

2019 年 11 月 12 日

銀行業未來預視「超個性化」服務發展

預測客戶需求及發揮數碼銀行的全部潛力將有賴

充分運用新數據源及人工智能技術

- 數碼銀行服務已逐漸成為主流，滙豐目前全球 87% 的零售交易均透過數碼渠道進行
- 科技和數據讓銀行可藉超個性化和自動化方式服務客戶，而個人化服務有望在香港等市場得到回響
- 科技為人們提供更多選擇，以不同方式確保自身及其金融系統安全。客戶將可更自主地管理個人數據，而銀行可以成為這些數碼身份的「信託代理人」，從而令客戶輕鬆地使用公用事業或零售商等第三方服務
- 一切的關鍵在於銀行能否在科技創新和風險管理之間取得平衡

隨著科技和數據應用上的進步，銀行將於十年內可為客戶提供超個人化及高度自動化的服務，從而取代以產品為主導的傳統零售方式。

據最新由金融科技專家 Markos Zachariadis 教授為滙豐撰寫的《未來銀行 - 數碼金融時代》(The Future of Banking: Finance in the Age of Digital) 報告指出，客戶會開始透過數碼身份檔案加強管理他們的個人數據。與此同時，銀行將致力成為「信託代理人」以管理、發展和保護客戶的數碼身份，以及與公用事業或零售商等金融業以外的第三方服務之接觸。

藉掌握新的數據來源和分析技術，銀行可以更了解客戶的需要，從而提供合適的理財服務，並開拓新的收入來源。數碼銀行服務已逐漸成為主流，因而可提供更多金錢交易和人類互動間的數據供分析。例如，滙豐全球 87% 的零售銀行交易均透過數碼方式進行。

滙豐零售銀行與財富管理全球合作創新與合作總監鄺禮安 (Andrew Connell) 指出：「邁向未來銀行的步伐將在十年內大幅加快。亞洲市場（包括香港）已率先運用科技促使繳款和理財服務變得方便快捷。很多獲廣泛採用的理財應用程式、解決方案和平台在這區隨處可見。」

在十年內，科技創新將令消費者更易獲得所需的銀行服務。數碼語音啟動或會成為與客戶交流的預設方式，擴增實境技術在現實生活情境出現，而顧客亦可選擇與真人顧問交談以解決更複雜的金融問題。相較於尋找個別產品類別，例如儲蓄，借款及投資產品，銀行將可根據客戶的數據檔案作出最合適的建議。

滙豐香港區零售銀行及財富管理業務電子服務平台主管艾俊安 (Andrew Eldon) 指出：「客戶將日漸能夠按照個人要求獲得超個人化銀行服務，而不是單憑銀行所提供的一系列儲蓄，借貸和投資產品作考慮。香港的零售客戶對儲蓄和投資都較為積極進取，我們希望藉着更多個人化的工具推出市場，能為香港人提供符合他們期望的儲蓄和財富增值服務。」

然而，這種「未來銀行」的營運模式取決於銀行能否在創新與風險管理之間找到適當平衡，以及能否找到合適的監管框架來維持消費者的信任和信心。例如，需要採取進一步措施訂立採用人工智能的標準，以及需要更好的國際協調才可受惠於新科技所帶來的優勢。

鄺禮安指出：「即使數碼平台的數目日漸增加和服務規模不斷擴展，與客戶之間的信任仍是未來銀行服務的核心。客戶將更依賴可信任的關係，銀行或會因此成為客戶使用公用事業或零售商等第三方服務的『信託代理人』。不過，我們要確保在創新與監管之間取得適當的平衡。鑑於亞洲邁向數碼化轉型進展順利，亞洲足以在過程中扮演關鍵的領導角色。」

艾俊安補充：「透過掌握新的數據來源和分析技術，銀行可以更了解客戶需要，但要令未來個人化銀行服務成真，銀行和監管機構將需要積極應對關乎客戶福祉的風險，並保障整個金融體系。香港金融管理局最近宣布在銀行業務中應用人工智能的 12 項原則，為建立以客戶為中心的銀行業新紀元奠定堅實的基礎。」

報告撰寫人、曼徹斯特商學院金融科技 (FinTech) 及資訊系統 Markos Zacharisdis 教授認為：「傳統上，金融服務的數碼化過程比其他行業較緩慢，

但我們現在看到了一個真正的改革時期。在未來十年，成功的銀行將有許多重大機遇。若銀行可善用科技更有效地組織和分析數據，並憑藉消費者對他們的信任建立更緊密的關係，將能夠在以金融服務平台為基礎的營運模式上，向外拓展其角色。」

報告探討了三個關鍵範疇以及未來十年的可能發展：

科技與數據賦能

- 金融科技公司與銀行之間的合作關係極有可能會倍增
- 人工智能和機器學習等數據和分析技術，將定義 21 世紀的銀行和金融服務
- 在P2P商業交易和平台為媒介的金融服務分配中，分布式分類帳技術可能發揮更大的作用
- 有資產支持的加密資產（例如穩定幣）或央行數碼貨幣 (CBDCs)，有可能更加普及
- 缺乏任何資產支持和發行人的「原生」加密貨幣將無法普及

風險管理優勢

- 在數碼經濟中，數據管治將是建立客戶信任關係的關鍵因素
- 人工智能及如何收集、展示和向消費者解釋資訊，都需要採取進一步措施加以標準化
- 對監管科技企業的投資會繼續蓬勃，將某些合規類別商品化
- 網絡安全是銀行日益重要的首要任務，並成為投資重點
- 監管會繼續加強，將來會有更多非傳統金融參與者落入監管範圍
- 監管法規不會變得無國界限制，因此本地和全球視野仍然是必須的

消費者行為革命

- 現金和「塑膠貨幣」都不會在未來 10 年消失，因為新的數碼支付方式必須先得到消費者測試、調整和信任
- 銀行再不限於按揭、貸款、儲蓄等產品，可以根據客戶當時的動態需求為其定制服務
- 消費者對自己的數據將掌握更大的個人控制權，形成數碼身份，由先進的生物識別技術把關及使用
- 銀行可以透過以平台為本的金融服務模式，成為管理和開發數碼身分檔案以及第三方存取的信託代理人

- 除了選擇與真人顧問交談以解決更複雜的問題外，數碼語音啟動及擴增實境或會成為與客戶交流的預設方式

完整報告可於 11 月 12 日起[在此](#)下載。

完 / 更多

編輯垂注：



(左起) 滙豐香港區零售銀行及財富管理業務電子服務平台主管艾俊安 (Andrew Eldon) 及滙豐零售銀行與財富管理全球合作創新與合作總監鄭禮安 (Andrew Connell)



滙豐零售銀行與財富管理全球合作創新與合作總監鄭禮安 (Andrew Connell)



滙豐香港區零售銀行及財富管理業務電子服務平台主管艾俊安 (Andrew Eldon)

香港上海滙豐銀行有限公司

香港上海滙豐銀行有限公司是滙豐集團的始創成員，滙豐透過旗下四大環球業務，包括零售銀行及財富管理、工商金融、環球銀行及資本市場，以及環球私人銀行提供服務，業務遍布歐洲、亞洲、北美洲、拉丁美洲，以及中東和北非 65 個國家及地區，為全球客戶服務。於 2019 年 9 月 30 日，滙豐的資產達 27,280 億美元，是全球規模最大的銀行和金融服務機構之一。

全文完