

青年創研庫
Youth I.D.E.A.S.



「經濟」專題研究系列

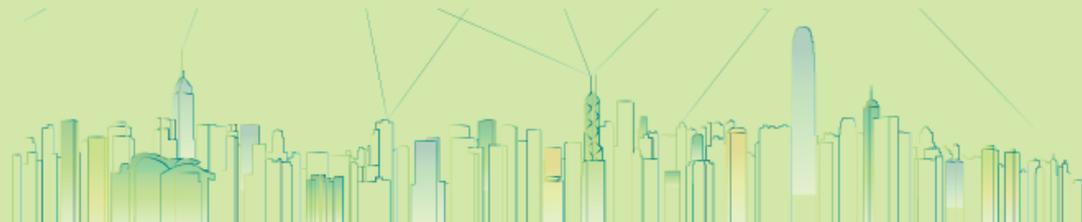
2020年7月



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



促進虛擬銀行服務惠及青年

**Facilitating Young People's Access to
Financial Services through Virtual Banking**

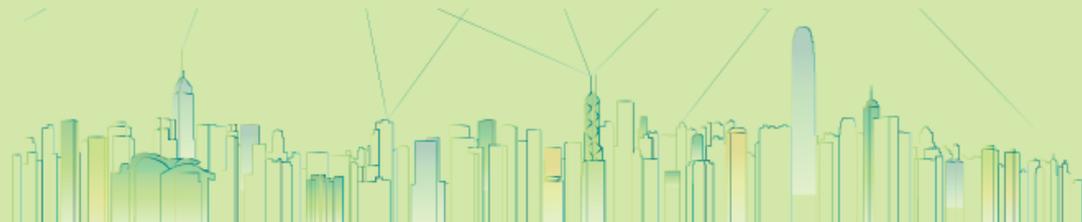
研究目的



- 了解青年對銀行服務的需求、對虛擬銀行的信心和顧慮
- 探討虛擬銀行在香港發展時應考慮的因素
- 回應青年的需要，讓他們受惠於普惠金融



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



研究背景



研究方法



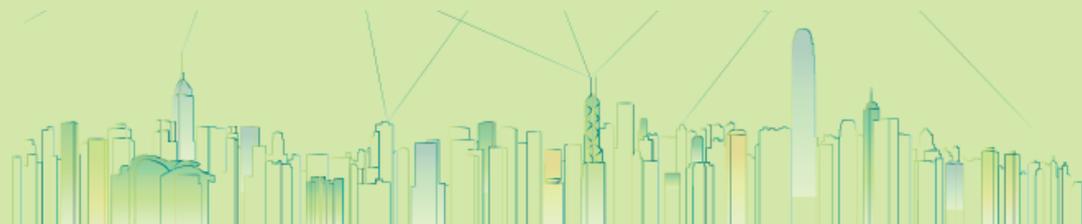
研究結果



主要建議



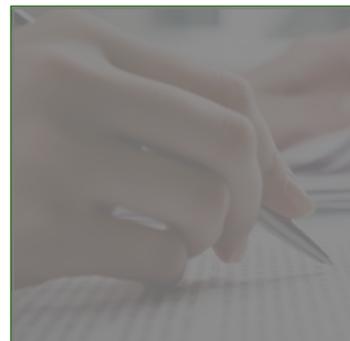
香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



研究背景



研究方法



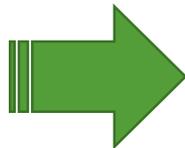
研究結果



主要建議

甚麼是「虛擬銀行 / Virtual Bank」？

- 金管局定義：主要透過**互聯網**或其他形式的電子傳送渠道，而**非實體分行**提供**零售銀行服務**的銀行
- 以零售客戶為服務對象，包括中小企
- 服務包括：開戶、存款、貸款、外匯、投資等
- 實體銀行的網上銀行服務不屬於虛擬銀行



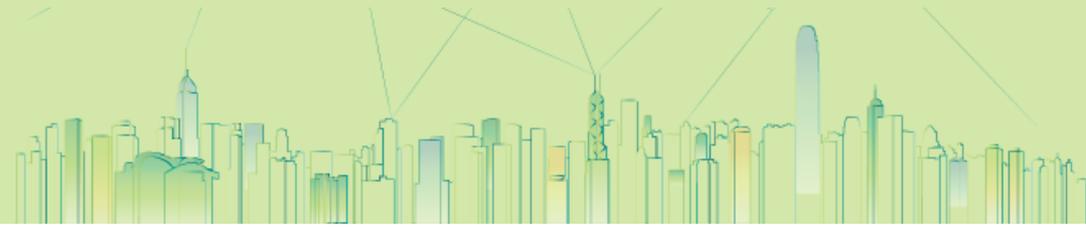
虛擬銀行發展



	2018年	2024年 (估計)
全球總值	186億美元	630億美元
用戶數目	2,600萬	9,800萬
帳戶數目	5,000萬	1億8,700萬

資料來源：Business Insider. (2019). "The Global Neobanks Report: How 26 upstarts are winning customers and pivoting from hyper-growth to profitability in a \$27 billion market." Retrieved March 2, 2020, from <https://www.businessinsider.com/global-neobanks-report>

第一波虛擬銀行



美國--全球首間虛擬銀行

Security First Network Bank 於1995年開業
1996年-1998年：總資產年均增長 53%



英國

Egg Bank 於1998年開業
成立不足一年吸引了50億英鎊存款

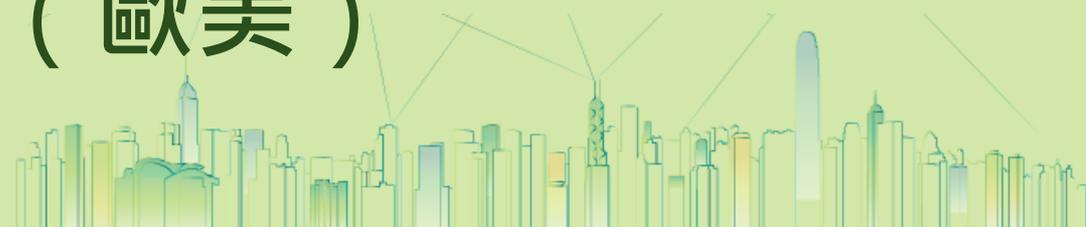


荷蘭

ING Direct 於1997年開業
2011年資產達376億美元
最成功經營



第二波虛擬銀行（歐美）



開業時間	機構
2009年	德國 Fidor
2013年	德國 Atom Bank
2013年	英國 Revolut
2015年	英國 Monzo
2017年	法國 Orange Bank
2009年	美國 Simple Bank

資料來源：Horebeek, S., & Chan, A. (2018). *Virtual banking and open banking: Comparing digital disruptions across the world*. Hong Kong: Wavestone.

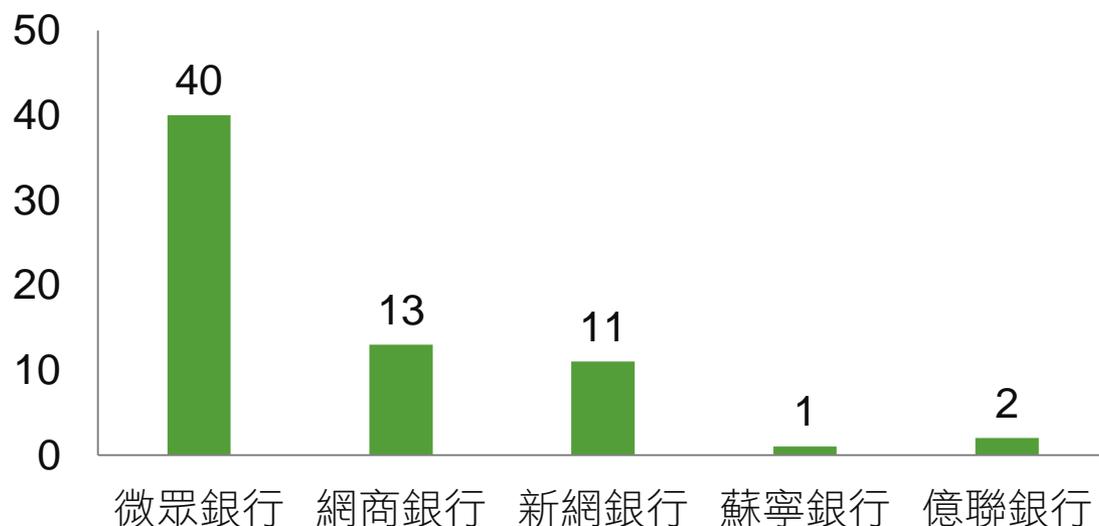
第二波虛擬銀行（中國內地）

開業時間	機構
2014年	微眾銀行
2015年	網商銀行
2016年	新網銀行
2017年	百信銀行
2017年	億聯銀行
2017年	蘇寧銀行

資料來源：黃智昌、徐靄妍、莊太量。2020。〈兩岸四地虛擬銀行 瞄準中小企〉，《信報財經月刊》，第518期，頁87-89。

第二波虛擬銀行（中國內地）

2019年內地虛擬銀行的淨利潤（億元人民幣）

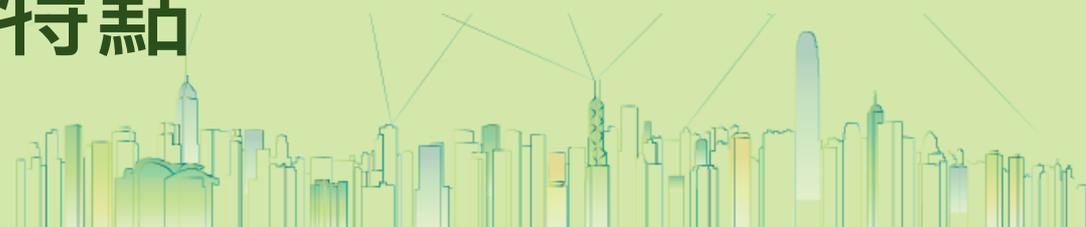


微眾銀行
2019年「微粒貸」

- >2,800萬客戶
- >4.6億筆貸款
- 累計放款額>3.7萬億元人民幣

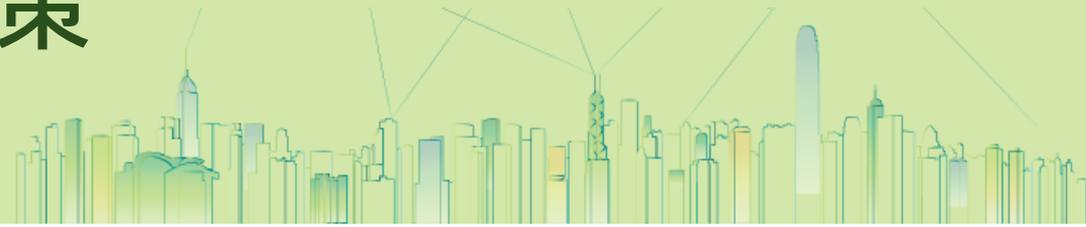
資料來源：東方財富網。2020年5月10日。〈互聯網銀行2019年業績對比 騰訊系微眾銀行與阿里系網商銀行差距拉大〉，網址 <http://finance.eastmoney.com/a/202005101480078843.html>，2020年6月22日下載；新浪財經。2020年5月6日。〈淨利潤39.5億，微眾銀行激進的一年〉，網址 <https://finance.sina.com.cn/roll/2020-05-06/doc-iircuyvi1622083.shtml>，2020年6月30日下載。

第二波虛擬銀行特點



- 以智能手機為主要平台
- 以中小企、資產少、年輕客戶為目標
- 具競爭力的利率
- 快速、創新、靈活性高
- 小額存款及貸款
- 運用大數據分析、人工智能控制信貸風險

香港虛擬銀行政策



金管局的三大政策目標：

- 推動香港的金融科技和創新
- 為銀行客戶提供新體驗
- 促進普惠金融

2018年《虛擬銀行的認可》指引修訂：

- 科技公司可申請經營
- 不設最低戶口結餘要求或徵收低戶口結餘收費

香港8個獲發虛擬銀行牌照的機構

開業時間	機構
2020年3月	眾安銀行
2020年6月	天星銀行
未開業	螞蟻銀行（香港）
未開業	富融銀行
未開業	LIVI VB
未開業	MOX BANK
未開業	平安壹賬通銀行（香港）
未開業	匯立銀行

資料來源：香港金融管理局。「虛擬銀行」，網址<https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/banking/banking-regulatory-and-supervisory-regime/virtual-banks/>，2020年6月16日下載。

獲發香港虛擬銀行牌照的財團背景

	銀行	金融服務	數碼金融	保險	科技	零售
LIVI VB	 中國銀行 BANK OF CHINA				 京東數科	 Jardines
MOX BANK	 Standard Chartered				 PCCW 電訊盈科 HKT	 Ctrip 攜程
眾安銀行				 眾安國際 ZA International		
匯立銀行			 WeLab			
螞蟻銀行 (香港)			 螞蟻金服 ANT FINANCIAL			
富融銀行	 ICBC	 HKEX	 RED HOUSE CAPITAL		 Tencent	 新世界發展有限公司 New World Development Company Limited
天星銀行		 AMTD			 mi	
平安壹賬通銀行 (香港)				 中國平安 PING AN		

圖片來源：Ng, E. (May 14, 2019). "Virtual bank landscape in Hong Kong". Retrieved June 23, 2020, from <https://medium.com/@mr5iff/virtual-bank-landscape-in-hong-kong-may-2019-49d794ab6028>

消費者的看法



2019年 J. D. Power 的美國虛擬銀行客戶滿意度研究

- 虛擬銀行客戶滿意度：860分
- 傳統銀行客戶滿意度：807分
- X世代 (1965-76)、Y世代 (1977-94)、Z世代 (1995-2004)
 - 佔虛擬銀行客戶 61% Vs 佔傳統實體銀行客戶 45%

資料來源：J.D. Power. (2019). "In direct bank gold rush, top performers find different paths to success, J.D. Power Finds." Retrieved March 2, 2020, from <https://www.jdpower.com/business/press-releases/2019-direct-banking-satisfaction-study>

消費者的看法



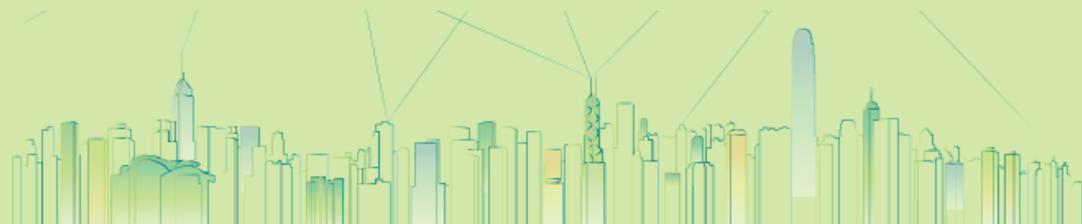
5地不同收入階層人士願意使用虛擬銀行的比率

年收入(美元)	\$5000-\$50,000	\$50,001+	+150,000	整體
英國	32.3%	28.7%	35.9%	28.3%
德國	28.8%	37.7%	34.5%	30.6%
中國內地	53.2%	64.5%	67.3%	56.2%
新加坡	34.4%	42.1%	49.7%	38%
香港	34.2%	38%	44.7%	34.6%

資料來源：Accenture. (2019). *Success virtually assured?* Retrieved March 2, 2020, from https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-109/accenture-success-virtually-assured.pdf



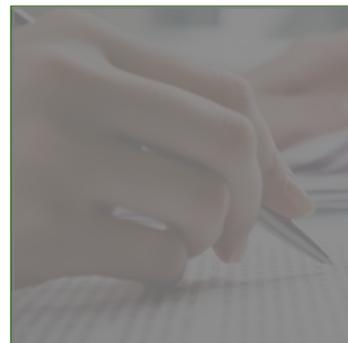
香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



研究背景



研究方法

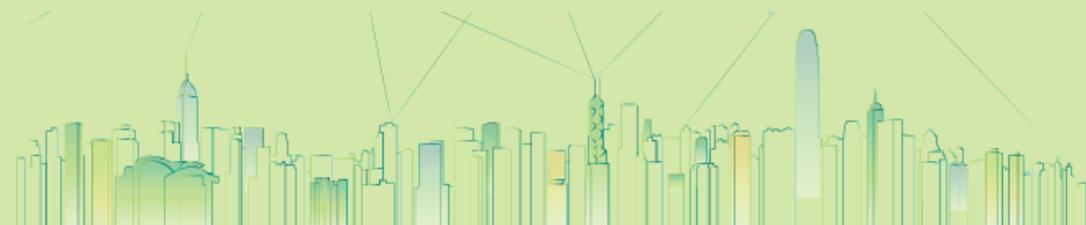


調查結果



主要建議

研究問題



- 1 虛擬銀行在香港發展的優勢和不足
- 2 一般青年對虛擬銀行服務的需求
- 3 經常使用銀行服務的青年對虛擬銀行服務的需求

研究方法

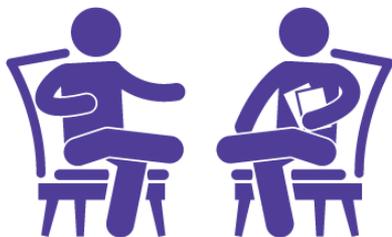
2020年4-5月

1 實地意見調查：525名18-39歲香港居民



2 青年個案訪問：20名18-39歲香港居民：

- 活躍的銀行服務使用者
- 企業營運者



3 專家訪問：5名



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



研究背景



研究方法



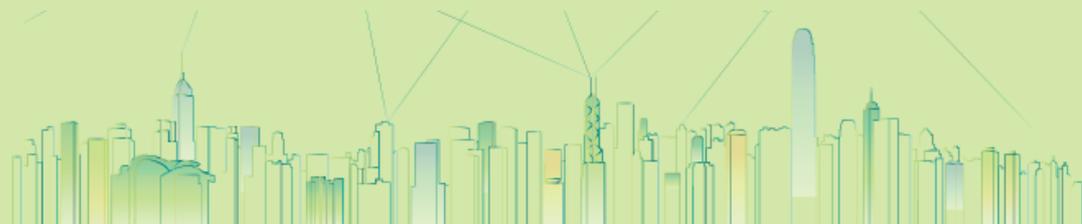
研究結果



主要建議



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



調查及訪問結果



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



1. 實體銀行服務 未能滿足青年的需要

實體銀行服務未能滿足青年的需要

「我的**信用卡消費總額還沒過萬**，而我又想將我的卡數轉到銀行的私人貸款以減低利息支出，但**不想累積到總額過萬才使用實體銀行的私人貸款服務**。此外，我還希望它能提供**較小額的理財、投資服務**，門檻大概是**\$1,000-\$2,000**，希望手續費低一點。」

(個案20/男/19歲/兼職倉務員/活躍的銀行服務使用者)

「我是自己接工作，還在研究會否成立公司.... 之前研究過**較難開公司戶口**，因為需要有一定的存款，這會令我較困身。」

(個案19/女/27歲/自由職業者/活躍的銀行服務使用者)



實體銀行服務未能滿足青年的需要

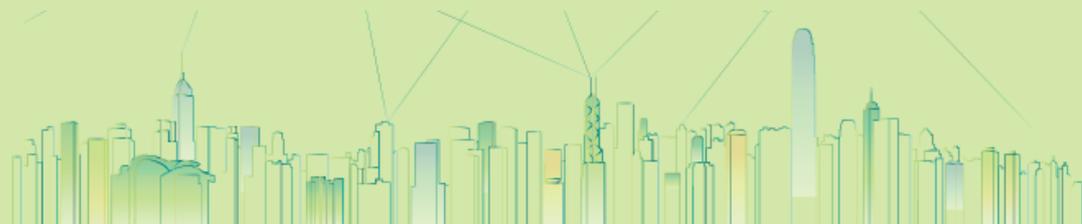


「銀行要我們存**25萬**才可以申請**公司信用卡**，公司信用卡可以用作購物和網上交易，在facebook放廣告...但我們無法放這麼多的資金在銀行。」

(個案13/男/26歲/創辦人/企業營運者)

「我們未有核數報告，很多交易紀錄都貯存在系統內，正式運作才3年左右，**貸款要有3年以上的核數報告**，我們有跟銀行談過，**業務性質較新**都是一個問題。」

(個案16/女/32歲/創辦人/企業營運者)



2. 虛擬銀行有望為 中小企、初創青年及小額存戶 提供更多銀行服務的選擇

虛擬銀行有望為中小企、初創青年及小額存戶提供更多銀行服務的選擇

「**虛擬銀行不能有戶口最低結餘要求，亦不能就低結餘向客戶徵費**，因此**虛擬銀行對個人客戶或中小企客戶可能比較適合。**」

(譚穎思律師/香港互聯網金融協會聯合創辦人及副會長)



「對於**營商經驗尚淺及財務紀錄不足的年輕創業者**而言，使用**虛擬銀行服務時所遇到的問題的確會大大減少。**」

(高照先生/創意創業會副會長)

「**虛擬銀行沒有實體分行，整體營運成本大幅下降...加上傳統銀行在借貸方面對申請者有一定的要求，而現時我們都在追求普惠的標準**，所以**比傳統銀行要求較低的虛擬銀行對於某些小企業而言就比較吸引。**」

(梁嘉麗女士/香港銀行學會行政總裁)

公眾擔心私隱、商業生態對創科保守 不利虛擬銀行發展



「在注重個人私隱和權利的社會，人們也許不願意自己的所有資料和數據都被銀行或某些官方機構掌握。」

(高照先生/創意創業會副會長)

「香港零售商較保守，但仍比10年前思維進步了。香港有很多程式都應用不到，舖面多些，庫存就不多，因為大家的貨倉不大.....顧客是沒有忠誠度的，甚麼便宜就用甚麼。」

(梁偉峰博士/香港零售科技商會副主席)



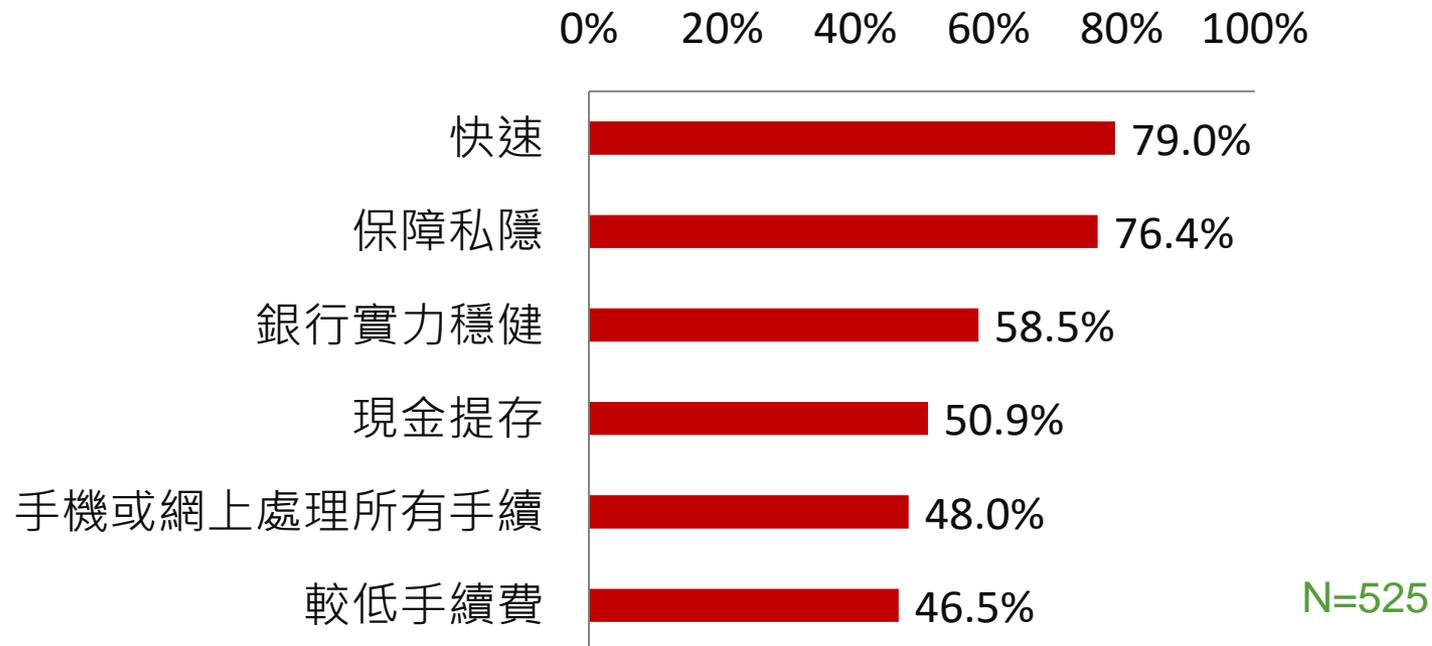
香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



3. 青年追求的銀行服務要素

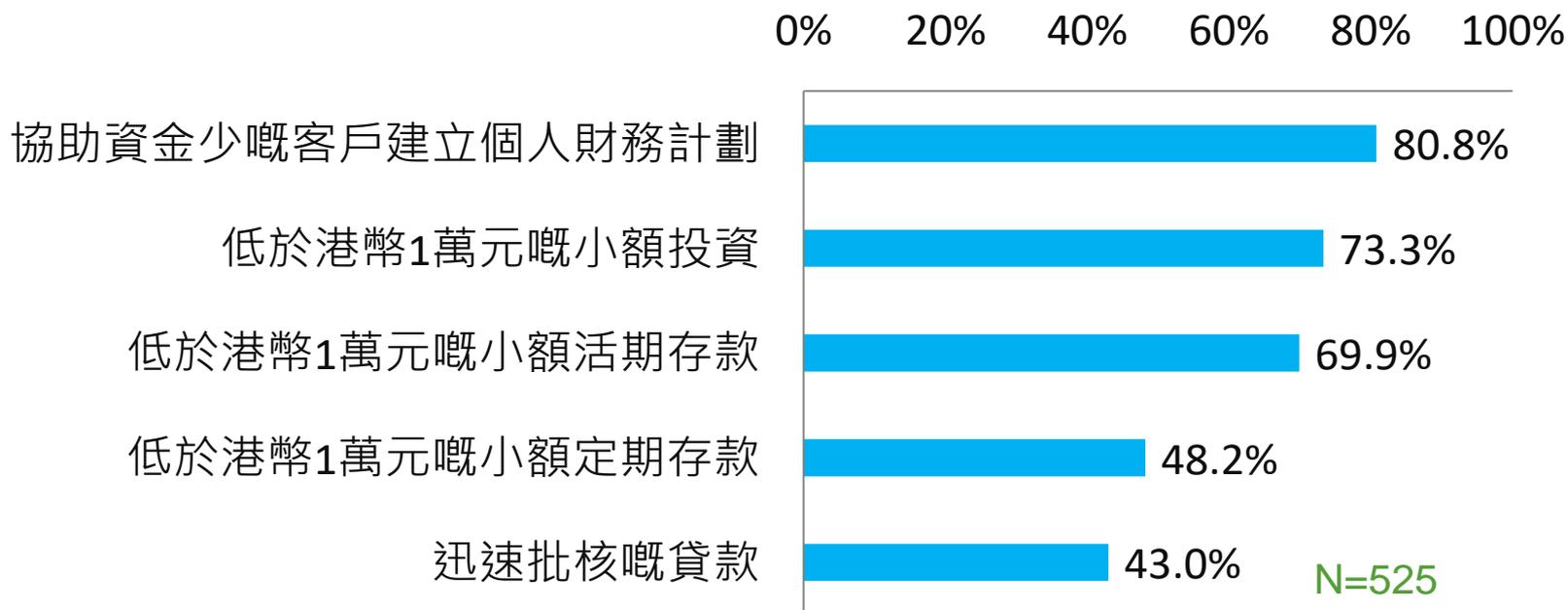
青年使用銀行服務的重要元素

你認為以下邊啲元素對你使用銀行服務係重要？（可選多項，讀答案）



能協助青年理財的銀行服務

受訪者認為能夠幫助自己理財的銀行服務





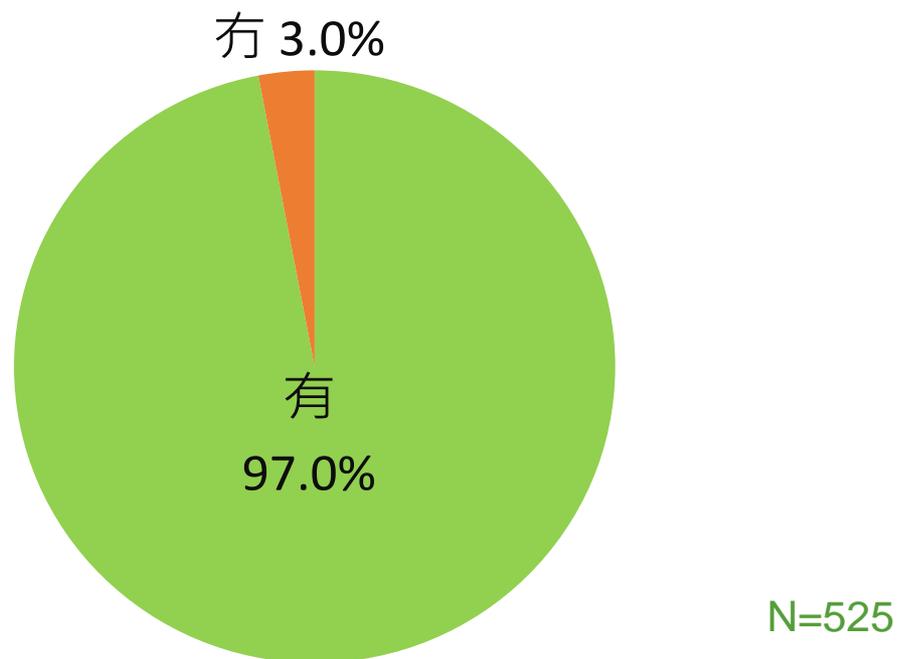
香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



4. 青年有足夠條件 使用虛擬銀行

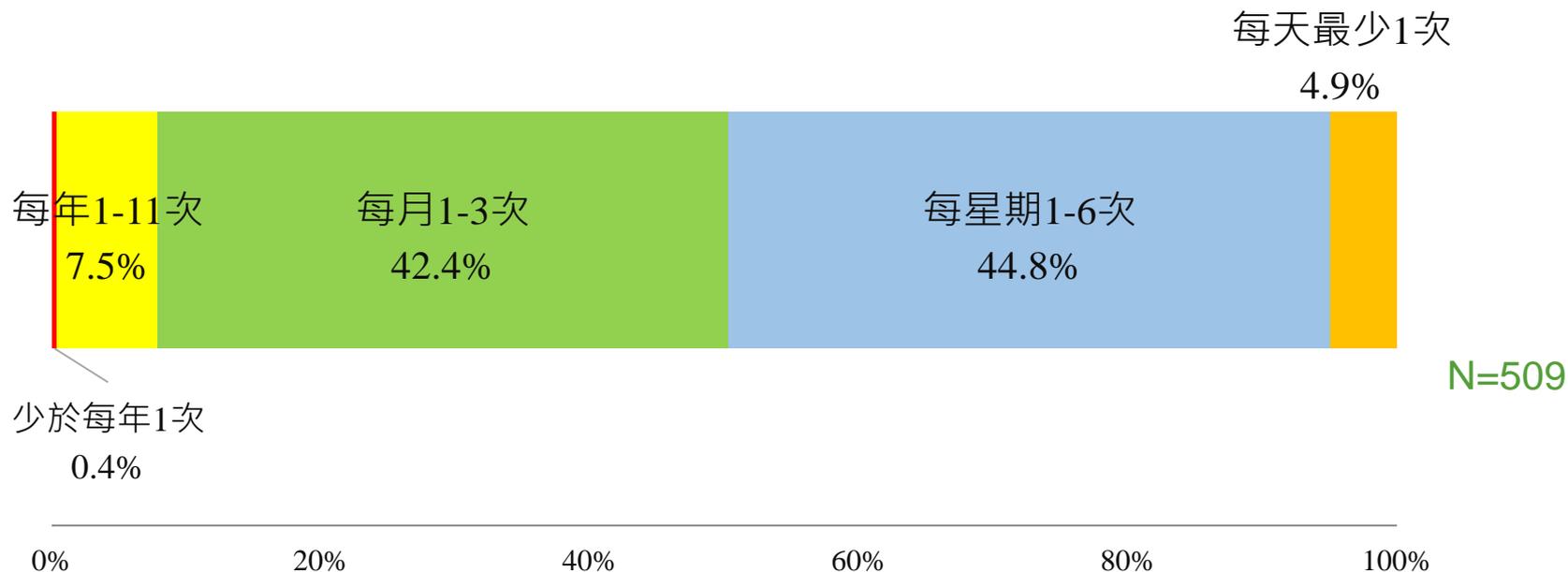
網上及流動銀行經驗

你有冇試過以電腦或手機使用銀行服務？



網上及流動銀行經驗

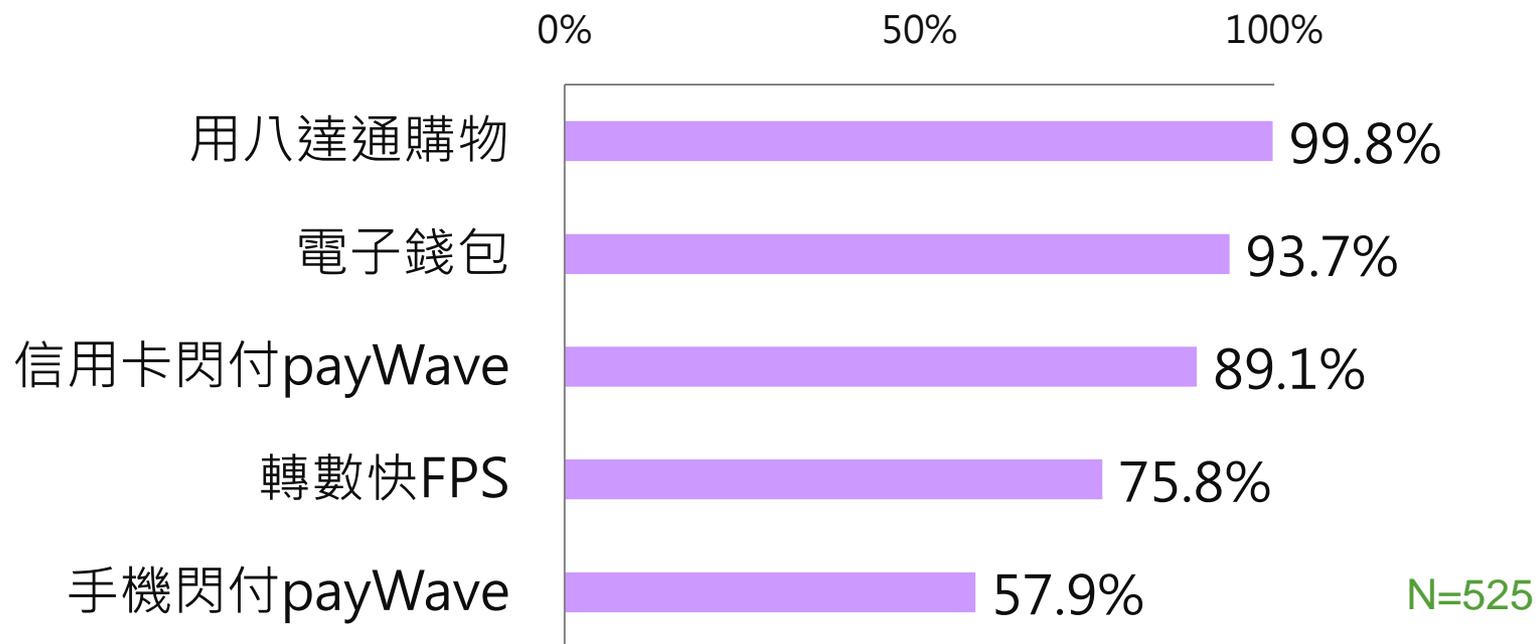
平均嚟講，你以電腦或手機使用銀行服務有幾頻密？[^]



[^] 數字只包括曾經以電腦或手機使用銀行服務的受訪者。

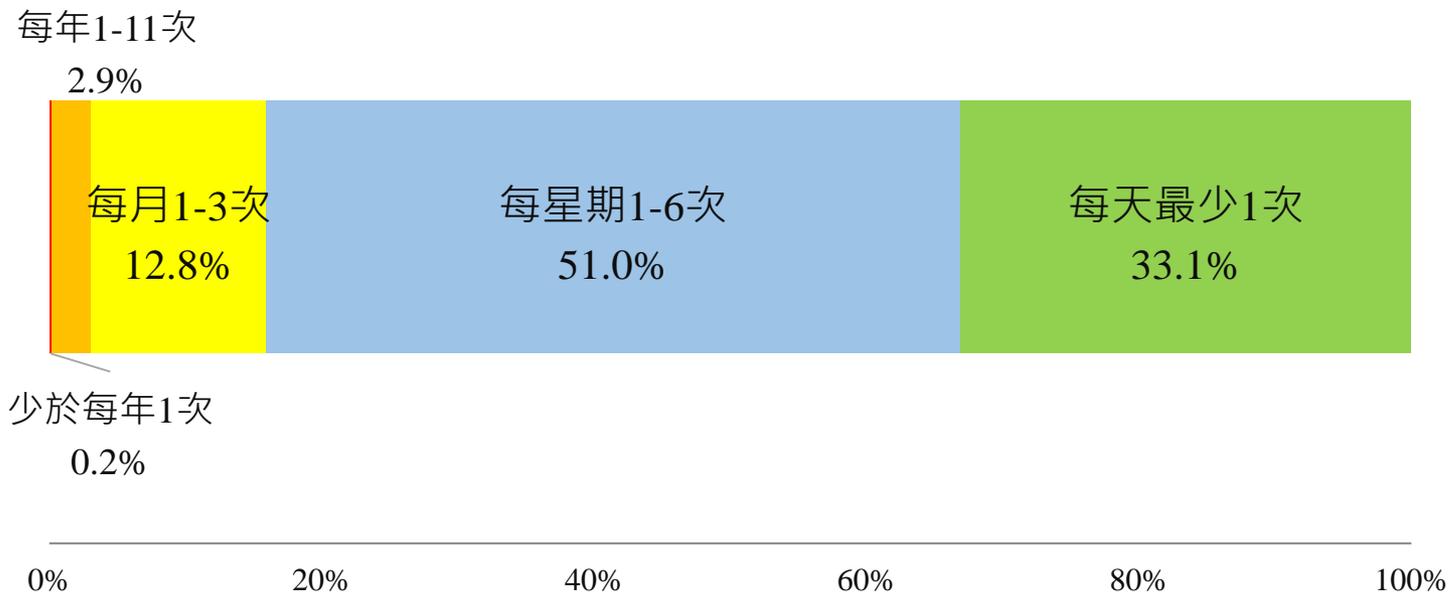
電子支付服務經驗

你有冇試過使用下列嘅電子支付服務呢？



電子支付服務經驗

平均嚟講，你用剛才所提及嘅電子支付服務有幾頻密呢？





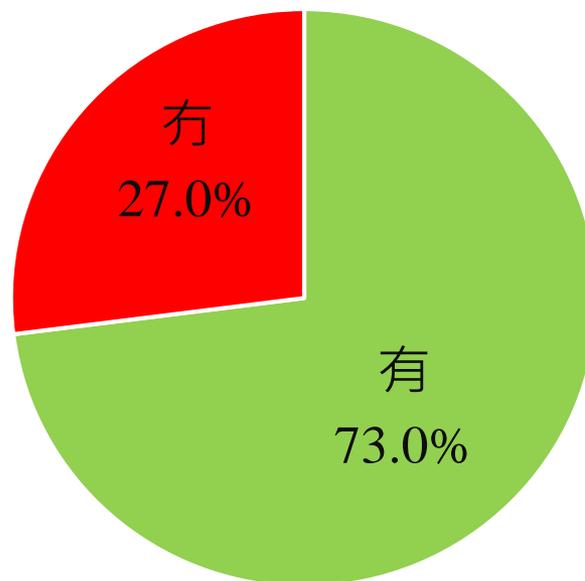
香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



5. 青年擔心虛擬銀行的 網絡安全、私隱、銀行穩健性

對虛擬銀行的認知

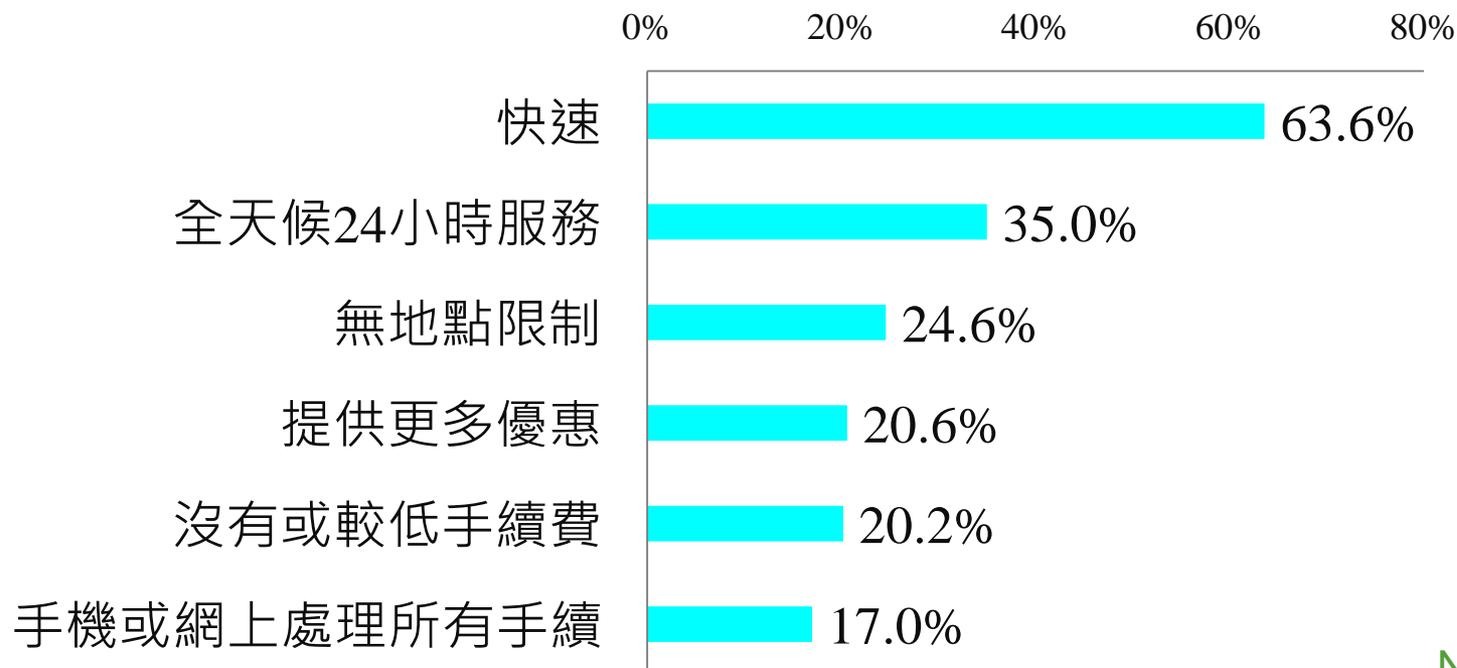
你有冇聽過「虛擬銀行」或「Virtual Bank」？



N=525

虛擬銀行的好處

你預計使用虛擬銀行服務有咩好處？（可選多項，不讀答案）

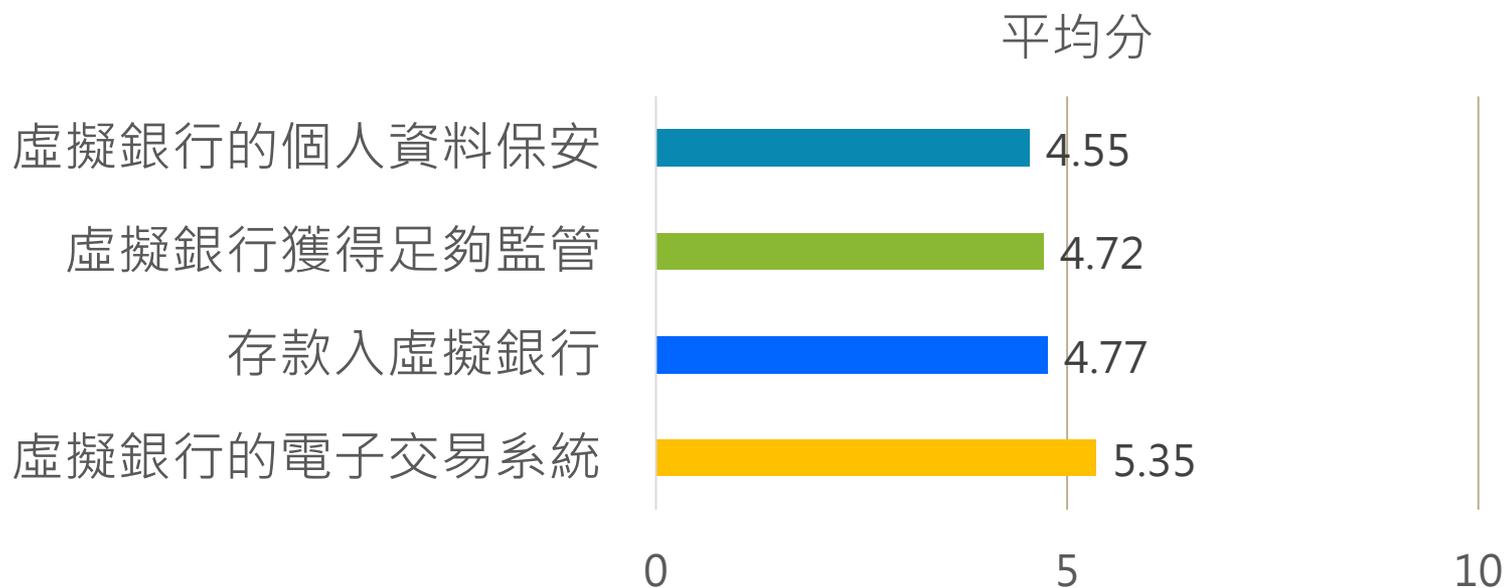


N=525

對虛擬銀行的信心

你對以下嘅情況有幾大信心？

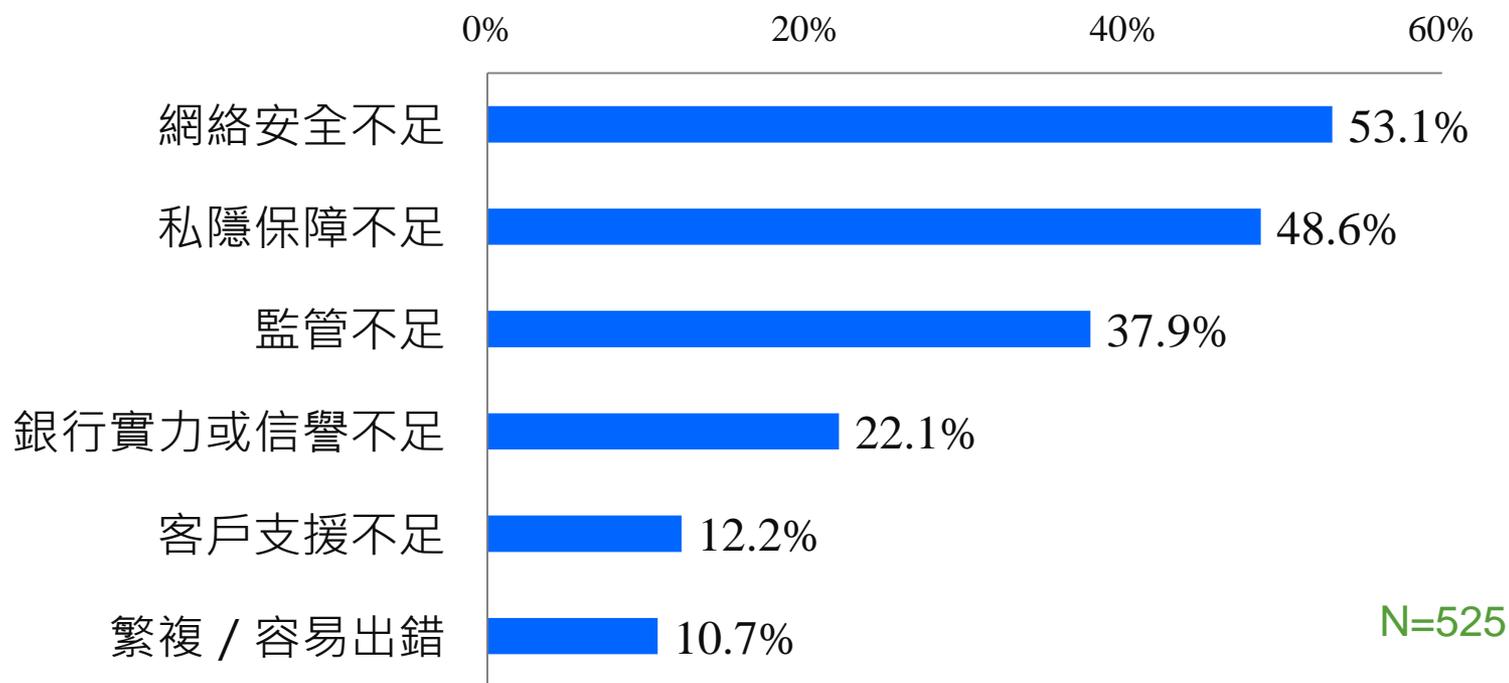
(0分=完全冇信心，5分=一半半，10分=非常有信心)



N=525

對虛擬銀行的顧慮

對於使用虛擬銀行服務，你有咩顧慮？（可選多項，不讀答案）



擔心網絡安全、私隱、銀行穩健性

「要是交易紀錄都電子化的話，可以被追縱到，有足跡的話，未必會安心，所以這是一個考慮。要是容易讓人追縱到自己的消費習慣，還有部分人是有顧慮的。」

(個案6/男/32歲/行政總裁/企業營運者)

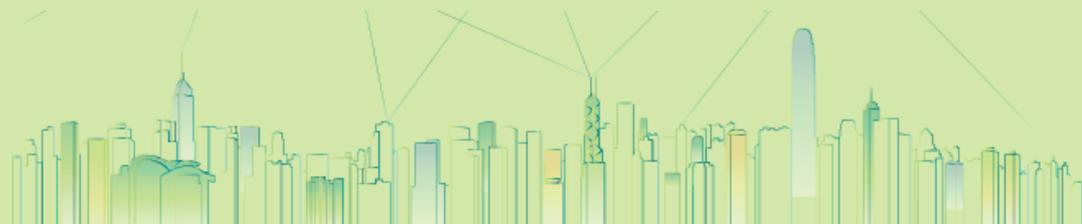


「公司資金放在傳統銀行，安全性也會比較高。在現階段，我還沒有需要用虛擬銀行，加上我還沒認識到**虛擬銀行是否有足夠的穩健**，也沒有見到有足夠的業績，所以我**對於虛擬銀行還是欠缺信心**。」

(個案15/男/25歲/項目經理/企業營運者)



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



6. 年輕企業家擔心虛擬銀行 未能提供全面的商業服務

擔心虛擬銀行未能提供全面的商業服務



「網上銀行也只能查到90日前的交易，超過就要去分行交表申請再等。月結單只是給你看，不是給客人看，沒顯示何時入了哪個帳戶之類。我們想要一張紙上有日期、摘要、借項 / 貸項、金額、付款人。」

(個案2/女/27歲/營運經理/企業營運者)

「客戶付款都需要實體入票，所以如果虛擬銀行提供不了也幫助不大。」

(個案8/男/32歲/業務發展經理/
企業營運者)

「有時也會去櫃檯提款出糧，因為櫃員機有上限，有些兼職同事想要現金，所以會去銀行提款，他們不太喜歡用支票。」

(個案13/男/26歲/創辦人/企業營運者)



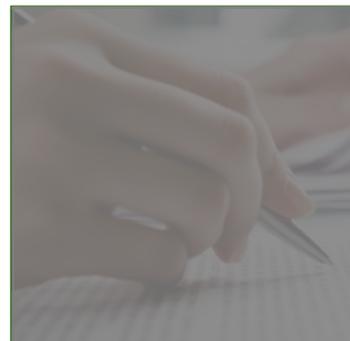
香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



研究背景



研究方法



調查結果



主要建議

研究建議



- 1 加強網絡安全的信心、個人私隱公眾教育
- 2 提供個人化自助智能財務分析及建議、研究監管問題
- 3 鼓勵使用電子支付服務，過渡期間讓客戶存入現金和實體支票
- 4 開發對應中小企的會計系統、提供完整電子單據

建議一

加強網絡安全的信心、個人私隱公眾教育



網絡安全

- 政府加強對網絡安全的政策制定、管理督導
- 業界加強對網絡安全的技術投入、應用創新
- 讓年輕人知道虛擬銀行的網絡安全性、可靠性

私隱保障

- 政府通過宣傳、教育、定期檢討、監督等方式切實保障
- 虛擬銀行需體現保護私隱的決心和公布具體措施
- 讓年輕人不必擔心虛擬銀行的私隱外洩

建議一

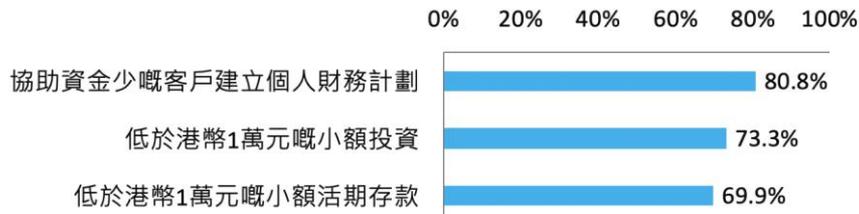
加強網絡安全的信心、個人私隱公眾教育

	 <p>HONG KONG MONETARY AUTHORITY 香港金融管理局</p>	 <p>PCPD HK</p>	
加強私隱 宣傳教育	宣傳發牌認證過程、 消除疑慮	保護私隱的重要性、 香港虛擬銀行的表現	主動交代、 表現決心
定期檢討	比較虛擬銀行和實體銀行的表現 (聯合進行)		積極配合
監管	公布虛擬銀行 私隱保障指南	第三者審核，接受公 眾查詢和投訴	落實符合標準
可以通過線上線下相結合、政府和企業合作展示保障私隱的決心和行動			

建議二

提供個人化自助智能財務分析及建議、研究監管問題

受訪者認為能夠幫助自己理財的銀行服務



你對以下嘅情況有幾大信心？

(0分=完全冇信心·5分=一半半·10分=非常有信心)



建議三

鼓勵使用電子支付服務，過渡期間讓客戶存入現金和實體支票

提供渠道：現金入帳

- 透過實體銀行櫃員機處理現鈔及支票
- 可與現時「神沙車」合作，處理硬幣交易



提供優惠：電子支票

→ 設立回贈優惠，鼓勵用戶嘗試使用

提供優惠：電子支付服務

→ 較低手續費



建議四

開發或使用中小企雲端會計系統

自動化對帳

- 可參考XERO/ QuickBooks
- 跟蹤進出資金
- 提高業務效率和降低成本



會計功能

- 收發電子收據
- 24/7 查閱財務報表
- 倉存管理





香港青年協會
the hongkong federation of youth groups



香港青年協會 青年研究中心

yrc.hkfyg.org.hk



facebook.com/hkfygyrc



接收「青年創研庫」e-news 登記

shorturl.at/iDEL1



謝謝！