

物联网时代的金融服务

持续性 增长

互联网正带来前所未有的机遇对诸多行业造成冲击，金融服务业也不例外。随着“物联网”不断崛起，促使日常生活的物件互联，从而实现实时收发使用信息和用户交易信息，这种冲击将显得愈发强烈。

在香港举行的 2015 年亚洲金融论坛刚刚落幕，期间德勤中国金融服务行业领导白杰庭在德勤专题工作坊上表示：“我们看到了冲击，但也看到了巨大的机遇”。以互动形式举行的德勤专题工作坊在 2015 年 1 月 20 日举办，吸引超过 600 位嘉宾参加，并且邀得多位分别来自互联网平台供应商、传统实体企业、独立智囊和政府部门代表，组成专家讨论小组，就各项重要变革展开讨论，包括行业新晋企业如何对金融服务业形成冲击，以及传统企业如何应对等。

移动银行应用程式供应商 Moven 公司首席执行官及创办人布莱特·金 (Brett King) 亦认同道：“目前，金融科技发展得如火如荼，科技正重新定义我们对金融服务业的想法。” Moven 也是全球领先的金融科技评价机构之一。

据布莱特·金预测，未来十年金融服务业迎来的变化将远多于上个世纪的变化。他指出，2014 年金融科技占全球股权投资增长（资本扩张）六个百分点，金额高达 1,000 亿美元；其中香港仅占总额的百分之零点一，远远落后。去年，单是比特币的投资金额就达到了四亿美元。阿里巴巴集团旗下第三方支付平台“支付宝”推出的在线货币市场基金“余额宝”，在短短十个月内已录得 900 亿美元的存款额，成为通过非实体基金进行资产累积的最高记录。

银行认为，他们不仅要思考其组织、运作和营商的方式，而且通过支持发展能够推动金融科技创新的生态系统，它们将可获得可观利益。布莱特·金表示，汇丰银行、俄罗斯联邦储蓄银行、西班牙对外银行和西班牙国家银行各自在金融科技方面投资逾一亿美元，并尤为关注刚创业和创业早期的公司。伦敦和纽约已远超美国硅谷，一跃成为为金融科技行业创造更多职位的领导者。

机会尽现眼前。到 2017 年，那些在千禧年踏入成年路的一代——即“千禧世代”——的收入将会高过“婴儿潮世代”（出生于 1946 年至 1964 年）；到 2023 年，他们更将赶超“X 世代”（出生于 60 年代中至 70 年代期间）。“千禧世代”是首个在互联网的陪伴下成长的新世代。布莱特·金说：“他们置身于科技发达的世界，他们使用的语言不同于上一辈人。他们对待银行的方式也将不同于他们的父辈。”

如欲了解更多有关德勤
中国于亚洲金融论坛的
详情，请浏览以下网址：
www.deloitte.com/cn



为了强调这一点，布莱特·金指出，假若有人认为既然这一代人愿意花钱去看那些播放预先录音，并由替身表演的现场演奏会，那么他们应该也愿意去银行，这种想法一点也不现实。如果要他们拿起笔来填表和签名，难免会令他们有点抗拒亲身到银行办理事情。坚持面对面提供服务似乎不切合现实需要，这一代人或许较倾向零真人互动的服务方式。

布莱特·金认为：“那些仍然需要本人签名的金融机构将深陷困境。他们需要制定计划，来为这新时代提供服务。”虽然如此，这也并不仅仅关乎千禧世代而已。通过金融科技，尤其是最新手机附加功能的快速开发和部署，金融机构可以采用全新方式服务 15 亿“从未使用银行服务”或甚少接触金融服务的人群。

但是，科技会如何改变金融服务业呢？布莱特·金认为，我们仍然无法预知科技将带来甚么冲击。试想应用程式“优步”（Uber）如何彻底变革出租车和租车行业，它不仅仅改变了服务的付款方式，更解决了繁忙都市的交通问题。由于人们会寻求办法解决其生活中所遇到的各种问题，继而引发出类似的冲击。以“优步”为例，就是因为人们无法在最需要时却拦不到出租车或电召车而应运而生。

手机拥有强大的处理能力，用户可通过手机进行网上交易，而不用像以前一样必须亲自去商店或银行。布莱特·金解释道：“**科技正在改变人们的行为。**”

银行网点不会消失，但也不会像以前一样获得巨额收益，这一想法倒也合情合理。正是物联网改变了游戏规则。智慧手机的数量在今年有望突破 22 亿，而这仅仅是个开始。德勤研究*指出，具备近距离无线通信功能的手机数量高达 6.5 亿台，当中有百分之五用于零售网点店内非接触支付交易的次数最少每月一次。试想一下，个中潜力实在是不容小觑。

越来越多的设备和其他物件，如日常用品、手表、眼镜、甚至衣服上都装有传感器，可收集用户的个人信息、个人状态以及交易信息，并储存数据甚至传送给服务供应商。Gartner 预测，到 2020 年，全球将会有 260 多亿联网设备和用品。

人们开始使用智能手环记录运动锻炼及健康数据，这些信息可被转发至医疗服务供应商甚至是寿险公司，从而帮助其定价和进行承保决策。电脑作出的医疗诊断比医生更为准确。智能筷子或餐具可以收集个人的用餐数据和营养摄入，并防止食用受污染的食品。顾客在汽车展示中心内，可通过由店家提供的眼镜屏幕看到实时评估，在选车的同时了解自身财政能力可否负担眼前车款。智慧手表可以根据佩戴者银行账户的余额，建议其是否应该限制自己在商店的花销。喝咖啡的人如果每天早上通过手机支付购买咖啡，将会知道自己当月花了多少钱在咖啡上。

通过数据收集和分析，金融服务平台将有助人们日常理财。客户只需轻点手机按键或看一眼手表，即可获得所需信息，从而作出明智的理财决定。布莱特·金认为：“帮助人们省钱的方式就是阻止他们花钱。”与客户进行互动，乃是建基于企业对客户的充分了解，并需保持流程顺畅无阻，他补充道：“最佳建议就是能够实时发送的建议。”用表格、邮寄文件和银行卡进行银行业务早已过时，对“千禧世代”而言尤甚。金融服务将通过移动设备和其他无需接触的互动方式，成为无接触的实时互动。



* 2015 科技、传媒和电信行业 预测报告

这一全新的金融科技世界已然成为现实。据平安银行副行长蔡丽凤透露，**中国正稳步走在互联网和金融服务业整合的道路上，2015年可能是“突破性的一年”**。随着手机和平板电脑的普及率分别达到百分之九十二和百分之五十四，中国在这个注重互联的世界中占据独特地位。贷款业务已经可以接纳网上申请及发放贷款。微众银行首席战略官及董事会秘书陈峭则表示：“科技给银行带来了巨大的好处，包括成本更低，透明度更高，客户体验更高效、便捷和规范。”

然而，不管是成立已久或是新晋银行，金融科技从业者仍须应对若干挑战。新经济思维研究院总裁罗强森 (Robert Johnson) 问道：“与钱相关的情感环境呢？**有一些根深蒂固的抗拒不得不克服。**”

蔡丽凤认为传统机构尚有优势，她说：“传统银行会受到冲击，但不会因此而消失。”银行自然而然能够获得客户的信任，实体银行让他们觉得有安全感。她解释道：“拥有强大金融实力的银行是经济的基石，并且让客户保有信心。然而，所有传统银行都必须思考如何从实体企业转变为互联网企业。”

此外，美国商务部国际贸易美国商务副部长 史蒂芬·塞利格 (Stefan M. Selig) 认为私隐和安全的问题均为关键，他反问道：客户是否愿意将他们的交易信息记录在案并与他人共享？他们愿意和保险公司分享其健康数据吗？然而，陈峭和布莱特·金则坚持认为，如果金融服务供应商承诺不与第三方共享数据，并向客户表明分享信息的好处，那么便可建立信任。

监管机构对此仍然存有怀疑。史蒂芬·塞利格表示：“**有必要缓解创新和法规之间的冲突。**”到目前为止，金融科技带来的冲击主要针对零售银行，但如果金融科技创新真的开始影响金融服务业的其他板块，如资产管理和保险等，服务供应商将有必要综合解决信任问题，并且做到服众。值得注意的是，在德勤专题工作坊上，与会嘉宾提出的问题大部分都聚焦于私隐、安全和监管方面的担忧。

布莱特·金透露，Moven 公司在美国某个州份，成功证明公司发现欺骗性账户的能力和传统银行相比实在有过之而无不及，从而释除监管机构的疑虑，并赢得了它们的信任。公司成功获得用户信任，促使其获客率（下载应用程序后开户的人数百分比）从百分之八提升到百分之四十三。布莱特·金说：“Moven 公司的客户购置成本是银行分支体系的一部分。现今银行不愿意向监管机构透露信息，因为这可能意味着必须透露太多。但如果要和他们合作，你就不得不改变和他们共事的方式。”

另一大挑战则在于银行业的改头换面。未来的银行家将是程式编写人员，他们能开发电脑运算程式和编码，进而获取有价值的信息，并为客户提供实用的分析和建议。布莱特·金建议：“我们需要教导年轻人如何编写电脑程式。”

中国大陆和香港所面临的挑战，在于两地行业对预警信号并推进行业创新的关注。从诸多方面而言，以政策和法规作为出发点，中国大陆可以快速向前迈进。香港乃建基于实体企业模式，那么香港又能否通过经济多样化，以及自身向创新枢纽的转变（或可考虑推出“硅谷之龙”之称誉，或是将香港市场打造成“硅港”），从而跟上发展步伐，追求巨大机遇呢？史蒂芬·塞利格肯定地说：“像香港这种透明度高且法治健全的经济体将可保持优势，以上两者都是维系具创造力经济体的必要条件。”

金融服务业的就业状况的改变将无法避免。随着科技融入并贯穿整个服务，一些职位将会逐渐消失——比如银行柜员或者负责数码业务和银行卡业务的人员。金融机构将需要新的技能组合。陈峭总结说：“**我们正在做的是将银行服务进行分类，分类后的每一个流程都比之前做得更好。**”科技将渗透到整个金融服务业，无论是零售银行还是理财业务。如今的流程和客户关系都将出现彻底转型。那些拥抱变革并知道如何利用这种非凡而广泛转变的企业机构，都将会成为大赢家。

联系

联络我们以获取更多相关资料：



Chris Harvey
全球主管合伙人
全球金融服务行业领导人
电话：+852 2852 6555
电邮：caharvey@deloitte.co.uk



白杰庭
合伙人
中国金融服务行业领导人
香港企业管理咨询业务主管合伙人
电话：+852 2238 7819
电邮：tpagett@deloitte.com.hk

关于德勤全球

Deloitte（“德勤”）泛指德勤有限公司（一家根据英国法律组成的私人担保有限公司，以下称“德勤有限公司”），以及其一家或多家成员所和它们的关联机构。德勤有限公司与每一个成员所均为具有独立法律地位的法律实体。德勤有限公司（又称“德勤全球”）并不向客户提供服务。请参阅 www.deloitte.com/cn/about 中有关德勤有限公司及其成员所的详细描述。

德勤为各行各业的上市及非上市客户提供审计、税务、企业管理咨询及财务咨询服务。德勤成员所网络遍及全球逾150个国家及地区，凭藉其世界一流和高质量专业服务，为客户提供深入见解以协助其应对最为复杂的业务挑战。德勤拥有超过200,000名专业人士，致力于追求卓越，树立典范。

关于德勤大中华

作为其中一所具领导地位的专业服务事务所，我们在大中华设有22个办事处分布于北京、香港、上海、台北、成都、重庆、大连、广州、杭州、哈尔滨、新竹、济南、高雄、澳门、南京、深圳、苏州、台中、台南、天津、武汉和厦门。我们拥有近13,500名员工，按照当地适用法规以协作方式服务客户。

关于德勤中国

德勤品牌随著在1917年设立上海办事处而首次进入中国。目前德勤中国的事务所网络，在德勤全球网络的支持下，为中国的本地、跨国及高增长企业客户提供全面的审计、税务、企业管理咨询及财务咨询服务。在中国，我们拥有丰富的经验，一直为中国的会计准则、税务制度与本地专业会计师的发展贡献所长。

本通信中所含内容乃一般性信息，任何德勤有限公司、其成员所或它们的关联机构（统称为“德勤网络”）并不因此构成提供任何专业建议或服务。任何德勤网络内的机构均不对任何方因使用本通信而导致的任何损失承担责任。

©2015。欲了解更多信息，请联系德勤中国。

HK-0115C-15



这是环保纸印刷品