

純網銀沙丁魚還是鯨魚？ 創新體驗是關鍵

新唐人亞太台 2019-08-08

【新唐人亞太台 2019 年 08 月 08 日訊】金管會歷經四個月的審查，核發三張純網銀執照，成為金融圈一大話題，北威周四舉辦論壇，就有學者分析認為，歐美國家導入純網銀後，因為競爭，帶動實體分行減少，也讓刺激傳統改善營運模式。

傳統銀行得趕三點半，純網銀沒有實體分行，業務 24 小時全天候 Online，金管會核准三張執照，預計 2020 年陸續開張，但問題來了，台灣銀行 37 家，多數也有網路銀行服務。

共識科技 JOYSO 執行長 宋倬榮：「整體效益的話，其實純網銀我覺得可以做的，其實一般的、原本的銀行也都可以做。」

台灣大學管理學院副院長兼 EMBA 執行長 謝明慧：「台灣一般的業界來講，花了很多時間在產品的開發設計，但是使用者的洞察這一塊，其實是比較缺乏的，我覺得這個是未來(純網銀)面對一個很大的挑戰。」

純網銀面臨，既有銀行競爭，資安課題、營運模式都是挑戰！學者陳文華指出，歐洲銀行業在加入純網銀後，實體分行，快速減少超過一半，美國銀行業則因為純網銀的出現，刺激營運績效提升，學者肯定，純網銀將為產業帶來正向影響。

台灣大學商學研究所教授 陳文華：「其實對產業的發展，我覺得相對的是造成傳統銀行去重新思考，它跟客戶之間的關係到底是甚麼。你不能像台灣過去很多行業都葡式蛋塔效應，一看別人做甚麼，我就要跟著做甚麼。」

也確實有成本先天優勢，日本樂天純網銀，只用 640 名員工，在日本總共服務 720 萬客戶，台北富邦銀行 450 萬客戶，卻需要多達 8000 位員工才足夠。學者分析，純網銀更強調客戶導向，特別是 1990 年後，出生的 Z 世代。

台灣大學商學研究所教授 陳文華：「三家(純網銀)怎麼樣去找到自己的優勢，然後去找到它的優勢，可以去在台灣有多大的市場，那如果台灣市場不夠大，到底有沒有辦法進到東南亞市場或國際市場，去提供這些服務。」

台灣發展純網銀慢了 30 年，得從科技創新體驗下手，才能搶得先機。