

「經濟」專題研究系列

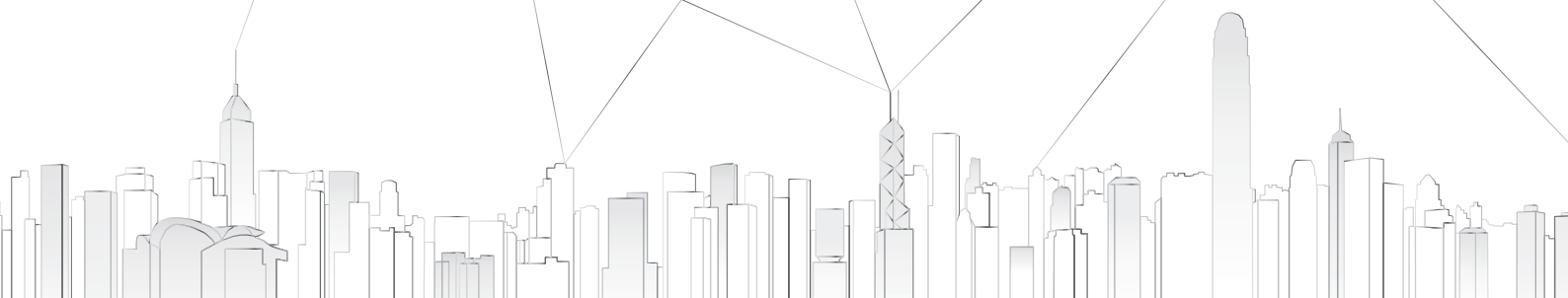
促進虛擬銀行服務惠及青年

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

青年創研庫
Youth I.D.E.A.S.



51



首席顧問	何永昌先生
顧問	魏美梅女士
研究員	張淑鳳女士 陳瑞貞女士 袁小敏女士 張靜雲女士 何新滿先生 楊敏楹女士
出版	香港青年協會 青年研究中心 香港北角百福道 21 號 香港青年協會大廈 4 樓 電話：(852) 3755 7022 傳真：(852) 3755 7200 電子郵件：yr@hkfyg.org.hk 網址：hkfyg.org.hk m21.hk yrc.hkfyg.org.hk

出版日期：二零二〇年七月

版權所有 © 2020 香港青年協會

Chief Adviser	Mr. Andy Ho
Adviser	Ms. Angela Ngai
Researchers	Ms. Christa Cheung Ms. Chan Shui-ching Ms. Amy Yuen Ms. Sharon Cheung Mr. Beji Ho Ms. Vivian Yeung
Published By	The Hong Kong Federation of Youth Groups Youth Research Centre 4/F., The Hong Kong Federation of Youth Groups Building 21 Pak Fuk Road North Point, Hong Kong Tel: (852) 3755 7022 Fax: (852) 3755 7200 E-mail: yr@hkfyg.org.hk Web: hkfyg.org.hk m21.hk yrc.hkfyg.org.hk

Publishing Date: July 2020

All rights reserved © 2020 The Hong Kong Federation of Youth Groups

本報告內容不一定代表香港青年協會之立場。

The views expressed in this publication do not necessarily reflect the views of The Hong Kong Federation of Youth Groups.

青年創研庫 經濟組

顧問導師：張子欣博士 黃元山先生

召集人：禰彥勳先生

副召集人：杜丰杰先生

成員：吳志庭先生 陳潤新先生
李罡毅先生 麥詠華先生
周浩民先生 彭可妮女士
林佳欣女士 溫景稀先生
林盛雯女士 趙倩婷女士
范丞羲先生 劉昱翔先生
翁德建先生 劉漢耀先生
梁偉基先生 潘希橋先生
陳凌旭女士 黎曉彤女士
陳浩升先生 嚴彩瑋女士

研究員：袁小敏女士

鳴謝

是項研究得以順利完成，實有賴下列人士的協助，並給予寶貴意見，使我們的資料和分析得以更為充實，謹此向他們致以衷心的感謝。

被訪人士（排名按姓氏筆劃序）：

高照先生	創意創業會副會長
梁偉峰博士	香港零售科技商會副主席
梁嘉麗女士	香港銀行學會行政總裁
陳俊光教授	香港中文大學系統工程與工程管理學系 金融科技實務教授
譚穎思律師	香港互聯網金融協會聯合創辦人及副會長

各位曾接受深入訪問及實地意見調查的青年朋友

研究摘要

根據創新商業顧問公司 Business Insider 的報告，在 2018 年，全球的虛擬銀行總值為 186 億美元，共 2,600 萬用戶，帳戶數目 5,000 萬。預計至 2024 年，總值將上升至 630 億美元，用戶及帳戶數目分別上升至 9,800 萬及 1 億 8,700 萬¹，增長迅速。

香港金融管理局亦於 2018 年修訂了虛擬銀行牌照的指引，目的是推動香港金融科技和創新、提供新的客戶體驗，以及促進普惠金融，並於去年發出了 8 個虛擬銀行的牌照。目前已有兩間虛擬銀行開始正式營運，預計其餘的虛擬銀行亦逐步開業，相信將對本港金融服務業的生態造成不少衝擊²。

「虛擬銀行」是指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，服務對象包括個人及中小型企業³。透過虛擬銀行，香港金融科技的發展有望得到提升。虛擬銀行因不設實體分行而令成本大幅降低，又可以全天候運作以方便客戶；因此，銀行有更大誘因為低資產、低收入人士及中小微企提供服務，例如提供便捷及小額貸款，有助整體經濟多元化，最終實現普惠金融。

媒體報導指，中小企在實體銀行開戶和融資上遇到困難⁴；而虛擬銀行則有更大誘因為被大銀行忽略的群體提供服務，當中包括到社會工作不久的青年人，以及年輕創業家。同時，相比起傳統銀行，虛擬銀行更受到 X 世代、Y 世代及 Z 世代⁵的歡迎⁶。然而，其服務能否惠及年輕一代，仍要視乎業務能否成功經營，以及服務能否針對青年的需要。

¹ 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>

² 香港金融管理局。2019 年 3 月 27 日。〈發出虛擬銀行牌照〉，網址 <https://www.hkma.gov.hk/media/chi/doc/key-information/speeches/s20190327c1.pdf>

³ 香港金融管理局。2020。「虛擬銀行」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/banking/banking-regulatory-and-supervisory-regime/virtual-banks/>，2020 年 2 月 26 日下載。

⁴ 東網。2019 年 4 月 8 日。〈細企開戶改善 融資仍難〉，網址 https://orientaldaily.on.cc/cnt/finance/20190408/mobile/odn-20190408-0408_00202_033.html，2020 年 6 月 29 日下載。

⁵ X 世代、Y 世代及 Z 世代分別指於 1965-76 年、1977-94 年及 1995-2004 年出生者。

⁶ 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>

有見及此，本研究希望從青年為主要用家的角度，了解青年及年輕企業營運者對銀行服務的需求、對虛擬銀行的信心和顧慮。研究首先透過實地青年調查，了解這幾方面情況；又透過年輕的活躍銀行服務使用者及企業營運者個案訪問，了解他們使用銀行服務的具體情況和較常面對的問題；同時，透過專家訪問，綜合了解虛擬銀行在香港發展的優勢和不足，以及當中的挑戰。綜合這些資料和分析，本研究期望就虛擬銀行如何讓青年受惠於普惠金融，並回應青年的服務需要，提出可行建議。

是項研究在 2020 年 4 月至 5 月期間，透過三方面蒐集資料，包括實地青年意見調查，共訪問了 525 名 18-39 歲香港居民；青年個案訪問，共訪問了 20 名 18-39 歲活躍的銀行服務使用者及企業營運者；以及與 5 名專家及相關人士的訪問。

主要討論

- 1. 近年流動網絡興起，用戶習慣改變，令發展虛擬銀行的條件漸趨成熟。當中，歐美及中國內地的虛擬銀行均以中小微企、資產少及年輕人等大銀行忽略的客戶為目標，令更多人能使用金融服務，其中內地的虛擬銀行藉著本身龐大的客戶基礎而發展得最成功。**

近年流動網絡興起，智能手機普及，令用戶習慣改變，造就了虛擬銀行再次發展的理想環境。大部分地區的虛擬銀行均以大銀行所忽略的客戶為目標，尤其是中小微企、資產少及年輕的客戶等，向他們提供多元化的財務產品，令虛擬銀行的服務能惠及這些群體。在世界各地的虛擬銀行中，中國內地可算是發展得最成功。內地的虛擬銀行普遍由社交媒體、電子商貿平台等科網機構牽頭成立，故本身已匯聚了龐大且忠誠的企業及個人客戶基礎。這些虛擬銀行推出針對小微企業和個人消費信貸市場的服務，又運用大數據分析和人工智能控制小額信貸的風險，令它們佔據了傳統銀行忽略的市場空間，發展得相當成功。

2. 實體銀行的服務未能滿足本港青年的理財需要，包括：存款額低而不獲接納使用個別服務、小額投資手續費過高、貸款審批標準不利個人和初創企業的小額貸款，以至網上理財用戶體驗不理想等。

實地青年意見調查結果顯示，在 525 名受訪青年中，最多受訪者認為「快速」是當今使用銀行服務的重要元素，佔 79.0%；而「保障私隱」和「銀行實力穩健」亦是相當重要的考慮，分別佔 76.4%和 58.5%。針對一些小額存戶的服務，調查顯示，較多受訪者認為「協助資金少嘅客戶建立個人財務計劃」、「低於港幣 1 萬元嘅小額投資」及「低於港幣 1 萬元嘅小額活期存款」能夠協助他們理財，分別佔 80.8%、73.3%及 69.9%；當中，較年輕組別和小額及普通存戶，更多認為這些措施是有幫助的，但實體銀行的服務未必能滿足這方面的需要。

個案訪問的資料顯示，青年人在使用實體銀行上遇到一些問題，包括存款額低而不獲接納使用某些服務；投資產品門檻太高、小額投資手續費過高；貸款審批標準不利收入不固定和小額貸款的個人，以及初創企業；以至網上理財用戶體驗不理想等。情況反映，雖然實體銀行所提供的服務全面，但未能完全覆蓋小額年輕客戶、中小微企和初創企業的需要。

3. 虛擬銀行的出現有望為中小企、初創企業青年及小額存戶提供更多銀行服務的選擇，落實普惠金融。受訪專家普遍認同，虛擬銀行能提供更便捷的開戶、存款、投資及融資渠道；但認為公眾會擔心私隱被濫用，以及商業生態環境的保守態度會不利虛擬銀行的發展。

金管局已發出 8 個虛擬銀行的牌照，目前已有兩間開始營運。獲批牌照的財團背景多元化，這些財團可將界別的服務融入於虛擬銀行業務內。

受訪專家、學者指出，虛擬銀行是建基於全新技术的系統，並以全新的商業模式運作，故更容易簡化服務手續和配合現今用戶的使用習慣，提供更佳的客戶體驗。同時，銀行需要以普惠的標準去吸納存戶及提供借貸，因此對資本不多、生意額不大的中小企業和初創企業，以及存款基礎較薄弱的青年人，能提供更便捷的開戶、存款、投資及融資渠道。不過，虛擬銀行仍面對一些潛在問題，包括公眾對個人私隱容易被濫用的擔心，以及對虛擬銀行的信任問題；安全的網絡和穩定的技術，以及營運及信貸風險問題；以至香港商業生態環境對應用創新科技態度較保守的問題。

4. 使用電子銀行服務及以非實體方式進行交易已普遍被青年人接受，反映他們有足夠條件使用虛擬銀行服務。但年齡較低、資金較少及教育程度較低者，能受惠於銀行服務電子化的程度，仍需視乎服務的覆蓋程度及具體推行情況而定。

97.0%的受訪者均曾以電腦或手機使用銀行服務；而每月最少使用 1 次的受訪者佔 92.1%。絕大部調查受訪者均曾使用電子支付服務，當中最普遍的是「用八達通購物」，佔 99.8%。每月最少使用 1 次電子支付服務的受訪者佔 96.9%，而每星期最少使用 1 次的受訪者則佔 84.2%。情況反映，使用電子銀行服務及以非實體方式進行交易已普遍被青年人接受，他們有足夠條件使用虛擬銀行服務。

不過，調查又發現，年齡較高、存戶級別較高及教育程度較高者，有更高比率表示曾使用電子支付服務；這可能跟受訪者所能接觸的銀行服務有關，例如是否持有信用卡及銀行帳戶等。結果反映，年齡較低、資金較少及教育程度較低者，能受惠於銀行服務電子化的程度，仍需視乎服務的覆蓋程度及具體推行情況而定。

5. 逾六成受訪青年認為虛擬銀行最主要的好處是「快速」，與他們最重視的銀行服務元素一致；但他們仍擔心網絡安全、私隱保障及銀行穩健性的問題，反映現階段的信心並不足夠。

73.0%的受訪者曾聽聞「虛擬銀行」或「Virtual Bank」，未算非常普遍。63.6%的受訪者認為虛擬銀行服務的好處是「快速」，與他們最重視的銀行服務元素一致；認為其好處是「全天候 24 小時服務」及「無地點限制」，分別佔 35.0%及 24.6%。此外，受訪者所追求的銀行服務重要元素包括「保障私隱」和「銀行實力穩健」，然而他們對虛擬銀行在這些方面的信心並不足夠。調查受訪者對「虛擬銀行的電子交易系統」、「存款入虛擬銀行」、「虛擬銀行獲得足夠監管」及「虛擬銀行的個人資料保安」的信心平均分分別只有 5.35 分、4.77 分、4.72 分及 4.55 分（0-10 分），整體信心稍低於一半。最令他們擔心的是「網絡安全不足」及「私隱保障不足」，分別佔 53.1%及 48.6%；其次是「監管不足」及「銀行實力或信譽不足」，分別佔 37.9%及 22.1%。

不少受訪個案表示，因信心問題，他們現階段仍會先將資金放在實體銀行，待虛擬銀行運作一段時間後才開始使用。亦有個案表示，因

虛擬銀行多使用電子交易，擔心個人的消費習慣會被追縱，暴露私隱。

- 6. 虛擬銀行有需要針對企業日常運作的流程而作出配合，包括解決未能提供全面商業服務所衍生的問題，例如可能無法存入支票和提存現金，以及未能發出整全的正式單據等，讓企業能體驗到虛擬銀行的便利。**

在使用虛擬銀行的具體問題上，虛擬銀行未能提供全面的商業服務，包括可能無法存入支票和提存現金、未能發出整全的正式單據，以至未能方便會計對帳等，均對企業的業務運作造成不便。有受訪企業營運者表示，他需要現金提款服務作兼職員工出糧用途，另有個案擔心，虛擬銀行未能發出整全的正式單據，對業務運作造成不便。因此，虛擬銀行有需要針對企業日常運作的流程，作出配合措施，讓企業能真正體驗到虛擬銀行的便利。

建議

基於上述研究結果及討論要點，我們認為在香港發展虛擬銀行時，值得考慮下列建議，以讓更多青年人能受惠於普及的金融服務：

- 1. 金管局和私隱專員公署加強關於個人私隱的公眾教育。**

金管局和私隱專員公署應進一步顯示保障私隱和網絡安全的決心，向公眾解釋虛擬銀行與實體銀行一樣，需要遵守相關的私隱和網絡安全守則，加強公眾的信心。同時，金管局應聯同私隱專員公署加強保障個人私隱的公眾教育，包括一般人在同意各類機構取用個人資料時的權利和應留意的事項。

- 2. 虛擬銀行應向客戶提供個人化自助智能財務分析及建議，而負責監管投資服務的機構應研究如何讓虛擬平台提供相關服務。**

虛擬銀行應利用人工智能和大數據分析等科技，向個人及企業客戶提供個人化自助智能財務分析及建議，當中包括青年及年輕創業家，讓客戶在了解自己的財務需要和風險承受能力的情況下，作出相應的財務規劃及選擇。由於現時任何有關儲蓄、投資、保險的財務決定均屬受監管的工作，監管機構應研究在現時金融科技進入成熟階

段的環境下，如何讓虛擬平台包括虛擬銀行發揮更佳的功能，為有需要人士提供服務。

- 3. 虛擬銀行應提供試用優惠以鼓勵商戶使用電子支付服務，並於轉變至無現金交易的過渡期間提供渠道予商戶存入現金和實體支票。**

虛擬銀行應協助中小企適應由現金交易過渡至無現金交易的轉變。當中需考慮零售商戶現金入帳的需要，以及不少商業交易仍以實體支票交易的情況，提供渠道予商戶存入現金和實體支票。長遠來說，虛擬銀行和電子支付服務供應商可提供誘因，鼓勵更多零售商戶、顧客，以至其他企業使用電子支付服務，例如免費試用服務或提供回贈優惠等，以提高交易的效率和減低處理交易的成本。

- 4. 虛擬銀行應開發對應中小企日常運作的會計系統，並提供完整的電子單據。**

虛擬銀行應考慮中小企日常運作的需要，配合商業常用的會計系統，開發或使用對應的銀行系統，以方便企業管理會計和對帳。此外，銀行亦應考慮到企業在完整交易單據上的需求，研究適用於電子交易的正式電子單據，以配合商業交易的需要。

目錄

研究摘要

第一章	引言	1
第二章	研究方法	3
第三章	虛擬銀行的發展	8
第四章	受訪專家、學者對虛擬銀行在香港發展的看法	25
第五章	青年對銀行服務的需求及對虛擬銀行的看法	40
第六章	討論及建議	65
	參考資料	72
附錄一	實地青年意見調查問卷	75
附錄二	個案訪問大綱	79

第一章 引言

根據創新商業顧問公司 Business Insider 的報告，在 2018 年，全球的虛擬銀行總值為 186 億美元，共 2,600 萬用戶，帳戶數目 5,000 萬。預計至 2024 年，總值將上升至 630 億美元，用戶及帳戶數目分別上升至 9,800 萬及 1 億 8,700 萬¹，增長迅速。

香港金融管理局亦於 2018 年修訂了虛擬銀行牌照的指引，目的是推動香港金融科技和創新、提供新的客戶體驗，以及促進普惠金融，並於去年發出了 8 個虛擬銀行的牌照。目前已有兩間虛擬銀行開始正式營運，預計其餘的虛擬銀行亦逐步開業，相信將對本港金融服務業的生態造成不少衝擊²。

「虛擬銀行」是指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，服務對象包括個人及中小型企業³。透過虛擬銀行，香港金融科技的發展有望得到提升。虛擬銀行因不設實體分行而令成本大幅降低，又可以全天候運作以方便客戶；因此，銀行有更大誘因為低資產、低收入人士及中小微企提供服務，例如提供便捷及小額貸款，有助整體經濟多元化，最終實現普惠金融。

媒體報導指，中小企在實體銀行開戶和融資上遇到困難⁴；而虛擬銀行則有更大誘因為被大銀行忽略的群體提供服務，當中包括到社會工作不久的青年人，以及年輕創業家。同時，相比起傳統銀行，虛擬銀行更受到 X 世代、Y 世代及 Z 世代⁵的歡迎⁶。然而，其服務能否惠及年輕一代，仍要視乎業務能否成功經營，以及服務能否針對青年的需要。

¹ 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>

² 香港金融管理局。2019 年 3 月 27 日。〈發出虛擬銀行牌照〉，網址 <https://www.hkma.gov.hk/media/chi/doc/key-information/speeches/s20190327c1.pdf>

³ 香港金融管理局。2020。「虛擬銀行」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/banking/banking-regulatory-and-supervisory-regime/virtual-banks/>，2020 年 2 月 26 日下載。

⁴ 東網。2019 年 4 月 8 日。〈細企開戶改善 融資仍難〉，網址 https://orientaldaily.on.cc/cnt/finance/20190408/mobile/odn-20190408-0408_00202_033.html，2020 年 6 月 29 日下載。

⁵ X 世代、Y 世代及 Z 世代分別指於 1965-76 年、1977-94 年及 1995-2004 年出生者。

⁶ 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>

有見及此，本研究希望從青年為主要用家的角度，了解青年及年輕企業營運者對銀行服務的需求、對虛擬銀行的信心和顧慮。研究首先透過實地青年調查，了解這幾方面情況；又透過年輕的活躍銀行服務使用者及企業營運者個案訪問，了解他們使用銀行服務的具體情況和較常面對的問題；同時，透過專家訪問，綜合了解虛擬銀行在香港發展的優勢和不足，以及當中的挑戰。綜合這些資料和分析，本研究期望就虛擬銀行如何讓青年受惠於普惠金融，並回應青年的服務需要，提出可行建議。

第二章 研究方法

2.1 研究目的

本研究旨在了解青年及年輕企業營運者對銀行服務的需求、對虛擬銀行的信心和顧慮，並以青年為主要用家的角度，探討虛擬銀行在香港發展時應考慮的因素，以回應青年的服務需要，讓他們受惠於普惠金融。

2.2 定義

參考香港金融管理局的定義，本研究所指的「虛擬銀行」（Virtual Bank），是指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。虛擬銀行一般以零售客戶為服務對象，當中包括中小型企業¹。

在對象方面，本研究以 18-39 歲香港青年為對象，當中包括青年個人及企業營運者。

因此，在青年個案訪問中，對象包括兩類青年。第一類為「活躍的銀行服務使用者」，第二類是「企業營運者」。

「活躍的銀行服務使用者」是指平均在過去 12 個月內，每個月使用 1 次銀行服務（如信用咭、投資、轉賬、貸款、匯款、分行服務；不包括出糧、櫃員機現金提款、強積金投資）或以上的 18-39 歲香港青年。選擇「活躍的銀行服務使用者」為個案訪問的對象，是因為相信他們有足夠使用銀行服務的經驗，並對一般銀行服務有一定的認知。

「企業營運者」是指正在香港經營業務，而該業務運作半年或以上的 18-39 歲香港青年。該名人士可以是業務的持有人，也可以是受僱並負責主要日常營運的僱員。

在實地青年意見調查中，研究則以一般 18-39 歲香港青年為對象。

¹ 香港金融管理局。2020。「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 10 日下載。

2.3 研究問題

是項研究的重點問題是「虛擬銀行在香港發展時應考慮甚麼因素，以回應青年的服務需要？」，並從下列三個方向作出探討：

- (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

2.4 研究方法

是項報告就上述三個研究方向進行資料蒐集，作出綜合探討。蒐集資料主要透過三方面：實地青年意見調查、青年個案訪問及專家訪問。實地青年意見調查的目的，是了解一般青年對銀行服務的需求，以及對虛擬銀行的信心和顧慮。青年個案訪問，是了解經常使用銀行服務的青年對銀行服務的需求，當中較常面對的問題，以及對虛擬銀行服務的信心和顧慮，當中包括活躍的銀行服務使用者及企業營運者。而專家訪問，則是了解虛擬銀行在香港發展的優勢和不足，以及當中可能面對的問題等。

2.5 實地青年意見調查

調查委託 Consumer Search Group，採用實地訪問形式，於 2020 年 4 月 30 日至 5 月 4 日進行。受訪對象為 18-39 歲香港居民。

進行訪問的地點，是從香港島、九龍及新界 3 個地區中，各選出 2 個人流密集的地點，於上述期間派出已接受專業訓練的訪問員，前往指定地點並邀請合適受訪者進行面對面訪問，並按 2019 年年底全港人口的年齡組別及性別比例作配額抽樣。選取受訪者的方法，首先由訪問員在自己面前劃出一條虛擬的線，並攔截每第 3 位經過的人士，只要該人外表看來像 18-39 歲，同時配合配額的需求，便會受到邀請進行訪問。

訪問員使用平板電腦讀出問卷問題，再使用平板電腦輸入答案至電腦輔助面訪調查系統(Computer Aided Personal Interviewing System)，即時收集受訪者的意見。

調查共訪問 525 名 18-39 歲操廣東話的香港市民。樣本標準誤低於 $\pm 2.2\%$ 。有關問卷調查的受訪者基本資料，可參看表 2.1 及表 2.2。

表 2.1：實地青年意見調查受訪者的背景分布

	人數	百分比
性別		
男	231	44.0%
女	294	56.0%
合計	525	100.0%
年齡 (歲)		
18-24	124	23.6%
25-29	118	22.5%
30-34	135	25.7%
35-39	148	28.2%
合計	525	100.0%
N=524		
平均年齡：29.7		
標準差(S.D.)：6.05		
教育程度		
小學或以下	--	--
初中	6	1.1%
高中	175	33.3%
專上非學位	137	26.1%
大學學位或以上	207	39.4%
合計	525	100.0%
現時職位		
經理及行政級人員	40	7.6%
專業人員	54	10.3%
輔助專業人員	30	5.7%
文書支援人員	140	26.7%
服務工作及銷售人員	114	21.7%
工藝及有關人員	13	2.5%
機台及機器操作員及裝配員	21	4.0%
非技術工人	4	0.8%
學生	63	12.0%
料理家務者	35	6.7%
待業、失業，及其他非在職者	11	2.1%
合計	525	100.0%
自評銀行客戶類型		
小額存戶 (資金不足 1 萬元)	49	9.3%
普通存戶 (資金 1 萬 - <20 萬元)	312	59.4%
中額存戶 (資金 20 萬 - <100 萬元)	144	27.4%
大額存戶 (資金 100 萬 - <800 萬元)	19	3.6%
私人銀行存戶 (資金 800 萬或以上)	--	--
唔知／難講	1	0.2%
合計	525	100.0%

問卷（詳見附錄一）內容共 33 題，主要包括 5 個範疇：（1）青年對銀行服務的需求；（2）青年的網上／流動銀行經驗及電子交易習慣；（3）青年對虛擬銀行的信心；（4）青年對虛擬銀行的社會效益意見；及（5）個人資料。

2.6 青年個案訪問

青年個案訪問於 2020 年 4 月 28 日至 5 月 20 日期間進行，透過香港青年協會的會員網絡及滾雪球方式，成功邀請 20 名 18 至 39 歲青年進行訪問。訪問地點主要在香港青年協會辦事處、受訪者的工作地點，或以電話方式進行。

受訪個案包括活躍的銀行服務使用者及企業營運者各半，當中男性 11 人、女性 9 人。學歷方面，1 人屬高中、2 人屬專上非學位、13 人大學學位、4 人大學學位以上。當中，2 人在學並兼職、9 人受僱、3 人自僱、6 人為僱主。每月工作收入方面，由每月\$9,000 以下至\$50,000 以上不等（受訪者背景請參看表 2.2）。

訪問的內容（詳見附錄二）環繞使用銀行服務的情況、對實體銀行服務好處和不足的看法、對虛擬銀行服務的需求，以及受訪者對推廣金融科技的建議等。

表 2.2：青年個案背景資料

個案編號	性別	年齡 (歲)	受僱狀況	職業
活躍的銀行服務使用者				
1	女	23	自僱	樂器導師
3	男	24	受僱	實習律師
4	女	24	受僱	行政助理
5	女	28	受僱	秘書
9	男	26	受僱	軟件工程師
10	男	25	在學	兼職自由職業者
12	女	26	受僱	銀行業務主任
18	男	28	受僱	建築工人
19	女	27	自僱	自由職業者
20	男	19	在學	兼職倉務員
企業營運者				
2	女	27	受僱	營運經理
6	男	32	僱主	行政總裁
7	男	31	僱主	聯合創辦人
8	男	32	受僱	業務發展經理
11	女	30	受僱	非政府組織行政主任
13	男	26	僱主	創辦人
14	男	24	自僱	非政府組織會長
15	男	25	僱主	項目經理
16	女	32	僱主	創辦人
17	女	31	僱主	業務發展總監

2.7 專家訪問

2020 年 5 月 7 日至 25 日期間，本研究透過邀請，共成功訪問了 5 名熟悉是項研究議題的專家及學者。該 5 名受訪人士分別為香港銀行學會行政總裁梁嘉麗女士、創意創業會副會長高照先生、香港零售科技商會副主席梁偉峰博士、香港中文大學系統工程與工程管理學系金融科技實務教授陳俊光教授，及香港互聯網金融協會聯合創辦人和副會長譚穎思律師。訪問內容環繞虛擬銀行在香港發展的優勢及潛在問題、所涉及的法律及私隱議題、對中小企和青年人的影響，以及如何進一步在香港推動金融科技等。

第三章 虛擬銀行的發展

「虛擬銀行」是直銷銀行（Direct Bank）的一種。根據香港金融管理局（金管局）的定義，「虛擬銀行」是指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。早在 1989 年，英國就出現了首間直銷銀行（Direct Bank）First Direct，透過電話形式提供銀行服務，沒有實體分行¹。

與傳統的實體銀行相比，虛擬銀行不需要設置任何實體分行，只透過網絡為客戶提供各類銀行服務，包括開立帳戶、存款、貸款、外匯、投資等各類服務。雖然大部分實體銀行都發展了網上銀行服務，但嚴格來說，這些網上銀行服務並不屬於虛擬銀行的範疇。

3.1 虛擬銀行於歐美及鄰近地區的發展

3.1.1 歐美地區於千禧年前後的發展

第一波的虛擬銀行發展早於 1990 年代後期已開始。1995 年在美國開業的 Security First Network Bank（SFNB），被公認為全球首間透過互聯網提供服務的虛擬銀行。在開業後的幾個月內，就獲近千萬人次上網瀏覽，這對當時的傳統金融界帶來極大的震撼。根據美國聯邦存款保險公司的統計，在 1996 年至 1998 年期間，SFNB 總資產的年均增長率達 53%，而同期傳統實體銀行每年的資產增長率僅為 8%²。

成立初期，SFNB 的客戶可以採用電子方式開出支票和支付帳單。其後，銀行通過互聯網為客戶提供一種稱為環球網（Web Invision）系統的金融管理系統服務。利用該系統，客戶能夠通過互聯網查閱自己最新的帳戶資料，獲取最近的商業報告或通過實時查閱資金狀況和投資進展情況，而不需要在用戶端安裝特殊的軟件。環球網系統主要是針對小型企業和財務會計人員設計的，方便他們了解公司資金的最新情況，並利用系統以電子郵件與銀行聯繫，查閱全國或地區性的各種經濟狀況和各種相關數據³。

¹ itread01。2019 年 3 月 15 日。〈First direct：直銷銀行成長指南〉，網址 <https://www.itread01.com/hkeifyf.html>，2020 年 3 月 19 日下載。

² 香港中華廠商聯合會。2018。〈虛擬銀行在香港：筆路藍縷 捲土重來〉，網址 <http://cma.org.hk/uploads/ckfinder/files/Research/CommentandAnalysis/20180524105348> 虛擬銀行在香港筆路藍縷 捲土重來.pdf，2020 年 3 月 19 日下載。

³ MBA 智庫.百科。2020。「美國安全第一網路銀行」，網址 <https://wiki.mbalib.com/zh-tw/美國安全第一網路銀行>，2020 年 6 月 18 日下載。

虛擬銀行率先在美國興起，一方面是受惠於美國政府於 1990 年代初期提出的「信息高速公路」計劃，該計劃提供了技術基礎，推動了資訊科技產業的高速發展。另一方面，當時美國電子商務起飛，網上購物開始被消費者接受，龐大的網上支付需求催生了網絡銀行以及第三方支付平台的出現。此外，美國 1980 年代取消對金融機構的利率管制後，傳統商業銀行間的競爭加劇，也促使一些傳統銀行加速金融產品和服務方式的創新⁴。

在英國，虛擬銀行亦在 1990 年代末興起。英國保誠集團於 1998 年成立英國首間虛擬銀行 **Egg Bank**，客戶只能透過互聯網或客務中心處理帳戶，開啟了英國銀行的數碼革命。**Egg Bank** 提供的服務包括存款、保險、貸款、信用卡、按揭等，並向客戶的存款提供 8% 的年利率；同時，它又發行首張網上信用卡，並為購物及結餘轉戶提供 0% 利率。該銀行在成立不足一年時間之內累積了 50 萬客戶，存款額達 50 億英鎊⁵。

至於全球最成功經營的虛擬銀行則為荷蘭國際集團 **ING** 於 1997 年在加拿大成立的 **ING Direct Canada**。該銀行的服務包括存款、按揭、退休計劃、回報保證投資、互惠基金、商業帳戶等。至 2011 年 **ING Direct Canada** 擁有逾 170 萬客戶，僱用了逾 900 名員工，並擁有超過 376 億美元資產。集團其後又將業務拓展至英國及美國⁶。

雖然英美等地的虛擬銀行早於 20 多年前已開始營運，但在經歷了幾年高速增長後，發展就陷入了瓶頸，不少虛擬銀行的利潤出現下跌甚至虧損，其後紛紛被收購。有分析認為，千禧年過後，科網泡沫爆破，不少互聯網公司退出市場。加上當年互聯網為新興事物，虛擬銀行的概念更為創新，其品牌和信譽難以與歷史悠久的傳統大銀行匹敵，導致它未能吸引現金流充裕的大客戶，因而在拓展業務時遇到困難⁷。

⁴ 香港中華廠商聯合會。2018。〈虛擬銀行在香港：筆路藍縷 捲土重來〉，網址 <http://cma.org.hk/uploads/ckfinder/files/Research/CommentandAnalysis/20180524105348> 虛擬銀行在香港筆路藍縷 捲土重來.pdf，2020 年 3 月 19 日下載。

⁵ Campaign. (November 18, 2004). "Superbrands case studies: Egg". Retrieved June 23, 2020, from <https://www.campaignlive.co.uk/article/superbrands-case-studies-egg/228406>

⁶ Wikipedia. "ING Group". Retrieved June 23, 2020, from https://en.wikipedia.org/wiki/ING_Group#ING_Direct_Canada

⁷ 香港中華廠商聯合會。2018。〈虛擬銀行在香港：筆路藍縷 捲土重來〉，網址 <http://cma.org.hk/uploads/ckfinder/files/Research/CommentandAnalysis/20180524105348> 虛擬銀行在香港筆路藍縷 捲土重來.pdf，2020 年 3 月 19 日下載。

3.1.2 歐美地區近年的發展

近年，英國及歐洲的虛擬銀行再有顯著的增長。舉例說，2009 年成立於德國的 Fidor、2013 年成立於英國的 Revolut、2013 年成立於德國的 Atom Bank、2015 年成立於英國的 Monzo 及 2017 年成立於法國的 Orange Bank，均是以傳統實體銀行為競爭目標的零售虛擬銀行，這些銀行為被大銀行忽略的客戶，尤其中小企、資產小的客戶及有不良信貸紀錄的客戶提供多元化的財務產品。

雖然這些歐洲的虛擬銀行增長迅速，至 2018 年已吸納了 550 萬客戶，但他們的市場都比較小眾，以致只有少數虛擬銀行能達到收支平衡，甚至出現盈利，大部分仍未出現利潤。主要原因是客戶通常將自己的基本帳戶設於傳統實體銀行，並額外於虛擬銀行開戶，使用他們的免費服務或用作處理小額交易。

在 2018 年，歐洲已實施開放銀行的政策。有分析認為，在可見的將來，這對所有銀行均帶來衝擊，因為開放銀行政策要求銀行開放客戶資料，讓客戶可獲得其他金融機構的更佳服務，例如部分金融科技公司。

美國方面，自 2014 年起出現了更多虛擬銀行，但至 2018 年止，使用虛擬銀行的人數(1,890 萬人)相對於使用傳統實體銀行(1.384 億人)，依然是微不足道。其主要客戶群是被大銀行忽略的年輕人和小型企業。虛擬銀行的客戶群平均較傳統實體銀行年輕 10 歲 (35-44 歲)。與歐洲虛擬銀行相似，大部分美國的虛擬銀行均未獲利。

由於美國的銀行監管制度較為複雜，大部分虛擬銀行均與實體銀行合作或被實際銀行收購，以提供數碼銀行服務。以 2009 年成立的 Simple Bank 為例，它於 2014 年被 BBVA Compass 收購，在 2016 年客戶人數上升 50%，每月新增最少 30,000 名客戶，並受到年輕一代以至年禧一代的歡迎。該銀行提供的服務包括查帳、簽帳金融卡 (Debit Card)，以及財務預算服務，方便客戶可預算支出。Simple Bank 的經營可算十分成功，主要原因是 BBVA Compass 的收購令它能以具成本效益的數碼模式經營，向傳統銀行忽略的小眾市場客戶，提供具競爭力的利率、創新及以客為本的服務。

至於其餘大部分虛擬銀行則仍未獲得盈利。舉例說，2013 年成立的 Chime，它提供的服務包括免收月費的簽帳金融卡、自動化儲蓄平台、購物回贈等，於 2018 年已擁有 170 客戶，交易額達 45 億美元。它亦與

Bancorp Bank 合作提供存款服務。然而，至 2018 年年底止，它仍未獲得盈利。

不過，美國零售銀行市場的客戶已逐漸轉移他們的帳戶，多年以來，超過 15% 的美國客戶已被虛擬銀行及其他金融服務供應商吸納，因為這些新興銀行及金融機構有更大的潛力，為客戶提供高度數碼化及以客戶為中心的金融產品⁸。

3.1.3 中國內地

在中國內地，隨著近年流動網絡的興起，智能手機迅速普及，加上電子商貿平台和網購流行，造就了虛擬銀行發展的理想背景。

在 2014 年，內地開放民營銀行的牌照申請（表 3.1）。由騰訊牽頭的微眾銀行，以及以阿里巴巴為主要股東的浙江網商銀行先後成立，成為兩間知名度最高的民營銀行，亦標誌著虛擬銀行在內地嶄露頭角。這些近年在內地興起的虛擬銀行普遍由非金融類科網機構牽頭成立，例如社交媒體、電子商貿平台，由於這些科網企業本身已匯聚了龐大且忠誠的企業及個人客戶群，他們便順理成章地成為虛擬銀行的潛在客戶基礎，令他們得以利用較低成本吸引潛在客戶。

表 3.1：內地虛擬銀行概況

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。

在銷售方面，內地虛擬銀行避免與傳統商業銀行直接競爭。傳統商業銀行一般以大企業或高資產人士為客戶目標，而內地的虛擬銀行則主攻數目龐大的小微企業和個體戶，以及資產小的個人客戶。這些小微企業和個體戶具備融資金額小、時間短、頻率高、單次融資收益低等特點，常常被傳統銀行忽視。因此，虛擬銀行推出的「微粒貸」、「網商貸」、

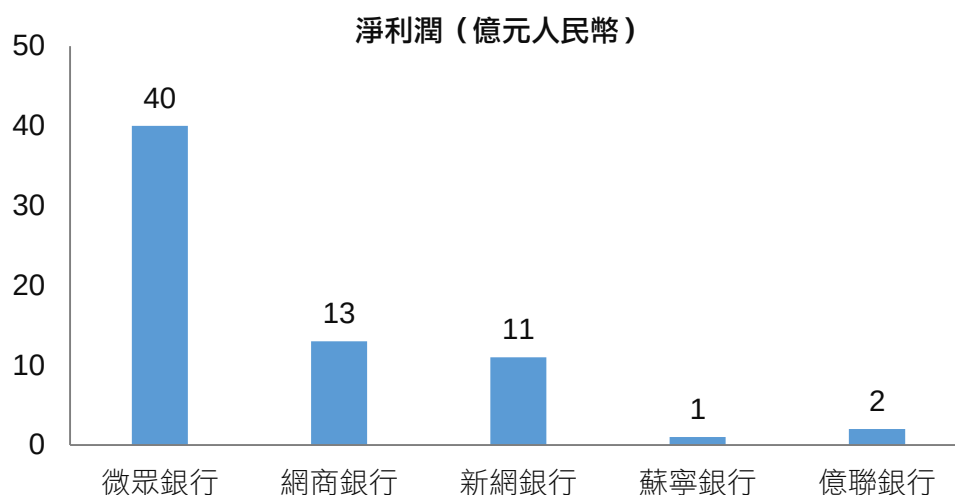
⁸ Horebeek, S., & Chan, A. (2018). *Virtual banking and open banking: Comparing digital disruptions across the world*. Hong Kong: Wavestone.

「旺農貸」等針對小微企業和個人消費信貸市場的服務，成功爭取傳統銀行忽略的市場空間，同時又彌補了這部分服務的不足。

此外，在風險控制的環節，內地虛擬銀行利用大量客戶的資料和消費數據，運用大數據分析和人工智能，控制小額貸款的風險，去減低出現不良貸款的機會。例如，由於他們大部分的貸款客戶均是電子商貿平台的店家，故可以掌握他們完整的供應鏈記錄，因而能運用大數據分析，評估貸款人的風險⁹。

根據內地虛擬銀行 2019 年報，內地 5 大虛擬銀行均實現了盈利，而且業績總體呈現上升趨勢。圖 3.1 顯示，首位的微眾銀行營業收入達 148.7 億元人民幣，較 2018 年的 100.29 億元人民幣增長 48%；第二位的網商銀行營業收入也達 66.3 億元人民幣，同比上升 5.7%。淨利潤方面，微眾銀行同樣居首，2019 年淨利潤達 39.5 億元人民幣，同比增長 59.7%；第二位是網商銀行，淨利潤達 6.7 億元人民幣，同比增長 66%¹⁰。

圖 3.1：2019 年內地虛擬銀行的淨利潤



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。

⁹ 香港中華廠商聯合會。2018。〈虛擬銀行在香港：筆路藍縷 捲土重來〉，網址 <http://cma.org.hk/uploads/ckfinder/files/Research/CommentandAnalysis/20180524105348> 虛擬銀行在香港筆路藍縷 捲土重來.pdf，2020 年 3 月 19 日下載。

¹⁰ 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。

3.1.4 台灣

在台灣方面，金融監督管理委員會於 2019 年 7 月宣布批出 3 個虛擬銀行牌照（表 3.2），分別予連線商業銀行、將來商業銀行及樂天國際商業銀行。

將來銀行由台灣當地團隊組成，但當中較缺乏互聯網及金融科技相關經驗。樂天銀行則擁有近 20 年日本網上銀行經營經驗及豐富的生態圈，但金融業的股東組成較為薄弱。至於連線銀行則是消費金融銀行股東較多，並擁有 2,100 萬龐大用戶基礎。目前，3 間虛擬銀行仍未開業¹¹。

表 3.2：台灣虛擬銀行概況

開業時間	機構（已獲發牌）
未開業	將來商業銀行
未開業	樂天國際商業銀行
未開業	連線商業銀行

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。

3.1.5 新加坡

在新加坡方面，暫時未出現正式的虛擬銀行，但當地政府亦不甘後人。新加坡金融管理局於 2019 年宣布會發出 5 個新的虛擬銀行牌照。在 2020 年 1 月，該局表示共收到 21 個牌照申請，並將於 2020 年稍後宣布成功的申請者，預計新加坡首間虛擬銀行可於 2021 年年中開業。新加坡金融管理局允許外資機構進行此類牌照申請，前提是該外資機構必須與新加坡本土機構建立合資企業，且新加坡一方為該合資企業的控股方。根據傳媒報導，已申請新加坡虛擬銀行牌照的機構包括 Razer、Grab、螞蟻金服、小米、Sea 等財團¹²。

新加坡將發出首批兩類虛擬銀行牌照，分別為 2 個全面的銀行牌照，以及 3 個以企業為對象的批發銀行牌照。由於新加坡政府容許獲得銀行牌照的本土銀行，可以直接設立數碼銀行，而不需要另外申請虛擬銀行牌照，所以新加坡的虛擬銀行總數有機會超過 5 間。

¹¹ 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。

¹² Financial Times. (January 7, 2020). "Singapore receives 21 applications for five digital bank licences". Retrieved June 16, 2020, from <https://www.ft.com/content/f9356bdc-3102-11ea-a329-0bcf87a328f2>

當局於第一階段會發出批發銀行牌照，獲得授權的銀行只能提供簡單的信貸和投資產品，而不能涉及結構性票據、金融衍生品等複雜的投資產品，同時當局又對存款上限進行限制。雖然業務比較局限，但是此類牌照的資本要求也相對較低，大約為 1,500 萬新加坡元。如果有關銀行可以達到第一階段的要求，並有效管理風險，新加坡金融管理局便會將其數碼銀行牌照從第一階段的限制性牌照，升格為第二階段的全牌照，屆時所有的存款上限都將取消，但同時最低資本要求也會升至 15 億新加坡元¹³。

3.2 虛擬銀行與普惠金融

普惠金融（Financial Inclusion）是聯合國提出的金融服務概念，意指普羅大眾包括所有個人和企業，均有平等機會獲得適當、可負擔和及時的金融服務。這些服務包括銀行服務、貸款、股權及保險服務。普惠金融旨在提供可持續的金融服務給未獲得銀行服務或銀行服務不足的人，這不單包括銀行開戶服務，而是更廣泛和適合他們需要的服務，從而令經濟可持續發展¹⁴。

由於虛擬銀行廣泛應用金融科技，在提供開立帳戶、存款、貸款、外匯、投資等各類服務時，可由客戶經互聯網平台自助辦理，銀行方面借助金融科技提供作出審核和提供服務，令效率獲得提升。同時，虛擬銀行不設實體分行，所有服務皆可於網上辦理，一方面令成本大幅降低，另一方面亦方便了居住於沒有銀行分行地區的人士，又可以全天候運作以方便客戶。因此，銀行有更大的誘因為低資產、低收入人士及中小微企提供服務，例如提供便捷及小額貸款，有助整體經濟多元化，最終實現普惠金融。

香港金融管理局曾表示，2016 年至 2017 年在銀行的平均每月成功開戶數目達 1 萬個，其中 7,000 多個為中小企或初創企業，平均企業開戶失敗比例由 5%至 10%不等；三分之二的企業可以 15 日內成功開戶，

¹³ 經濟一週。2019。〈新加坡發數碼銀行牌照 資本金要求高過香港〉，網址 <https://www.edigest.hk/article/107764/熱話/新加坡-香港-虛擬銀行-匯款-金融科技/2/>，2020 年 6 月 22 日下載；Financial Times. (2020). “Singapore receives 21 applications for five digital bank licences” Retrieved June 16, 2020, from <https://www.ft.com/content/f9356bdc-3102-11ea-a329-0bcf87a328f2>

¹⁴ Wikipedia. “Financial inclusion”. Retrieved June 23, 2020, from https://en.wikipedia.org/wiki/Financial_inclusion

80 至 90%的企業在 1 個月內完成開戶¹⁵。換句話說，每月仍有 350 至 700 個開戶失敗個案，部分企業仍難以獲得銀行服務，反映普惠金融仍有待在香港落實。

金管局副總裁阮國恒先生就曾於「2019 財新峰會」上明言，期望虛擬銀行開業以後，香港銀行服務可帶來新的客戶體驗，同時也希望他們真正做到在香港推動普惠金融這個目標¹⁶。

3.3 香港虛擬銀行

3.3.1 虛擬銀行政策

早於 2000 年，香港金融管理局已發出《虛擬銀行的認可》指引，成為香港首次為虛擬銀行設立定義和規範。隨後，香港出現首間虛擬銀行豐明銀行，成為香港虛擬銀行的雛形；不過，該銀行後來因經營狀況未如理想，在 2011 年正式結業。

近 10 多年來，資訊科技的發展有翻天覆地的轉變，流動裝置高度普及，流動網絡速度和穩定性也大幅提升，流動裝置已成為一般人日常生活不可分割的一部分，銀行客戶的習慣與 10 多年前不可同日而語；同時，金融科技的發展也步入成熟階段。

有分析亦認為，隨著香港租金近年不斷攀升，虛擬銀行不需開設分行，是它的一大優勢。此外，粵港澳大灣區建設已上升為國家層面的區域發展策略，展望未來逐步打通 3 地的資金流，香港虛擬銀行若能將經營範圍延伸至大灣區，便能大幅擴闊市場¹⁷。

在這個背景下，金管局於 2018 年修訂了虛擬銀行牌照的指引，並製訂虛擬銀行有的 3 大政策目標¹⁸，分別是：

¹⁵ 東網。2017 年 3 月 10 日。〈阮國恒：企業開戶失敗率低於 10%〉，網址 https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/finance/20170310/bkn-20170310152840424-0310_00842_001.html，2020 年 6 月 22 日下載。

¹⁶ 阮國恒。2019。〈金融開放與創新〉，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/news-and-media/speeches/2019/06/20190610-1/>，2020 年 6 月 15 日下載。

¹⁷ 香港中華廠商聯合會。2018。〈虛擬銀行在香港：筆路藍縷 捲土重來〉，網址 http://cma.org.hk/uploads/ckfinder/files/Research/CommentandAnalysis/20180524105348_虛擬銀行在香港筆路藍縷_捲土重來.pdf，2020 年 3 月 19 日下載。

¹⁸ 香港金融管理局。2019 年 3 月 27 日。〈發出虛擬銀行牌照〉，網址 <https://www.hkma.gov.hk/media/chi/doc/key-information/speeches/s20190327c1.pdf>

1. 推動香港的金融科技和創新
2. 為銀行客戶提供新體驗
3. 促進普惠金融

金管局於 2018 年發出的《虛擬銀行的認可》指引修訂本¹⁹，當中的主要修訂如下：

1. 銀行、金融機構及科技公司均可申請在香港持有和經營虛擬銀行。
2. 虛擬銀行提供銀行服務時，應在促進普及金融方面扮演積極角色。雖然虛擬銀行不設立實體分行，但可以設立客戶支援中心。它們應顧及個人或中小企客戶的需要，故此不應設立最低戶口結餘要求或徵收低戶口結餘收費。
3. 由於虛擬銀行主要從事零售業務，所以應以本地註冊銀行形式經營。這與現有對經營零售銀行業務銀行的處理一致。
4. 虛擬銀行須遵守適用於傳統銀行的同一套監管原則及主要規定，惟部分規定須因應虛擬銀行的商業模式作出適當調整。
5. 鑑於虛擬銀行在香港是新的營運模式，虛擬銀行要在申請時提交退場計劃，萬一結束業務時，能有序地進行。

新指引與舊指引的主要轉變，首先在於金管局容許銀行及金融機構以外的科技公司參與經營虛擬銀行，此舉無疑鼓勵虛擬銀行應用更多金融科技，達致推動香港的金融科技和創新，以及為銀行客戶提供新體驗。其次，新指引亦明言虛擬銀行應在促進普惠金融方面扮演積極角色，故不應設立最低戶口結餘要求或徵收戶口結餘收費。這些修訂鼓勵了科技公司參與虛擬銀行的經營，令香港金融科技進一步發展。

¹⁹ 香港金融管理局。2018。〈《虛擬銀行的認可》指引〉，2018 年 2 月 6 日新聞稿，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/news-and-media/press-releases/2018/02/20180206-4/>，2020 年 4 月 24 日下載。

3.3.2 香港虛擬銀行資料

金管局於 2019 年發出了 8 個虛擬銀行的牌照（表 3.3）。到目前為止，已有兩間虛擬銀行開始營業。

表 3.3：香港虛擬銀行概況

開業時間	機構（已獲發牌）
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。2020。「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 10 日下載。

圖 3.2：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						
MOX BANK					 	
眾安銀行						
匯立銀行						
螞蟻銀行（香港）						
富融銀行						
天星銀行						
平安壹賬通銀行（香港）						

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>

從圖 3.2 的可見，在香港獲得虛擬銀行牌照的財團大都不單來自銀行界，還有金融界、保險界、科技界，以至零售界，當中只有 3 間有銀行界背景。這些來自不同界別的財團均有其特點和強項，可以將界別的服務融入與其相關的虛擬銀行業務內，達致互利，並向市民提供新的客戶體驗。

舉例說，有分析指中國銀行與渣打銀行在實體銀行業務上的租金和員工開支相若，但在主要業務如存款、個人貸款和按揭上，前者的表現較後者佳，故後者有更大誘因進入虛擬銀行的市場，為財團的零售銀行業務提升效益。此外，同樣來自保險界的平安和眾安，均面對中介人或合作夥伴費用高昂的問題，故兩者均有強大誘因將保險業務融入虛擬銀行。至於從事零售的怡和，就可以將虛擬銀行的服務結合其零售網絡提供支付服務；從事旅遊的攜程，可以結合其旅遊方面的保險服務；從事地產的新世界，更可結合其地產項目，在其虛擬銀行提供相關按揭服務²⁰。

其中，已開業數月的眾安銀行，就表示雖然現階段只有存款、貸款及轉帳等基本服務；但未來會推出保險產品，並配合普惠金融的目標，在銷售產品時會將內容寫得更簡易，並加入更人性化解讀保單條款的服務²¹。

雖然虛擬銀行能壓低營運成本，同時為市民提供新的客戶體驗，但它仍然因沒有實體分行而面對現金及資金提存等問題。

有報導就表示，曾測試已開業虛擬銀行的服務，指現時從實體銀行轉帳往虛擬銀行的過程並不順利，有實體銀行客戶礙於手機的指紋辨識功能未啟動，而每天只能經轉數快轉帳 1 萬元往虛擬銀行帳戶²²。此外，有報導指，部分實體銀行避免資金流失，向虛擬銀行的電子直接扣帳授權（eDDA）服務收取高達 2%手續費，收費遠高於其他銀行。現時，客戶可透過轉數快服務進行跨行轉帳，客戶可以即時轉帳；或設立 eDDA，將兩個在不同銀行的戶口綁定，方便調撥資金²³。銀行之間的競爭，或令虛擬銀行的發展受到左右。

²⁰ 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>

²¹ 信報。2020 年 6 月 8 日。〈眾安虛銀保險 簡單產品先行〉。

²² 蘋果日報。2020 年 2 月 18 日。〈實測眾安開戶拎 5.4 厘 「科技盲」嘆轉賬困難〉。

²³ 信報。2020 年 6 月 8 日。〈虛銀不滿匯豐 eDDA 轉賬收費高〉。

在現金提存方面，有報導指，銀通已推出跨行無卡提款服務，參與的銀行客戶可以手機應用程式，在支援此服務的自動櫃員機掃描二維碼即時提取現金。銀通表示，不少虛擬銀行將加入銀通網絡，利用旗下自動櫃員機提款²⁴，因此虛擬銀行的小額現金提款問題有望獲得解決。唯現金存款及大額現金提款的問題仍待處理。

3.3.3 金融基建

虛擬銀行的推出有賴整體金融科技的配合，當中金管局參與開發及制定的零售支付基建、快速支付系統（FPS），及銀行業開放應用程式介面（API）為重要的環節。以下作出簡單介紹：

1. 零售支付基建²⁵

a. 電子支票（e-Cheque）

金管局與銀行業合作開發電子支票，讓銀行客戶可於網上簽發及存入電子支票。電子支票服務於 2015 年 12 月正式推出。

不過，現時電子支票服務的使用並不十分普遍。2019 年 12 月的港幣結算成交量統計顯示，電子支票只有 29,451 筆，只佔總成交量 0.12%²⁶，而且增長並不顯著。

b. 電子帳單及繳費服務（EBPP）

金管局與銀行業合作，於 2013 年 12 月推出電子帳單及繳費服務系統。該系統提供一站式平台，讓用戶透過網上銀行帳戶收取、管理及繳付電子帳單。這個多幣種多功能系統適用於港元、人民幣及美元的電子帳單。

²⁴ 東網。2020 年 6 月 2 日。〈銀通首推跨行無卡提款服務 年底覆蓋 2 千部櫃員機〉，網址 https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/finance/20200602/bkn-20200602150900845-0602_00842_001.html，2020 年 6 月 2 日下載。

²⁵ 香港金融管理局。2019。「其他零售支付基建」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/international-financial-centre/financial-market-infrastructure/other-retail-payment-infrastructure/>，2020 年 6 月 15 日下載。

²⁶ 香港銀行同業結算有限公司。2020。〈港幣結算成交量統計數據〉，網址 https://www.hkicl.com.hk/chi/information_centre/statistics_of_clearing_transaction_volume_and_value.php，2020 年 6 月 16 日下載。

c. 香港零售支付共用二維碼規格 (QR Code Standard)

金管局於 2017 年 12 月制定「香港零售支付共用二維碼規格 — 商戶展示模式」(規格)。此規格旨在讓商戶利用同一個二維碼接受客戶透過不同支付服務供應商進行支付，而不需向客戶展示多個二維碼。此舉可以為客戶及商戶帶來更大的方便，亦可促進香港採用二維碼支付。

2. 快速支付系統 (FPS)²⁷

金管局於 2018 年 9 月推出快速支付系統「轉數快」，應對市場對高效率零售支付服務的需求日益增加。香港的銀行及電子錢包營運商均可參與此系統。客戶只需輸入收款人的流動電話號碼或電郵地址，即可簡便地進行跨行／電子錢包支付，而收款人亦可即時收到款項。轉數快全日 24 小時運作，並支持港元及人民幣支付。

自轉數快推出以來，使用情況愈來愈普遍，同期使用實體支票的情況則有所下降。在 2018 年 10 月推出初期的港幣結算成交量統計顯示，實體支票有 8,292,367 筆，佔總成交量 39.1%；同期轉數快有 1,682,647 筆，佔總成交量 7.9%。至 2019 年 12 月，實體支票下降至 6,774,949 筆，佔總成交量 28.7%；同期轉數快上升至 5,751,718 筆，佔總成交量 24.3%²⁸。

3. 銀行業開放應用程式介面 (開放 API)²⁹

API 是一種用於促進在不同電腦系統之間信息交換和執行指令的途徑。開放 API 允許第三方通過 API 連接一個機構的內部系統。

金融機構可使用開放 API 將其內部系統及資料開放，讓第三方服務提供者能夠有系統地以程式讀取。在實施開放 API 之後，不同銀行的產品和服務資料能匯合到同一個網站／應用程式上，方便商家比較和進行財務規劃。新的服務提供者也可利用已開放的資料，提供獨特的產品和

²⁷ 香港金融管理局。2019。「快速支付系統」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/international-financial-centre/financial-market-infrastructure/faster-payment-system-fps/>，2020 年 6 月 15 日下載。

²⁸ 香港銀行同業結算有限公司。2020。〈港幣結算成交量統計數據〉，網址 https://www.hkicl.com.hk/chi/information_centre/statistics_of_clearing_transaction_volume_and_value.php，2020 年 6 月 16 日下載。

²⁹ 香港金融管理局。2020。「銀行業開放應用程式介面 (開放 API)」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/international-financial-centre/fintech/open-application-programming-interface-api-for-the-banking-sector/>，2020 年 6 月 15 日下載。

嶄新的用戶體驗。

金管局於 2017 年公布制定開放 API 框架，並於 2018 年 7 月發布了香港銀行業開放 API 框架，分四個階段落實各項開放 API 的功能（表 3.4）。框架除了建議使用國際慣用的技術和保安標準，以確保安全及加快實施步伐之外，亦闡述了銀行應如何與第三方服務提供者開展和保持合作，以確保消費者得到充分的保障。

表 3.4：香港銀行業開放 API 的實施階段

階段	開放 API 功能	例子	推出時間
1	查閱銀行產品和服務資料	存款利率、信用卡優惠、收費等公開資訊	2019 年 1 月底前
2	接受銀行產品申請	申請信用卡、貸款產品等	2019 年 10 月底前
3	讀取或更改帳戶資訊	帳戶結餘、信用卡結欠、帳戶交易紀錄、更改信用額等	在 2020 年內公布一套技術標準，其後訂定具體的實施時間表
4	進行交易	付款及轉帳	

資料來源：香港金融管理局。2019。「香港銀行業開放 API 的實施階段」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/international-financial-centre/fintech/open-application-programming-interface-api-for-the-banking-sector/phase-approach/>，2020 年 6 月 15 日下載。

3.4 消費者對對虛擬銀行的看法

根據 2019 年一份美國虛擬銀行的客戶滿意度研究顯示，虛擬銀行的整體客戶滿意度為 860 分（滿分為 1,000 分），明顯較傳統實體銀行的 807 分表現更佳，而兩者最大的表現差異在產品及收費、溝通和解決方案上。同時，61%的虛擬銀行客戶來自 X 世代（1965-76 年出生）、Y 世代（1977-94 年出生）及 Z 世代（1995-2004 年出生），但這些客戶只佔傳統實體銀行的 45%；情況反映，相比起傳統銀行，虛擬銀行更受到 X 世代、Y 世代及 Z 世代的歡迎³⁰。

³⁰ 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>

然而，針對上述結果，有評論認為，雖然虛擬銀行能節省成本，並提供更高的存款利息吸引新客戶，但這並不足以贏得客戶的忠誠。客戶對虛擬銀行的滿意度會隨著時間而下降，銀行需要與客戶建立更多關係，例如吸引客戶使用更多其他服務、提供更個人化的服務，以及在互動方式上提供更大彈性³¹，才能獲得客戶的青睞。

一項全球金融服務消費者研究發現，在渴望金融創新服務、喜歡使用流動裝置處理金融事務的群組當中，50%為 18-34 歲的年輕人³²，顯示年輕人是虛擬銀行的最有潛力客戶群。在香港方面，表 3.5 顯示，整體願意使用虛擬銀行的比率佔 34.6%，而收入愈高的階層，愈願意使用虛擬銀行。而表 3.6 則顯示，香港願意嘗試虛擬銀行的比率低於一些新興市場如內地，但相比起其他廣泛採用金融科技的已發展地區如英國及德國，香港不願意嘗試金融科技的人口比例遠遠較低。此外，願意分享個人資料以換取更佳服務的人口比例亦達 51%，而表示不願意的只佔 31%³³，可見香港虛擬銀行的市場空間。

表 3.5：5 地不同的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

³¹ The Financial Brand. (2019). "Direct banks may be good, but they're not unbeatable." Retrieved March 2, 2020, from <https://thefinancialbrand.com/82257/online-direct-banks-competition-internet-banking/>

³² Accenture. (2019). *2019 Accenture global financial services consumer study*. Retrieved March 2, 2020, from https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-95/Accenture-2019-Global-Financial-Services-Consumer-Study.pdf#zoom=50

³³ Accenture. (2019). *Success virtually assured?* Retrieved March 2, 2020, from https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-109/accenture-success-virtually-assured.pdf

表 3.6：5 地的受訪者類型[^]分布

	先行者	實用主義者	懷疑論者	傳統主義者
英國	16%	24%	23%	37%
德國	5%	23%	20%	52%
中國內地	48%	14%	35%	2%
新加坡	19%	19%	52%	9%
香港	18%	12%	59%	11%

[^]「先行者」及「實用主義者」是願意嘗試金融科技的人士，「懷疑論者」則需要得悉更明顯的價值才願意使用，「傳統主義者」是不願意嘗試金融科技的人士。

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

另一項針對香港消費者的調查顯示，受訪者認為虛擬銀行有三大好處，包括較低的銀行交易手續費（62%）、較實體銀行更具競爭力的利率（47%），以及較佳用戶體驗（32%）；而他們認為虛擬銀行的主要不足之處是缺乏經營往績（55%）、缺乏可信度（52%）和缺少實體分行（49%）。調查又發現，受訪者對開放銀行服務（API）感興趣，服務範疇包括預付通知書（如支付提示）（54%）、整合銀行及信用卡賬戶（44%），以及即時和較具競爭力的理財產品（44%）。不過，受訪者對分享個人資料的顧慮始終成為開放銀行服務面世的重大阻力，40%的受訪者不接受提供信用卡交易紀錄予服務商，46%反對分享銀行帳戶交易紀錄，而每兩人亦有一人不同意分享其社交媒體資料。調查機構認為，有需要加強消費者對開放銀行運作模式的認知度，以及客戶選擇此類服務的影響，才可安心令他們作出正確決定³⁴。

3.5 小結

綜合本章的資料，虛擬銀行的雛形早見於 20 多年前的 1990 年代後期，當時科網熱潮方興未艾，歐美等地的發達經濟體系紛紛出現以互聯網為服務平台的虛擬銀行。早年的虛擬銀行以固網電腦平台提供服務為主，開拓了銀行服務數碼化的先河。然而，經歷了幾年的高速增長後，發展陷入了瓶頸，導致利潤下跌甚至虧損。以當時的情況反映，虛擬銀行概念雖然創新，但其品牌難以與傳統大銀行匹敵，導致業務拓展困難。

³⁴ VISA。2020。〈Visa 研究：每兩名港人便有一人願意試用虛擬銀行，而每三人亦有一人對開放銀行有所了解〉，網址 https://www.visa.com.hk/zh_HK/about-visa/newsroom/press-releases/nr-hk-200121.html?fbclid=IwAR1ZfXklr4XZTVlcYei5dUhlvt8xe67gznddMtZq1F8_iLj7UGxnK6nWeRE，2020 年 3 月 16 日下載。

近年流動網絡興起，智能手機迅速普及，加上電子商貿平台和網購流行，一般人的生活習慣已融入其中，造就了虛擬銀行發展的理想環境。在這第二波的虛擬銀行熱潮中，大部分虛擬銀行以大銀行所忽略的客戶為目標，尤其是中小微企、資產小的客戶等，向他們提供多元化的財務產品。在歐美地區，虛擬銀行吸納到一定的客戶，當中以較年輕者為主，但這些虛擬銀行盈利能力暫時仍然有限，能獲利者只佔少數。

在新一波的虛擬銀行熱潮中，中國內地可算是虛擬銀行發展得最成功的表表者。內地的虛擬銀行普遍由非金融類科網機構牽頭成立，例如社交媒體、電子商貿平台，他們本身已匯聚了龐大且忠誠的企業及個人客戶群，令虛擬銀行得以吸引龐大的潛在客戶。同時，這些銀行推出針對小微企業和個人消費信貸市場的服務，又運用大數據分析和人工智能控制小額信貸的風險，令它們佔據了傳統銀行忽略的市場空間，經營相當成功。

在香港方面，新一波虛擬銀行的主要動力來自金管局於 2018 年修訂的《虛擬銀行的認可》指引，以及當中製訂虛擬銀行的 3 大政策目標，分別為：(1)推動香港的金融科技和創新；(2)為銀行客戶提供新體驗；及(3)促進普惠金融。修訂後的指引，容許科技公司參與經營虛擬銀行，以達致推動金融科技和創新，並為客戶提供新體驗；同時，指引亦規定虛擬銀行不應設立最低戶口結餘要求或徵收戶口結餘收費，以達致促進普惠金融的目標。

金管局於 2019 年發出了 8 個虛擬銀行的牌照，目前已有兩間開始營業。獲批牌照的財團背景多元化，除了銀行界，也有金融界、保險界、科技界，以至零售界等，這些財團可將界別的服務融入與虛擬銀行業務內，並向市民提供新的客戶體驗。不過，雖然虛擬銀行能減省各類營運成本，將部分節省的成本轉為客戶優惠，並提供新的客戶體驗；但因為它沒有實體分行，仍然面對現金及資金提存等問題。

在配套方面，虛擬銀行的推出有賴整體金融科技的配合。金管局參與開發及制定的零售支付基建、快速支付系統（FPS），及銀行業開放應用程式介面（API），為香港在這方面提供頗為充足的基礎。

至於消費者方面，年輕群體一般對虛擬銀行較為接受，調查亦顯示年輕人是虛擬銀行的最有潛力客戶，唯缺乏經營往績、缺乏可信度和缺少實體分行始終是消費者仍然擔心的元素。他們亦憂慮因開放 API 而令私隱受到侵犯，這方面的問題仍有待改善。

第四章 受訪專家、學者對虛擬銀行在香港發展的看法

本章綜合受訪專家、學者對虛擬銀行在香港發展的看法，當中包括虛擬銀行在香港發展的優勢、潛在問題、虛擬銀行能對中小企及青年人提供的協助，以及相關建議等。受訪者包括 5 位專家及學者。結果闡述如下：

4.1 虛擬銀行在香港發展的優勢

4.1.1 手機和網絡成為日常生活的一部分，加上金融科技發展成熟，催生了虛擬銀行。虛擬銀行不單是網上銀行服務，更是建基於全新技术的系統，以全新的商業模式運作，將金融科技融入到生活其他範疇。

近年，虛擬銀行相繼在一些國家和地區興起，背後的主要原因，是流動網絡和手機已成為生活的必須品，而流動支付的應用亦日趨普遍。同時，金融科技的發展亦進入成熟階段，銀行可以利用金融科技，結合其他方面的資訊科技，包括大數據、人工智能、區塊鏈、雲端運算等，發展出安全的全新系統，滿足銀行客戶的服務需要。

受訪的銀行界人士及金融科技學者均認為，除了科技因素外，用戶習慣改變及「開放銀行」（Open Banking）模式的出現，亦造就了虛擬銀行的出現。所謂「開放銀行」，是指透過應用程式介面（Application Programming Interface, API）與其他銀行或是第三方服務供應商（Third-party Service Provider, TSP）合作，藉此取得消費者資料，提供更個人化和多元的金融服務。有別於傳統的實體銀行，虛擬銀行不單單是將實體銀行服務搬到網上的網上銀行服務（e-banking）。它們以「開放銀行」的模式，拍夥其他行業，結合夥伴的數據，如零售及旅遊等，向客戶提供多元化及個人化的服務。由於系統是全新建立，不需要配合舊有的系統，沒有技術包袱，故能快速地發展全新的商業模式，並將金融科技融入生活其他範疇。相反，傳統的實體銀行雖然亦一直發展網上銀行服務，但與虛擬銀行比較，他們在應用科技上的靈活性就較低。

「在虛擬銀行的發展中，社交媒體是一大助力。在數碼化過程中，香港客戶的習慣也在不斷改變，不同的網上資訊令客戶的眼界擴闊了，因此客戶對於服務的要求和渠道等也有了更高的期望。」

尤其是 Open Banking（開放銀行）的概念出現後，客戶會覺得智能化和個人化的服務可以滿足他們的要求。再加上大數據、雲計算、人工智能、區塊鏈等科技讓虛擬銀行的發展模式越趨成熟。客戶期待創新的金融服務和將虛擬銀行慢慢融入生活。」

（梁嘉麗女士/香港銀行學會行政總裁）

「虛擬銀行沒有技術包袱。若要在舊系統上升級，複雜性很高，所以傳統銀行應用新科技的能力多些局限。虛擬銀行是重新建立一個純粹雲端技術，很多機器學習可包括在內，可以重新發展一個分支，商業模式不同，又可以應用新技術，這是技術上的分別。重點是香港這 8 間虛擬銀行都會有些夥伴，如果能夠利用夥伴取得他們的客戶群而變成虛擬銀行的客戶群，就能與生活模式融合在一起。

虛擬銀行和創新公司合作理論上可以較快和順暢，同時盡量用最新的技術，例如雲端、人工智能、機器學習，用大數據針對一個客戶去創造服務，看到客戶的消費模式，可以做到較個人化，而傳統銀行要同他合作的話，基本上有很多審核，獲取數據較慢，而虛擬銀行是建基於全新的技術，這方面會較開放，和小型公司合作靈活性會較大。」

（陳俊光教授/香港中文大學系統工程與
工程管理學系金融科技實務教授）

受訪學者又指出，香港市民使用八達通多年，年輕一代習慣了即時付款的方式，對電子支付的接受程度很高，反而覺得其他地方流行的二維碼（QR Code）付款方式太慢。他認為，香港社會流行八達通付款方式有其可取之處，只要八達通再發揮其優勢，有助促進虛擬銀行的發展環境。

「八達通最初很方便，其他方法也挑戰不到它，但八達通沒有把它的優勢發展到其他的服務，這個優勢其實可以再發展，令其他的支付方法無法比較。」

（陳俊光教授/香港中文大學系統工程與
工程管理學系金融科技實務教授）

4.1.2 虛擬銀行利用科技簡化了服務的手續，且更著重客戶體驗，促進網上銀行服務的發展，令客戶獲益。

受訪學者認為，虛擬銀行無疑會提供開戶優惠以吸引新客戶，但若只著重提供優惠，未必能令客戶留步，有需要在其他方面加以提升。如何應用新的技術，令客戶體驗有所改善，才是客戶關注的重點。他舉例，虛擬銀行接受網上即時開戶，手續簡便，可令客戶有全新體驗。

受訪的互聯網金融組織代表就認為，虛擬銀行保持 24 小時運作，毋須親身到分行排隊接受服務。而且，因不設實體分行，它更著重網上的客戶體驗，將界面設計得更簡單和流暢，推動網上銀行服務進階，促進良性競爭，讓客戶獲益。

「現階段虛擬銀行想爭取客戶，所以提供很多優惠。如果我推薦你做客戶，就會有\$50 放在你戶口，這些客戶未必很忠誠，因為他為取得銀行的\$50 才開戶。」

*(陳俊光教授/香港中文大學系統工程與
工程管理學系金融科技實務教授)*

「根據金管局要求，發出牌照時，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，因為未必需要存放大量資金，亦不需要擔心因低結餘要付費。另外，虛擬銀行比實體銀行更注重線上用戶體驗，很多研究重點投放在與客戶在線上溝通、界面設計、確保流暢易用。」

「如要實體銀行提供服務，用戶要到分行排隊，等待時間較長，相對線上服務等待時間會縮短，又可以 24 小時運作，用戶享受服務時間加長之外，界面應該較流暢及簡單。」

(譚穎思律師/香港互聯網金融協會聯合創辦人及副會長)

4.1.3 虛擬銀行以普惠標準吸納存戶及提供借貸，令更多人能使用多元化的銀行服務。

虛擬銀行不設實體分行，能大大節省營運的成本。受訪銀行界人士認為，實體銀行與虛擬銀行的服務有互補作用，而不設實體分行的特點

令虛擬銀行有空間向客戶提供更多優惠，例如較低的服務費，吸引一些著重優惠的客戶。

同時，由於虛擬銀行的政策目標包括普惠金融，監管當局要求虛擬銀行不能設最低存款額，且不能就低結餘徵收費用，因此相信虛擬銀行會吸引到一批存款基礎不充裕的用戶，如基層人士及青年。為爭取市場，虛擬銀行亦會較著重中小企和個人銀行服務，例如以普惠的標準吸引中小企借貸，及更簡便的私人貸款等。這樣，社會上就有更多人能使用多元化的銀行服務。

受訪者又提到，新冠肺炎疫情期間，因減少外出的緣故，有更多人嘗試使用各類網上交易，如網上購物、網上餐飲外賣等，令更多人體驗了電子支付服務，相信有助將金融科技推廣到各階層人士。

「虛擬銀行沒有實體分行，整體營運成本大幅下降。正因如此，虛擬銀行的服務費用較傳統銀行低，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。」

香港作為國際金融中心，我們不會集中於某一類的銀行。虛擬銀行和傳統銀行互補的其中一個好處就是普惠金融。傳統銀行將客戶分為不同的階層，提供不同的服務。當中有一群未必是傳統銀行的目標客戶，而虛擬銀行的出現正好填補了這個缺口。普惠金融也為年輕人帶來一些機會，他們剛踏入職場，未有充裕的存款基礎，部分年輕人畢業即選擇創業，虛擬銀行可以為其提供籌集資金的途徑。」

(梁嘉麗女士/香港銀行學會行政總裁)

「基層人士及中小企可以有新的網上渠道開立戶口，不需要存放太多金錢，亦因為他們是新客戶，虛擬銀行可能會用不同的推廣形式給予優惠，例如為吸納首批客戶而提供最佳的利息優惠等。」

(譚穎思律師/香港互聯網金融協會聯合創辦人及副會長)

4.2 虛擬銀行在香港發展的潛在問題

4.2.1 公眾對私隱的信心和對虛擬銀行的信任有待加強。

私隱是公眾相當關注的問題。由於虛擬銀行利用大量數據去分析客戶的財務狀況、消費習慣、財務需要，以此向客戶提供個人化服務，令人擔心個人私隱容易被濫用。受訪的創業組織代表就擔心，虛擬銀行審批客戶的各項申請手續簡便，原因是客戶的各種數據已被銀行一目了然，而且客戶的個人資料亦會成為銀行方面的財富；因此，個人資料的規管不能掉以輕心，必須小心平衡私隱與便利性。

此外，有受訪商會就留意到年輕一輩可能對部分虛擬銀行的背景有疑慮，對其管理模式和信譽信心不足，反映這是虛擬銀行在香港發展的一項潛在問題。

「金融科技將一切商業活動過渡到網上，每個人的消費記錄便會輕易納入大數據中。我們作為使用者，是否願意允許這種模式的滲入？從商業角度而言，數據一目了然，是最理想的一種狀態，因為銀行審批時整個過程簡化了。但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。因此，金融科技的普及視乎我們在個人私隱和便利之間的取態。」

(高照先生/創意創業會副會長)

「年輕人會看間虛擬銀行來自甚麼機構。抗拒 zoom 也是因為不想在不知情下給人截取了樣貌，因此關掉視訊。部分人對中國背景的有保留，最多是工作幾年後才接受。擔心管理模式、信任度問題。這不是短期內可處理的。」

(梁偉峰博士/香港零售科技商會副主席)

有受訪專家就表示，從法律角度看，虛擬銀行與傳統的實體銀行需要遵守的法律和監管標準是相同的，兩者需以相同的標準處理客戶的個人資料，包括在收集和處理資料時充份通知客戶。而客戶亦掌握銀行使用資料的決定權。她認為，法律對個人私隱的保障是足夠的，但問題是未必每個人對保障私隱的權利和法律都有足夠的認知，因而個人可能會忽略在保障自己私隱上的角色。這方面的教育有待提升。

「虛擬銀行與傳統銀行需要遵守同一套法律。法律採用科技中立的原則，兩者所接受的監管標準是一樣。虛擬銀行需要遵守關於銀行業守則，以及金管局對於私人資料的指引，所以虛擬及傳統銀行都在相同標準基礎上處理及收集個人資料，即同時需要向客戶提供充分的通知，取得充分同意才可使用該個人資料。如果要保護青年人的資料，法規本身未必足夠，反而政府需要在教育方面，提醒各人去認知法律基礎下的個人資料權利。

現今科技可以為資料加密（*encryption*），確保安全傳送。在保障上，分享資料是源自客戶的決定權，不是線上科技措施令它失去控制，控制權仍在客戶手上。」

（譚穎思律師/香港互聯網金融協會聯合創辦人及副會長）

4.2.2 虛擬銀行的運作有賴安全的網絡和穩定的技術。受訪專家認為監管當局對網絡安全有一定的指引和監管，虛擬銀行跟實體銀行一樣需符合相關要求。

在網絡安全方面，金管局於 2016 年 12 月開始實施「網絡防衛計劃」¹，以提高香港銀行業抵禦網絡攻擊的能力。該計劃包括 3 項主要元素：

1. 設立「網絡防衛評估框架」（*Cyber Resilience Assessment Framework*），以一套共通、風險為本的框架，讓銀行評估自己風險狀況，並促使其網絡防衛能力最終達到與自己風險狀況相符的水平；
2. 推出「專業培訓計劃」（*Professional Development Programme*），透過舉辦培訓和認證計劃，為本港培養更多合資格的網絡安全專業人才；及
3. 建立全新的「網絡風險資訊共享平台」（*Cyber Intelligence Sharing Platform*），讓銀行之間能分享網絡威脅的風險資訊，加強同業合作，提升香港銀行業整體的網絡防衛能力。

¹ 資料來源：香港金融管理局。2016。〈金管局於網絡安全高峰會宣布推出網絡防衛計劃〉，2016 年 5 月 18 日新聞稿，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/news-and-media/press-releases/2016/05/20160518-5/>，2020 年 6 月 10 日下載。

受訪的互聯網金融組織代表認為，虛擬銀行與傳統實體銀行均要遵守上述計劃，以保障網絡安全。在敏感資料方面，銀行亦有加密處理，且監管當局對網絡安全事故有一定的指引和監管。這些計劃和措施均有效保障了香港國際金融中心的地位。

「自從 2016 年起，銀行需要遵守金管局發出的『網絡防衛計劃』，這個計劃已實行數年，一直保障香港國際金融中心的地位。銀行本身對於敏感資料已經有加密，儲存及傳送資料使用國際上較有商譽及穩固的雲端及軟件供應商。當有網絡安全事故時，需要盡快向金管局作出匯報，研究當中要處理的應對，所以在應對反應及速度方面已有一定的指引及監管。」

(譚穎思律師/香港互聯網金融協會聯合創辦人及副會長)

此外，虛擬銀行亦要解決因缺乏實體分行而衍生的技術問題，包括識別用戶身分和鑑別文件真偽。受訪者認為，香港對銀行業有嚴謹的規定和監管，雖然虛擬銀行在起步時要解決這些技術問題，但現時相關技術和軟件成熟，獲發牌照的虛擬銀行亦需要確保能符合監管的要求。所以相信這方面問題不大。

「銀行業是受高度監管的行業，無論是反洗黑錢或提供財務服務的基本保障法例，法例對銀行客戶的識別是有嚴謹規定。虛擬銀行在誕生時需要解決對於資訊、認證及客戶識別的挑戰。」

今年年中之後會有 5G 網絡覆蓋，面部識別及線上鑑別文件軟件亦已成熟。在虛擬的情況下，用戶可以透過手機鏡頭去拍照，如身分證或住址證明文件，有關技術從不同角度和光度準確鑑別照片是否屬於客戶本人。」

(譚穎思律師/香港互聯網金融協會聯合創辦人及副會長)

4.2.3 虛擬銀行的營運及信貸風險問題備受關注。受訪專家指虛擬銀行與實體銀行需面對一致的發牌和監管標準，在不違反標準下，虛擬銀行面對的風險不會特別大。

除非一間虛擬銀行發展自傳統的實體銀行，否則客戶和服務都需從新建立。在發展初期，銀行的產品選擇少，因而在吸納客戶和創造盈利方面都有所限制，這些情況均有待克服，令銀行能持續營運。在貸款業

務上，虛擬銀行需採取普惠的標準去審批客戶申請，令人關注銀行會否面對較實體銀行高的信貸風險。

受訪專家認為，虛擬銀行在發展初期表現不會突飛猛進。隨著它們慢慢成長，可以有很大的進步。至於信貸風險的問題，金管局對虛擬銀行和實體銀行都採取一致的發牌和監管標準，所以它們面對的信貸風險均需符合監管的要求，並需保留指定百分比的一級資本作儲備。受訪專家又認為，虛擬銀行可以利用創新科技去審核貸款申請人的還款機會，並以拆細貸款額、調整利率等方式去減低呆壞賬的風險。

「現時虛擬銀行的不足主要是在發展初期的資金、客戶群和日常運作三方面。資金方面，有的可能實力雄厚並且已經跟傳統銀行合作，資金相對充足；反之，有些虛擬銀行是全新建立起來的，就會面對資金充足與否的問題。再者就是客戶群，有些虛擬銀行已經與傳統銀行合作，兩者之間就可以共用其客戶群，這類虛擬銀行就會有優勢。最後就是虛擬銀行的運作，畢竟是一種新的銀行模式，其內部的流程如何制定將會是一個大挑戰。

虛擬銀行須遵守適用於傳統銀行的同一套監管規定。虛擬銀行提供便利予中小微企的同時，也會進行貸款風險管理。例如，銀行可以將100萬元借給一位客戶，或拆散借給100位客戶；虛擬銀行比較傾向於後者的做法以分散風險。只要這些銀行機構是受香港金融管理局監管的話，銀行會制定一套內部風險管理系統，其借貸風險應該不會太大。」

(梁嘉麗女士/香港銀行學會行政總裁)

「虛擬銀行會借助科技，決定信貸風險。跟傳統銀行不一樣，傳統會看銀行存款與資產、以往有沒有債務或按揭；現在還會看客戶的社交網絡，加上可以調整客戶的利率，高風險客戶會要求較高的利率，銀行借不借也要看回報高與否。」

(陳俊光教授/香港中文大學系統工程與
工程管理學系金融科技實務教授)

「在同一套監管系統下，銀行需要評估自身的風險，同時資金保管要求也是一致的。當中仍然要保留一級資本的某百分比作為儲備，而其餘資金可發放借貸。即使是新的銀行，可能會為在市場

上搶生意而彈性處理客戶借貸，但仍需保持受監管標準接受程度的風險。」

(譚穎思律師/香港互聯網金融協會聯合創辦人及副會長)

4.2.4 香港商業生態環境對應用創新科技態度較保守，不利虛擬銀行的發展。

虛擬銀行的發展與金融科技的普及性息息相關，各類商業及零售企業是否接受和使用金融科技，影響著虛擬銀行的發展。

根據受訪商會代表的意見，雖然香港的零售商在應用新科技上較過往進步，例如在新冠肺炎疫情下使用外賣平台，但整體的態度仍然較為保守。當中的原因包括：實際營商環境受店舖規模所限，效益未必高；在未獲得科技的效益前，需要投資一筆金錢在新科技上；看不到使用新科技會令收入增加；八達通多年來沒有可威脅其地位的其他電子支付系統對手，未能提高其創新的誘因。受訪者認為，有需要改變現時零售商應用科技的生態，這除了便利人們的日常生活外，亦有利於推動虛擬銀行的發展。

「疫情下，其中一個最受惠的是外賣平台。與平台合作，他代我在網上收錢，代我送，我便給他抽一點佣，我也多了生意。以前很多服務供應商會單打獨鬥，現在的趨勢是多些走在一起。」

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。

八達通本身打算做交通卡，因為衣食住行唯獨是行不可省，於是有需求，地位穩固而沒甚麼對手。但八達通正面對競爭，顧客是沒有忠誠度的，甚麼便宜就用甚麼。八達通的優勢是有龐大的數據，但如果不進步就會萎縮。」

(梁偉峰博士/香港零售科技商會副主席)

4.3 虛擬銀行能對中小企及青年人提供的協助

4.3.1 虛擬銀行為創業者及中小企提供更多融資渠道，且審批更便捷，評審方式亦可以更多元化，有利整體營商環境。

香港的中小企業數目超過 34 萬，佔本港商業單位總數 98% 以上，為約 130 萬人提供了就業機會，約佔香港總就業人數的 45%²。然而，中小企在使用銀行服務方面不時受到限制。

受訪創業組織代表表示，現時一般中小企在大銀行開戶是十分困難的，即使是具經驗的企業也不容易。再者，在融資方面，傳統的實體銀行對沒有信貸紀錄的初創企業難以批出貸款，而且對貸款申請的審核嚴格，審批時間亦需時最少一個月，難以支援急需資金周轉的中小企。即使是疫情下政府百分百擔保的融資計劃，也需提交財務紀錄才獲考慮。因此，虛擬銀行的出現對中小企及創業者來說肯定有好處。首先是虛擬銀行提供了更多融資的渠道；其次，虛擬銀行能在網上提交所需文件，並利用大數據去評核申請人的信貸狀況，整個過程更方便和快捷，也符合年輕創業者和中小企營運者的處事習慣。

受訪者又認為，電子支付服務在社會上逐漸普及，有利虛擬銀行的發展。而大數據的使用令銀行服務更個人化，有利整體營商環境。

「對於一些沒有經驗且在商業銀行沒有紀錄的年輕創業者而言，近兩、三年開戶的確比較困難，或需別人轉介，並經過漫長的過程才可在傳統銀行開戶。融資方面更甚，新公司沒有財務信貸記錄作參考，成功在大銀行申請貸款的機會很低。一般中小企會找中小型銀行或財務公司幫忙。尤其近來受疫情和社會運動等因素影響，審批最少要一個月。現在透過政府的百分百擔保融資計劃借貸是最快的，但企業需要符合某些特定條件，初創企業未必符合申請資格，因為需要提交公司過往的財務紀錄。

虛擬銀行的發展可以為企業帶來好處，它比傳統銀行方便不少，但隱憂就是在如此簡化的流程中，審批的力度是否足夠。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。我期望將來虛擬銀行在企業

² 資料來源：工業貿易署中小企支援與諮詢中心網站。「香港的中小企」，網址 https://www.success.tid.gov.hk/tc_chi/aboutus/sme/service_detail_6863.html，2020 年 6 月 10 日下載。

和個人借貸、融資方面可以提供更多服務。

虛擬銀行亦可利用大數據制定及推送更多個人化服務給客戶，對整個營商環境有好處。」

(高照先生/創意創業會副會長)

受訪商會就同意，虛擬銀行除了個人零售銀行業務外，也應積極開拓中小企的銀行業務，才能擴大受益群體，開拓更多商機。

「虛擬銀行正路應該不會全部走零售銀行的路線，而是多做中小企。否則大家都做同一種服務，沒擴大思維和餅。」

(梁偉峰博士/香港零售科技商會副主席)

4.3.2 虛擬銀行可爭取吸納基層及年輕客戶，並透過小額貸款及配合他們需要的投資方法，協助他們累積財富。

至於個人客戶方面，受訪銀行業人士認為，中小企固然會照顧中小企的需要，而年輕人相信亦是虛擬銀行的主要個人客戶。她認為，虛擬銀行可吸納市場上備受忽略的客戶，包括存款基礎較低的年輕人，然後逐步擴展至大客戶和企業。當這些年輕人 and 小企業經過一段時間的努力後，亦可以成為銀行的大客戶。

「對一些初創企業而言，首先他們要了解自己的財務需要，然後再尋找合適的銀行服務。若這些企業要籌集資金或貸款，傳統銀行當然會是其中一個選擇，而虛擬銀行的存款要求比傳統銀行低，手續費一般也會比較便宜。」

因此我認為年輕人在選擇使用傳統銀行之餘，也可多留意虛擬銀行的產品服務推廣，虛擬銀行的使命就是要做到普惠金融，他們註定是要先照顧中小微企業，慢慢再擴展。虛擬銀行的營運成本較低，因此即使它吸納的只是一些小客戶，仍有助於在市場生存及發展，繼而再吸納較大型的客戶。」

(梁嘉麗女士/香港銀行學會行政總裁)

受訪學者則認為，虛擬銀行的入場門檻較低，可爭取基層人士及年輕客戶。而且它的成本較低，並能利用金融科技去提升成本效益，借貸服務可更具彈性，例如可向基層人士、青年人、中小企提供小額貸款，以達致雙贏。受訪者又認為，青年人有理財需要，建議虛擬銀行可配合他們的需要，透過主動提供入門的投資方法，協助他們累積財富，達致上流。

「虛擬銀行門檻較簡單，我相信會有些方案針對中小企和基層人士。大銀行手上有大客戶也未必想接觸小客戶，虛擬銀行借這機會進入市場。中小企和基層人士未能得到大銀行的服務，虛擬銀行可填補這個空隙。虛擬銀行的優點是成本低，可以將收費調得好些，例如大銀行借錢可能需要幾萬元起才符合成本效益，但虛擬銀行一萬、幾千都會做，從而達致普惠金融的作用。」

大部分香港人都會有投資心態，青年人想盡快累積財富，看虛擬銀行怎樣滿足這類需求。要吸引青年人，首先是鼓勵他們創造財富，幫助他們上流。例如提供入門的投資方法，每月放\$1,000買股票，不論升跌，累積到一些投資金額。青年人最需要銀行服務是剛出來社會工作，未有很多資產時，怎樣可以照顧起居飲食和娛樂需要，又提供一些誘因儲錢，讓他們建立財富。」

*(陳俊光教授/香港中文大學系統工程與
工程管理學系金融科技實務教授)*

4.4 受訪專家、學者的建議

4.4.1 虛擬銀行需了解青年人的心態和服務需要，配合簡單流暢並能融入生活的應用程式提供服務。

若虛擬銀行要做到普惠金融，並以青年人作為其中的主要客戶吸納對象，它們所提供的銀行服務便要切合青年人的需要。受訪銀行界人士認為，青年人有需要先了解自己的財務需要在哪裡，特別是希望創業的青年人。而銀行方面，亦應了解青年人在不同人生階段的財務需要，例如累積財富或籌集創業的資金等，並為他們提供切合需要的服務選擇。

在客戶體驗方面，受訪銀行界人士及學者均認為，虛擬銀行的應用程式要照顧年輕使用者在情感上和實際上的需要，包括尊貴的客戶形象、簡單流暢的介面設計、容易找資料，且靈活性高等。同時，應用程式亦需能夠融入生活，例如與其他通訊程式或購物程式結合等。

「我認為銀行要了解年輕人使用銀行服務的心態和要求。這可能是類似於對傳統銀行的需求，包括存款、貸款以及在人生發展中的財務需要，例如結婚生子、置業、旅行、保險等。其次是銀行安全穩健的形象。

年輕用戶在選用銀行服務時會期望能滿足自己的實際需要和情感上的需要。他們較常會被界面設計或廣告吸引，有被視為尊貴客戶的感覺。加上在使用虛擬銀行服務時，整個操作是否簡單、流暢和方便，年輕客戶群較傾向於自己在銀行平台找資料，而不是只可與職員對話。」

(梁嘉麗女士/香港銀行學會行政總裁)

「虛擬銀行的介面設計應著重流暢和不古板，重點在客戶體驗。例如平時用匯款程式先需要登入，然後會出現結餘，有選單給你選擇；而虛擬銀行可能就不需要登入，直至要使用帳戶時才需要登入。盡量減少步驟，靈活性較高，這比較受青年人歡迎。」

(陳俊光教授/香港中文大學系統工程與
工程管理學系金融科技實務教授)

4.4.2 政府及虛擬銀行合力鼓勵中小企數碼轉型，有利於推動金融科技普及化。

香港的商業生態環境對應用創新科技態度較保守，不利於金融科技普及化。受訪的商會代表認為，有需要進一步推動中小企業數碼轉型，以銜接金融科技。他建議，虛擬銀行可以優惠吸引中小企在支付及收款上達到無紙化，例如以直接過數或以掃描上載的方式存入支票，並可節省人力和時間。同時，數碼轉型需兼顧中小企的實際情況，在應用上需要方便和不需要太多設備。

受訪者認為，政府資助如有效利用科技券、政策如容許延遲繳交利得稅等，能鼓勵中小企走出第一步。同時數碼轉型必須能讓中小企看到這符合他們的利益。此外，亦要製造相關的生態環境，各方面的配套成熟，才能鼓勵中小企數碼轉型，繼而推動金融科技普及化。

「虛擬銀行應鼓勵中小企數碼轉型，例如掃描支票入帳。如果能鼓勵他們不開支票，直接在網上過數，可以節省很多，慢慢便能改變生態環境。這要看虛擬銀行最後會提供甚麼優惠，中小企清晰了解可節省成本便會改變。要令中小企數碼轉型便要簡單，例如不用煩買特別的電腦，只需有一部機能上網；慢慢造就這環境，餘下的公司一定要改。」

關鍵是首先中小企能拿多少優惠，第二是能否符合他們的需要。是否可行視乎能否用科技券、有沒有基金幫補，鼓勵第一步。在不影響保安下拆牆鬆綁，甚至鼓勵他們。例如延長三個月繳交利得稅，這是政策上的誘因。」

(梁偉峰博士/香港零售科技商會副主席)

4.4.3 增強公眾對保障私隱的信心，令市民更安心使用金融科技。

除了適切的服務和鼓勵性措施外，當局亦需在法律和保障個人私隱上給予公眾更大的信心，才能令市民更安心地使用金融科技和虛擬銀行。

受訪創業組織代表認為，隨著科技發展，政府當局在保障私隱上應做到更公開和透明。舉例說，大數據儲存了眾多個人資料，並連結了不同的數據庫，政府需仔細研究如何保障這些資料不會被濫用，並作出預防性措施，才能釋除公眾的疑慮。

「政府應在個人私隱保障方面向大眾提供更大的信心，而不是一味亡羊補牢，這將大大減少社會上的一些危言聳聽，以智能燈柱為例，如果政府在安裝智能燈柱之前就跟公眾交代清楚該燈柱會收集哪些資料，便能釋除公眾不必要的疑慮了。政府於所有涉及個人私隱的政策上，都應該處理得更加認真、完善及提供更大透明度。因為在未來的科技發展中，大數據是十分重要的，然而我們現時在處理數據方面並沒有相關的法律法規，所以，在發展科技的同時，政府的法規亦要應運而生。」

(高照先生/創意創業會副會長)

4.5 小結

綜合上述受訪專家、學者的訪問，受訪者普遍對虛擬銀行在香港的發展看法正面。

他們普遍認同現時金融科技在香港發展成熟，虛擬銀行的出現是適時的。由於虛擬銀行是建基於全新技术的系統，並以全新的商業模式運作，它會在市場上構成良性競爭，與傳統的實體銀行一起提升銀行服務，將金融科技融入到生活其他範疇。具體而言，由於虛擬銀行建基於全新系統，不需考慮與原有系統配合，沒有科技包袱，更容易簡化服務手續和配合現今用戶的使用習慣，提供最佳的客戶體驗，令用戶獲益。

此外，由於金管局推動虛擬銀行的其中一項政策目標是促進普惠金融，虛擬銀行需要以普惠的標準去吸納存戶及提供借貸，例如銀行不能設最低存款額，且不能就低結餘徵收費用，令更多人能使用多元化的銀行服務。在這個前提下，虛擬銀行對資本不多、生意額不大的中小企業和初創企業，以及存款基礎較薄弱的青年人，能提供更便捷的開戶、存款、投資及融資渠道。其便捷的審批和多元化的評審方式，有利整體營商環境。而吸納更多基層及年輕客戶，並透過小額貸款及配合他們需要的投資方法，亦能協助這類人士累積財富。

然而，虛擬銀行在香港發展仍面對一些潛在問題。當中最顯而易見的，是個人私隱容易被濫用的擔心，因此公眾對私隱的信心和對虛擬銀行的信任仍有待加強。其次，有見於虛擬銀行獨特的運作方式和要求，銀行方面能否保持安全的網絡和穩定的技術，以至營運及信貸風險問題都備受關注，但受訪專家整體認為，由於監管當局對虛擬銀行和實體銀行採用一致的發牌和監管標準，在不違反標準的原則下，虛擬銀行面對的風險不會特別大。反而，香港商業生態環境對應用創新科技態度較保守，會不利於虛擬銀行的發展。

對於如何推動金融科技及虛擬銀行的發展，令社會整體獲益，受訪者建議，虛擬銀行需了解青年人的心態和銀行服務需要，配合簡單流暢並能融入生活的應用程式提供服務。政府及虛擬銀行亦可合力鼓勵中小企數碼轉型，例如鼓勵交易無紙化，及製造相關的生態環境。而政府亦應採取更公開和透明的態度處理私隱問題，增強公眾對保障私隱的信心，令市民可以更安心使用金融科技。

第五章 青年對銀行服務的需求及對虛擬銀行的看法

是次研究進行了一項實地青年意見調查，共成功訪問 525 名 18 至 39 歲香港青年，以了解一般青年對銀行服務的需求，以及對虛擬銀行的看法。此外，研究又訪問了 20 名年齡介乎 18 至 39 歲的香港青年，當中一半是活躍的銀行服務使用者，另一半是企業營運者，以深入了解經常使用銀行服務的青年對銀行服務的需求，當中較常面對的問題，以及對虛擬銀行的信心和顧慮。本章主要分析調查及個案訪問結果，並闡述如下：

5.1 青年使用銀行服務的狀況及要求

5.1.1 青年在工作和個人生活各方面均需使用多元化的銀行服務，年輕企業營運者更必須使用銀行服務。

青年個案訪問的資料顯示，無論作為個人還是企業營運者，現今青年在工作和個人生活各方面均需要使用多元化的銀行服務，例如出糧、轉帳、翻查交易、信用卡、網上購物、交費、投資、保險、貸款等。最基本的，是月薪僱員使用銀行帳戶出糧，即使自由職業者也常用轉帳或電子支付服務收取酬金。個案 12 就表示，除了一些基本銀行服務外，她也有使用投資服務，甚至貸款投資。

「用銀行服務最主要目的是儲錢，其次是做投資，買債券基金、股票，還有出糧、外匯、香港開美股戶口和買保險。我也有借職員貸款來買股票。如果是信用卡分期就做過兩、三次。」

(個案 12/女/26 歲/銀行業務主任/活躍的銀行服務使用者)¹

至於中小企方面，銀行服務更是必須的。受訪的年輕企業營運者均表示，他們會使用基本的商業銀行服務，例如發出支票、兌現支票、匯款、外幣兌換、企業貸款、收款等，部分亦希望進行貸款以使用作週轉或擴充業務。

「查詢、交文件、查交易紀錄、帳單、過數、網上銀行登入解鎖。出票比較少，過數會比較多。」

(個案 7/男/31 歲/聯合創辦人/企業營運者)

¹ 括號內載該引述談話的受訪者資料，依次為個案編號/性別/年齡/職業/身分。

5.1.2 方便快捷是受訪者追求銀行服務的最重要要求之一，他們同時重視私隱和穩健銀行服務的保障。

既然多元化的銀行服務對大部分青年來說是必須的，那麼他們對銀行服務有甚麼要求呢？表 5.1 顯示了整體實地調查受訪者對這方面的要求。在眾多元素中，最多受訪者認為「快速」是當今使用銀行服務的重要元素，佔 79.0%；同時，「保障私隱」和「銀行實力穩健」亦是相當重要的考慮，分別佔 76.4%和 58.5%。其次，受訪者亦重視「現金提存」、「手機或網上處理所有手續」及「較低手續費」，認為重要的受訪者分別佔 50.9%、48.0%及 46.5%。

表 5.1：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）

	人次	百分比■
快速	415	79.0%
保障私隱	401	76.4%
銀行實力穩健	307	58.5%
現金提存	267	50.9%
手機或網上處理所有手續	252	48.0%
較低手續費	244	46.5%
足夠的客戶支援	223	42.5%
全天候 24 小時服務	192	36.6%
無地點限制	135	25.7%
實體分行	134	25.5%
銀行提出所需服務建議	62	11.8%
面對面溝通	46	8.8%
其他	--	--
唔知／難講	--	--

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

表 5.2 及表 5.3 顯示了不同年齡組別及銀行客戶類型對銀行服務要求的差異。數據反映，年齡愈大或中額及大額存戶，愈重視「較低手續費」、「銀行實力穩健」，以及直接支援包括「足夠的客戶支援」、「實體分行」及「銀行提出所需服務建議」幾項元素；同時中額及大額存戶亦較重視「面對面溝通」。而小額及普通存戶，則較重視「無地點限制」及「全天候 24 小時服務」這些方便的元素。

表 5.2：選擇以下元素對使用銀行服務是重要的百分率與年齡組別的關係

選擇的百分率 【該組別總作答人數】	年齡組別			
	18-24 歲 [124]	25-29 歲 [118]	30-34 歲 [135]	35-39 歲 [148]
銀行實力穩健***	48.4%	52.5%	57.8%	72.3%
較低手續費*	34.7%	50.0%	48.1%	52.0%
足夠的客戶支援***	29.8%	36.4%	44.4%	56.1%
實體分行**	15.3%	22.0%	32.6%	30.4%
銀行提出所需服務建議*	8.1%	5.9%	14.8%	16.9%

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

表 5.3：選擇以下元素對使用銀行服務是重要的百分率與自評銀行客戶類型的關係

選擇的百分率【該組別總作答人數】	自評銀行客戶類型^	
	小額及普通存戶 [361]	中額及大額存戶 [163]
銀行實力穩健***	52.6%	71.8%
較低手續費*	43.2%	54.0%
足夠的客戶支援***	35.7%	57.7%
全天候 24 小時服務**	40.2%	28.2%
無地點限制**	29.4%	17.8%
實體分行**	21.3%	35.0%
銀行提出所需服務建議**	8.9%	18.4%
面對面溝通*	6.6%	13.5%

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

^ 「小額及普通存戶」指資金少於港幣 20 萬元的存戶；「中額及大額存戶」指資金由港幣 20 萬元至少於 800 萬元的存戶。

資料反映，方便快捷已成為當今青年人追求銀行服務的最重要要求之一，同時他們亦相當重視私隱和穩健銀行服務的保障。

5.1.3 受訪者又普遍認為，對小額存戶友善的措施如個人財務計劃和小額投資能協助他們理財。

由於是項研究關注普惠金融的議題，因此調查特別向受訪者詢問一些針對小額存戶的銀行服務的看法。表 5.4 顯示，整體來說，較多受訪者認為「協助資金少嘅客戶建立個人財務計劃」、「低於港幣 1 萬元嘅小額投資」及「低於港幣 1 萬元嘅小額活期存款」及能夠協助他們理財，分別佔 80.8%、73.3%及 69.9%。

表 5.5 至表 5.7 就顯示，18-29 歲較年輕組別或男性，更多認為「協助資金少嘅客戶建立個人財務計劃」是有幫助的；而小額及普通存戶或男性，就更多認為「迅速批核嘅貸款」是有幫助的；18-24 歲較年輕組別或小額及普通存戶亦較多認為，「低於港幣 1 萬元嘅小額定期存款」是有幫助的。

表 5.4：你認為以下嘅銀行服務能夠幫助你理財嗎？

	能夠	唔能夠	唔知／難講	合計
協助資金少嘅客戶建立個人財務計劃	424 80.8%	100 19.0%	1 0.2%	525 100.0%
低於港幣 1 萬元嘅小額投資	385 73.3%	138 26.3%	2 0.4%	525 100.0%
低於港幣 1 萬元嘅小額活期存款	367 69.9%	157 29.9%	1 0.2%	525 100.0%
低於港幣 1 萬元嘅小額定期存款	253 48.2%	272 51.8%	--	525 100.0%
迅速批核嘅貸款	226 43.0%	298 56.8%	1 0.2%	525 100.0%

表 5.5：回答以下銀行服務「能夠」幫助受訪者理財的百分率與性別的關係

回答「能夠」的百分率 【該組別總作答人數】	性別			
	男		女	
協助資金少嘅客戶建立個人財務計劃*	84.8%	[231]	77.8%	[293]
低於港幣 1 萬元嘅小額投資**	79.5%	[229]	69.0%	[294]
低於港幣 1 萬元嘅小額活期存款*	64.9%	[231]	74.1%	[293]
迅速批核嘅貸款*	48.7%	[230]	38.8%	[294]

* p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001

表 5.6：回答以下銀行服務「能夠」幫助受訪者理財的百分率與年齡組別的關係

回答「能夠」的百分率 【該組別總作答人數】	年齡組別							
	18-24 歲		25-29 歲		30-34 歲		35-39 歲	
協助資金少嘅客戶建立個人財務計劃*	87.1%	[124]	86.3%	[117]	78.5%	[135]	73.6%	[148]
低於港幣 1 萬元嘅小額定期存款*	58.9%	[124]	42.4%	[118]	48.1%	[135]	43.9%	[148]

* p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001

表 5.7：回答以下銀行服務「能夠」幫助受訪者理財的百分率與自評銀行客戶類型的關係

回答「能夠」的百分率 【該組別總作答人數】	自評銀行客戶類型 [^]			
	小額及普通存戶		中額及大額存戶	
低於港幣 1 萬元嘅小額定期存款*	51.0%	[361]	42.3%	[163]
迅速批核嘅貸款*	46.4%	[360]	36.2%	[163]

* $p < 0.05$ ，** $p < 0.01$ ，*** $p < 0.001$

[^] 「小額及普通存戶」指資金少於港幣 20 萬元的存戶；「中額及大額存戶」指資金由港幣 20 萬元至少於 800 萬元的存戶。

值得一提的是，青年人普遍認為，財務計劃、小額投資和小額活期存款等能讓小額存戶也能參與的服務有助理財，反映他們希望透過這些對小額存戶友善的措施，有計劃地令財富增值。

5.2 受訪者使用實體銀行服務遇到的問題

5.2.1 存款額低不受重視，年輕企業營運者更表示他們因此在開戶及使用銀行服務時遇到不獲接納的情況。

雖然多元化的銀行服務對青年人來說幾乎是必須，但未必每個人都能享有同等的服務，令部分青年人感到自己不受銀行重視。部分個案顯示，青年人剛在社會工作不久，儲蓄較少，收入不高，甚至收入不穩，在使用銀行服務時未必與存款較高者享有同等待遇，例如在銀行櫃位排隊等。更有自僱的自由職業者表示，正在考慮是否要成立公司處理日常工作及財務，但因公司帳戶需存入一定資金，對她來說有一定困難。

「我放工 6 點左右，星期六、日都要上班的話，就要靠午飯時間去辦私事，這就不方便了。通常銀行排隊要半小時以上的。」

(個案 5/女/28 歲/秘書/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，因為有人說成立公司日後較易處理法律責任，亦有人說不成立在稅務上較易處理。如果開公司就要有一個新的銀行戶口，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)

對中小企而言，開戶及使用一般銀行服務的問題更大。有受訪的年輕企業營運者表示，因公司規模小，且因業務性質而帳戶非經常有交易，估計因而突然被銀行關閉了帳戶，導致資金被凍結，也未能使用一般銀行服務。有個案就希望可以申請公司信用卡以方便網上購物及使用網上宣傳服務，無奈銀行規定申請公司信用卡需公司帳戶結餘達 25 萬元，因而無法申請。

「我們公司 2016 年開戶，但可能員工人數少，交易不頻繁，不知是否因此而令銀行覺得我們不怎麼運作，突然關閉了我們的帳戶。我們公司沒有其他銀行帳戶，資金就被凍結了。這樣的安排不好。因為我們公司要運作，這樣令我們措手不及。」

(個案 2/女/27 歲/營運經理/企業營運者)

「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 放廣告都要用公司信用卡的。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)

5.2.2 銀行投資產品門檻太高，減低部分青年投資的意欲；而個人化理財策劃服務又不提供予級別低的存戶，令他們難以獲取相關協助。

部分青年希望將自己小部分收入或儲蓄用於投資，藉此累積財富。然而，銀行部分投資服務如基金買賣設有最低投資額，一些投資服務亦設有最低手續費，對於收入未算高或儲蓄有限的青年人來說，銀行投資產品的門檻太高，最低手續費亦令小額投資的收費過高，減低他們投資的意欲。

此外，部分銀行會為高額存戶提供個人化的理財策劃服務，但並不會提供此類服務予級別低的存戶，變相令他們難以獲取相關知識和協助。

「我之前曾在銀行網上帳戶購買少量股票，當時只是嘗試，但是買少量需要繳交昂貴手續費，最低金額是\$100，行政費又超過\$100，我只是買\$1,000 左右，合共要付\$1,200 多，我覺得太費。」

(個案 4/女/24 歲/行政助理/活躍的銀行服務使用者)

「作為青年人，實體銀行可能不太重視我，因為我存款少，系統設定戶口比尊貴的帳戶就不太重要。目前為止還可以滿足我的需要，我只是儲蓄或繳交費用，但日後可能要投資、財富增值或其他事項就不清楚了。如果有專人提供服務，我不介意。」

(個案 3/男/24 歲/實習律師/活躍的銀行服務使用者)

5.2.3 銀行貸款審批標準不利收入不固定及申請小額貸款的個人；企業貸款的審批手續則偏向繁複，審批標準保守，令初創及從事新興行業的企業較難獲批貸款。

在貸款服務方面，實體銀行較傾向集中以個人收入多寡與收入穩定性去評核客戶的貸款申請，因而令收入不固定及更需要貸款服務的客戶或較難獲批貸款，當中個案 18 就是收入較為不固定的例子。同時，因成本效益問題，一般私人貸款服務亦設有最低貸款額，未必能滿足低額貸款的需求。

「我申請過私人貸款但不批，交齊文件後等了一星期知道，這令我借不到錢來應急。」

(個案 18/男/28 歲/建築工人/活躍的銀行服務使用者)

「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，方便我使用。」

(個案 20/男/19 歲/兼職倉務員/活躍的銀行服務使用者)

對中小企而言，申請企業貸款的情況就更複雜和困難了。在審批上，企業需要繳交的文件很多，包括過往的財務報表、銀行月結、股東資料、公司業務詳情，部分銀行亦要求企業營運達 3 年或以上，兼且審批需時，規模小和創業時間短的企業未必能達到相關要求。

有受訪個案更表示，由於本身業務性質屬金融科技，範疇較新，銀行認為新行業的初創企業獲利不多，未能批出貸款。受訪者打算將公司的營運中心遷往新加坡，認為當地對新興行業的支持度較高。

「我現在想申請貸款，還在準備階段，因為知道需要不少文件，還在查詢當中，準備文件預計 2 至 3 星期，例如交易證明、發票，要求營運最少 1 年以上，我之前未試過申請的，不知要多長時間的業績。交好文件後，應該大概 2 星期內審批，最好可以短一點，但都知不會那麼順利。最好簡化一點，現在現金流較緊張，想立即請人時未必可以即時做到，如批核時間太長就沒有錢請人了。」

(個案 13/男/26 歲/創辦人/企業營運者)

「我們想用銀行貸款服務，但很困難，對銀行來說，我們這個行業很新，銀行會有很多疑問，很難申請到的，我們直情是不合資格。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。

這對於實質運作都有很大影響，因為問題經常卡在銀行方面，全世界銀行都沒有太大問題，但香港是特別保守和嚴格，不想試新東西，唯有不將運作中心設在香港。」

(個案 16/女/32 歲/創辦人/企業營運者)

5.2.4 部分實體銀行的網上理財及流動應用程式功能及介面設計欠佳，導致用戶體驗不理想。

現時實體銀行也有提供網上及流動理財服務。不過，實體銀行的電子銀行服務以傳統的銀行系統及作業流程為基礎，未必能配合用戶的使用習慣，也未必能提供理想的用戶體驗。

相對於個人版的網上銀行或流動理財應用程式來說，一般企業版的網頁或應用程式發展更慢。個案 17 就反映，他使用的其中一間銀行的手機應用程式只提供部分功能，另一間則只有電腦網頁版的網上銀行，並沒有提供企業版的手機應用程式。至於個案 16 則認為，銀行的網上銀行網頁設計欠佳，導致難以使用，拖慢了工作的進度。兩者均認為這方面的用戶體驗不理想。

「我們用兩間銀行，有一間可在手機上使用部分功能，另一間沒有手機程式。因為銀行對企業帳戶的手機程式發展得慢些，功能沒那麼完整。用網上版是因為那銀行沒有手機程式。個人帳戶就行得很前，但企業帳戶是近一、兩年才有銀行追得上。」

(個案 17/女/31 歲/業務發展總監/企業營運者)

「銀行網頁業設計太複雜了，即使我們是年輕新世代也是要找很久，每當轉用新的銀行程式都要再適應，銀行的前端設計做得不好。今天就是想設定到帳通知，我搞了很久都做不到，最後要跑去客戶熱線跟著對方逐步去做，太複雜了。有時有改動的話，都要親身到銀行，例如改地址、密碼都要填很多表格，還要拿身分證等幾個小時，要預大半日時間去處理，實在很煩。」

(個案 16/女/32 歲/創辦人/企業營運者)

5.3 青年使用電子銀行服務及電子支付服務的狀況

5.3.1 97%的受訪者曾使用電子銀行服務，每月最少使用 1 次的受訪者佔 92.1%，反映此等服務在青年人之間相當普及。

在網上及流動銀行經驗方面，表 5.8 至表 5.10 的調查結果顯示，絕大部分受訪者均曾以電腦或手機使用銀行服務，佔 97.0%。同時，他們使用網上及流動銀行的頻率亦相當高，每月最少使用 1 次的受訪者佔 92.1%；每星期最少使用 1 次的受訪者佔 49.7%，即接近一半；而每天均使用的受訪者亦佔 4.9%。情況反映，使用電子銀行服務在青年人之間相當普及。只有極少部分人沒有或甚少使用電子銀行服務，其原因主要是習慣問題及使用困難等。

表 5.8：你有冇試過以電腦或手機使用銀行服務？

	人數	百分比
有	509	97.0%
冇	16	3.0%
唔知／難講	--	--
合計	525	100.0%

表 5.9：唔計電子支付服務，平均嚟講，你以電腦或手機使用銀行服務有幾頻密？

	人數	百分比
每天最少 1 次	25	4.9%
每星期 1-6 次	228	44.8%
每月 1-3 次	216	42.4%
每年 1-11 次	38	7.5%
少於每年 1 次	2	0.4%
從未使用過	--	--
唔知／難講	--	--
合計	509	100.0%

^ 數字只包括曾經以電腦或手機使用銀行服務的受訪者。

表 5.10：有咩原因令你唔以電腦或手機使用銀行服務？（可選多項，不讀答案）

N=16

	人次	百分比■
不習慣	6	37.5%
繁複／容易出錯	5	31.3%
不懂得使用	4	25.0%
有時間去分行	4	25.0%
網絡安全不足	2	12.5%
其他	2	12.5%
唔知／難講	--	--

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

^ 數字只包括未曾以電腦或手機使用銀行服務的受訪者。

個案訪問的結果亦與調查結果吻合。所有受訪的活躍銀行服務使用者均有頻密地使用網上銀行服務；除非必要，他們極少使用分行服務。他們又認為要到分行辦理部分服務相當不便和費時。部分個案更表示，在迫不得已需要往分行辦理手續時，需要趕及在上班的午飯時內進行，有時甚至需要請假去分行辦理。

「通常用網上銀行，每週大概一至兩次。實體銀行服務排隊時間長、辦理時間長。誇張講句，去一趟銀行有可能失去了半日。」
(個案 7/男/31 歲/聯合創辦人/企業營運者)

「分行排隊需要等很久，還有櫃檯是人手操作，職員曾經入錯銀碼。網上銀行可以自己很快處理，較方便，我寧願用網上銀行。」
(個案 4/女/24 歲/行政助理/活躍的銀行服務使用者)

5.3.2 調查發現，99.8%曾使用電子支付服務，年齡較高、存戶級別較高及教育程度較高者更多使用電子支付服務，或跟受訪者能觸及的銀行服務有關。

在使用電子支付服務方面，表 5.11 顯示，絕大部調查受訪者均曾使用電子支付服務，當中最普遍的是「用八達通購物」，佔 99.8%。而曾使用 PayMe、微信支付等「電子錢包」或「信用卡閃付 payWave」的受訪者亦相當普遍，分別佔 93.7%和 89.1%。至於曾使用「轉數快 FPS」及「手機閃付 payWave」的受訪者則相對較少，但仍分別佔 75.8%及 57.9%。表 5.12 就顯示，使用電子支付服務的頻率亦頗高。每月最少使用 1 次的受訪者佔 96.9%；每星期最少使用 1 次的受訪者佔 84.2%；而每天均使用的受訪者就佔 33.1%。

表 5.11：你有冇試過使用下列嘅電子支付服務呢？

	有	冇	唔知／難講	合計
用八達通購物	524 99.8%	1 0.2%	--	525 100.0%
電子錢包	492 93.7%	33 6.3%	--	525 100.0%
信用卡閃付 payWave	468 89.1%	57 10.9%	--	525 100.0%
轉數快 FPS	398 75.8%	127 24.2%	--	525 100.0%
手機閃付 payWave	304 57.9%	221 42.1%	--	525 100.0%

表 5.12：平均嚟講，唔計用八達通支付交通費，你用剛才所提及嘅電子支付服務有幾頻密？

	人數	百分比
每天最少 1 次	174	33.1%
每星期 1-6 次	268	51.0%
每月 1-3 次	67	12.8%
每年 1-11 次	15	2.9%
少於每年 1 次	1	0.2%
從未使用過	--	--
唔知／難講	--	--
合計	525	100.0%

表 5.13 至表 5.16 進一步顯示，年齡較高或中額及大額存戶，更多曾使用「信用卡閃付 payWave」，而中額及大額存戶使用電子支付服務亦較小額及普通存戶更頻密。至於教育程度較高者，則更多曾使用「手機閃付 payWave」及「轉數快 FPS」。

表 5.13：回答曾經使用以下電子支付服務的百分率與年齡組別的關係

回答曾經使用的百分率 【該組別總作答人數】	年齡組別			
	18-24 歲	25-29 歲	30-34 歲	35-39 歲
信用卡閃付 payWave***	75.0% [124]	92.4% [118]	92.6% [135]	95.3% [148]

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

表 5.14：回答曾經使用以下電子支付服務的百分率與教育程度的關係

回答曾經使用的百分率 【該組別總作答人數】	教育程度		
	中學	專上非學位	大學學位或以上
轉數快 FPS **	69.1% [181]	73.7% [137]	83.1% [207]
手機閃付 payWave***	48.1% [181]	56.2% [137]	67.6% [207]

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

表 5.15：回答曾經使用以下電子支付服務的百分率與自評銀行客戶類型的關係

回答曾經使用的百分率 【該組別總作答人數】	自評銀行客戶類型 [^]	
	小額及普通存戶	中額及大額存戶
信用卡閃付 payWave***	85.9% [361]	96.9% [163]

* p<0.05, ** p<0.01, *** p<0.001

[^] 「小額及普通存戶」指資金少於港幣 20 萬元的存戶；「中額及大額存戶」指資金由港幣 20 萬元至少於 800 萬元的存戶。

表 5.16：使用電子支付服務（以八達通支付交通費除外）的頻密程度與自評銀行客戶類型的關係

使用電子支付服務 的頻密程度	自評銀行客戶類型組別 [^]		合計
	小額及普通存戶	中額及大額存戶	
每天最少 1 次	101 28.0%	73 44.8%	174 33.2%
每星期 1-6 次	196 54.3%	72 44.2%	268 51.1%
每月 1-3 次	52 14.4%	15 9.2%	67 12.8%
每年 1-11 次	11 3.0%	3 1.8%	14 2.7%
少於每年 1 次	1 0.3%	0 0.0%	1 0.2%
合計	361 100.0%	163 100.0%	524 100.0%

** p<0.01

[^] 「小額及普通存戶」指資金少於港幣 20 萬元的存戶；「中額及大額存戶」指資金由港幣 20 萬元至少於 800 萬元的存戶。

數據反映，電子支付服務已在青年人之間逐漸普及，使用的頻密程度亦有進一步上升的空間。而更多年齡較高、存戶級別較高及教育程度較高者使用電子支付服務，就可能跟受訪者能觸及的銀行服務有關，例如是否持有信用卡及銀行帳戶等。

5.4 受訪者對使用虛擬銀行的信心及考慮

5.4.1 73.0%的受訪者曾聽聞虛擬銀行，比例過半但未算非常普遍。受訪者較看重虛擬銀行快捷方便的特性。

在虛擬銀行的認知方面，表 5.17 至表 5.19 顯示，73.0%的調查受訪者曾聽聞「虛擬銀行」或「Virtual Bank」，比例雖然過半，但未算非常普遍。當中以年齡較高或中額及大額存戶較多。

表 5.17：請問你有冇聽過「虛擬銀行」或「Virtual Bank」？

	人數	百分比
有	383	73.0%
冇	142	27.0%
唔知／難講	--	--
合計	525	100.0%

表 5.18：曾否聽聞「虛擬銀行」或「Virtual Bank」與年齡組別的關係

有冇聽過「虛擬銀行」或「Virtual Bank」	年齡組別				合計
	18-24 歲	25-29 歲	30-34 歲	35-39 歲	
有	68 54.8%	86 72.9%	108 80.0%	121 81.8%	383 73.0%
冇	56 45.2%	32 27.1%	27 20.0%	27 18.2%	142 27.0%
合計	124 100.0%	118 100.0%	135 100.0%	148 100.0%	525 100.0%

*** p<0.001

表 5.19：曾否聽聞「虛擬銀行」或「Virtual Bank」與自評銀行客戶類型的關係

有冇聽過「虛擬銀行」或「Virtual Bank」	自評銀行客戶類型組別 [^]		合計
	小額及普通存戶	中額及大額存戶	
有	241 66.8%	141 86.5%	382 72.9%
冇	120 33.2%	22 13.5%	142 27.1%
合計	361 100.0%	163 100.0%	524 100.0%

*** p<0.001

[^] 「小額及普通存戶」指資金少於港幣 20 萬元的存戶；「中額及大額存戶」指資金由港幣 20 萬元至少於 800 萬元的存戶。

在虛擬銀行的好處方面，表 5.20 顯示，最多受訪者認為虛擬銀行的服務「快速」，佔 63.6%；其次是「全天候 24 小時服務」及「無地點限制」，分別佔 35.0%及 24.6%。部分受訪者就認為虛擬銀行的好處包括「提供更多優惠」及「沒有或較低手續費」，分別佔 20.6%及 20.2%。另亦有 17.0%認為好處還包括「手機或網上處理所有手續」。結果反映，他們看重虛擬銀行快捷和方便的特性，多於優惠和便宜等。

表 5.20：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**

	人次	百分比■
快速	334	63.6%
全天候 24 小時服務	184	35.0%
無地點限制	129	24.6%
提供更多優惠	108	20.6%
沒有或較低手續費	106	20.2%
手機或網上處理所有手續	89	17.0%
環保	29	5.5%
不用面對面溝通	20	3.8%
方便資金少的個人客戶	6	1.1%
自動提出所需服務建議	1	0.2%
方便中小企客戶	1	0.2%
其他	2	0.4%
沒有好處	22	4.2%
唔知／難講	4	0.8%

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

5.4.2 受訪者對虛擬銀行整體信心不足，尤其在網絡安全、私隱及銀行穩健性方面。

不過，青年對虛擬銀行的信心並不足夠。表 5.21 顯示，調查受訪者對「虛擬銀行的電子交易系統」、「存款入虛擬銀行」、「虛擬銀行獲得足夠監管」及「虛擬銀行的個人資料保安」的信心平均分分別為 5.35 分、4.77 分、4.72 分及 4.55 分，整體信心稍低於一半。

表 5.21：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）

	平均分	標準差(S.D.)	N
虛擬銀行的電子交易系統	5.35	1.591	525
存款入虛擬銀行	4.77	1.698	525
虛擬銀行獲得足夠監管	4.72	1.945	525
虛擬銀行的個人資料保安	4.55	1.838	525

數字不包括回答「唔知／難講」者

表 5.22 顯示，不少受訪者對虛擬銀行都有顧慮。當中，最令受訪者擔心的是「網絡安全不足」及「私隱保障不足」，分別佔 53.1%及 48.6%；其次是「監管不足」及「銀行實力或信譽不足」，分別佔 37.9%及 22.1%。此外，部分受訪者亦擔心「客戶支援不足」及「繁複／容易出錯」，分別佔 12.2%及 10.7%。

表 5.22：對於使用虛擬銀行服務，你有咩顧慮？（可選多項，不讀答案）

N=525

	人次	百分比■
網絡安全不足	279	53.1%
私隱保障不足	255	48.6%
監管不足	199	37.9%
銀行實力或信譽不足	116	22.1%
客戶支援不足	64	12.2%
繁複／容易出錯	56	10.7%
難以提存現金	51	9.7%
不懂得使用	48	9.1%
服務選擇有限	18	3.4%
未有業務往績	14	2.7%
沒有實體分行	10	1.9%
不清楚銀行背景	5	1.0%
相關設備不足	5	1.0%
其他	5	1.0%
沒有顧慮	4	0.8%
唔知／難講	4	0.8%

■ 此題為「可選多項」題目，所列數據為選擇該項答案的次數佔總答題數字之百分比

數據反映，青年人對虛擬銀行的擔心，主要來自網絡安全、私隱及銀行的穩健性這幾方面。

個案訪問結果亦發現了類似問題。受訪者普遍反映，銀行是否穩健和網絡是否安全是他們考慮使用虛擬銀行的最主要因素，他們對此普遍持觀望態度，希望待虛擬銀行運作一段時間後才開始使用，當中以企業營運者對此更為謹慎。

「政府的五十萬存款保障同樣適用於虛擬銀行的話，我覺得可以一試，畢竟多一個銀行帳戶比較方便。虛擬銀行是否安全是主要考慮因素，因為我們主要是處理一些捐款，要加倍謹慎。」

（個案 11/女/30 歲/非政府組織行政主任/企業營運者）

「我對於傳統銀行的信心比較強。而且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）

「如果虛擬銀行是金管局批核，應該可信，一來有監管，二來因為沒有實體，相對地安全方面會更優化，應該比網上銀行好。我家姐是做銀行軟件的，她負責測試背後流動，我會在有修正版後才開戶。一開始信心不足，會讓銀行運作一段時間後才開戶。」

(個案 19/女/27 歲/自由職業者/活躍的銀行服務使用者)

此外，個案受訪者亦關注使用虛擬銀行可能出現的私隱問題。個案 10 就提到，虛擬銀行多使用電子交易，令到部分可能希望隱藏收入的客戶有所擔心，怕收入詳情曝光。個案 6 就擔心，個人的消費習慣會被追縱。

「假設我的所有銀行受權給政府查閱，我就會思考應儲放多少金額在銀行戶口，如何更小心處理交易來往等。保障私隱是一方面，另一方面是有人有心隱藏資產，例如的士司機全部現金交易，就可以不用交稅。」

(個案 10/男/25 歲/兼職自由職業者/活躍的銀行服務使用者)

「有為數不少的青年人會想：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)

5.4.3 部分受訪企業營運者仍需在日常業務運作中使用現金，無法以現金提存可能對他們造成不便；受訪的活躍銀行服務使用者對此則不太在意。

部分個案關注虛擬銀行在具體操作上的問題。雖然現時不少非零售企業都是無現金交易，例如使用支票、銀行轉帳或電子支付等，但因為香港的現金交易仍非常普遍，部分企業需要在日常業務運作上使用現金提存服務，特別是零售商戶，即使是以月結付款的顧客，部分仍選擇以現金入帳。亦有受訪企業營運者表示，由於他僱用大量兼職員工，這些員工都喜歡以現金出糧，以盡快確實收到薪金可使用，因此他仍然需要現金提款服務。

「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，過數都方便，我們在銀行沒有買過數服務，過數給其他銀行要付費。」

(個案 13/男/26 歲/創辦人/企業營運者)

至於個人客戶方面，因為客戶較容易在不同的銀行開立帳戶，故需要現金提存者可轉帳至實體銀行，雖然手續增加了一個程序，但未至於過份繁複。

「不能提取現金會不方便，要經過其他媒介處理，但不是最大影響，因為現金電子交易普及，可以不常用現金。」

(個案 4/女/24 歲/行政助理/活躍的銀行服務使用者)

5.4.4 受訪者擔心虛擬銀行的基本商業服務不全面，未能滿足他們的需要；當中能否存入支票及銀行能否發出整全的正式單據受到關注。

企業需要使用銀行的基本商業服務，沒有全面服務的銀行或未能滿足他們的需要。有受訪的企業營運者表示，他們考慮銀行能否提供全面的基本商業服務，當中包括能否存入支票和提供整全的正式單據。由於現時香港的商戶之間以支票付款的情況仍相當普遍，受訪者擔心虛擬銀行不接受支票存入。同時，亦有受訪者表示，有時為了獲得正式單據，以向供應商證明已入帳，寧願到分行排隊入帳或轉帳，而不使用網上銀行服務，反映他們對銀行整全的正式單據有需求，亦擔心虛擬銀行未能提供。

「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)

「付供應商的錢、日常開支都是直接在櫃檯做，因為現在很多網上服務要收跨行手續費，也未必有很完整的收據，可以顯示入了哪間公司、幾點、幾錢。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)

「另一方面若有出糧及收支票功能就更好，支票機就要去分行。

網上消費若不能連結信用卡，用途就較低了。」

(個案 10/男/25 歲/兼職自由職業者/活躍的銀行服務使用者)

5.4.5 受訪者對虛擬銀行能推動普惠金融態度較為審謹。

在社會效益上，表 5.23 顯示，實地調查的受訪者頗認同虛擬銀行能「促進電子交易」，同意的平均分有 7.25 分（0-10 分）。但對於虛擬銀行能促進普惠金融，受訪者的認同度只是普通。同意虛擬銀行能「令更多基層市民可以使用銀行服務」、「便利更多中小企」及「促進小額借貸」的平均分，分別有 5.25 分、6.12 分及 6.15 分。

表 5.23：你有幾同意虛擬銀行能夠：

（0 分=完全唔同意，5 分=一半半，10 分=非常同意）

	平均分	標準差(S.D.)	N
促進電子交易	7.25	1.514	525
促進小額借貸	6.15	1.435	525
便利更多中小企	6.12	1.353	525
令更多基層市民可以使用銀行服務	5.25	1.657	525

數字不包括回答「唔知／難講」者

在不同存戶級別方面，中額及大額存戶對虛擬銀行在普惠金融上的作用，較小額及普通存戶稍為正面。表 5.24 顯示，前者在虛擬銀行能「便利更多中小企」、「促進小額借貸」及「促進電子交易」的同意平均分，較後者分別高出 0.39 分、0.29 分及 0.32 分，差異顯著。

結果反映，受訪者對虛擬銀行能推動普惠金融態度較為審慎。

表 5.24：自評銀行客戶類型對虛擬銀行能夠達致以下各項的評分
(0 分=完全唔同意，5 分=一半半，10 分=非常同意)

	評分 差距@	小額及普通存戶^			中額及大額存戶		
		平均分	標準差 (S.D.)	N	平均分	標準差 (S.D.)	N
促進電子交易*	0.32	7.16	1.57	361	7.48	1.33	163
促進小額借貸*	0.29	6.06	1.47	361	6.35	1.34	163
便利更多中小企**	0.39	5.99	1.35	361	6.39	1.32	163

* p<0.05，** p<0.01，*** p<0.001

^ 「小額及普通存戶」指資金少於港幣 20 萬元的存戶；「中額及大額存戶」指資金由港幣 20 萬元至少於 800 萬元的存戶。

@ 「評分差距」為「小額及普通存戶」與「中額及大額存戶」在同一項目的平均分差距，正數值代表「中額及大額存戶」的評分較「小額及普通存戶」為高，反之則以負數值表示。

數字不包括回答「唔知／難講」者

5.5 受訪青年對推廣金融科技及虛擬銀行服務的建議

5.5.1 政府需加強保障私隱和網絡安全。

虛擬銀行這個概念對香港市民來說十分新穎，而因為涉及將財富交托銀行保管，而對市民來說，當中的私隱和網絡安全問題尚未清晰。因此，多個受訪個案均認為，政府在推動金融科技和虛擬銀行發展的同時，有需要進一步保障私隱和網絡安全，才能讓他們放心使用。

「第一，我比較在意網上的轉帳有沒有加密。第二，我擔心有駭客入侵，會看保安有沒有不好的往績。因為虛擬貨幣曾經給駭客入侵，所以信心會有所動搖。如果交易有加密，會增強我對虛擬銀行的信心。」

(個案 8/男/32 歲/業務發展經理/企業營運者)

「我擔心網絡安全，被偷取資料或有財物損失。先前有試過用理財程式，後來發現程式會監控信用卡資料，原來是偷竊資料。有時可能有較大的 IP 監控。加密網絡保安，信心會強些。」

(個案 4/女/24 歲/行政助理/活躍的銀行服務使用者)

5.5.2 政府帶頭支持及使用金融科技，並鼓勵企業嘗試。

有受訪個案表示，支持金融科技的發展，但就認為政府在推動時亦要身體力行作出支持。有受訪者提到，政府需將更多相關服務電子化，並擴大科技券的資助額，以推動政府內部及企業的電子化進程。此外，有受訪企業營運者表示，機構以社團形式註冊，亦準備申請政府資助計劃，但就擔心在遞交申請時填報虛擬銀行的帳戶會影響申請，故政府應表明各類申請是否接納虛擬銀行帳戶，以釋除公眾的疑慮。

「若只靠私人市場會很慢，要政府帶頭使用，注資入這市場，例如服務數碼化。另外，政府可擴大科技券，讓不同的中小企去申請做新科技，可以再給多些錢，因政府沒效率，最好給私人市場做。」

(個案 9/男/26 歲/軟件工程師/活躍的銀行服務使用者)

「要是虛擬銀行開戶較快、擁有一般實體銀行的服務、由政府承認，例如可以申請到政府資助、與普通銀行無異，就很好的了。我不太肯定虛擬銀行是否與傳統銀行無異，這看批款的人會否承認，所以會有擔憂，我要清楚知道資助單位了解這些銀行才可以放心。」

(個案 14/男/24 歲/非政府組織會長/企業營運者)

5.5.3 虛擬銀行提供更簡單易用的介面，並利用金融科技簡化各類服務的手續。

不少受訪企業營運者都認為實體銀行的各類服務手續繁複，他們期待虛擬銀行能利用全新金融科技，簡化各類服務的手續，特別是企業信貸的手續，讓他們在有需要時可盡快獲得資金解決問題。同時，亦有受訪者期望，虛擬銀行能設計出更佳和更易使用的用戶介面，令用戶體驗更理想。

「作為中小企，最大問題是資金流，要是貸款可以簡化、在網上簡單做到，即時計算得到就最好了，希望可盡快批核，或者可以申請到小額貸款。」

(個案 16/女/32 歲/創辦人/企業營運者)

「我現在在大銀行是有用手機程式，但需時太久。我成功開戶的那間虛擬銀行，是很簡單的，體驗較好，作為無耐性的人，我較喜歡它，試用大銀行的程式太花時間。大銀行那個我是開最基本的帳戶，介面可以選擇，同事也未開到帳戶，去到第 6 步就失敗了。」

(個案 14/男/24 歲/非政府組織會長/企業營運者)

「我試過在虛擬銀行開戶，程序較複雜，前後左右擺，已經跟著它的指示，但都是符合不到要求，試過 4、5 次都開不到，搖得慢又說我慢，搖得快又說我快，一怒之下不開了，最後弟弟幫我搖，但不知最後有沒有通過。他有教學片，但跟著做都不行。想開戶程序簡易化些，其實要求和需要的資料我都知道，只是操作方式有些累贅。」

(個案 18/男/28 歲/建築工人/活躍的銀行服務使用者)

5.5.4 虛擬銀行發出簽帳金融卡 (Debit Card)，方便收入不穩的青年及初創企業使用。

收入不穩定的青年或初創的中小企存款額不高，實體銀行未必接納其信用卡申請。虛擬銀行可填補這方面的服務缺口，發出簽帳金融卡 (Debit Card)，方便收入不穩的個人或初創企業作電子支付之用。簽帳金融卡的消費方式是直接扣除帳戶內的存款資金，並與信用卡一樣可以在網上或實體商店直接刷卡消費，但不能透支。簽帳金融卡的服務亦能吸引潛在的客戶開立及使用帳戶。

「多人會使用 Debit Card，這會方便我們公司，到帳不用查來查去。希望虛擬銀行能提供 Debit Card，如果有不同服務，但又切合我們需要就會考慮。」

(個案 8/男/32 歲/業務發展經理/企業營運者)

「我有用 Debit Card。讀書時未有信用卡，Debit Card 以免費申請，又不需要有銀行戶口，不需要很多個人資料，且是香港出的服務。是 Master Card，所以也可以上網買東西，使用方式是事先入錢到卡上，似信用卡而不是八達通，比起八達通好，因為可以上網買東西。」

(個案 1/女/23 歲/樂器導師/活躍的銀行服務使用者)

5.5.5 虛擬銀行利用金融科技，向客戶提供自助的個人化財務策劃及建議。

實體銀行一般以存款額將客戶劃分成不同等級，並提供不同類型的服務。一般而言，只有大額存戶才獲個人化的財務分析及建議服務。其實，存款額小的青年人及中小企業可能更需要個人化財務策劃服務，例如如何利用小額資金建立穩健的投資策略以累積財富、如何為公司的發展作出財務預算等。然而，實體銀行礙於成本考慮難以提供給此類客戶。虛擬銀行建基於金融科技，可以向客戶提供網上的自助個人化財務策劃。

虛擬銀行利用金融科技，向客戶提供自助財務分析及建議

「如果有自動基本分析和建議會較好。因為大公司會有財務部門自己分析，但小公司通常沒有。當然可以有些進階的功能，銀行再收費，但至少有些基本的分析給我們就好。實體銀行現在也沒有這功能。」

分析例如是見你哪個季度開支會較大，比較去年和今年，提醒你今年可能會不夠錢支持像上年那樣的開支，企業就可以做多些準備。或者見你每個月都會有一筆同樣金額的交易，就問你會否設一個恆常指示。或給些方向引導你如何投資，這投資大概有甚麼回報。但現在不會有，因為任何想法都要額外找顧問來做。」

(個案 17/女/31 歲/業務發展總監/企業營運者)

「保險計劃不一定要有個人講，可以自己上網自己選擇計劃，每個選項也有，簡單可以比較一下，那就比有人講解更加好。又或者可以自己輸入要求，可以按此提供投資計劃。」

(個案 5/女/28 歲/秘書/活躍的銀行服務使用者)

「服務希望可以更多元化，例如青年人可以用到財務分析，如知道我有甚麼需要，那我會更想用虛擬銀行，實體銀行的財務分析我也需要找客戶經理才可以做到，如果虛擬銀行給我建議就可以自己即時做到。」

(個案 12/女/26 歲/銀行業務主任/活躍的銀行服務使用者)

5.6 小結

綜合上述青年個案訪問及意見調查的結果顯示，無論作為個人還是企業營運者，青年均需使用多元化的銀行服務。而青年普遍將方便快捷視為選擇銀行服務的最重要條件之一，同時考慮銀行對私隱的處理，並重視銀行實力的穩健性。

然而，青年人在使用實體銀行上還遇到一些問題，包括存款額低而不獲接納使用某些服務；投資產品門檻太高、小額投資手續費過高；貸款審批標準不利收入不固定和小額貸款的個人，以及初創企業；網上理財用戶體驗不理想。這些問題在實體銀行較難獲得重視。

在電子銀行服務方面，在年輕一輩之間相當普及，絕大部分受訪者曾使用電子銀行服務及電子支付服務。結果反映以非實體方式進行交易已普遍被青年人接受。

不過，年齡較高、存戶級別較高及教育程度較高者更多使用電子支付服務，也有更高比例的受訪者曾聽聞虛擬銀行，除了反映這類用戶更留意銀行服務的發展外，也反映他們在服務及電子支付上更受到重視，以致他們能使用這些服務的機會也更高，例如信用卡用戶有更多的電子支付服務選擇，而存戶級別較高就有更多的開戶選擇等。因此，年齡較低、資金較少及教育程度較低者，能受惠於銀行服務電子化的程度，仍需視乎服務的具體推行情況。

對於虛擬銀行，整體而言，73.0%的調查受訪者曾聽聞虛擬銀行，雖然比例過半，但未算非常普遍。他們對虛擬銀行的信心並不足夠。與實體銀行相似，青年人看重虛擬銀行的方便快捷，但擔心網絡保安、私隱保障及銀行穩健性的問題。此外，年輕的企業營運者亦擔心，虛擬銀行未能提供全面的商業服務，包括無法存入支票和提存現金，以及銀行未能發出整全的正式單據，可能對業務運作造成不便。

不過，他們普遍認為，對小額存戶友善的措施，如協助資金少的客戶建立個人財務計劃，以及提供小額投資的機會，甚至單單是設立低額活期存款帳戶，都能協助他們理財。在現階段，受訪者對虛擬銀行能推動普惠金融態度較為審謹。

受訪青年個案又提出數項建議，以推廣金融科技及虛擬銀行服務，包括政府方面加強保障私隱和網絡安全，以及帶頭支持及使用金融科技。

虛擬銀行方面，則應提供更簡易的介面和簡化各類手續、發出簽帳金融卡，以及利用金融科技向客戶提供自助的個人化財務策劃及建議。

第六章 討論及建議

研究綜合上述章節的結果，歸納值得討論的要點，闡述如下。

討 論

- 1. 近年流動網絡興起，用戶習慣改變，令發展虛擬銀行的條件漸趨成熟。當中，歐美及中國內地的虛擬銀行均以中小微企、資產少及年輕人等大銀行忽略的客戶為目標，令更多人能使用金融服務，其中內地的虛擬銀行藉著本身龐大的客戶基礎而發展得最成功。**

虛擬銀行並非全新事物，早於 1990 年代後期，乘著當時的科網熱潮，歐美等地的發達經濟體系已出現虛擬銀行。然而，因品牌難以與傳統大銀行匹敵，後來遇到了經營困難。

近年流動網絡興起，智能手機普及，令用戶習慣改變，造就了虛擬銀行再次發展的理想環境。在這第二波的虛擬銀行熱潮中，大部分地區的虛擬銀行均以大銀行所忽略的客戶為目標，尤其是中小微企、資產少及年輕的客戶等，向他們提供多元化的財務產品，令虛擬銀行的服務能惠及這些群體，讓更多人能使用金融服務。

現時，歐美地區的虛擬銀行再次興起，亞洲地區如新加坡及台灣亦已積極作出準備。當中，中國內地可算是發展得最成功的表表者。內地的虛擬銀行普遍由社交媒體、電子商貿平台等科網機構牽頭成立，故本身已匯聚了龐大且忠誠的企業及個人客戶基礎。這些虛擬銀行推出針對小微企業和個人消費信貸市場的服務，又運用大數據分析和人工智能控制小額信貸的風險，令它們佔據了傳統銀行忽略的市場空間，發展得相當成功。

- 2. 實體銀行的服務未能滿足本港青年的理財需要，包括：存款額低而不獲接納使用個別服務、小額投資手續費過高、貸款審批標準不利個人和初創企業的小額貸款，以至網上理財用戶體驗不理想等。**

是次研究嘗試了解本港青年對銀行服務的需求，以及使用銀行服務時較常面對的問題，包括一項實地青年意見調查，以及 20 名香港青年的個案訪問，當中包括活躍的銀行服務使用者及企業營運者。

調查結果顯示，在 525 名受訪青年中，最多受訪者認為「快速」是當今使用銀行服務的重要元素，佔 79.0%；而「保障私隱」和「銀行實力穩健」亦是相當重要的考慮，分別佔 76.4%和 58.5%。其次，受訪者亦重視「現金提存」、「手機或網上處理所有手續」及「較低手續費」，認為重要的受訪者分別佔 50.9%、48.0%及 46.5%。

針對一些小額存戶的服務，調查顯示，較多受訪者認為「協助資金少嘅客戶建立個人財務計劃」、「低於港幣 1 萬元嘅小額投資」及「低於港幣 1 萬元嘅小額活期存款」能夠協助他們理財，分別佔 80.8%、73.3%及 69.9%；當中，較年輕組別和小額及普通存戶，更多認為這些措施是有幫助的。數據反映，他們希望透過這些對小額存戶友善的措施，有計劃地令財富增值。然而，實體銀行的服務未必能滿足這方面的需要。

個案訪問的資料，就反映了青年人在使用實體銀行上遇到一些問題，包括存款額低而不獲接納使用某些服務；投資產品門檻太高、小額投資手續費過高；貸款審批標準不利收入不固定和小額貸款的個人，以及初創企業；以至網上理財用戶體驗不理想等。

有受訪的年輕企業營運者就表示，希望可以申請公司信用卡以方便網上購物及使用網上宣傳服務，無奈銀行規定申請公司信用卡需公司帳戶結餘達 25 萬元，因而無法申請。

有受訪個案更表示，由於本身業務性質屬金融科技，範疇較新，銀行認為新行業的初創企業獲利不多，未能批出貸款，因而打算將公司的營運中心遷往新加坡，認為當地對新興行業的支持度較高。

現時實體銀行也有提供網上及流動理財服務，但這些服務以傳統的銀行系統及作業流程為基礎，未必能提供理想的用戶體驗。有個案反映，他使用的其中一間銀行的手機應用程式只提供部分功能，另一間則只有電腦網頁版的網上銀行，並沒有提供企業版的手機應用程式，甚為不便。

雖然實體銀行所提供的服務全面，但在處理上述問題時仍有不足，尤其對收入不高的小額年輕客戶、中小微企和初創企業而言，服務未能完全覆蓋他們的需要。

3. 虛擬銀行的出現有望為中小企、初創企業青年及小額存戶提供更多銀行服務的選擇，落實普惠金融。受訪專家普遍認同，虛擬銀行能提供更便捷的開戶、存款、投資及融資渠道；但認為公眾會擔心私隱被濫用，以及商業生態環境的保守態度會不利虛擬銀行的發展。

香港金融管理局於 2018 年修訂了《虛擬銀行的認可》指引，將推動香港的金融科技和創新、提供新的客戶體驗，以及促進普惠金融訂為虛擬銀行的 3 大政策目標；相關指引亦規定虛擬銀行不應設立最低戶口結餘要求或徵收戶口結餘收費，以達致促進普惠金融的目標。此外，金管局亦參與開發及制定零售支付基建、快速支付系統 (FPS)，及銀行業開放應用程式介面 (API) 等金融科技配套，為香港在這方面提供頗為充足的基礎。隨著這些政策和配套的出現，香港的虛擬銀行有望為中小企、初創企業青年及小額存戶提供更多銀行服務的選擇。

現時，金管局已發出 8 個虛擬銀行的牌照，目前已有兩間開始營運。獲批牌照的財團背景多元化，這些財團可將界別的服務融入於虛擬銀行業務內，並向市民提供新的客戶體驗。

本研究的受訪專家、學者普遍對虛擬銀行在香港的發展看法正面。他們認同現時虛擬銀行在香港出現是適時的，並指由於虛擬銀行是建基於全新技术的系統，並以全新的商業模式運作，故更容易簡化服務手續和配合現今用戶的使用習慣，提供更佳的客戶體驗，令用戶獲益。同時，因為它沒有實體分行，可減省各類營運成本，更能以普惠的標準去吸納存戶及提供借貸，因此對資本不多、生意額不大的中小企業和初創企業，以及存款基礎較薄弱的青年人，能提供更便捷的開戶、存款、投資及融資渠道。

若虛擬銀行要落實普惠金融，先決條件是必須成功在香港持續發展。然而，受訪者認為，虛擬銀行仍面對一些潛在問題。首先，是公眾對個人私隱容易被濫用的擔心，以及對虛擬銀行的信任問題。其次是銀行能否保持安全的網絡和穩定的技術，以至處理好營運及信貸風險問題；但在不違反發牌和監管標準原則的情況下，受訪者認為，使用虛擬銀行所面對的風險不會特別大。此外，香港商業生態環境對應用創新科技態度較保守，亦不利於虛擬銀行的發展。

4. 使用電子銀行服務及以非實體方式進行交易已普遍被青年人接受，反映他們有足夠條件使用虛擬銀行服務。但年齡較低、資金較少及教育程度較低者，能受惠於銀行服務電子化的程度，仍需視乎服務的覆蓋程度及具體推行情況而定。

在網上及流動銀行經驗方面，調查結果顯示，97.0%的受訪者均曾以電腦或手機使用銀行服務；而每月最少使用 1 次的受訪者佔 92.1%。絕大部調查受訪者均曾使用電子支付服務，當中最普遍的是「用八達通購物」，佔 99.8%；曾使用「電子錢包」或「信用卡閃付 payWave」的受訪者亦相當普遍，分別佔 93.7%和 89.1%。另外，每月最少使用 1 次電子支付服務的受訪者佔 96.9%，而每星期最少使用 1 次的受訪者則佔 84.2%。

情況反映，使用電子銀行服務在青年人之間相當普及，以非實體方式進行交易亦已普遍被青年人接受。在用戶習慣上，青年人之間對使用虛擬銀行已有充份的準備。

不過，調查又發現，年齡較高、存戶級別較高及教育程度較高者，有更高比率表示曾使用電子支付服務；這可能跟受訪者所能接觸的銀行服務有關，例如是否持有信用卡及銀行帳戶等。結果反映，年齡較低、資金較少及教育程度較低者，能受惠於銀行服務電子化的程度，仍需視乎服務的覆蓋程度及具體推行情況而定。

5. 逾六成受訪青年認為虛擬銀行最主要的好處是「快速」，與他們最重視的銀行服務元素一致；但他們仍擔心網絡安全、私隱保障及銀行穩健性的問題，反映現階段的信心並不足夠。

在虛擬銀行的認知方面，調查顯示，73.0%的受訪者曾聽聞「虛擬銀行」或「Virtual Bank」，比例雖然過半，但未算非常普遍。63.6%的受訪者認為虛擬銀行服務的好處是「快速」，與他們最重視的銀行服務元素一致；認為其好處是「全天候 24 小時服務」及「無地點限制」，分別佔 35.0%及 24.6%。

此外，受訪者所追求的銀行服務重要元素包括「保障私隱」和「銀行實力穩健」，然而他們對虛擬銀行在這些方面的信心並不足夠。調查受訪者對「虛擬銀行的電子交易系統」、「存款入虛擬銀行」、「虛擬銀行獲得足夠監管」及「虛擬銀行的個人資料保安」的信心平均分分別只有

5.35 分、4.77 分、4.72 分及 4.55 分（0-10 分），整體信心稍低於一半。最令他們擔心的是「網絡安全不足」及「私隱保障不足」，分別佔 53.1% 及 48.6%；其次是「監管不足」及「銀行實力或信譽不足」，分別佔 37.9% 及 22.1%。數據反映，雖然他們看重虛擬銀行方便快捷的特點，但就擔心網絡安全、私隱保障及銀行穩健性的問題。

不少受訪個案表示，因信心問題，他們現階段仍會先將資金放在實體銀行，待虛擬銀行運作一段時間後才開始使用，當中以企業營運者對此更為謹慎。亦有個案表示，因虛擬銀行多使用電子交易，擔心個人的消費習慣會被追縱，暴露私隱。

6. 虛擬銀行有需要針對企業日常運作的流程而作出配合，包括解決未能提供全面商業服務所衍生的問題，例如可能無法存入支票和提存現金，以及未能發出整全的正式單據等，讓企業能體驗到虛擬銀行的便利。

在使用虛擬銀行的具體問題上，虛擬銀行未能提供全面的商業服務，包括可能無法存入支票和提存現金、未能發出整全的正式單據，以至未能方便會計對帳等，均對企業的業務運作造成不便。

有受訪企業營運者就表示，由於他僱用大量兼職員工，這些員工都喜歡以現金出糧，以盡快確實收到薪金可使用，因此他仍然需要現金提款服務。

另有企業營運者表示，有時為了獲得正式單據，以向供應商證明已入帳，寧願到分行排隊入帳或轉帳，而不使用網上銀行服務。她擔心虛擬銀行未能發出整全的正式單據，對業務運作造成不便。

因此，虛擬銀行有需要針對企業日常運作的流程，作出配合措施，讓企業能真正體驗到虛擬銀行的便利。

建 議

基於上述研究結果及討論要點，我們認為在香港發展虛擬銀行時，值得考慮下列建議，以讓更多青年人能受惠於普及的金融服務：

1. 金管局和私隱專員公署加強關於個人私隱的公眾教育。

金管局和私隱專員公署應進一步顯示保障私隱和網絡安全的決心，向公眾解釋虛擬銀行與實體銀行一樣，需要遵守相關的私隱和網絡安全守則，加強公眾的信心。同時，金管局應聯同私隱專員公署加強保障個人私隱的公眾教育，包括一般人在同意各類機構取用個人資料時的權利和應留意的事項。

2. 虛擬銀行應向客戶提供個人化自助智能財務分析及建議，而負責監管投資服務的機構應研究如何讓虛擬平台提供相關服務。

虛擬銀行應利用人工智能和大數據分析等科技，向個人及企業客戶提供個人化自助智能財務分析及建議，當中包括青年及年輕創業家，讓客戶在了解自己的財務需要和風險承受能力的情況下，作出相應的財務規劃及選擇。由於現時任何有關儲蓄、投資、保險的財務決定均屬受監管的工作，監管機構應研究在現時金融科技進入成熟階段的環境下，如何讓虛擬平台包括虛擬銀行發揮更佳的功能，為有需要人士提供服務。

3. 虛擬銀行應提供試用優惠以鼓勵商戶使用電子支付服務，並於轉變至無現金交易的過渡期間提供渠道予商戶存入現金和實體支票。

虛擬銀行應協助中小企適應由現金交易過渡至無現金交易的轉變。當中需考慮零售商戶現金入帳的需要，以及不少商業交易仍以實體支票交易的情況，提供渠道予商戶存入現金和實體支票。長遠來說，虛擬銀行和電子支付服務供應商可提供誘因，鼓勵更多零售商戶、顧客，以至其他企業使用電子支付服務，例如免費試用服務或提供回贈優惠等，以提高交易的效率和減低處理交易的成本。

4. 虛擬銀行應開發對應中小企日常運作的會計系統，並提供完整的電子單據。

虛擬銀行應考慮中小企日常運作的需要，配合商業常用的會計系統，開發或使用對應的銀行系統，以方便企業管理會計和對帳。此外，銀行亦應考慮到企業在完整交易單據上的需求，研究適用於電子交易的正式電子單據，以配合商業交易的需要。

參考資料

- itread01。2019 年 3 月 15 日。〈First direct：直銷銀行成長指南〉，網址 <https://www.itread01.com/hkeifyf.html>，2020 年 3 月 19 日下載。
- MBA 智庫.百科。2020。「美國安全第一網路銀行」，網址 <https://wiki.mbalib.com/zh-tw/美國安全第一網路銀行>，2020 年 6 月 18 日下載。
- VISA。2020。〈Visa 研究：每兩名港人便有一人願意試用虛擬銀行，而每三人亦有一人對開放銀行有所了解〉，網址 https://www.visa.com.hk/zh_HK/about-visa/newsroom/press-releases/nr-hk-200121.html?fbclid=IwAR1ZfXklr4XZTVlcYei5dUhvlt8xe67gznddMtZq1F8_iLj7UGxnK6nWeRE，2020 年 3 月 16 日下載。
- 工業貿易署中小企支援與諮詢中心網站。「香港的中小企」，網址 https://www.success.tid.gov.hk/tc_chi/aboutus/sme/service_detail_6863.html，2020 年 6 月 10 日下載。
- 阮國恒。2019。〈金融開放與創新〉，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/news-and-media/speeches/2019/06/20190610-1/>，2020 年 6 月 15 日下載。
- 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。
- 東網。2017 年 3 月 10 日。〈阮國恒：企業開戶失敗率低於 10%〉，網址 https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/finance/20170310/bkn-20170310152840424-0310_00842_001.html，2020 年 6 月 22 日下載。
- 東網。2019 年 4 月 8 日。〈細企開戶改善 融資仍難〉，網址 https://orientaldaily.on.cc/cnt/finance/20190408/mobile/odn-20190408-0408_00202_033.html，2020 年 6 月 29 日下載。
- 東網。2020 年 6 月 2 日。〈銀通首推跨行無卡提款服務 年底覆蓋 2 千部櫃員機〉，網址 https://hk.on.cc/hk/bkn/cnt/finance/20200602/bkn-20200602150900845-0602_00842_001.html，2020 年 6 月 2 日下載。
- 信報。2020 年 6 月 8 日。〈眾安虛銀保險 簡單產品先行〉。
- 信報。2020 年 6 月 8 日。〈虛銀不滿匯豐 eDDA 轉賬收費高〉。
- 香港中華廠商聯合會。2018。〈虛擬銀行在香港：筆路藍縷 捲土重來〉，網址 http://cma.org.hk/uploads/ckfinder/files/Research/CommentandAnalysis/20180524105348_虛擬銀行在香港筆路藍縷_捲土重來.pdf，2020 年 3 月 19 日下載。
- 香港金融管理局。2016。〈金管局於網絡安全高峰會宣布推出網絡防衛計劃〉，2016 年 5 月 18 日新聞稿，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/news-and-media/press-releases/2016/05/20160518-5/>，2020 年 6 月 10 日下載。

香港金融管理局。2018。〈《虛擬銀行的認可》指引〉，2018年2月6日新聞稿，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/news-and-media/press-releases/2018/02/20180206-4/>，2020年4月24日下載。

香港金融管理局。2019。「快速支付系統」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/international-financial-centre/financial-market-infrastructure/faster-payment-system-fps/>，2020年6月15日下載。

香港金融管理局。2019。「其他零售支付基建」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/international-financial-centre/financial-market-infrastructure/other-retail-payment-infrastructure/>，2020年6月15日下載。

香港金融管理局。2019。「香港銀行業開放 API 的實施階段」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/international-financial-centre/fintech/open-application-programming-interface-api-for-the-banking-sector/phase-approach/>，2020年6月15日下載。

香港金融管理局。2019年3月27日。〈發出虛擬銀行牌照〉，網址 <https://www.hkma.gov.hk/media/chi/doc/key-information/speeches/s20190327c1.pdf>

香港金融管理局。2020。「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10日下載。

香港金融管理局。2020。「銀行業開放應用程式介面（開放 API）」，網址 <https://www.hkma.gov.hk/chi/key-functions/international-financial-centre/fintech/open-application-programming-interface-api-for-the-banking-sector/>，2020年6月15日下載。

香港銀行同業結算有限公司。2020。〈港幣結算成交量統計數據〉，網址 https://www.hkicl.com.hk/chi/information_centre/statistics_of_clearing_transaction_volume_and_value.php，2020年6月16日下載。

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。

經濟一週。2019。〈新加坡發數碼銀行牌照 資本金要求高過香港〉，網址 <https://www.edigest.hk/article/107764/熱話/新加坡-香港-虛擬銀行-匯款-金融科技/2/>，2020年6月22日下載；Financial Times. (2020). “Singapore receives 21 applications for five digital bank licences” Retrieved June 16, 2020, from <https://www.ft.com/content/f9356bdc-3102-11ea-a329-0bcf87a328f2>

蘋果日報。2020年2月18日。〈實測眾安開戶拎5.4厘 「科技盲」嘆轉賬困難〉。

Accenture. (2019). *2019 Accenture global financial services consumer study*. Retrieved March 2, 2020, from https://www.accenture.com/_acnmedia/PDF-95/Accenture-2019-Global-Financial-Services-Consumer-Study.pdf#zoom=50

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

- 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>
- Campaign. (November 18, 2004). "Superbrands case studies: Egg". Retrieved June 23, 2020, from <https://www.campaignlive.co.uk/article/superbrands-case-studies-egg/228406>
- Financial Times. (January 7, 2020). "Singapore receives 21 applications for five digital bank licences". Retrieved June 16, 2020, from <https://www.ft.com/content/f9356bdc-3102-11ea-a329-0bcf87a328f2>
- Horebeek, S., & Chan, A. (2018). *Virtual banking and open banking: Comparing digital disruptions across the world*. Hong Kong: Wavestone.
- 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>
- 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>
- The Financial Brand. (2019). "Direct banks may be good, but they're not unbeatable." Retrieved March 2, 2020, from <https://thefinancialbrand.com/82257/online-direct-banks-competition-internet-banking/>
- Wikipedia. "Financial inclusion". Retrieved June 23, 2020, from https://en.wikipedia.org/wiki/Financial_inclusion
- Wikipedia. "ING Group". Retrieved June 23, 2020, from https://en.wikipedia.org/wiki/ING_Group#ING_Direct_Canada

香港青年協會 青年研究中心
青年創研庫
經濟組專題研究系列

「促進虛擬銀行服務惠及青年」調查

調查對象：18-39 歲香港居民

樣本數目：525 人（標準誤差 < ±2.2%）

調查方法：實地意見調查

調查期間：2020 年 4 月 30 日 - 5 月 4 日

題目範疇：

	範疇	題目
1	青年對銀行服務的需求	[V03] - [V08]
2	青年的網上／流動銀行經驗及電子交易習慣	[V09] - [V17]
3	青年對虛擬銀行的信心	[V18] - [V24]
4	青年對虛擬銀行的社會效益意見	[V25] - [V28]
5	個人資料	[V29] - [V33]

簡介

香港青年協會正搜集青年對使用虛擬銀行服務嘅意見。現誠意邀請你協助填答本問卷。問卷只需約 5-10 分鐘完成。你提供嘅資料會絕對保密，只供研究分析用途。

如有任何問題，請聯絡香港青年協會青年研究中心：3755 7022 / yr@hkfyg.org.hk

第 1 部份 選出被訪者 ([V01] - [V02])

[V01] 請問你係唔係 18-39 歲香港居民？
（18-39 歲香港居民 → 跳至 [V03]）
（非 18-39 歲香港居民 → [V02]）

第 2 部份 非合適被訪者

[V02] 唔好意思，你唔屬於本次研究嘅訪問對象。我們期望日後有機會再邀請你填答問卷。

（跳至 [完結]）

第 3 部份 問卷內容

3.1 青年對銀行服務的需求 ([V03] - [V08])

[V03] 你認為以下邊啲元素對你使用銀行服務係重要？
（1-13 可選多項，讀答案）

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1 快速 | 8 銀行實力穩健 |
| 2 較低手續費 | 9 保障私隱 |
| 3 無地點限制 | 10 實體分行 |
| 4 手機或網上處理所有手續 | 11 現金提存 |
| 5 全天候 24 小時服務 | 12 銀行提出所需服務建議 |
| 6 面對面溝通 | 13 其他，請註明：_____ |
| 7 足夠的客戶支援 | 99 唔知／難講 |

你認為以下嘅銀行服務能夠幫助你理財嗎？

	1 能夠	2 唔能 夠	99 唔知 ／難 講
[V04] 協助資金少嘅客戶建立個人財務計劃			
[V05] 迅速批核嘅貸款			
[V06] 低於港幣 1 萬元嘅小額活期存款			
[V07] 低於港幣 1 萬元嘅小額定期存款			
[V08] 低於港幣 1 萬元嘅小額投資 (如：基金、股票、外匯買賣)			

3.2 青年的網上／流動銀行經驗及電子交易習慣 ([V09] - [V17])

[V09] 你有冇試過以電腦或手機使用銀行服務？

- 1 有 (跳往[V11]) 99 唔知／難講 (跳往[V12])
2 冇

[V10] 有咩原因令你唔以電腦或手機使用銀行服務？
(1-11 可選多項，不讀答案) (跳往[V12])

- 1 不懂得使用 7 喜歡面對面溝通
2 繁複／容易出錯 8 喜歡銀行提出所需服務建議
3 網絡安全不足 9 所需服務未能於網上辦理
4 相關設備不足 10 有時間去分行
5 不習慣 11 其他，請註明：_____
6 客戶支援不足 99 唔知／難講

[V11] 唔計電子支付服務，平均嚟講，你以電腦或手機使用銀行服務有幾頻密？

- 1 每天最少 1 次 5 少於每年 1 次
2 每星期 1-6 次 6 從未使用過
3 每月 1-3 次 99 唔知／難講
4 每年 1-11 次

你有冇試過使用下列嘅電子支付服務呢？

	1 有	2 冇	99 唔知 ／難 講
[V12] 用八達通購物			
[V13] 信用卡閃付 payWave (拍卡)			
[V14] 手機閃付 payWave (如：Apple Pay、Google Pay)			
[V15] 電子錢包 (如：PayMe、微信支付 (Wechat Pay)、支付寶 HK (Alipay)、Tap & Go、TNG Wallet、O! ePay)			
[V16] 轉數快 FPS			

[V17] 平均嚟講，唔計用八達通支付交通費，你用剛才所提及嘅電子支付服務有幾頻密？

- 1 每天最少 1 次 5 少於每年 1 次
2 每星期 1-6 次 6 從未使用過
3 每月 1-3 次 99 唔知／難講
4 每年 1-11 次

3.3 青年對虛擬銀行的信心 ([V18] - [V24])

[V18] 請問你有冇聽過「虛擬銀行」或「Virtual Bank」？

- 1 有
2 冇

99 唔知／難講

訪問員讀出：「虛擬銀行」係指主要透過互聯網或其他電子渠道提供服務的銀行，沒有實體分行。

請以 0-10 分表示：0 分=完全冇信心，5 分=一半半，10 分=非常有信心
你對以下嘅情況有幾大信心？

	0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	99 唔知／ 難講
[V19] 存款入虛擬銀行												
[V20] 虛擬銀行的電子交易系統												
[V21] 虛擬銀行的個人資料保安												
[V22] 虛擬銀行獲得足夠監管												

[V23] 對於使用虛擬銀行服務，你有咩顧慮？
(1-12 可選多項，不讀答案)

- | | |
|-----------|-----------------|
| 1 不懂得使用 | 8 難以提存現金 |
| 2 繁複／容易出錯 | 9 銀行實力不足 |
| 3 網絡安全不足 | 10 未有業務往績 |
| 4 相關設備不足 | 11 服務選擇有限 |
| 5 私隱保障不足 | 12 其他，請註明：_____ |
| 6 客戶支援不足 | 13 沒有顧慮 |
| 7 監管不足 | 99 唔知／難講 |

[V24] 你預計使用虛擬銀行服務有咩好處？
(1-12 可選多項，不讀答案)

- | | |
|-----------------------|-----------------|
| 1 快速 | 8 環保 |
| 2 較低手續費 | 9 方便資金少的個人客戶 |
| 3 無地點限制 | 10 方便中小企客戶 |
| 4 手機或網上處理所有手續 | 11 不用面對面溝通 |
| 5 全天候 24 小時服務 | 12 其他，請註明：_____ |
| 6 自動提出所需服務建議 | 13 沒有好處 |
| 7 提供更多優惠（如：高息存款、低息貸款） | 99 唔知／難講 |

3.4 青年對虛擬銀行的社會效益意見 ([V25] - [V28])

請以 0-10 分表示：0 分=完全唔同意，5 分=一半半，10 分=非常同意
你有幾同意虛擬銀行能夠：

	0 分	1 分	2 分	3 分	4 分	5 分	6 分	7 分	8 分	9 分	10 分	99 唔 知 ／ 難 講
[V25] 令更多基層市民可以使用銀行服務												
[V26] 便利更多中小企												
[V27] 促進小額借貸												
[V28] 促進電子交易												

3.5 個人資料 ([V29] - [V33])

[V29] 你認為自己是屬於邊類型嘅銀行客戶？

- | | |
|----------------------------|-----------------------------|
| 1 小額存戶 (資金不足 1 萬元) | 4 大額存戶 (資金 100 萬 - <800 萬元) |
| 2 普通存戶 (資金 1 萬 - <20 萬元) | 5 私人銀行存戶 (資金 800 萬或以上) |
| 3 中額存戶 (資金 20 萬 - <100 萬元) | 99 唔知／難講 |

[V30] 性別：

- 1 男
2 女

[V31] 年齡：_____歲 (實數)

[V32] 最高教育程度：

- | | |
|-------------------|-----------|
| 1 小學或以下 | 4 專上非學位 |
| 2 初中 (中一至中三) | 5 大學學位或以上 |
| 3 高中 (中四至中七，包括毅進) | 99 唔知／難講 |

[V33] 現時職位：

- | | |
|----------------|------------------|
| 1 經理及行政級人員 | 8 非技術工人 |
| 2 專業人員 | 9 學生 |
| 3 輔助專業人員 | 10 料理家務者 |
| 4 文書支援人員 | 11 待業、失業，及其他非在職者 |
| 5 服務工作及銷售人員 | 12 其他，請註明：_____ |
| 6 工藝及有關人員 | 99 唔知／難講 |
| 7 機台及機器操作員及裝配員 | |

[完結] 問卷已完成。非常感謝您嘅參與。

—完—

香港青年協會 青年研究中心
青年創研庫
「經濟」專題研究系列
促進虛擬銀行服務惠及青年
個案訪問大綱

附錄二

使用銀行服務的情況

- 你有幾經常到分行去使用銀行服務？使用情況有多頻密？
- 你有幾經常以電腦、手機或其他流動裝置使用銀行服務？通常用哪種裝置？使用情況有多頻密？
- 你使用銀行服務的目的包括甚麼？（如：儲蓄、投資、購物、業務、匯款、貸款、還款）

實體銀行服務的好處和不足

- 你使用以上的實體銀行服務，有遇到甚麼困難或不方便的地方嗎？請詳細說明。
- 你如何解決所遇到的困難？
- 這些困難對你造成甚麼實際影響？
- 作為青年人，你認為實體銀行是否重視你此類客戶？何以見得？
- 作為青年人，你認為實體銀行能否提供切合你需要的服務？請舉例。

對虛擬銀行服務的需求

- 你有聽過「虛擬銀行」嗎？
- 你對虛擬銀行有信心嗎？哪些方面有？哪些方面沒有？
- 你認為如何能增強你對虛擬銀行的信心？
- 虛擬銀行的賣點是快捷及全天候服務，並且有機會針對資金不多的客戶提供更切合的服務。你預計虛擬銀行會否比實體銀行更切合你的需要嗎？
- 你希望虛擬銀行能提供甚麼更切合你需要的服務？
- 虛擬銀行的成功，亦有賴於金融科技普及化。你認為有甚麼方法能推廣金融科技？

香港青年協會

The Hong Kong Federation of Youth Groups

hkfyg.org.hk | m21.hk

香港青年協會(簡稱青協)於 1960 年成立，是香港最具規模的青年服務機構。隨著社會瞬息萬變，青年所面對的機遇和挑戰時有不同，而青協一直不離不棄，關愛青年並陪伴他們一同成長。本著以青年為本的精神，我們透過專業服務和多元化活動，培育年青一代發揮潛能，為社會貢獻所長。至今每年使用我們服務的人次達 600 萬。在社會各界支持下，我們全港設有 80 多個服務單位，全面支援青年人的需要，並提供學習、交流和發揮創意的平台。此外，青協登記會員人數已逾 45 萬；而為推動青年發揮互助精神、實踐公民責任的青年義工網絡，亦有逾 23 萬登記義工。在「青協·有您需要」的信念下，我們致力拓展 12 項核心服務，全面回應青年的需要，並為他們提供適切服務，包括：青年空間、M21 媒體服務、就業支援、邊青服務、輔導服務、家長服務、領袖培訓、義工服務、教育服務、創意交流、文康體藝及研究出版。

青年創研庫

Youth I.D.E.A.S.

香港青年協會（簡稱青協）青年研究中心於 2015 年成立青年創研庫，是本港一個屬於青年的智庫，透過科學研究和政策倡議，為香港社會的發展建言獻策。過去四年，創研庫共完成 48 項研究，並與政策制定者及社會各界積極交流。

新一屆（2020-2022 年度）青年創研庫由超過 80 位專業才俊、青年創業家與大專學生組成；部分曾參與青協領袖學院的訓練課程。八位專家、學者應邀擔任創研庫的顧問導師，就各項研究提供寶貴意見。

青年創研庫是年輕人一個獨特的意見交流平台。他們就著青年關心和有助香港持續發展的社會議題或政策，以求真求實的態度，探討解決對策和可行方案。

青年創研庫將持續與青年研究中心，定期發表研究報告。四項專題研究系列，分別是：（一）經濟；（二）管治；（三）教育；以及（四）民生。

青年創研庫短片



青年研究中心

Youth Research Centre

yrc.hkfyg.org.hk

資訊科技發展一日千里，新思維和新事物不斷湧現。在知識型經濟社會下，實證和數據分析尤其重要，研究工作亦需以此為根基。青協青年研究中心一直不遺餘力，以期在急速轉變的社會中，加深認識青年的處境和需要。

青協青年研究中心於 1993 年成立，過去 25 年間，持續進行一系列有系統和科學性的青年研究，至今已完成超過 370 項研究報告，當中包括《香港青年趨勢分析》及《青年研究學報》，讓社會各界掌握青年脈搏，並為香港制定青年政策和策劃青年服務，提供重要參考。

為進一步強化研究領域和青年參與，中心於 2015 年成立青年創研庫，由本地年輕專業才俊與大專學生組成智庫，於 2015-2019 年間，就經濟、管治、教育及民生四項專題，完成 48 項研究報告，以青年角度為香港社會持續發展建言獻策。

香港青年協會領袖學院

The HKFYG Leadership Institute

LeadershipInstitute.hk

香港青年協會自 2000 年開始，已為本港超過 15 萬名學生領袖提供專業及具系統的培訓。建基於多年的經驗，青協活化前粉嶺裁判法院，成為全港首間「香港青年協會領袖學院」，並提供營舍，為中學至在職優秀青年提供更全面領袖訓練。學院下設五個院校，重點培訓領袖技巧、提升傳意溝通、加深認識國家發展、開拓全球視野，以及推動社會參與。其中《香港 200》領袖計劃，每年選拔具領導潛質的青年學生，培養他們願意為香港貢獻的心志。學院更與 One Young World、薩斯堡世界論壇及和平號等國際組織合作，為本地青年提供開拓國際視野的機會，進一步實踐回饋社會的心志。

研究報告一覽

系列編號 Serial No.	題目 Titles	日期 Date
YI001	人盡其才——如何開拓青年就業出路 The Opportunities of Vocational Training for Youth Employment	7/2015
YI002	年輕一代可以為高齡社會做什麼？ What can the Younger Generation Do for an Aged Society?	8/2015
YI003	誰願意參與公共事務？ Who is Willing to Take up Positions in Public Affairs?	9/2015
YI004	促進青年參與創新科技的障礙與對策 Encouraging Young People to Participate in Innovation and Technology Development	10/2015
YI005	如何促進科技創業的發展條件 Enhancing the Conditions for Technology Start-ups	11/2015
YI006	輸入人才的機遇及影響 Attracting Talents to Hong Kong: Impact and Opportunities	12/2015
YI007	青年看公眾諮詢的不足與障礙 Young People's Perception on Public Consultations	1/2016
YI008	「翻轉教室」有助提升香港學生自主學習？ Do "Flipped Classrooms" Motivate Students to Learn?	2/2016
YI009	香港擔任「超級聯繫人」的挑戰與機遇 Challenges and Opportunities: Hong Kong's Role as a Super-Connector	3/2016
YI010	年輕一代為何出現悲觀情緒 What Makes Young People Feel Negative	4/2016
YI011	青年看立法會的職能與運作 Young People's Views on the Roles and Functions of the Legislative Council	5/2016
YI012	青年對持續進修的取態 Young People's Views on Continuous Learning	6/2016
YI013	多元發展香港旅遊業 Diversifying Hong Kong's Attractions to Boost Tourism	8/2016
YI014	少數族裔人士在港生活的困境 Challenges Faced by Ethnic Minorities in Hong Kong	9/2016
YI015	青年對公務員及其所面對挑戰的意見 Young People's Views on Civil Servant Challenges	10/2016
YI016	中學生對體育教育的意見和取態 Attitude of Secondary Students on Physical Education	11/2016
YI017	新生代的彈性就業模式 Flexible Employment of Today's Youth	12/2016
YI018	青年對香港城市規劃的願景 Young people's Views on "Hong Kong 2030+"	1/2017
YI019	青年對政治委任官員的期望 Young People's Views on the Performance of Political Appointments	2/2017
YI020	小學創科教育的狀況與啟示 STEM Education in Primary Schools	3/2017
YI021	香港創意工藝產業化的發展挑戰與機遇 Challenges and Opportunities Facing the Development of Creative Craftsmanship in Hong Kong	4/2017
YI022	青少年如何處理壓力 How Young People Cope with Stress	5/2017
YI023	香港青年看社會團結 Young People's Views on Togetherness	6/2017
YI024	高中學生對「休學年」的取態 Views of Senior Secondary Students on Taking a Gap in Their Studies	7/2017

系列編號 Serial No.	題目 Titles	日期 Date
YI025	如何建立公眾對政府的信任 Building Public Trust in the Government	12/2017
YI026	改善中學 STEM 教育的資源運用 STEM Education in Secondary Schools: Improving Resource Utilization	1/2018
YI027	電競業在香港的發展機遇 e-Sports in Hong Kong	1/2018
YI028	提升香港器官捐贈率 Promoting Organ Donation in Hong Kong	2/2018
YI029	促進特區政府電子服務 Enhancing e-Government in the HKSAR	4/2018
YI030	改善高中通識科的教學與評核 Improving Liberal Studies in Senior Secondary Education	6/2018
YI031	推動耆壯人士就業 Encouraging Young-Olds Employment	6/2018
YI032	提升香港生育率 Boosting Birth Rate in Hong Kong	7/2018
YI033	培養香港管治人才 Nurturing Talent for Governance	8/2018
YI034	創科生活應用與智慧城市 Living with Innovative Technologies and Building a Smart City	9/2018
YI035	釋放香港女性勞動力 Improving Incentives for Women's Employment	10/2018
YI036	促進高學歷特殊需要青年的就業機會 Enhancing Career Opportunities for Higher Educated Youth with SEN or Disabilities	11/2018
YI037	促進市民參與公共財政管理 Involving the Community in Public Finance Management	12/2018
YI038	改善中學生涯規劃教育的效能 Improving the Effectiveness of Career and Life Planning Education	1/2019
YI039	消除港青在粵港澳大灣區發展事業的障礙 Overcoming Career Challenges of Hong Kong Young People in the Greater Bay Area	2/2019
YI040	改善香港減廢與資源回收狀況 Stepping up Efforts in Reducing and Recycling Waste in Hong Kong	3/2019
YI041	優化香港特別行政區授勳及嘉獎制度 Advancing the Honours and Awards System of the HKSAR	4/2019
YI042	提升初中資訊科技教育的效能 Increasing the Efficacy of ICT Education at Junior Secondary Level	5/2019
YI043	吸納多元化年輕人才來港就業 Attracting Diverse Young Talents to Hong Kong	6/2019
YI044	「共居」—— 香港青年住屋的可行出路？ Co-Living: An Alternative Hong Kong Housing Solution for Youth?	8/2019
YI045	強化區議會的角色與職能 Strengthening the Role and Functions of District Councils	9/2019
YI046	改善青年理財教育 Improving Financial Education for Young People	9/2019
YI047	豐富職青的海外視野與就業經驗 Enriching the Experiences of Working Youth through Overseas Exposures	10/2019
YI048	改善香港的跨代關係 Strengthening Intergenerational Understanding	12/2019

系列編號 Serial No.	題目 Titles	日期 Date
YI049	善用社交媒體提升管治 Improving Governance by Maximising Effectiveness of Social Media	4/2020
YI051	促進虛擬銀行服務惠及青年 Facilitating Young People's Access to Financial Services through Virtual Banking	7/2020



香港青年協會
the hongkong federation of youth groups

e-Giving



giving.hkfyg.org.hk

Donation / Sponsorship Form 捐款表格

Please tick (✓) boxes as appropriate 請於合適選項格內，加上“✓”：

I am / My organization is interested in donating 本人/本機構 願意捐助

☐ HK\$10,000 ☐ HK\$5,000 ☐ HK\$2,000 ☐ HK\$1,000 ☐ HK\$800 ☐ HK\$500 ☐ HK\$200 ☐ Other 其他 HK\$ _____

Receipts will be issued for all donations over HK\$100 and are tax-deductible. 所有港幣 100 元以上捐款，將獲發收據作申請扣稅之用。

Donation Method 捐款方式

Cheque 支票

☐ Cheque No. 支票號碼

Crossed cheques should be made payable to: **The Hong Kong Federation of Youth Groups**

劃線支票抬頭祈付：**香港青年協會**

Direct Transfer 銀行轉賬

☐ Direct transfer to the **Hang Seng Bank, account no.**

存款予本會恒生銀行賬戶：

773-027743-001

☐ Internet Banking “**Bill Payment**” or

“**Charity Donation**” Services

本地銀行網上理財「繳費」或「慈善捐款」

Date of Payment 轉賬日期：

Please use your contact number as the bill account number (if applicable). If you need a receipt, please send us the bank's receipt / transaction record together with this form. 請以您的電話號碼作為賬單/賬戶號碼(如適用)。請將銀行存款證明/交易紀錄連同捐款表格交回。

☐ 銀行戶口每月自動轉賬 (表格將另函寄上。)

Monthly direct debit (We will send you the Authorization Form.)

PPS Payment 繳費靈

☐ PPS Payment (The merchant code for The Hong Kong Federation of Youth Groups is **9345**. Please use your contact number as the bill account number.)

繳費靈 (本會登記商戶編號：**9345**；請以您的電話號碼作為賬單/賬戶號碼)

Date of Payment 轉賬日期

Credit Card 信用卡

☐ ☐ VISA ☐ MasterCard

☐ One-off Donation 單次捐款

☐ Regular Monthly Donation 每月捐款

Card Number

信用卡號碼

Expiry Date

有效期至

/
(MM 月 / YY 年)

Signature of Card Holder

持卡人簽署

Name of Card Holder

持卡人姓名

HK 港幣

\$

Donor Information 捐款者資料

Name of Donor 捐款人姓名

Name of Sponsoring Organization

贊助機構名稱

Name of Contact Person

聯絡人

Tel Number 聯絡電話

Fax Number 傳真號碼

Email 電郵

Do you need a receipt?

☐ Yes 是

Name for Receipt

是否需要捐款收據?

☐ No 否

收據抬頭

Address 聯絡地址

The Hong Kong Federation of Youth Groups (the Federation) respects the privacy of individuals. We do our best to ensure the collection, use, storage, transfer and disclosure of your personal data comply with the Personal Data (Privacy) Ordinance. You have the right to access and correct your personal data and request a copy of the said data. You can make your request to personaldata@hkfyg.org.hk. Your request will be answered in 40 days. A fee may be charged for processing a data access request.

Your personal data may be used for purposes related to participation in various programmes and activities, issuing of receipts, collection of user feedback, conduct of analysis, and any other initiatives related to the aims and objectives of the Federation. Please indicate below if you agree to being contacted for these purposes. Should you wish to stop receiving news and information from the Federation and its service units, please contact us at unsubscribe@hkfyg.org.hk.

香港青年協會 (青協) 非常重視個人私隱，並確保轄下之服務於任何情況下收集、使用、儲存、轉移及查閱個人資料之程序均符合香港的《個人資料(私隱)條例》的要求。您有權要求查閱和改正所提供的個人資料及索取有關資料的複本。如需查詢或改正個人資料，可電郵至 personaldata@hkfyg.org.hk。在收到您提出的要求後，本會將在 40 天內給予回覆，並將可能就此收取合理的費用。

您提供之個人資料將用作參與活動的相關用途、簽發收據、收集意見、資料分析，及其他配合本會宗旨及使命的事項。請在下面的方格上填上剔號，表示您是否願意收到本會通訊。如需取消接收青協及有關單位的資訊，請電郵至 unsubscribe@hkfyg.org.hk 與青協職員聯絡。

I / We do not wish to receive communication through the channels below *:

本人 / 本機構 不希望從以下渠道接收通訊 *:

☐ Email 電郵

☐ Mail 郵寄

☐ Phone 電話

Please send this form with your crossed cheque / the bank's receipt to :
捐款表格、劃線支票/銀行存款證明，敬請寄回：

Partnership and Resource Development Office
The Hong Kong Federation of Youth Groups
21/F, The Hong Kong Federation of Youth Groups Building
21 Pak Fuk Road, North Point, Hong Kong

香港北角百福道 21 號
香港青年協會大廈 21 樓
香港青年協會「伙伴及資源拓展組」

Tel 電話: 3755 7103
Fax 傳真: 3755 7155
Email 電郵: partnership@hkfyg.org.hk
Donation Website 捐款網站: giving.hkfyg.org.hk

