

第十二章、純網銀與開放銀行

前導影片

https://www.youtube.com/watch?v=0uDcwy78CJQ&list=PL9NZYN Ti48oAD6_uj2aNLK4zFmpKZ5sxj&index=13&ab_channel=%E9%87%91%E8%9E%8D%E7%A0%94%E8%A8%93%E9%99%A2TAB FChannel

架構

- 壹、純網銀之發展
- 貳、純網銀對金融業的影響、風險與與監理議題
- 參、開放銀行簡介
- 肆、主要國家開放銀行之發展
- 伍、開放銀行的機會與挑戰

壹、純網銀之發展

目前國際間主要的純網銀皆主打 1 天 24 小時、1 年 365 天全年無休的服務。

根據台灣中央銀行的純網銀定義：純網路銀行通常指沒有實體分行，所有金融服務均透過網路或行動管道進行之銀行。純網路銀行雖沒有實體分行，但純網路銀行還是可以設有區域實體客服中心，提供諮詢或客訴服務。

純網銀與現有網路銀行之比較

歐美國家最早出現純網銀服務

世界上最早出現的純網銀約出現於 1990 年。

第一家純網銀名字為 First Direct，1989 年 10 月於英國成立，接下來 Midland Bank 則是銀行業者第一家有 24 小時客服中心的服務（之後被 HSBC 收購）。

在美國第一個獲得聯邦存戶保險擔保的純網銀為 Security First Network Bank，於 1995 年成立，起源於肯德基州，後遷至喬治亞州，原為一家提供儲蓄服務的軟體公司，後來開發銀行提領、支付帳單、帳戶管理等功能，雖然獲利狀況不佳，最後被加拿大皇家銀行（RBC）收購，但其經營模式給與許多純網銀業者不少的啟發。

亞洲國家發展純網銀以日本、中國大陸及南韓為主

亞洲主要國家中，純網路銀行發展以日本起步最早。日本首家純網路銀行為 2000 年成立之 Japan Net Bank，發展至今已 8 家。就開戶數而言，前 3 大依序為樂天銀行、Japan Net Bank 及住信 SBI Net 銀行。

中國大陸首波純網路銀行，是 2015 年成立之騰訊集團的微眾銀行及阿里巴巴集團旗下的網商銀行，其後 2016 年及 2017 年分別有新網銀行及百信銀行陸

續成立。其中，微眾銀行與網商銀行快速壯大，2017年已分居全球50大純網路銀行前二名。

南韓於2017年4月首家純網路銀行KBank成立，Kakao Bank亦於同年7月開業。該兩家銀行雖然成立時間不長，但因有母集團既有客戶群為基礎，業務成長快速，2017年KBank與Kakao Bank分居全球50大純網路銀行之第9名及第18名。

2019年7月金管會開放3家純網銀執照，將來銀行、樂天國際商業銀行、LINE BANK

純網銀的股東成員背景大致可分4種

科技業創設者，具有創新之科技技術及營運模式等優勢

集團企業投資者，擁有企業龐大客戶群而有利於業務擴展

集團企業與銀行業合資者，兼具企業客戶群及金融專業之好處

金控公司投資者，具有金融集團客戶群及金融專業之利基

銀行	將來銀行	樂天國際商業銀行	LINE BANK
股東	中華電信41.9%、兆豐銀行25.1%、凱基銀行7%、全聯9.9%、新光人壽10%、新光銀行2%、新光保全1%、大台北瓦斯1%、關貿2.1%	日本Rakuten集團51%、國票金控49%	台灣連線金融科技公司49.9%、台北富邦銀行25.1%、聯邦銀行5%、渣打銀行5%、中國信託商業銀行5%、台灣大哥大5%、遠傳5%
優勢	本土團隊、唯一沒有文化差異隊伍、股東組成多元	18年純網銀經驗、日本已開始獲利、生態圈基礎穩固	消金銀行股東多、2,100萬的用戶基礎、資料落地台灣
劣勢	無成功經驗可循、用戶從「零」開始經營、缺乏既有生態系基礎	金融業股東組成較薄弱	用戶能否轉換成獲利仍未知

不同經營模式純網銀之營運特色

各種純網銀公司的股東結構來看，因為有不同的科技公司或者電信公司可能與金融公司結合，各有不同的營運優勢

強調科技創新及客戶體驗之模式，多是以歐美國家為代表

強調能提供消費者更完整的生態圈之模式，是以亞洲國家為代表

強調科技創新及客戶體驗之純網銀模式

大多出現在歐美國家的純網銀，因當地金融普及率較高，民眾不缺乏金融服務，故歐美純網銀純網路銀行推出十分便利的網路服務，並著重提供價格優惠的

金融服務及提升客戶體驗，以吸引年輕數位族群為主力客戶，提供優惠價格之存款、貸款或其他服務，並以新科技提升客戶體驗。

美國 Ally Bank 提供最優惠之存款服務，英國 Atom Bank 提供客製化行動銀行服務，德國 Fidor Bank 則強調社群金融。

提供消費者更完整生態圈的純網銀模式

大多是亞洲國家之純網路銀行，因股東成份由電子商務、電信、通訊軟體、零售業或金融控股公司所共同投資設立，這樣所建置的服務平台其運用主要股東綿密業務網絡及龐大客戶群，並結合物流、金流及資訊流建立完整之營運生態圈，可利用大數據資料進行信用評估以及分析個人特質，並可設計獨特的金融商品，進行精準行銷。

中國微眾銀行(We Bank)，是中國大陸首家純網路銀行，主要提供信用貸款，主力商品為微粒貸(個人信貸)及微車貸。

貳、純網銀對金融業的影響、風險與與監理議題

一、純網銀對傳統銀行及金融體系之可能影響

部分業務已侵蝕傳統金融體系：依據法國零售銀行協會 Efma-Infosys Finacle(2017)對全球 150 家銀行進行調查，在金融科技盛行下，傳統銀行認為最大競爭威脅來自大型科技公司(如 Google、Facebook、Amazon 等)、金融科技新創公司及小型純網路銀行，尤其是支付、借貸等業務最受影響，顯示純網路銀行已對傳統銀行帶來一定程度之威脅。

對傳統銀行有鯰魚效應：純網路銀行將挑戰傳統銀行之業務經營，並連帶驅動金融業與資訊科技業合作，可提高整體金融業競爭力。而傳統銀行在競爭壓力下將被迫增加網路銀行服務，甚至促其商業模式轉型，使傳統銀行之網路銀行業務與純網路銀行業務之界線漸趨模糊。

二、純網銀面臨之風險問題

純網路銀行雖高度運用各項新金融科技，但其本質仍是銀行，業務內容亦與傳統銀行大致相同，故傳統銀行之風險如策略、信用、市場、作業、流動性、聲譽等風險，純網路銀行亦同樣面臨，但由於純網路銀行之所有金融服務完全透過網路/行動管道，使其風險內涵與傳統銀行或有所差異。

金融科技對銀行業(含純網銀)所帶來之風險

三、主要國家對純網銀的監理

歐美國家對純網路銀行之監理與傳統銀行無重大差異，未訂定特別監理法規，主要遵循「有效銀行監理之核心準則」。若純網路銀行涉及吸收存款，均須申請銀行執照，且多已參加存款保險，並適用與傳統銀行相同的金融監理規範。

中國大陸：民營銀行(含純網路銀行)之單一民營股東持股上限為 30%，且發

起人應自願承擔破產清算時的剩餘風險，並於開業前制定銀行復原及清理計畫。

南韓：適用銀行法規定，限制單一非金融業之持股上限為 10%，以避免財閥勢力過度擴張，惟近年該國主管機關對該項持股上限是否提高有不同看法，迄今仍無定論。

日本：回歸銀行法，對純網路銀行無特別限制。

香港：金融管理局(HKMA)於(2018)年 5 月發布「虛擬銀行的認可」指引，規定虛擬銀行須適用傳統銀行相同之監理準則，最低資本額為港幣 3 億元，並要求銀行或信譽良好受監管金融機構應持有最少 50%股份，且至少設置 1 家實體辦事處及於申請時提交退場計畫。

純網銀的股東背景中有電子商務、電信、金融機構等策略夥伴來共同合作，運用其原有龐大客戶群能更精準推廣業務給需要的消費者。

純網銀要能提供有安全、效率、創新的客戶體驗，這樣的純網銀業者才能吸引客戶並取得客戶信賴，經營也才有機會成功。

若純網銀僅提供較佳的存放款條件而無其他利基，只會陷入價格競爭的紅海，此種營運模式未必能長久經營。

參、開放銀行簡介

一、開放銀行定義

讓帳戶資訊主控權還給消費者，消費者有權決定讓其他銀行或非銀行第三方服務提供者(Third-Party Service Providers, TSPs)的合作，藉由開放應用程式介面(Application Programming Interface, API)共享金融數據資訊，與第三方機構平台構建應用程序及服務，並合作開發相關之應用程式(App)，為客戶提供更多財務服務，使消費者可以獲得更為多元的金融服務。

服務內容

共享金融業原本就有的金融服務及內涵包含產品、服務、技術、消費者財務狀況、授信條件等

關鍵是這些資訊在用戶的同意之下，也就是將資料權還給用戶，讓用戶自行決定是否願意接受金融業者，或非金融業者所提供的金融服務，例如定存、信用卡、貸款、借款、保險、證券基金等

二、金融數據

大致分為公開數據、帳戶及交易數據、客戶增值數據、聚合數據、商業敏感數據等五類

開放銀行所涉及之資料，主要為公開數據、帳戶及交易數據兩類，而第三方服務提供者對於銀行數據之權限，分為讀取權及寫入權，皆須透過開放 API 取得權限。

金融數據類型

三、開放銀行的益處

開放銀行對於銀行而言，能與非金融業者創造新的商業模式，藉此找尋潛在商機

對於這些第三方服務提供者而言，優勢是不用再花時間和成本，在蒐集使用者的相關資訊，反而能將資源投入在創新科技上

對消費者而言，則是獲得更多元的金融服務及客戶體驗。開放銀行在理想上，對客戶、對金融科技公司、對金融業都是有益的

開放銀行的三贏局面

四、何謂 API?

開放銀行如何做到資料共享，這時候不得不討論 API；這項成熟的技術扮演了關鍵角色。

API 就是我們所說的應用程式介面，或是應用編程介面，就是軟體系統不同組成部分銜接的約定

API 就像一個介面，可以幫助工程師節省往返收集資訊的時間，並且迅速達到使用者的目的。

簡單地說，API 是接收要求的信差，告訴系統你要做什麼，再把系統的回應送回給你。

金融 API

金融 API 提供金融相關資料交換的標準，包含借貸內容、投資組合、消費模式，一直到風險偏好程度都算。

一些我們生活常常面臨的消費或交易請求，像是支付、資金或證券轉帳、貸款、保險買賣、帳務紀錄等。

上述這些應用程式介面和一般常規及非傳統金融服務技術對接，聯結眾多用戶。

何謂 Open API?

開放應用程式介面(Open API)係指一個可公開取得的應用程式介面，提供開發人員透過程式化存取一個專有的軟體應用程式。

API 是管理一個應用程式如何和另一個應用程式溝通與互動的一組要求，它也可以允許開發人員存取一個程式的特定內部功能。

提供 API 的好處

提供 OpenAPI，政府部門或金融業者可以獲得以下幾點的好處：

- 1.增加服務的可及性：讓第三方單位可以整合或簡化機關或金融業者所屬的資料與內容。
- 2.節省時間：機關或金融業者只要更新一次資料或內容，API 可以自動地在網站、行動平台與社群媒體等多個位置上自動更新。
- 3.節省成本：讓第三方創新者使用資訊和服務進而創造新的、有用的產品，而此

產品是超出原本的範圍或預算之外。

4.加速產品的開發：藉由內容的重整和開放使用，讓內部團隊和合作單位增進產品開發的速度。

5.建立市場：藉由改善機關或業者在資源上的使用，如健康、經濟、能源、教育、環境資源，提供企業在此基礎上建立市場。

肆、主要國家開放銀行之發展

一、歐盟

為促成異業競合進而鼓勵金融創新，歐盟於 2016 年通過「第二號支付服務指令(Payment Service Directive 2, PSD2)」，規定自 2018 年 1 月 13 日起，在客戶授權下，銀行必須透過開放應用程式介面允許第三方服務提供者(TSPs)進入客戶資料系統，存取客戶既有的銀行帳戶資料，並對個人及商店進行支付業務，亦可在安全認證下將客戶各家銀行的帳戶資料整合，銀行不得拒絕。

PSD2 不只是要求開放銀行資料，也同時提出了更嚴格的安全規範和要求，歐盟之後將提出 PSD2 監理技術標準(Regulatory Technical Standards, RTS)，要求銀行業者必須採取更強安全機制的技術要求。

二、主要國家開放銀行之發展-英國

英國從 2018 年 1 月執行開放銀行。其中英國競爭及市場署(Competition and Markets Authority, CMA)要求 9 大銀行須建立 API 開放標準，使第三方平台在客戶的同意下，從銀行獲得個人和企業的帳戶和金融交易資料，各銀行皆積極布局下一步，因應市場即將產生的變化。

PwC 報告指出，未來英國銀行業將會朝高模組化和多元化發展，新創公司將提出新的服務或產品，每項金融產品會走向模組式的完整服務，無論是在支付、借貸或投資領域。

開放銀行的安全性一直是大家在意的議題，英國利用開放 API 的第三方皆須通過英國金融行為監管局(FCA)認證，資料提供予第三方前需經消費者同意，消費者亦可隨時反悔取消同意。

三、主要國家開放銀行之發展-澳洲

澳洲政府宣布於 2019 年第三季，開始分階段實施開放銀行業務。第一階段將由澳洲聯邦銀行(Comm Bank)、澳新銀行(ANZ)、西太平洋銀行(Westpac)、澳洲國民銀行(NAB)等四大銀行率先試行，四大銀行囊括澳洲金融業約 9 成 5 的市占率。

開放銀行資料為澳洲政府設定率先運用消費者資料權的第一個產業，之後還會將資料權之開放，逐步推廣至能源、電信等產業。

四、主要國家開放銀行之發展-香港

香港金融管理局(HKMA)則於 2018 年 7 月 18 日公布銀行業開放 API 框架，並於 7 月 23 日在 HKMA 網站開放 API，首批 50 組金融數據和重要資訊包含港元匯率和利率、銀行體系和外匯基金的統計數據，以及新聞稿和收銀車日程表等。

根據框架文件指引，將依據資料之風險程度及敏感度，分四個階段逐步開放 API。

第一階段開放查閱銀行產品和服務資料，例如，使用第三方應用程式可查閱銀行發出的存款利率和信用卡優惠；

第二階段開放申請銀行產品，例如使用第三方應用程式可直接申請由銀行發出的信用卡；

第三階段開放帳戶資訊；

第四階段將開放財務交易資料。

五、主要國家開放銀行之發展-新加坡

新加坡金融管理局(MAS)已成立金融數據 API 註冊中心，推動各金融機構積極加入數據共享。該中心有 6 大類，134 個 API 接口。花旗銀行、新加坡華僑銀行(OCBC)和渣打銀行(Standard Chartered)是該中心 3 家主要的數據共享銀行。

藉由建構銀行 API 第三方串接平台，金融科技公司和銀行的關係由競爭轉為合作，共同構成了共生共存的金融生態圈，可帶來更多創新，打造出好的夥伴關係及強大的生態系。

六、我國因應開放銀行之政策

目前我國之財金資訊公司建置「API 雲端繳費服務平台」，使客戶可透過各金融機構之網路銀行或 App 使用「全國繳費網」查詢及繳納公共事業費用，在概念及做法上已與開放銀行相當類似。

金管會為因應趨勢及監理所需，已於 2018 年 10 月邀集銀行公會、聯合徵信中心、財金資訊公司及銀行業者等，就開放銀行之實務運作交換意見。金管會目前做法，傾向參考香港及新加坡做法，鼓勵銀行以自願自律方式推動，並請銀行公會研議適合辦理開放銀行之業務範圍，與銀行及 TSPs 合作之自律規範內容，及請財金資訊公司研擬有關開放銀行所涉開放應用程式介面(Open API)之技術標準及資安標準。

目前共識是初期只開放提供非交易面的金融產品資訊整合為主，以提高金融商品及服務等資訊可及性，之後將持續參酌各國推動情形，研議逐步推動開放銀行的服務範圍。

有關推動開放銀行服務所牽涉之法規修正，將視開放銀行可能涉及之銀行資料範圍、銀行與 TSPs 合作模式等，適時檢視並修正相關法令規定，取得金融創新與客戶保護之間的平衡。

台灣若要推動開放銀行，必須兼顧到風險管理、消費者保護和適法性。現階段每個人對資安意識的觀念越來越強，固然可參考國際經驗，但必須兼顧台灣民情和實際需求來推展。

我國主管機關在推動開放銀行方面，將審慎評估潛在風險，並採行符合我國金融市場環境、產業發展策略之適當措施，以期在金融創新、客戶權益保障間取得適當平衡。

七、開放銀行的機會

開放銀行對傳統銀行帶來至少三項機會，分別是：金融服務的創新、強化市場競爭力、以及風險管理。首先在創新面，開放銀行提供銀行強化目前服務的能力，即銀行延伸、擴充現有產品，或者在第三方服務提供者的協助下，將既有的資料作更深更廣的利用。

其次，開放銀行提供一個標準化共享服務的模式，傳統銀行可以與其他參與者，透過跨平台串聯，強化其優勢的產品的曝光，提升其競爭力。

在風險管理方面，開放銀行的訊息共享功能，可望在詐欺預防、KYC(了解你的客戶法規)及反洗錢方面，達到更有效率更整合的提升效果。

伍、開放銀行的機會與挑戰

首先，開放銀行可能使傳統銀行中介角色面臨被弱化的風險。可以預期在不久的未來，銀行某些客戶將因為開放銀行而流失，因此銀行如何保住現有客戶，將是一大挑戰。

其次，透過開放銀行業務，銀行的敏感數據有可能延伸到銀行體系之外，可能的詐騙、數位入侵(digital intrusion)、冒充或非法使用資料、及客戶隱私權等風險隨之而來。因此，銀行的課題在於如何發展一套完善的治理控制機制，以確保資安風險不受威脅。

本章重點複習

與傳統銀行相比，純網銀的開戶通常可以用手機完成身分認證，並可以在線上完成各種金融服務。

許多歐美純網銀業者主打的金融服務強調手續費價格優惠，並提升客戶體驗，以吸引年輕人來使用。

亞洲國家的純網銀業者則大多是強調能提供完整生態圈，可利用大數據資料進行信用評估以及分析個人特質，可設計獨特的金融商品並進行精準行銷。

了解開放銀行對金融機構的競爭優勢在哪裡，透過開放應用程式介面共享金融數據資訊，與第三方機構平台構建應用程序及服務，並合作開發相關之應用程式，為客戶提供更多財務服務，使消費者可以獲得更為多元的金融服務。

進一步了解，開放銀行可能使傳統銀行中介角色面臨被弱化的風險，以及可

能的詐騙、數位入侵、冒充或非法使用資料、及客戶隱私權等風險隨之而來。因此，銀行的課題在於如何發展一套完善的治理控制機制，以確保資安風險不受威脅。

熟悉主要國家開放銀行之發展，進而達到金融創新與競爭優勢。

練習題：

- ()24.有別於現有的分行，下列何者是未來可能的新型態分行？(A)咖啡店分行 (B)總行營業部(C)外匯指定分行(D)國際金融業務分行（第一屆）
- ()41.下列何者非屬互聯網金融業者發展金融服務之優勢？(A)創造支付場景／情境的能力(B)資金實力(C)擁有大量顧客群及交易資料（包括電商等交易數據）(D)與顧客的交易／往來頻次勝於一般的金融業者（第一屆）
- ()42.有關自適應 RWD(Responsive Web Design)的敘述，下列何者錯誤？(A)是一項網頁設計開發技術的趨勢(B)以百分比方式及彈性畫面設計，在不同解析度下改變網頁頁面佈局排版(C)讓不同的設備都可正常瀏覽同一網站，提供最佳的視覺體驗(D)由企業自行開發的網頁格式，符合企業自我需求（第一屆）
- ()50.下列敘述何者錯誤？(A)全方位通路是建立在海量資料的基礎上(B)純數位銀行已全面取代傳統具有分行網路的銀行(C)許多歐美銀行開始廣設微型分行(D)許多分行轉型失敗在於「為技術而導入技術」（第一屆）
- ()25.下列哪一種實體分行型態是為特定的客戶族群或特定的區域提供完整的金融服務？(A)旗艦分行(B)衛星分行(C)自助化服務中心(D)僅有傳統提款機的無人分行（第二屆）
- ()39.下列何者是整合性服務與線上線下服務的最大賣點？(A)提供客戶搜尋服務(B)提供有價值且可黏著客戶的服務(C)將服務由線下搬到線上(D)提供客戶優惠服務（第二屆）
- ()50.下列敘述何者正確？(A)Frank 為新加坡獨立的純數位銀行(B)Simple 為美國合眾銀行推出的次品牌(C)Hello Bank 為法國巴黎銀行推出的數位子銀行 (D)Fidor Bank 將資訊集中在結合實體分行共同行銷（第二屆）
- 補充：Frank 為新加坡華僑銀行 OCBC 的次品牌數位銀行，Simple 為美國合眾銀行結合實體分行共同行銷，Hello Bank 為法國巴黎銀行推出的數位子銀行其不具備銀行執照，Fidor Bank 是德國的純數位銀行
- ()51.數位銀行依是否具備下列哪些分類可分為四種類型？(A)獨立商品銷售與行銷、分行數、服務通路、銀行執照(B)獨立商品行銷、服務通路、分行人數、營運中後台(C)獨立商品銷售與行銷、服務通路、營運中後台、銀行執照(D)獨立商品行銷、系統運作、服務通路、銀行執照（第二屆）
- ()26.有關純數位銀行兼具德國銀行執照的 Fidor Bank，下列敘述何者錯誤？(A)具有實體的實體通路(B)資源集中在社群金融為其特色(C)Banking with Friends 為該銀行口號(D)將儲蓄與信貸的年利率結合該銀行 Facebook 粉絲團按讚數連動以達社群行銷目的（第三屆）

- () 51.智慧分行轉型方案首應著手進行者為下列何項？(A)數位內容設計(B)分行整體設計原則(C)確認主要業務情境(D)數位科技解決方案（第三屆）
- () 24.實體分行如為使用全自助化設備的無人分行或以遠程視訊櫃員機和客服人員互動者，係屬下列何種分行型態？(A)旗艦分行(B)衛星分行(C)機場分行(D)高科技分行（第三屆）
- () 25.日本主要銀行依據其總務省統計局 2014 年家計調查年報，開始重視下列何種新藍海市場？(A)孩童金融(B)少年金融(C)青年金融(D)銀髮金融（第三屆）
- () 50.請問法國巴黎銀行所成立之 HelloBank 數位子銀行，不具有下列何種獨立項目？(A)商品銷售與行銷(B)服務通路(C)營運中後台(D)銀行執照（第三屆）
- () 23.為了讓客戶可隨時隨地使用任何裝置存取，在通路之間享有一致的經驗，請問銀行就通路轉型應採用下列何項策略？(A)全通路(B)多通路(C)實體通路(D)數位通路（第五屆）
- () 22.實體分行轉型態樣，如：旗艦分行、衛星分行等，其所據以決定之因素，下列何者錯誤？(A)銀行賦予任務(B)增加分行數量(C)目標客戶群(D)分行所在地理位置（第五屆）
- () 24.日本 Resona Bank 在分行導入新的現金櫃員機設備，為便於辨識身分，提供誘因使客戶儘量採用何種身份認證方式？(A)印鑑(B)簽名(C)指印(D)密碼（第五屆）

補充：Resona Bank 理索納銀行是一家成立於 2001 年 12 月，它是由前大和銀行控股與朝日銀行兩個城市銀行合併後正式成立的

- () 25.按數位銀行類型分類，下列何者為數位子銀行不具備的條件？(A)服務通路(B)銀行執照(C)營運中後台(D)獨立的商品銷售與行銷（第五屆）
- () 43.數位通路行為蒐集經營的目的是強化兩大主題，下列何者完全正確？(A)理解訪客特質、建構風險管理(B)理解訪客特質、管理網站內容與功能分析(C)建構風險管理、自然語言處理分析(D)自然語言分析、管理網站內容與功能分析（第五屆）
- () 44.下列何者為數位通路行為分析與互動行銷的概念？(A)一般行銷行為是採取分群分銷的概念，只要把金融機構中的客戶分為數群，在數位通路中替每一分群設計不同的行銷文案內容即可(B)透過資料分析來介定客戶的往來屬性，透過數位行為分析來預測客戶意圖，透過線上線下通路互動整合行銷來影響客戶，才是完整的互動行銷的概念(C)有許多第三方行銷分析公司進行社群媒體行為分析，也有許多應用選項可供選取，應用這些選項，在客戶應用社群媒體時即進行行銷，即為互動行銷的概念(D)把客戶從線上通路導流到線下實體通路，便可稱為互動行銷（第五屆）
- () 50.請問全通路銀行所具特色，下列何者正確？A.以銀行為中心 B.著重與客戶互動 C.預測需要與喜好 D.服務導向架構(A)僅 AB(B)僅 BC(C)僅 CD(D)僅 AC（第五屆）

補充：A.以客戶為中心 D.建立在海量資料、後臺互動參與系統

- ()26.依銀行智慧分行轉型方案，請問在使用者介面設計上，下列何者是最主要的考量因素？(A)便利行員操作(B)加速電腦運算(C)從防弊監控設想(D)從關懷客戶優質體驗（第五屆）
- ()51.銀行智慧分行轉型方案確認主要業務情境時，下列何者係「根據銀行業務發展策略，在銀行分行功能佈局中充分考慮未來業務發展的需要」？(A)整體性(B)協同性(C)差異性(D)前瞻性（第五屆）
- ()19.銀行業數位行銷的相關敘述，下列何者錯誤？(A)根據統計，沒有銀行業者利用雲端數位行銷而成長擴增消金業務量(B)數位行銷是針對使用個人電腦、智慧型手機、平板電腦等電子裝置的使用者所操作的行銷(C)數位行銷讓我們設計及提供給顧客量身訂做的體驗式行銷變得可行(D)數位行銷之所以深受銀行業重視，是因為它比實體通路更容易追蹤與分析顧客的活動軌跡（第六屆）
- ()13.最早應用電子郵件(e-mail address)，做為使用帳號，用以辨識用戶間身分，打破傳統金融機構轉帳匯率的不便利，是下列哪一個行動支付平台？(A)歐付寶(B)PayPal(C)支付連(D)支付寶。
- ()51.有關通路轉型的敘述，下列何者錯誤？(A)台灣準備在 2019 年發放的兩張純網銀執照就屬於數位銀行類型中的「純數位銀行」(B)通路是建立在海量資料基礎上，此技術能夠管理與分析各式各樣的資料(C)日本將舉辦 2020 年的奧運會，BTMU 三菱東京日聯銀行引進機器人，希望透過機器人來處理海外觀光客業務(D)從多通路進化到全方位通路意味著將注意力轉移到與客戶的互動上（第六屆）
- 補充：多通路（Multi-channel）：企業發展多種通路，包括：實體店面、網路商店、行動購物等，與消費者進行溝通。例如：一家公司同時擁有實體店面與網路商店，選項(B)應該是全方位通路才對。全方位通路是建立在海量資料基礎上，此技術能夠管理與分析各式各樣的資料
- ()50.有關全通路銀行業務之敘述，下列何者錯誤？(A)以多通路策略為建立基礎(B)在通路之間享有一致的經驗(C)著重在交易的執行，處理的是客戶的顯性需求(D)著重在互動，處理的是交易背後的動機和背景，找出客戶的潛在喜好。
- ()24.有關多通路與全通路的異同之敘述，下列何者為錯誤？(A)以銀行為中心 vs. 以客戶為中心(B)交易 vs. 互動(C)滿足需求 vs. 預測需要與喜好(D)產品導向架構 vs. 服務導向架構（第六屆）
- ()24.下列何者非屬智慧分行轉型方案？(A)使用者行為研究(B)數位內容及使用者介面設計(C)數位內容及使用者介面設計(D)確認主要業務情境（第七屆）
- ()5.有關數位通路資料的分析，下列敘述何者正確？(A)高流量網站才能夠帶來高收入(B)透過可識別碼，能夠追蹤客戶在網路的行為(C)數位通路行為分析能夠取代傳統數據或資料倉儲分析(D)數位通路行為搜集器能有效蒐集使用者情感、語意等資訊（第七屆）
- ()50.下列哪一種實體分行型態是為特定的客戶族群或特定的區域提供完整的金融服務？(A)旗艦分行(B)衛星分行(C)自助化服務中心(D)僅有傳統提款機

的無人分行（第七屆）

- ()7.金融機構一直希望擁有全通路的客戶 360 度視圖的主要關鍵原因中，不包含下列何者？(A)獲得新客戶(B)找尋新的產品(C)和現有業務來往的客戶保持共同成長的關係(D)保留高利潤高價值的客戶（第七屆）
- ()9.跨通路提供個人化的行銷應用，其主要的框架為：(A)常在公眾媒體曝光，如電視廣告、公車車體廣告，即可達到效果(B)運用新聞置入報導本公司的品牌，即可達到效果(C)建立與客戶的對話機會，強化客戶關係與客戶忠誠度及建立客戶終身價值(D)產品設計的好，客戶就會上門，應強化商品的研發與分支機構的門面，就會有足夠的行銷效果（第七屆）
- ()23.有關銀行全通路之敘述，下列何者錯誤？(A)全通路以客戶為中心(B)多通路為全通路的重要基礎(C)全通路著重客戶的互動與超越期待(D)全通路所建立的互動系統，應求資料 100% 完整準確（第七屆）
- ()1.金管會於 2019 年 7 月 30 日核准幾家純網路銀行業者之設立，透過其發揮鯰魚效應，帶動業界發展以消費者為中心的數位化、行動化之服務？(A)一家(B)二家(C)三家(D)四家（第八屆）
- ()31.有關開放銀行的敘述，下列何者正確？(A)只要是對消費者有利，不須消費者同意，銀行就可以開放共享(B)帳戶者資訊是銀行資產，由銀行決定是否開放分享(C)帳戶資訊主控權是消費者的，由消費者決定是否開放分享(D)公開數據的開放分享，需要取得消費者的同意（第八屆）
- ()31.依據央行定義，下列對純網銀敘述何者錯誤？(A)無實體分行(B)無實體客服中心(C)所有金融服務均透過網路進行(D)服務手續費較低（第九屆）
- ()32.開放銀行為傳統銀行帶來的機會不包括下列何者？(A)風險管理(B)金融服務的創新(C)增加利息收入(D)強化市場競爭力（第九屆）
- ()31 有關純網銀與傳統銀行網銀的比較，下列何者錯誤？(A)純網銀設有總行(B)純網銀可在線上完成開戶(C)純網銀「服務手續費」較低(D)純網銀營業時間較長（第十屆）
- ()32 依據法國零售銀行協會(2017)調查，純網銀等金融科技業對銀行業影響最大的業務為下列何者？(A)理財業務(B)支付、借貸業務(C)保險業務(D)企金業務（第十屆）
- ()56 有關開放銀行的敘述，下列何者錯誤？(A)係將帳戶資訊的主控權還給消費者(B)消費者有權決定讓其他銀行或非銀行的第三方服務提供者獲得自己帳戶資訊的權利(C)消費者往往要與第三方業者簽署授權 Private API 的權限，以共享數據(D)消費者可獲得更為多元的金融服務（第十屆）
- ()33 開放銀行主要牽涉到下列哪兩類的金融數據資訊共享？(A)公開數據、聚合數據(B)帳戶及交易數據、商業敏感數據(C)客戶增值數據、聚合數據(D)公開數據、帳戶及交易數據（第十屆）
- ()7.臺灣準備在 2019 年開放的純網路銀行，其執照條件下列何者正確？(A)發起人及股東應有金融業(B)發起人不得為外國金融機構(C)最低實收資本額為

- 新臺幣 200 億元(D)性質只須符合銀行法中任一類型銀行定義即可(土銀 107)
- ()4.有關全通路銀行(Omni-Channel)業務的敘述，下列何者錯誤？(A)建議銀行對數位與實體的通路不可偏廢(B)銀行推動分行轉型時，應依銀行的策略目標，先決定科技與設備的導入，再優化互動模式、設計業務流程，最後由客戶與行員去體驗(C)銀行必須捨棄以銀行為中心的觀點，改採以客戶為中心的觀點(D)銀行必須從滿足客戶需求提升到預測需要與喜好(土銀 107)
- ()6.有關開放式銀行或金融 Open Banking 敘述，下列何者錯誤？(A)開放客戶資料所有權以及客戶資金移動的權利(B)客戶因此喪失自我金錢與資訊掌握(C)不用再進入銀行，即能獲得金融服務(D)可刺激金融創新(土銀 107)
- ()20.下列數位銀行的類型中，何者係共用母銀行的營運中後台？A.純數位銀行 B.數位子銀行 C.數位分行 D.數位次品牌(A)AB(B)BC(C)CD(D)AD(土銀 107)
- ()29.全球首家以網路銀行冠名的金融組織，於何年正式在美國亞特蘭大市營運？(A)1993(B)1995(C)1997(D)1999(臺銀 108)
- ()41.有關全通路(Omni-Channel)的銀行業務敘述，下列何者正確？(A)全通路業務是建立在交易紀錄的基礎上，多通路業務是建立在系統互動的基礎上(B)全通路業務是建立在大數據分析的基礎上，多通路業務是建立在服務導向架構基礎上(C)全通路業務是以銀行為中心的，多通路業務是客戶為中心的(D)全通路業務是用來取代多通路業務的(臺銀 108)
- ()36.純網銀已經在國內積極準備運作。下列何種敘述不是純網銀的特色？(A)純網銀的起動者可能不是來自金融業(B)純網銀會將金融業務以數位化方式經營(C)純網銀就是經營數位資產的金融機構(D)純網銀可能作異業聯盟，創造跨領域的產業生態(臺銀 108)