

# 物聯網時代的金融服務

## 持續性 增長

互聯網正帶來前所未有的機遇對諸多行業造成衝擊，金融服務業也不例外。隨著「物聯網」不斷崛起，促使日常生活的物件互聯，從而實現即時收發使用資訊和使用者交易資訊，這種衝擊將顯得愈發強烈。

在香港舉行的 2015 年亞洲金融論壇剛剛落幕，期間德勤中國金融服務行業領導白杰庭在德勤專題工作坊上表示：「我們看到了衝擊，但也看到了巨大的機遇」。以互動形式舉行的德勤專題工作坊在 2015 年 1 月 20 日舉辦，吸引超過 600 位嘉賓參加，並且邀得多位分別來自互聯網平台供應商、傳統實體企業、獨立智囊和政府部門代表，組成專家討論小組，就各項重要變革展開討論，包括行業新晉企業如何對金融服務業形成衝擊，以及傳統企業如何應對等。

移動銀行應用程式供應商 Moven 公司首席執行官及創辦人布萊特·金 (Brett King) 亦認同道：「目前，金融科技發展得如火如荼，科技正重新定義我們對金融服務業的想法。」Moven 也是全球領先的金融科技評價機構之一。

據布萊特·金預測，未來十年金融服務業迎來的變化將遠多於上個世紀的變化。他指出，2014 年金融科技佔全球股權投資增長（資本擴張）六個百分點，金額高達 1,000 億美元；其中香港僅佔總額的百分之零點一，遠遠落後。去年，單是比特幣的投資金額就達到了四億美元。阿里巴巴集團旗下第三方支付平台「支付寶」推出的線上貨幣市場基金「餘額寶」，在短短十個月內已錄得 900 億美元的存款額，成為通過非實體基金進行資產累積的最高記錄。

銀行認為，他們不僅要思考其組織、運作和營商的方式，而且通過支援發展能夠推動金融科技創新的生態系統，它們將可獲得可觀利益。布萊特·金表示，滙豐銀行、俄羅斯聯邦儲蓄銀行、西班牙對外銀行和西班牙國家銀行各自在金融科技方面投資逾一億美元，並尤為關注剛創業和創業早期的公司。倫敦和紐約已遠超美國矽谷，一躍成為為金融科技行業創造更多職位的領導者。

機會盡現眼前。到 2017 年，那些在千禧年踏入成年路的一代——即「千禧世代」——的收入將會高過「嬰兒潮世代」（出生於 1946 年至 1964 年）；到 2023 年，他們更將趕超「X 世代」（出生於 60 年代中至 70 年代期間）。「千禧世代」是首個在互聯網的陪伴下成長的新世代。布萊特·金說：「他們置身於科技發達的世界，他們使用的語言不同於上一輩人。他們對待銀行的方式也將不同於他們的父輩。」

如欲了解更多有關德勤中國於亞洲金融論壇的詳情，請瀏覽以下網址：  
[www.deloitte.com/cn](http://www.deloitte.com/cn)



為了強調這一點，布萊特·金指出，假若有人認為既然這一代人願意花錢去看那些播放預先錄音，並由替身表演的現場演奏會，那麼他們應該也願意去銀行，這種想法一點也不現實。如果要他們拿起筆來填表和簽名，難免會令他們有點抗拒親身到銀行辦理事情。堅持面對面提供服務似乎不切合現實需要，這一代人或許較傾向零真人互動的服務方式。

**布萊特·金認為：「那些仍然需要本人簽名的金融機構將深陷困境。他們需要制定計劃，來為這新世代提供服務。」**雖然如此，這也並不僅僅關乎千禧世代而已。通過金融科技，尤其是最新手機附加功能的快速開發和部署，金融機構可以採用全新方式服務 15 億「從未使用銀行服務」或甚少接觸金融服務的人群。

但是，科技會如何改變金融服務業呢？布萊特·金認為，我們仍然無法預知科技將帶來什麼衝擊。試想應用程式「優步」(Uber) 如何徹底變革計程車和租車行業，它不僅僅改變了服務的付款方式，更解決了繁忙都市的交通問題。由於人們會尋求辦法解決其所遇到的各種問題，繼而引發出類似的衝擊。以「優步」為例，就是因為人們無法在最需要時卻攔不到計程車或電召車而應運而生。

手機擁有強大的處理能力，用戶可通過手機進行網上交易，而不用像以前一樣必須親自去商店或銀行。布萊特·金解釋道：**「科技正在改變人們的行為。」**

銀行網點不會消失，但也不會像以前一樣獲得巨額收益，這一想法倒也合情合理。正是物聯網改變了遊戲規則。智慧手機的數量在今年有望突破 22 億，而這僅僅是個開始。德勤研究\*指出，具備近距離無線通訊功能的手機數量高達 6.5 億台，當中有百分之五用於零售網點店內非接觸支付交易的次數最少每月一次。試想一下，個中潛力實在是不容小覷。

越來越多的設備和其他物件，如日常用品、手錶、眼鏡、甚至衣服上都裝有感測器，可收集使用者的個人資訊、個人狀態以及交易資訊，並儲存資料甚至傳送給服務供應商。Gartner 預測，到 2020 年，全球將會有 260 多億聯網設備和用品。

人們開始使用智慧手環記錄運動鍛煉及健康資料，這些資訊可被轉發至醫療服務供應商甚至是壽險公司，從而幫助其定價和進行承保決策。電腦作出的醫療診斷比醫生更為準確。智慧筷子或餐具可以收集個人的用餐資料和營養攝入，並防止食用受污染的食品。顧客在汽車展示中心內，可通過由店家提供的眼鏡螢幕看到即時評估，在選車的同時了解自身財政能力可否負擔眼前車款。智慧手錶可以根據佩戴者銀行帳戶的餘額，建議其是否應該限制自己在商店的花銷。喝咖啡的人如果每天早上通過手機支付購買咖啡，將會知道自己當月花了多少錢在咖啡上。

通過資料收集和分析，金融服務平台將有助人們日常理財。客戶只需輕點手機按鍵或看一眼手錶，即可獲得所需資訊，從而作出明智的理財決定。布萊特·金認為：「幫助人們省錢的方式就是阻止他們花錢。」與客戶進行互動，乃是建基於企業對客戶的充分了解，並需保持流程順暢無阻，他補充道：「最佳建議就是能夠即時發送的建議。」用表格、郵寄文件和銀行卡進行銀行業務早已過時，對「千禧世代」而言尤甚。金融服務將通過移動設備和其他無需接觸的互動方式，成為無接觸的即時互動。



\* 2015 科技、傳媒和  
電信行業 預測報告

這一全新的金融科技世界已然成為現實。據平安銀行副行長蔡麗鳳透露，**中國正穩步走在互聯網和金融服務業整合的道路上，2015年可能是「突破性的一年」**。隨著手機和平板電腦的普及率分別達到百分之九十二和百分之五十四，中國在這個注重互聯的世界中佔據獨特地位。貸款業務已經可以接納網上申請及發放貸款。微眾銀行首席戰略官及董事會秘書陳峭則表示：「科技給銀行帶來了巨大的好處，包括成本更低，透明度更高，客戶體驗更高效、便捷和規範。」

然而，不管是成立已久或是新晉銀行，金融科技從業者仍須應對若干挑戰。新經濟思維研究院總裁羅強森 (Robert Johnson) 問道：「與錢相關的情感環境呢？**有一些根深蒂固的抗拒不得不克服。**」

蔡麗鳳認為傳統機構尚有優勢，她說：「傳統銀行會受到衝擊，但不會因此而消失。」銀行自然而然能夠獲得客戶的信任，實體銀行讓他們覺得有安全感。她解釋道：「擁有強大金融實力的銀行是經濟的基石，並且讓客戶保有信心。然而，所有傳統銀行都必須思考如何從實體企業轉變為互聯網企業。」

此外，美國商務部國際貿易美國商務副部長 史蒂芬·塞利格 (Stefan M. Selig) 認為私隱和安全的問題均為關鍵，他反問道：客戶是否願意將他們的交易信息記錄在案並與他人共用？他們願意和保險公司分享其健康數據嗎？然而，陳峭和布萊特·金則堅持認為，如果金融服務供應商承諾不與第三方共用數據，並向客戶表明分享信息的好處，那麼便可建立信任。

監管機構對此仍然存有懷疑。史蒂芬·塞利格表示：「**有必要緩解創新和法規之間的衝突。**」到目前為止，金融科技帶來的衝擊主要針對零售銀行，但如果金融科技創新真的開始影響金融服務業的其他板塊，如資產管理和保險等，服務供應商將有必要綜合解決信任問題，並且做到服眾。值得注意的是，在德勤專題工作坊上，與會嘉賓提出的問題大部分都聚焦於私隱、安全和監管方面的擔憂。

布萊特·金透露，Moven 公司在美國某個州份，成功證明公司發現欺騙性帳戶的能力和傳統銀行相比實在有過之而無不及，從而釋除監管機構的疑慮，並贏得了它們的信任。公司成功獲得用戶信任，促使其獲客率（下載應用程式後開戶的人數百分比）從百分之八提升到百分之四十三。布萊特·金說：「Moven 公司的客戶購置成本是銀行分支體系的一部分。現今銀行不願意向監管機構透露信息，因為這可能意味著必須透露太多。但如果要和他們合作，你就不得不改變和他們共事的方式。」

另一大挑戰則在於銀行業的改頭換面。未來的銀行家將是程式編寫人員，他們能開發電腦運算程式和編碼，進而獲取有價值的資料，並為客戶提供實用的分析和建議。布萊特·金建議：「我們需要教導年輕人如何編寫電腦程式。」

中國大陸和香港所面臨的挑戰，在於兩地行業對預警信號並推進行業創新的關注。從諸多方面而言，以政策和法規作為出發點，中國大陸可以快速向前邁進。香港乃建基於實體企業模式，那麼香港又能否通過經濟多樣化，以及自身向創新樞紐的轉變（或可考慮推出「矽谷之龍」之稱譽，或是將香港市場打造成「矽港」），從而跟上發展步伐，追求巨大機遇呢？史蒂芬·塞利格肯定地說：「像香港這種透明度高且法治健全的經濟體將可保持優勢，以上兩者都是維繫具創造力經濟體的必要條件。」

金融服務業的就業狀況的改變將無法避免。隨著科技融入並貫穿整個服務，一些職位將會逐漸消失——比如銀行櫃員或者負責數碼業務和銀行卡業務的人員。金融機構將需要新的技能組合。陳峭總結說：「**我們正在做的是將銀行服務進行分類，分類後的每一個流程都比之前做得更好。**」科技將滲透到整個金融服務業，無論是零售銀行還是理財業務。如今的流程和客戶關係都將出現徹底轉型。那些擁抱變革並知道如何利用這種非凡而廣泛轉變的企業機構，都將會成為大贏家。

# 聯系

聯絡我們以獲取更多相關資料：



**Chris Harvey**  
全球主管合夥人  
全球金融服務行業領導人  
電話：+852 2852 6555  
電郵：caharvey@deloitte.co.uk



**白杰庭**  
合夥人  
中國金融服務行業領導人  
香港企業管理諮詢業務主管合夥人  
電話：+852 2238 7819  
電郵：tpagett@deloitte.com.hk

## 關於德勤全球

Deloitte（“德勤”）泛指德勤有限公司（一家根據英國法律組成的私人擔保有限公司，以下稱“德勤有限公司”），以及其一家或多家成員所和它們的關聯機構。德勤有限公司與每一個成員所均為具有獨立法律地位的法律實體。德勤有限公司（又稱“德勤全球”）並不向客戶提供服務。請參閱 [www.deloitte.com/cn/about](http://www.deloitte.com/cn/about) 中有關德勤有限公司及其成員所的詳細描述。

德勤為各行各業的上市及非上市客戶提供審計、稅務、企業管理諮詢及財務諮詢服務。德勤成員所網絡遍及全球逾150個國家及地區，憑藉其世界一流和高質量專業服務，為客戶提供深入見解以協助其應對最為複雜的業務挑戰。德勤擁有超過200,000名專業人士，致力於追求卓越，樹立典範。

## 關於德勤大中華

作為其中一所具領導地位的專業服務事務所，我們在大中華設有22個辦事處分布於北京、香港、上海、台北、成都、重慶、大連、廣州、杭州、哈爾濱、新竹、濟南、高雄、澳門、南京、深圳、蘇州、台中、台南、天津、武漢和廈門。我們擁有近13,500名員工，按照當地適用法規以協作方式服務客戶。

## 關於德勤中國

德勤品牌隨著在1917年設立上海辦事處而首次進入中國。目前德勤中國的事務所網絡，在德勤全球網絡的支持下，為中國的本地、跨國及高增長企業客戶提供全面的審計、稅務、企業管理諮詢及財務諮詢服務。在中國，我們擁有豐富的經驗，一直為中國的會計準則、稅務制度與本地專業會計師的發展貢獻所長。

本通信中所含內容乃一般性信息，任何德勤有限公司、其成員所或它們的關聯機構（統稱為“德勤網絡”）並不因此構成提供任何專業建議或服務。任何德勤網絡內的機構均不對任何方因使用本通信而導致的任何損失承擔責任。

©2015。欲瞭解更多信息，請聯繫德勤中國。

HK-011TC-15



這是環保紙印刷品