



王家其

翹騰投資管理首席營運官  
曾任職國際投行銷售及結構產品部，具多年公司培訓和教導CFA及FRM課程經驗。  
為美國康乃爾大學物理學博士，特許財務分析師及金融風險管理師。

風起雲湧

Columns  
美術：任耀楠

# FinTech衝擊實體銀行

**最**近一些本地政客批評一些地區的銀行分行數目太少，例如天水圍北只有一家分行。筆者聽到後覺得很奇怪，今天銀行服務大部分可在網上處理，加上銀行業務集中化，很多業務包括按揭根本不能在分行處理，只會代收文件，遞交相關部門，分行的價值已經大不如前。消費者應該熟悉及習慣互聯網的銀行模式。Apple Pay在香港7月才推出，最近競爭對手Android Pay也悄然推出，顯示FinTech已不再是未來式，往後的推廣速度只會愈來愈快。

## 機器人取代銀行人手

滙豐控股(00005)現時全球員工約26萬人。雖然比高峰期的30萬人下跌了10%，但在全球低息環境下，銀行收入受壓，銀行業利用科技代替人手減省成本將不可避免。銀行推廣電話服務只是第一步，因背後仍然需要一些員工跟客戶溝通。今年8月以新加坡為基地的星展銀行(DBS)宣布很快客戶可利用即時通訊軟件作戶口管理，銀行客戶將可在

WhatsApp或WeChat上利用語音處理銀行服務。這些科技就是以人工智能取代人手，增加銀行效率。

美國銀行(BAC)今個星期亦宣布，明年會推出人工智能軟件Erica。Erica不單容許客戶利用語音處理銀行服務，還會向客戶提供理財意見，例如應否將債務還清。在香港銀行工作的朋友暫時不用為失去飯碗擔心，因Chatbots以英語為主。中文，尤其是廣東話遠比英語複雜，要建立一套準確的中文語言識別系統仍需要時間。

## 美資銀行搶飲頭啖湯

當銀行利用機器人取代人手，成本下降，便可進入一些過去利潤不高的業務。今年7月，美國高盛集團(GS)開了一家網上銀行GS Bank，客戶只需2,500美元便可開戶。今個月高盛又推出了Marcus，一個P2P的平台，最低貸款只需2萬美元。過去很多消費者對網上金融猶豫，因對平台不熟悉。但假若由傳統大型銀行營運，消費者便沒有戒心，大大增加

了網上金融的普及性。

以往在高盛開戶口對很多人可說是遙不可及的事情，FinTech讓高端銀行以低成本營運網上銀行平台，將會是一個趨勢。最近瑞銀集團(UBS)在全球多國地區推出了Robo-advisory服務，UBS利用人工智能，向客戶提供投資意見。例如在英國，開戶口只需15,000英鎊，跟一般私人銀行的500萬美元有天淵之別。UBS的私人銀行全球第一，過去集中服務一群超高端客戶。Robo-advisory可讓UBS吸引一班接受高科技的年輕客戶。UBS明白這群年輕人某天可將成為UBS的私人銀行客戶。

筆者相信未來只有將高科技融入業務的銀行才有生存空間。在Apple Pay及支付寶的年代，銀行的重要性已大不如前。除了開戶口，一般人甚少去分行。很多人寧願在網上處理銀行事情，而不願到銀行排隊，這方面美資銀行有很大的優勢。第一，美資銀行的盈利健康，有資金投入發展FinTech；第二，不少FinTech的Startups在美國矽谷。美資投行若見到好項目，不單只會入股，甚至可能全面收購。在歐洲，UBS及Barclays相對比較進取。筆者相信這些機構都是未來銀行業的贏家。FM

**“未來只有將高科技融入業務的銀行才有生存空間，在Apple Pay及支付寶的年代，銀行的重要性已大不如前。”**