

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術的系統，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。