

## 2018 銀行產業展望

對於全球銀行而言，2018 年將是加速轉型的一年，策略聚焦、科技翻新及營運靈活將是銀行在快速演進的金融產業中維持優勢的關鍵要素。Deloitte 全球特別在年初提出影響銀行產業長期成長的六大要素；目前銀行業者在數位轉型仍處於初始階段，起步之舉將是以五大業務趨勢檢視現況，以迎向長遠發展。

六大產業發展要素：

1. 改變以往偏重商品與銷售的僵化心態，轉向提供以客為本的服務。
2. 重擬商業策略與強化問責制度，以面對新的監管趨勢。
3. 適度技術外包並保留內部核心流程，以提升客戶體驗並兼顧成本費用。
4. 進行商業流程優化、創新設計及擬定策略時，應留意網路風險。
5. 運用開放式資料與架構有助於接軌金融科技，以面對新型態競爭者。
6. 重新規劃員工培訓方案，提供數位化工作環境將有效提升員工價值與體驗。

五大業務發展趨勢：

1. 消費金融：目標市場、商品組合及服務傳遞皆應發展行動通路策略。以既有存戶結合數位化服務，有助於保持獲利。此外，法規、科技及財務策略將會是數位化轉型的重要議題。
2. 企業金融：現階段企金業務仍透過大量人工與紙張作業，流程機器人(RPA)或區塊鏈等技術可簡化作業並降低錯誤及風險。輔助式科技與前端平台可有效協助業務人員交叉銷售，進而降低營運成本。

3. 資本市場：自動化及人工智慧將驅動差異化競爭，並對營運、人力及商業策略產生連帶影響。一旦貨幣政策轉趨緊縮，價格波動重現，已採行相關策略並擁有應變能力之業者在固定收益、外匯及大宗商品業務將具有優勢。
4. 支付：透過合夥或收購方式主動與數位業者合作、採取與其他銀行或第三方平台的 P2P 合作方案、面對並因應開放式結構(如開放式應用程式介面)及投入數據分析等策略，是銀行業者能適應支付業務快速演變的關鍵。
5. 財富管理：商品同質性及被動投資增加造成銀行財富管理業務在收費及獲利的壓力，平衡訂價、商品組合及服務傳遞等因子是業者需要面對的課題；數位化互動(如智能客服或客製化的投資決策等)將是客戶尋求多樣化財務解決方案的參考標準。