否成功，取決於市場規模、研發專利、法規生態環境、和其他配套措施。台灣市場規模太小，產品創新應放眼國際市場。在研發專利部分，據統計目前全球金融科技的專利項目已超過10萬個，像VISA、BANK OF AMERICA就各有1千多個專利，台灣如果不加快金融創新，將來動輒要支付專利費用，增加業者成本。

鬆綁金融法規 才能建立生態體系

在法規生態環境層面，我在金管會主委任內，就推動「金融科技發展與創新實驗條例（監理沙盒）草案」，目的在一定程度控管下，暫時排除現有的法規限制，讓業者實驗測試創新產品與服務，避免扼殺業者的創新點子。

創新就有風險，可能會失敗，但是台灣社會氛圍不容許出錯，再加上任何事情都泛政治化，陷入政治操作，使得公共政策沒有理性討論空間。大環境不鼓勵創新，致使公務員心態保守，擔心一旦出錯可能被迫去職甚至被追究是否圖利業者。因此，政府有多大推動決心，事務官願不願意承擔，是金融科技發展的最重要關鍵。監理沙盒只是起步，未來還要全面檢討鬆綁金融法規，才能建立生態系統。



萬幼筠 (勤業眾信風險管理諮詢服務公司總經理)

以客為尊 量身打造客製化服務

萬幼筠 (勤業眾信風險管理諮詢服務公司總經理)

金融科技的破壞式創新，已對傳統金融形成挑戰。勤業眾信與世界經濟論壇2017年共同發布的《超越金融科技：金融創新翻轉產業實務解析》報告中指出，儘管fintech規模還不足以翻轉現有產業架構，消費者也未完全轉移到新的消費習慣，但愈來愈多非金融公司透過科技專長跨足金融業版圖，競爭只會越演越烈。面對這種情況，金融業要如何因應？

報告歸納出轉變金融業服務樣貌的五大關鍵力量，分別是：整合平台興起、區域型金融服務、延攬關鍵技術能量、提升數據資料應用價值、人工智慧拓展擬真人力。企業應掌握這五大關鍵，擬定轉型策略。

從這五大關鍵力量可看出，對消費者而言，隨著金融科技發展，大幅提升消費者體驗，不需要再面對過去與大型金融機構打交道的無力感。透過fintec提供的整合性產品銷售平台，消費者不論是存放款、理財，都可在平台上可自行比價，在各金融機構間輕易轉換、享受各項產品和服務。消費者掌握了主動權，未來業者也應轉換過去的產品設計和行銷思維，而是透過各種生活情境，重新與顧客產生關係，設計出與競爭對手差異化的產品，打造以客為尊的客製化服務。

善用人工智慧 培養數位金融核心能力

其中RPA(Robotic Process Automation)流程機器人與人工智慧，是最值得重視的科技發展重點，不僅可以協助業者重塑金融服務的呈現與執行方式，甚至將改造銀行內部營運的機制與資源分配，提升行政效率與節省人力。讓金融業可以端到端地從Do Digital(業務數位化)、到Be Digital(營運數位化)，培養數位金融的核心能力(Core Digital)。

此外，想要進軍金融業的大型科技公司，和為了提升客戶數位體驗的金融機構，都可能透過內部人才的培養訓練、金融科技或新興科技新創公司的併購、策略聯盟等營運策略，以提升其對金融科技的應用與情境發展能力，以因應未來數位金融環境的發展與挑戰。

策劃編輯：余紀忠文教基金會、金融研訓院

內容提供：FinTech Days金融科技前瞻高峰會、余紀忠文教基金會專訪

(中國時報)