

虛擬銀行疫下崛起

挑戰傳統銀行言之尚早

2019年上半年，香港金管局陸續發出8張虛擬銀行牌照，過去一年多的新冠肺炎疫情打擊全球經濟，難得這8家虛銀均未受影響，並在去年順利開業。根據香港金管局資料，截至去年年底，香港所有虛銀累計已開設約42萬個戶口，吸收存款150億元，貸款金額約10億元，不過，相對於本港存款總額7.31萬億元而言，虛銀所佔的市場份額，顯然微不足道。虛銀崛起之路，可謂前路漫漫道阻且長。

香港商報記者 姚一鶴

傳統銀行普遍歷史悠久，商業模式、電腦系統，以至於工作流程都以面對面服務為出發點，顧客都需要親身到銀行辦理服務。相比之下，虛擬銀行一開始便以數碼銀行為本位，虛銀沒有設立分行，省下租金及門市人力成本，客戶只需使用手機虛銀應用程式，便可以一站式辦理開戶、設立定期存款、轉帳等手續。

華大證券首席宏觀經濟學家楊玉川表示：「個別虛擬銀行在審批貸款過程運用大數據及自動化批核流程，毋須客戶提交文件都可以批出貸款，而且流程由申請到過數，最快5分鐘已經可以完成，效率媲美財務公司，息率卻低不少。」

眾安銀行客戶存貸款佔比最大

根據香港金管局披露資料，截至去年年底，香港所有虛擬銀行累計開設了42萬個戶口，共有存款150億元，貸款金額約10億元。在8家虛擬銀行中，又以眾安銀行暫時領先，其客戶數、存款和貸款佔比分別為52%、40%和65%，這三項核心指標在一眾虛銀中佔比最大。

作為香港第一間開業的虛銀，眾安銀行漸漸為港人認識。在農曆年期間，眾安銀行推出電子利是推廣活動「千萬利是賀牛年」反應熱烈。由年廿九到年初三，電子利是的使用次數超過14萬封，金額超過1000萬元。截至2020年12月31日，眾安銀行用戶已經超過約22萬。眾安銀行行政總裁許洛聖曾在接受媒體採訪時表示，中小企業貸款業務已在測試中，預計將於今年稍後時間推出；至於保險、基金銷售及證券買賣等針對客戶財富管理的服務，亦會是今年主打。

本報記者調查發現，新冠肺炎疫情加速虛擬銀行在港普及，不少女性受訪者接受採訪時表示，疫情之下更願意嘗試用虛擬銀行，因為開戶方便，最關心的則是手續費、登錄是否方便、提供優惠等。虛銀用戶丁小姐就表示：「疫情之前多數親自去銀行辦理業務，但去年很多事情改變了，有段時間銀行的營業時間也不固定，自己嘗試了虛擬銀行，發現很方便，足不出戶便辦理業務，包括過年派利是，也都選擇了電子方式。」

虛銀服務體驗最重要

第一上海首席策略師葉尚志表示：「虛擬銀行去年發展迅速，和疫情有一定關係，因為疫情下很多人為避免風險，不想去銀行現場辦理業務，而虛擬銀行恰恰滿足這樣的需求，所以這個契機下吸引了更多用戶。」

「虛擬銀行的功能與傳統銀行相似。但虛擬銀行與客戶的互動就比傳統銀行要強，服務亦更貼近客戶日常生活。所以產品及服務設計策略上，必須以客戶需求與體驗為主。」葉尚志指出，好的用戶體驗肯定加分，可以更好地提高虛擬銀行同傳統銀行的競爭力。

星展經濟師謝家曦亦同意，虛擬銀行在過去一年確實發展很快，比如說很多新開戶都會有不同的優惠，又或者給予超低的貸款利息，這都能吸引新客戶和年輕人。但是從目前看，虛銀要超越傳統銀行，還是差很遠，因為傳統銀行有其優勢，有固定客戶人群，而且是比較有消費能力的。同時為了吸引年輕人，傳統銀行也有很多網上推廣優惠。

利息優惠是最強賣點

livi bank自去年8月推出服務至今，已經有超過5萬名用戶，客戶從18歲到91歲有。虛擬銀行livi bank行政總裁孫大成指出，今年livi bank發展主要有3大方向：更豐富的支付方式；消費信貸產品；財富管理產品。

特別是疫情下現時人們已漸漸習慣網上消費及數碼支付方式，livi bank將建立更豐富的支付方式，加強線上線下支付體驗。孫大成從前任職中銀香港個人金融及財富管理部總經理，轉戰虛擬銀行，他曾經形容歷程新鮮及刺激。他表示：「香港數碼轉型速度正在加快，必須把握這個趨勢，創造更高價值。」

楊玉川亦指出：傳統銀行營運時要負擔分行租金及多項支出，加上全球量化寬鬆拼命印銀紙，今天傳統銀行的活期存款利率往往只有0.001%，相對虛銀銀行有條件可提供更高的利率搶客，利息高自然會吸引更多的用戶。

以天星銀行為例，目前存款息口明顯較傳統銀行為高。由即日起至今年12月31日，成功開立天星銀行戶口，可享高達5%活期存款年利率。楊玉川認為，虛銀銀行想要突破，需要讓客戶更放心把錢放在虛銀，以及開展虛擬貸款業務等等，這才有可能慢慢和傳統銀行看齊。

葉尚志指出，用戶體驗好不好是虛擬銀行能否成功的關鍵。

楊玉川認為為虛銀銀行審批效率高有前途。

謝家曦表示，疫情令虛銀銀行快速冒起。

八間已獲發牌照虛擬銀行

虛擬銀行	股東及主要投資者背景
MOX Bank	渣打香港、電訊盈科、香港電訊、攜程金融
眾安銀行 ZA Bank	眾安在綫、百仕達集團
LIVI	中銀香港、京東數字科技、怡和集團
匯立銀行 Welab Bank	建銀國際、世界銀行集團成員 IFC、阿里巴巴、TOM集團 (李嘉誠旗下)
螞蟻銀行(香港) Antbank Hong Kong	螞蟻金服
富融銀行	騰訊、工銀亞洲、港交所、高瓴資本、鄭志剛
平安壹賬通銀行(香港) PAO Bank	金融壹賬通、中國平安
天星銀行 Airstar Bank	小米集團、尚乘集團

虛銀與電子錢包有什麼差異？

小資料

【香港商報訊】近年手機支付種類越來越多，也越來越普及，不少人可能有疑問？究竟「電子錢包」同「虛擬銀行」有什麼分別呢？兩者都是無分行、手機開戶、可以存款、用到轉數快轉帳、買東西也都可以用手機支付。

其實「電子錢包」和「虛擬銀行」區別很大，如八達通、微信支付及支付寶的電子錢包，官方名稱是「儲值支付工具」，顧名思義就是先「儲值」然後再「支付」，基本上是預繳式電子支付系統。

無利息 VS 有利息

「儲值支付工具」並無利息，和銀行不一樣了，所以不值放太多錢存在「儲值支付工具」。虛擬銀行作為一間「銀行」，存錢是有息收的，息口並不少傳統銀行優惠。虛銀收到客戶的存款後，亦會將錢放貸出去，從而賺取息差收益。而且香港的虛銀存款均受存款保險制度保障，每個戶口均有50萬港元保障額。銀行的收入來源基本上有兩種：利息收入和手續費收入。手續費收入比較多元化，其中一大來源就是做金融中介業務，例如賣保險、賣基金、賣結構性產品、賣債券等等。但這些業務儲值支付工具是沒有的，虛擬銀行卻樣樣都包括。

眾安轉帳最方便 天星最高息

用戶體驗

【香港商報訊】當前香港的虛擬銀行普及率並不算太高，粗略估計十個市民只有一個有開設虛擬銀行戶口，相比傳統銀行，虛擬銀行的客戶群更加年輕，所以虛銀要發展必須吸收多些用戶，特別要把握年輕人的需求。

記者就親身體驗多家虛擬銀行開戶過程，幾乎所有虛銀開戶都十分方便，簡單提供身份證影像及自拍就可以，但個別虛銀在認證身份證時要到翌日再試才可以。記者更親身訪問到一位開設了5個虛銀戶口的E小姐。非常精打細算的E小姐開立多個虛銀戶口，原來志在賺取高息，成功賺盡高息優惠，她認為基本上現時幾家虛銀的服務都大同小異，但論轉帳方便，E小姐就最推介眾安銀行，至於想賺高息，她目前就首選天星銀行。

小額轉帳用虛銀較方便

本身有使用虛銀匯立銀行的何先生就認為，虛銀轉帳就比傳統銀行的手機銀行更方便。「好似我用中銀香港手機銀行轉帳，起碼要過四關輸入四次密碼，係就係安全些，但簡直係煩死人，我搞了多次都轉唔到數，激死！相對透過虛銀匯立銀行用埋轉數快轉帳就好容易！所以小額轉帳用虛銀過數就最方便。」何先生說。

另外，女生的消費慾普遍高過男生，女生開戶當然要挑選消費優惠最多的虛擬銀行。近期 Mox Bank 和 livi 都採取消費現金回贈，Shopping 完就會有錢返卡，好似每次 Shopping 都有優惠。其中 Mox Bank：5%指定商戶消費現金回贈、1%無上限消費現金回贈；livi Bank：8%網上購物現金回贈、1%其他消費現金回贈；ZA Bank：高達11%指定商戶消費現金回贈、6%網上購物現金回贈。

不過，虛銀本身亦有缺點，就是客戶服務不足。使用虛銀時若需要協助，許多時候連查詢電話都沒有，也沒辦法去銀行分行求助，這實在是個讓人傷腦筋的問題。

眾安銀行 VS 其他虛擬銀行

截至去年底數據	眾安銀行	其他虛擬銀行
客戶數目	22萬	42萬
存款金額	60億元	150億元
貸款金額	6.5億元	10億元

資料來源：眾安銀行及金管局



手機銀行今天越來越普及，虛擬銀行也乘勢而起。

