

Fintech 浪潮的機會與挑戰

劉美玲（玉山銀行數位金融事業處資深協理）

在這科技快速發展的時代下，FinTech 已是國際趨勢，到底何謂 FinTech？是金融成分比較重要還是科技成分居多呢？中山大學財管系玉山金融講座邀請玉山銀行數位金融事業處資深協理劉美玲，分享對於現今 FinTech 浪潮所帶來的挑戰與機會的看法，劉美玲表示曾經與大陸相關業者交流，他們都認為 FinTech 當中主要還是以金融成分為核心，主因是唯有金融才需要被高度監理。

劉美玲指出，我們應該學習使用新的事物，就像馬雲曾說過：「很多人就輸在新事物，因為第一：看不見、第二：看不起、第三：看不懂以及第四：來不及」。而目前有三種力量正在改變以往的金融生態，那就是顧客、科技以及法規。顧客因為使用習慣的改變已經鮮少去分行辦理事務，而大數據、AI、AR 等科技的發展也被運用在金融分析上面，最重要的是牽一髮動全身的法規也正逐漸改變金融生態。

銀行的角色也轉型為領有金融執照的科技業，到底要如何因應這個浪潮以及需要什麼能力呢？「除了金融專業知識，另外也需要具備科技能力以及最重要的創新能力，而當中的科技能力不僅僅是程式的基礎，更需要能與 IT 人才溝通，並能善用程式語言解釋消費者需求的人。」，劉協理表示，現在發展最多的金融科技面向多是支付功能，因為支付的過程中，最容易直接獲取消費者的資料與數據，從而分析出使用者的消費行為。

就目前狀況來說，台灣的支付真的比中國大陸還差嗎？劉協理說：「支付這個金融交易行為並不落後，落後的只在於行動支付」，在台灣，電子支付比率大約為 26%、信用卡支付為 22%，其餘皆為現金交易，原因就是台灣提領現金非常方便，巷口的超商就能夠領錢，此外像是貨到付款、轉帳等也都非常快速，因此整體來看，台灣的支付並不比中國大陸落後。而行動支付落後國際的主因，是因為目前使用場所有限以及人民擔心安全性問題，沒有太大誘因去使用行動支付。劉美玲也強調，支付只是一種過程、手段，如何從中尋找價值才是目的。

目前金融科技浪潮下所衍生出的四大金融範疇，分別為：場景金融，在顧客的場景隨時隨地模擬所需要的金融服務；智慧金融，有溫度的 AI 互動服務；普惠金融，幫助顧客打造如同 VIP 般的量身服務；後勤金融，如同樂高積木般創新組合。在這四種範疇的運用下，重要的是讓數位服務能夠充滿溫度，並透過顧客意圖的分析，找出更多交叉行銷的機會。

最後劉協理表示，FinTech 本質不是金融也不是科技，而是滿足以客戶為中心的生活需求。並引用孫文的題詞，「世界潮流，浩浩蕩蕩，順之則昌，逆之則亡。」期許同學勇於嘗試新事物，學習各種新知識，透過多元學習達到創新，以適應這個金融科技的時代。