

國立中央大學

財務金融學系

碩士論文

BANK 3.0 銀行未來式

**透過行動銀行線上開立存款帳戶可行性
之探討**

『以第一銀行為例』

研究生：吳佩芬

指導教授：黃泓人 博士

中華民國 一〇四年 六月

國立中央大學碩士班研究生
論文口試委員審定書

財金

學系/研究所 吳明春 研究生

所提之論文

BAKK 3.0 銀行未來式-透過行動銀行線上開立存款帳戶可行性之探討

「以第一銀行為例」

經本委員會審議，認定符合碩士資格標準。

學位考試委員會召集人

徐之強

委

員

黃泓人

盧佳琪

中華民國 104 年 6 月 18 日

國立中央大學碩士班研究生

論文指導教授推薦書

財務金融 學系/研究所 黃泓人 研究生所提之論

文 Bank 3.0 銀行未來式-透過行動銀行線上開立存款帳戶可行性之探討「以第一銀行為

係由本人指導撰述，同意提付審查。

指導教授 黃 泓 人 (簽章)

104年 6月 18日

中 文 摘 要

網際網路帶動各行各業在電子商務的蓬勃發展及創新服務，行動無線上網設備逐漸成熟，智慧型手機的使用頻率也相對增高。透過手機使用無線上網的比率也相對高，帶動許多產業無限的商機，對金融產業而言，金融產品電子化更是必然的趨勢及方向，故銀行業必須不斷創新發展電子化的金融商品，並將電子化通路視為銀行經營上重要的產品及服務。

第一商業銀行為全國通路最多據點最多商業銀行，存、放款市占率位居國內領先地位，主要重點項目著重在放款授信業務，對其電子金融商務仍有較大成長空間。為了因應BANK 3.0數位時代來臨，各家銀行摩拳擦掌針對行動銀行的功能進化提升，然而卻未有一家銀行具有可透過行動銀行連結開立銀行帳戶之方便性，因此本研究以第一銀行為個案，首先透過文獻探討了解行動銀行業務發展，再從金融產業外部環境競爭面及個案銀行的內部環境條件進行探討，以國內外銀行為了因應BANK 3.0時代所推行動電子化做為案例分析，欲作為行動銀行線上開立存款帳戶可行性之參考。

英 文 摘 要

Internet drives all walks of life to boom and develop creative service in electronic commerce. Wireless mobile devices grow in maturity and smartphone usage frequency also boosts correspondingly. The higher ratio of surfing the internet via smartphone brings along unlimited business opportunities in several industries. For finance industry, financial product computerization is an inevitable trend, so banks have to continuously develop creative computerized financial commodity, and take computerized channels as important products and services in bank operation.

First Commercial Bank has the most channels and the most branch offices in Taiwan. Its market share in deposit and loan takes the lead in Taiwan. It puts emphasis on credit loan affairs and there is still larger growth space in this field. Responding to the coming of Bank 3.0 digital times, all banks are eager to enhance mobile bank function, however, currently there is no bank having the convenience of opening accounts via mobile bank. Thus, this research uses First Commercial Bank as an example of case, firstly discussing and realizing the development of mobile bank affairs through literature, secondly discussing from outer environment of financial industry and inner environment of this case bank, and lastly taking the computerized mobile bank services which domestic and foreign banks have launched to respond Bank 3.0 as the case analysis. In conclusion, to make a reference to the feasibility of establishing deposit accounts via online work.

謝 誌

從小就愛畫畫，就讀高職時順利的考取國立松山家商室內設計科，原本以為會一路往這設計方面研讀，因在某特殊情況之下，高職畢業後便轉換跑道重考一般大學考試，順利就讀了台北大學不動產與城鄉環境學系。

畢業後因緣際會之下進入了第一銀行就業，職業生涯中不少貴人的相助，也讓本人順利的在第一銀行工作到此。

在一銀工作這十數年的期間，因本人從未讀過商學院相關專業科目，但本人透過一次又一次的金融行內外證照特考慢慢的累積相關基礎，因學識不足，在兩年前透過長官與同事的鼓勵下，為提升自我金融專業知識順利的錄取國立中央大學財金所。

求學這段期間，優先感謝黃彥儒同學，不是他的一封電子訊息我想現在我應該沒有機會在此寫下致詞感謝了。謝謝彥儒，當時幫忙讓我可以順利進入中央大學就讀，再來謝謝我的家人這兩年的包容與鼓勵讓我可以順利的完成學位，謝謝公司的主管與同事，因為平日要上課的關係有些未完成的工作都是由你們幫忙收拾善後，讓我無後顧之憂。

感謝我的指導老師黃泓人博士讓本人可盡情發揮研究想法並提供論文建議與修改方向，讓論文更加順利進行且完成。在這段時間，也感謝公司同事的幫忙(郭曜榮、葉懿慧)，因為有你們幫忙提供相關資料與想法，讓

我論文上呈現不同的想法與論述，也讓我在這過程中徬徨的心變得更堅強。

再次感謝在學校時教導我的老師群們。

感謝在就讀研究所這段的期間，幫我很多一群好同學彥儒、玕娟、本偉、禕鴻、恩銘，我對於財金相關課程都不熟習，求學期間都是你們幫助我完成各項作業。在寫論文這段期因為有你們一起互相幫忙且互相打氣，才能讓一切順遂。謝謝我的男友林慕馨先生，謝謝你這段期間無怨無悔陪伴，讓我可完成人生中重要的階段。最後感謝在我人生中幫助過我的每一人，以及鼓勵我的人，本人僅能在此萬分感謝。關於過去，告一段落。

關於未來，敬請期待。

目錄

中 文 摘 要	i
英 文 摘 要	ii
謝 誌	iii
目 錄	v
表目錄	vii
圖目錄	viii
第一章 緒 論	1
1-1 研究動機及背景	1
1-2 研究的目的	4
1-3 研究流程	7
1-4 研究限制	8
第二章 文 獻 探 討	9
2-1 何謂 BANK 3.0	9
2-2 智慧型手機發展	12
2-3 智慧型手機功能及特性	16
2-4 行動銀行發展	18
2-5 金融業行動銀行發展	21
2-6、行動銀行使用率調查	26
第三章 研 究 方 法	30
3-1 個案研究法	30
3-2 資料蒐集法	32
3-3 研究架構	34

第四章 個案研究	35
4-1 個案內部分析	35
4-2 外部競爭者分析	45
4-3 國內外相關案例分析	56
4-4 深度訪談分析	63
第五章 結論	70
參考文獻	72

表目錄

表 1-1 金管會一次開放 12 項金融業務	4
表 1-2 研究流程表	7
表 3-1 個案研究資料來源	33
表 4-1 第一銀行行動銀行服務功能	39
表 4-2 各家融機構行動銀行服務功能整理	55
表 4-3 受訪者名單	63

圖目錄

圖 1-1 2003-2014 行動網路上網比率	2
圖 2-1 台灣手機市場銷售量與智慧型手機佔率比	14
圖 2-2 智慧型手機普及率	15
圖 2-3 網路銀行與行動銀行使用情形	26
圖 2-4 行動銀行與網路銀行使用頻率比較	27
圖 2-5 未來申辦網路銀行服務意願	28
圖 2-6 未來可吸引民眾使用行動銀之原因	29
圖 4-1 第一銀行內部組織架構	36
圖 4-2 電子銀行業務現況	38

第一章 緒 論

1-1 研究動機及背景

科技的演進變化促使產業陸續移轉，個人電腦逐漸被平板電腦及智慧型手機取代。然而此改革轉變也吹向了金融業，隨著金融環境的變化，加上金融科技的創新、環境的變化及成本的考量之下，銀行業陸續發展各項電子通路金融產品。如 ATM 提款、語音轉帳、網路銀行、金融 EDI、網路 ATM 產品。近幾年全球銀行創新之父 Brett King 最新創作『銀行轉型未來式—BANK 3.0』書籍，造成金融業者轟動，對於『銀行將不再只是個地方，而是一種行為』；客戶需要的不是實體營業據點，而是銀行的功能論點，爆炸式的帶動了金融業的改變，為因應時代潮流趨勢及客戶的需求而陸續改革推出新的電子金融服務而衍生出智慧型手機 APP 行動銀行。

2011 年，網路世界已漸漸取代報章和電視，成為美國新世代年青人的主要來源，且一般人民每天花在手機應用程式的時間已超過電腦上網，然而美國約有 25% 的家庭幾乎或根本沒有使用金融服務，網路的家戶使用率約有 76%，手機的普及率更是高達 103%，亞洲有 16 億人沒有銀行帳戶，但卻共有 26 億手機。預計 2016 年全球將有一半以上擁有可上網的智慧型手機，且手機上網將會取代電腦上網的部分。未來兩年內，平板電腦及智慧型手機銷售量也將會高於一般的個人電腦。

依據台灣網路資訊中心(TWNIC)八月十九日公布 2014 年「台灣寬頻網路使用調查」結果。全國一共有17,637,992人具網路使用經驗，12歲以上民眾的上網率已呈現穩定趨勢，近三年來都達到七成七。使用行動及無線區域網路上網者皆有大幅度成長，其中最近半年行動上網的成長幅度更為驚人，從2012年的25.91%成長為2014年的47.27%。發現一般消費者普遍使用行動上網的比率居多，也得知行動手機在國人使用比率也逐漸偏高。

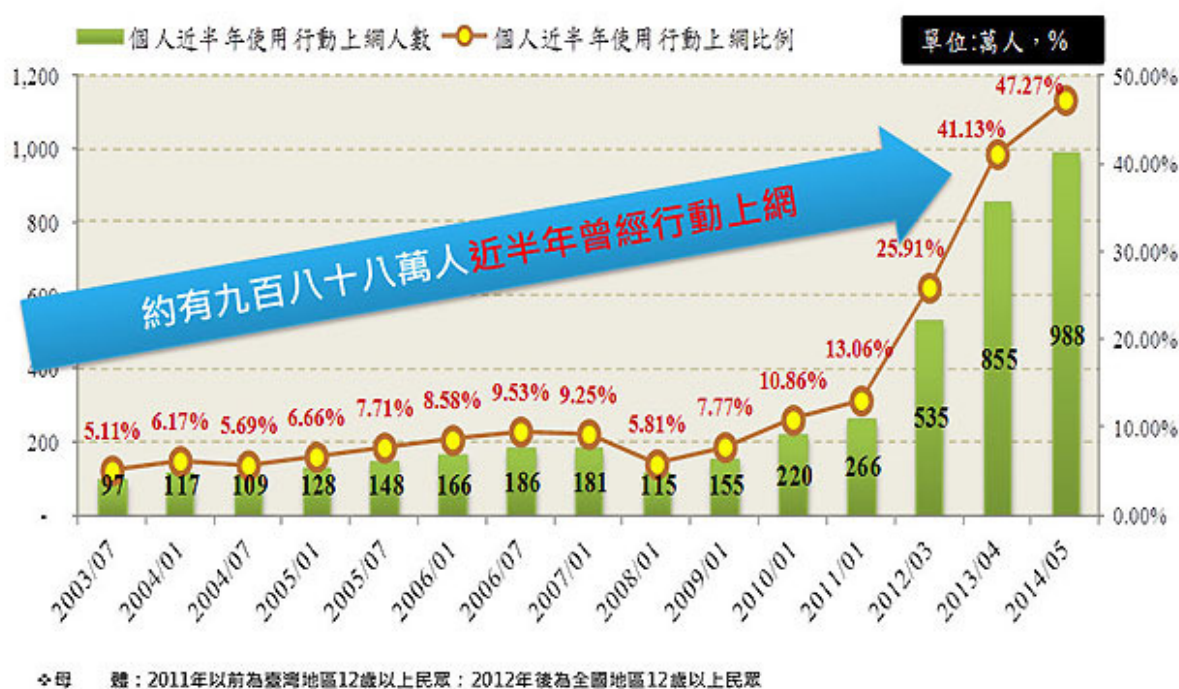


圖 1-1 2003-2014 行動網路上網比率(資料來源:台灣寬頻網路使用調查)

隨著手機系統發展迅速及智慧型手機普及運用，手機系統介面與應用程式相變得當豐富，卻也意外地創造出一波的行動生活革命，各家銀行著眼於智慧型手機的熱潮及行動商務發展行動支付的盛行這片眼前的商機，

從2010年下半年起各家銀行陸續投入資源，逐步發展智慧型手機為平台的智慧行動銀行服務，期望利用這項創新模式的電子金融服務平台，提供更多客戶方便使用各項應用功能及服務，讓客戶掌握一手金融資訊，不受時間地點的限制。對銀行而言，可降低營運成本且吸收年輕族群加入，加強自家銀行的競爭力，增加客戶往來的忠誠度與認同感，而提升銀行的本身的價值。

1-2 研究的目的

金管會主委曾銘宗在半年多前宣示『金融 3.0 政策』，調定 2015 年為『台灣金融數位元年』，金管會在今年一月十三日一口氣宣布十二項銀行業務開放線上申辦（詳如附表）

業務項目		交易對象
存款業務	結清帳戶	既有存款戶
	約定轉入帳號	
	受理銀行傳真指示扣款銀行不必取得扣款指示正本	
授信	無涉保證人之個人信貸；房貸、車貸於原抵押權擔保範圍內之增貸；客戶線上同意銀行查詢聯徵中心信用資料	既有存款戶、貸款戶、信用卡戶
信用卡	申請信用卡	既有存款戶、信用卡戶
	長期使用循環信用持卡人申請轉換分期信用卡或小額信貸	既有信用卡戶
	同意信用卡分期產品交易約定	既有存款戶、信用卡戶
財富管理	信託開戶	既有信用卡戶
	認識客戶作業	
	客戶風險承受度測驗	
	同意信託業務之推介或終止推介	
共同行銷	共同行銷同意書	既有信用卡戶

表 1-1 金管會一次開放 12 項金融業務（資料來源：今周刊 2015.02.02）

未來顧客都不必跑銀行，申請銀行相關業務也能用透過網路完成，而線上直接開立銀行帳戶也將開放，以往需要走進銀行才能處理的業務，未來都能隨手完成。

數位時代來勢洶洶，『智慧型手機』已成為現代人的新通路，銀行通路過去從分行、實體ATM延伸到電子通路的網路ATM以及網路銀行等等業務，為了因應時代變遷行動銀行對金融業的經營發展及其競爭力是極為重要的因素。尤其現在行動上網的市場炙手可熱，發展智慧型手機之行動銀行已是金融產業在電子金融上不可或缺的產品。

多家金融業者如國泰世華、中國信託、台北富邦、台新、永豐、華南、合庫等，均積極開發智慧型手機行動銀行服務，提供手機金融服務的功能，打造行動商務的新契機，因此銀行發展行動銀行電子通路，對銀行未來經營成面上影響未來市場上佔著舉足輕重的角色。

第一商業銀行為全國據點最多銀行，存、放款市占率位居國內領先地位，主要重點項目著重在放款授信業務，對其電子金融業務仍有較大成長空間。因此本研究以第一銀行為個案，且引用國內外相關案例，探討透過智慧型手機行動銀行功能線上開立帳戶的可行性。

本研究目的在：

(1)探討個案銀行電子業務發展之現況分析。

(2)探討個案銀行行動銀行實務應用之發展趨勢。

(3)探討個案銀行行動銀行導入可行性之探討，以及如何突破透過行動銀行

開立銀行存款帳戶理念想法與配套措施，迎接數位銀行來臨。

1-3 研究流程



表 1-2 研究流程表（資料來源：研究者整理）

1-4 研究限制

本研究主要是以個案研究為主，由於銀行業營業項目眾多，規模大小也相距甚遠，再加上每間銀行行動銀行認證與使用上的不同，故研究生無法逐一取得各家銀行資料，又加上BANK3.0的盛行，金管會為了打造「金融環境3.0（Bank 3.0）」各家銀行摩拳擦掌的秘密進行該項計畫，故研究生只能透過目前國內外相關案例來分析，且透過個案研究方式，僅得單一銀行的資訊來加以研究，無法完整提供全體金融業目前計畫方針，再加上時間限制及研究者能力不足的地方，資料無法有最精確判讀，以上都是此研究的限制。

第二章 文 獻 探 討

2-1 何謂 BANK 3.0

新興科技潮流帶來銀行服務型態轉變，從BANK 1.0、2.0持續進化階段。嚴格來說，BANK 1.0時代是從13世紀義大利誕生的第一家銀行『巴爾迪銀行』開始，營運模式是以實體銀行布點為基礎，此模式平穩運行數百年，即便1960年代出現全球第一台ATM，仍不至影響此營運模式。而BANK 2.0時代則是指20世紀出現『網路銀行』，短短數年間，網路銀行成為客戶與銀行間的主要通路，智慧型手機出現的趨勢更加催生『行動銀行』的出現，在網路發達與行動裝置盛行的年代，金融交易電子化，從線下服務轉移到線上服務。此一時期的轉變使得銀行必須正視實體分行的轉型需求，從『較優質的實體銀行通路』的認知，移轉到完全以客戶為中心的通路規劃。

BANK 3.0時代則宣告了銀行業務不再依賴實體設施，而是轉向成為虛擬金融或數位金融的概念。在網路化、社群化、行動化的持續驅動下，被迫不斷減少金融交易的中間環節，將金融服務的選擇權直接交給客戶的一種商業模式。由於BANK 3.0更為重視即時客戶互動，未來客戶對於銀行『功能』的重視將甚於實體營業據點，而銀行服務本身將延展到google、paypal、支付寶、電信營運商、手

機製造商、零售連鎖業等各行各業，客戶不會只是單獨使用特定銀行的特定產品，而是以多種方式與銀行互動。

當人們已經無法再回到沒有網際網路、行動裝置、社群網站，以及網路銀行的生活時，布萊特.金提出的BANK 3.0概念恰能反映現今銀行服務型態得改變。

在未來銀行3.0時代，將是讓客戶可使用手機APP、晶片卡、NFC、RFID、二維條碼等多種工具進行支付的新型金融服務，讓擁有廣大通路的企業，包括電信業、零售業、電子商務、甚或賣咖啡的都有機會提供提款、繳費與支付等基本金融服務，使得銀行服務因行動網路的連結，將面臨更多跨業的競爭者。未來銀行的營運模式如果無法趕上全新的消費模式與習慣，就註定要遭到潮流的淘汰。此外，他更建議了未來銀行3.0時代，傳統銀行應將注意以下幾點：

1. 首先要能吸引並留住客戶，也就是能與客戶進行深度互動，提供整合的跨通路體驗，並且掌握關鍵時刻，提供客戶最需要產品與服務。
2. 增加彈性與簡化營運，能快速反應市場需求，創造客製化商品，並彈性訂立合適價格。
3. 管理成本同時驅動創新，使支付或交易的方式更為簡便，並掌握金流狀況，過程中簡化流程、增加彈性與強化規範。

4. 遵循法規與降低風險，創造股東最大的利益，減少銀行經營風險，也能掌握經營決策，使銀行成為以客為尊的服務典範。
5. 銀行要透過科技讓消費者獲得主控權，而且建立以客戶為中心的營運模式，使消費者利用網路、行動裝置、社群網站等不同的接觸點與銀行做互動時，能時時感受銀行提供貼心、即時、迅速、簡便、安全的服務，這樣才能在客戶心中永遠保持領先的地位。(出處：台灣經濟研究月刊第38卷第5期104年5月)

註：銀行服務與手機相關詞彙：

1. 行動支付(mobile payment):是以行動設備所進行的支付服務。有別於現金、支票或信用卡等傳統支付方式，消費者也可用手機付款。
2. 行動商務 (mobile commerce)：是以行動設備執行之商務交易，如購買內容和服務等。
3. 行動現金 (mobile money) :手機身兼執行交易和客戶通路的雙重角色，而且也是唯一能與企業互動的方式。
4. 行動銀行 (mobile banking) :為銀行既有客戶所增加的行動通路。行動銀行的功能和特點和網路銀行相似，只是針對小的螢幕調整優質化。

2-2 智慧型手機發展

一、智慧型手機定義及沿革：

智慧型手機應當以具有開放式作業系統的手機與否(如 Symbian、Microsoft smartphone、Linux)分類依歸，而其開放式作業系統使用者可以視自身所需，自由增加所需的應用軟體。

資策會 MIC 定義，智慧型手機是指將資料傳輸功能內建於以語音(Voice)為中心之裝置，包含以下特徵：個人資訊管理、瀏覽及下載檔案、收發 e-mail 與處理文件檔；可使用觸控面板、小型全功能鍵盤或智慧型點選單等多種輸入方法；螢幕大於 2 吋以上的顯示；內建高階的嵌入式微處理器與多工作業系統等等功能。

維基百科對「智慧型手機」(Smart Phone)智慧型手機能夠顯示與個人電腦所顯示出來一致的正常網頁，它具有獨立的作業系統以及良好的用戶介面，它擁有很強的應用擴展性、能方便隨意地安裝和刪除應用程式；智慧型手機擁有超大高畫質觸摸屏，能隨時調用鍵盤來進行觸摸手寫，能進行多任務操作，並且擁有強大的多媒體、郵件、上網功能，能完全替代像 MP3、MP4 和 PDA 這樣的傳統便攜式設備；智慧型手機能替代個人電腦處理辦公事務和其他事務，能與網路保持

時時地無縫連接，能隨時切入網路，並且能與電腦、筆記本電腦等其他設備同步資料。

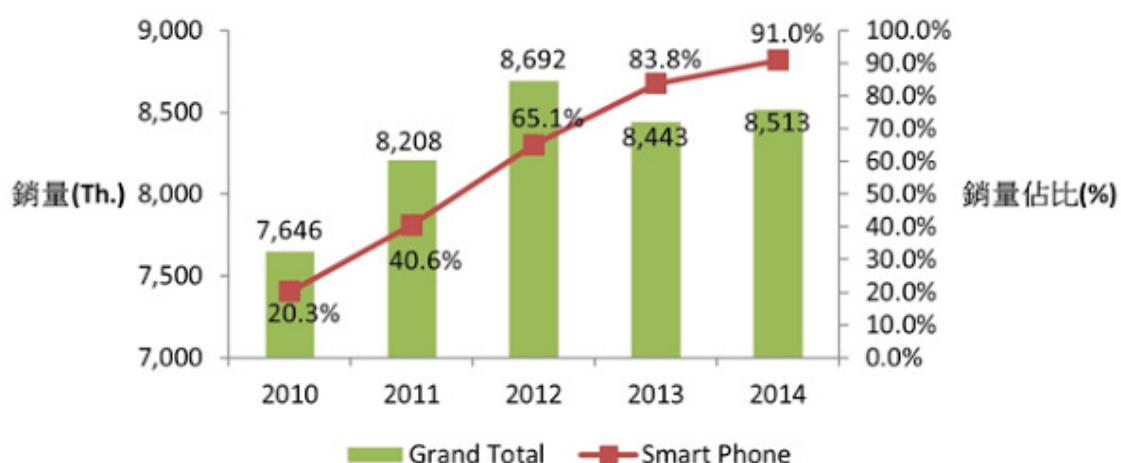
Smart Phone 兼具行動電話、電腦、PDA、無線數據傳輸、影音娛樂整合功能，作業系統是開放式使用者想要的功能，可藉由安裝相關的應用軟體便可使用。

最早發展智慧型手機為 BlackBerry 黑莓機，它在 2002 年就推出了第一款可以首發郵件的鍵盤式手機，後來，如宏達電也推出 HTC Touch 觸控式系列的手機，採用微軟 Windows Mobile 作業系統，Apple 在 2007 年推出 iPhone，以自身 iOS 系統介面、極簡設計及美感的外觀，一上市後便造成轟動，並將智慧型手機的競爭提升到另一個層次，引發了全球手機市場的革命。2008 年 Google 提供一個完整的作業系統與服務平台 Android，讓手機製造廠或電信業者都可以在這個平台上開發許多功能，發展出各自不同的 Android 平台機種，因此智慧型手機發展呈現倍數成長趨勢。

二、智慧型手機現況：

市調機構 GFK 今日指出，2014 年台灣整體手機市場銷售量達到 851 萬支，較 2013 年微幅成長 0.8%。其中，智慧型手機市場表現亮眼，全年銷量超過 774 萬支，較 2013 年增加 9.5%。而 GFK 預估，2015 年整體手機市場銷量將維持在 830 萬至 850 萬支，其中智慧型手機將佔整體市場的 95%，另外，80%皆為 4G 智慧型手機，顯見今年 4G 網路功能將成為智慧型手機的基本配備。

台灣手機市場銷售量與智慧型手機佔比變化趨勢 (2010 年-2014 年)



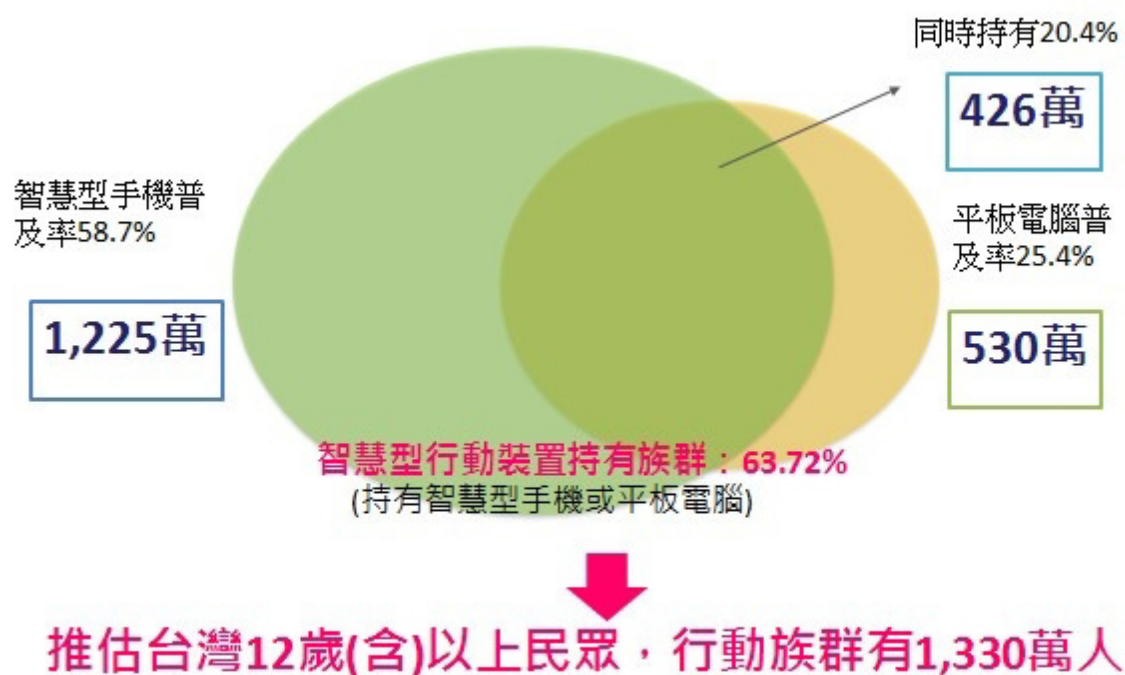
數據來源：GFK 台灣零售銷售調查數據

圖 2-1 台灣手機市場銷售量與智慧型手機佔率比（資料來源：GFK 台灣零售銷售調查數據）

資策會 FIND 調查結果顯示，國內 12 歲（含）以上的民眾，目前擁有智慧型手機的人口佔比已高達 58.7%，推估持有人數為 1,225 萬；在過去半年，臺灣智慧型手機普及率由 51.4%成長到 58.7%，維持明顯的成長。另外，平板電腦的

普及率已達 25.4%，推估為 530 萬人，相較於 2013 年下半年增加了 1.8 個百分點。

消費者持有智慧型手機的情況，智慧型手機普及率成長的動力主要來自於「年齡在 50 歲以上的民眾」，持有智慧型手機的比例平均增加幅度約為 1~2 成。



資料來源：資策會FIND(2014H1)/經濟部技術處「服務創新體驗設計系統研究與推動計畫」，調查有效樣本1,300份

圖 2-2 智慧型手機普及率 (資料來源:資策會 FIND)

2-3 智慧型手機功能及特性

目前市面上智慧型手機作業系統可分有 Apple iOS、Windows Mobile、Google Android、Symbian、Linux、Palm OS和BlackBerry OS... 等，根據IDC(國際數據資訊)研究顯示：2014年第四季台灣手機市場『智慧型手機』總量突破一千萬隻，相較2013年成長14%，從作業系統的角度切入，IDC認為到了2017年，Android和iOS仍然會占據全球智慧型手機作業系統市場上第一和第二的位置，而Windows Phone的市場佔有率有機會突破10%，而達到10.2%，排名第三。

智慧型手機不僅有一般功能手機語音溝通和簡訊等功能，更具備強大的數據資料傳輸、溝通功能(Data Communications)，能與電腦做同步通訊錄、收發 Email，行事曆或可讓使用者任意安裝本身喜好的應用軟體，如電腦的應用軟體工具編輯文件，來提高其使用彈性與附加價值。

另外與電腦、筆記型電腦、PDA、iPad等眾多具有可連網的設備中，智慧型手機則擁有更好的便攜性、高行動力、與即時互動的特色。

智慧型手機具備的功能已越來越像一台小型的隨身電腦,加上簡單直覺式的操作介面，符合人性化的設計以及具複合式的多功能設計；如影音多媒體、拍照攝影功能、遊戲、文字處理、社交活動、資訊查詢、定位/導航服務以及休閒娛樂

服務，另外，手機App應用程式，涵蓋的範疇相當廣泛，囊括生活中的各個面向功能，讓手機享有更多更具互動性、新奇性和創意性的創新應用,因此廣受全球大眾的喜愛，固智慧型手機已成為個人隨身助理、為功能多樣且強大的設備，並逐漸成為消費者生活中不可或缺的重要元素。

2-4 行動銀行發展

一、 電子銀行的介紹

行政院金融監督管理委員會 2010 年 8 月 31 日修正「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」中對電子銀行業務之定義為：電子銀行(Electronic Banking)業務係指在金融機構與客戶(自然人及法人)間，透過各種電子設備及通訊設備，客戶無須親赴金融機構櫃台，即可直接取得金融機構所提供之各項金融服務。而客戶利用電子化科技設備與金融機構進行交易時所使用的網路途徑有「金融機構專屬網路」、「增值網路(Value Added Network, VAN)」、「網際網路 (Internet)」三種，所以電子銀行特性為突破時間與空間之限制、自動化的服務及多元化的電子通路管道。

國內電子銀行金融產品，依推出先後順序：可分為 ATM 自動櫃員機、電話銀行、行動銀行、家庭銀行、網路銀行、金融 EDI、網路 ATM 等產品，其產品內容簡述如下：

ATM 自動櫃員機(Automatic Teller Machine)：1978 年於台灣銀行總行安裝全台灣第一部 ATM 自動提款機，以銀行發行金融卡在 ATM 機器上進行存款、提款、轉帳等交易作業可提供 24 小時全天候的服務，也可視同銀行營運據點的

擴展；另銀行發行提款卡在 2000 年代起，由磁條改為晶片金融卡。

電話銀行(Phone Banking)：係客戶利用電話連接銀行語音系統主機，依照電話語音指示，即可進行一般金融資訊查詢或轉帳交易等服務，電話語音可說是首先將銀行的服務延伸至客戶端。

行動銀行(Mobile Banking)：GSM 無線通訊時代，銀行與電信業結合金流及通訊服務，採用 STK 功能，透過手機螢幕點選功能，以簡訊服務的方式，不受時間與地點限制，進行一般金融理財如線上轉帳、線上下單及線上繳費等金融服務。

家庭銀行(Home Banking)：銀行與多媒體隨選系統 MOD 互動數位電視平台業者合作，將電子商務金流延伸至客戶的家庭內，客戶以銀行發行之晶片金融卡，插入至業者數位機上盒內，透過電視，便能在家進行轉帳、繳納稅費、購物、餘額查詢等各項便利的金融理財服務。

網路銀行(Internet Banking):1998 年各金融機構推出「網路銀行」業務，客戶透過網際網路瀏覽器，進入銀行網站，即可辦理銀行所提供各項服務，且突破傳統銀行營業時間的限制，打破地理上的分界將銀行服務擴及全球。

金融 EDI(Financial Electronic Data Interchange, FEDI)：係金資中心 86 年採用

聯合國 UN/EDIFACT(EDI)的國際標準訊息格式標準，提供客戶在不同的金融機構間，以符合國際標準的電子資料方式，直接進行各項支付、轉帳、資金調撥和金融資訊傳輸及交換等金融服務。

網路 ATM 於 2004 年各金融機構推出「網路 ATM」業務，網路 ATM 係透過個人電腦使用晶片金融卡、讀卡機，連網至金融機構 eATM 網站進行來各項金融服務，如餘額查詢、自行或跨行轉帳、約定或非約定帳戶轉帳、繳(費)稅等服務。

2-5 金融業行動銀行發展

一、第一代行動銀行

(1)單一銀行與單一電信業者合作模式(STK)：

台灣金融業行動銀行服務肇始於1999年富邦銀行與台灣大哥大之合作，隨後中國信託與中華電信、遠東與遠傳電信、台新與和信電訊也緊接著推出行動銀行服務。用戶申請使用行動銀行服務必需更換具有STK(SIM Tool Kit)技術的SIM卡，而且是透過簡訊的方式提供服務。由於單一銀行只與單一電信業者合作，所以行動銀行用戶必須同時是該銀行以及其合作電信業者之用戶，才可申請使用行動銀行服務。

(2)單一(多個)銀行與多個電信業者合作模式(WAP)：

由於單一銀行對應單一行動電話電信業者無法達到市場規模，用戶使用上的普及性也受到限制，所以當WAP(Wireless Application Protocol)手機技術成熟後，銀行開始尋求與多家電信業者合作，逐漸發展出一家銀行對多家電信業者的行動銀行服務。為因應銀行業者上述需求，財金公司在2001年結合10幾家銀行與2家電信業者，共同推出「行動銀行共用系統聯盟」，開啟多家銀行對多家電信業者

的行動銀行服務。用戶申請使用此行動銀行服務模式必須使用可以支援WAP功能的手機，如果原先持有的手機不支援WAP功能，就面臨換機的問題。

除了前述二種應用於GSM手機行動銀行服務模式之外，另有銀行也發展PHS手機以及PDA行動銀行服務模式，最具代表性者為重建基金接管前的中興銀行(該行已於2004年由聯邦銀行接手經營)。

二、新一代行動銀行：

由於近期蘋果iPhone掀起智慧型手機熱潮，再加上3G/4G網路環境更加成熟，銀行業者得以重新思考提供行動銀行服務的重要性與未來創新業務的可能性。新一代行動銀行約在2010年中由中國信託與國泰世華等銀行率先推出，客戶陸續接到銀行通知，可以使用iPhone或Android手機在APP Store或Google Play免費下載應用軟體，申請開通使用行動銀行服務。

已推出行動銀行的銀行如花旗、中國信託、國泰世華、台新、玉山等，導入行動銀行的方式主要鎖定智慧型手機「應用程式」方式，另外也推出所謂「行動銀行入口」，提供非智慧型手機客戶使用行動銀行服務。前者的普及速度與智慧型手機成長性息息相關，而後者雖不需要智慧型手機就能使用，但手機上網瀏覽器的友善度，則會影響用戶的使用意願。

然而客戶安全性疑慮猶存，新一代行動銀行隨著智慧手機的發展，雖已擺脫第一代行動銀行大部分技術面的窘境，但手機上網的安全性，仍讓不少銀行客戶對使用行動銀行存有相當疑慮。誠如Oracle亞太區金融服務業方案首席顧問吳應揚所言：「行動銀行不是新技術，唯一困難之處在於安全。」目前Oracle已提供銀行客戶除了在手機上設定密碼之外，還可加上拍照以進行臉部辨識的雙重加密解決方案。

甫獲得2011年Global Finance雜誌「亞洲最佳行動銀行」榮銜的中國信託銀行，針對非約定帳號轉帳除了既有的網銀密碼及OTP(One Time Password)動態簡訊密碼外，還提供有需求的客戶申請第三重的交易確認碼，提升交易安全性。此外，該行亦標榜所謂四大安全防護網，即APP程式版本驗證、網路SSL 128位元全程加密、獨特的動態鍵盤(隨機變動無鍵空間避免被猜出密碼，但仍保持使用者輸入時慣性的相對位置)，以及手機掛失(設定該手機無法開啟行動銀行)服務等。

永豐銀行在行動銀行的安全機制上，更運用集團關係企業元太科技電子紙技術，與Master Card合作發行Display Card，直接將OTP顯示在Display Card上的小螢幕，在網路消費或非約定帳號轉帳時，只要按一下卡片背面的紅色按鈕，就會隨機出現六位數密碼供使用者輸入，不需另外再攜帶權杖(Token)或接收密碼簡訊。

對於服務內容仍有想像空間，新一代行動銀行當然包含所有第一代行動銀行可以提供的服務內容，如帳務查詢與交易、市場報價以及理財資訊等服務內容，最重要的創新應用則是結合智慧型手機GPS定位功能，提供所謂適地性服務(Local-Based Services, LBS)，及時即地提供使用者銀行所配合的特店商家各種優惠資訊以及商家、銀行分行、ATM等定位服務。

此外結合智慧型手機攝影鏡頭掃描功能的QR Code，也不斷有新的應用推出。如花旗銀行推出ATM智慧服務平台，以智慧型手機掃描ATM旁燈箱QR Code，即可連結花旗行動銀行官方網頁獲取最新優惠。澳盛銀行則推出以行動裝置條碼繳交信用卡款的iPhone免費程式，增加客戶繳費的便利性。（資料來源：電腦科技電子報，177期，June 5 2012）

在今年五月初，金管會也提出ATM免卡提款方案。為了降低業者發展金融創新的阻力，將全面檢討銀行、保險、證券等金融商品審查流程，並檢獲金融商品十三項流程、十九項法規將可再開放，未來將可看到ATM多元化上路，民眾只要透過指靜脈、QR Code、NFC或OTP簡訊即可提款。

金管會與銀行公會研議『線上直間開戶』之方案有譜了，金管會極力推動BANK3.0預定最快今年底開放，銀行公會指出，為了降低線上開戶衍生的人頭帳

戶風險，線上開戶須採用實名制，客戶提供基本資料，將包括『姓名、身分證字號、身分證換補資料、出生年月日、聯絡電話、戶籍（或聯絡）地址、開戶目的』等。線上開戶初期，僅限定開立新台幣（活儲）帳戶，民眾線上直接開戶，必須以符合線上簽章法的憑證，例如自然人憑證開戶，因為認證程度強，民眾身份具不可否認性，因此，可直接在線上開戶，若依國外經驗，多半會要求客戶先自『他行』匯來一筆資金作為開戶存款金額。

綜觀行動銀行的創新應用除了提供客戶更新鮮便利的使用經驗之外，主要仍在於提供更快速、多元的優惠資訊，增加客戶消費意願，創造刷卡手續費收入。透過行動銀行究竟可以增加多少收入有待觀察，哪一家銀行業者能提出行動銀行破壞性的創新應用以取得商機優勢，也充滿無限想像空間，值得期待。

2-6 行動銀行使用率調查

各家銀行為了讓民眾能更快速便利的查詢各項銀行金融交易資訊，除了提供網路銀行的服務外，也隨著智慧型手機的盛行，順勢推出行動銀行APP服務，為了解民眾對於使用行動銀行APP的各項行為，創市際市場研究顧問公司在2012年11月，針對已持有智慧型手機的網友進行了一項行動銀行APP的調查研究。

根據調查結果可知，在有使用智慧型手機的民眾中，有四成的民眾已有使用行動銀行APP服務，年齡程落在25-29歲及40歲以上，職業為固定工作收入的民眾為主要使用者；而有三成七的民眾有使用網路銀行的服務，年齡程落在40歲以上，職業為固定工作收入的民眾為主。由此可知，在有使用智慧型手機的民眾中，行動銀行APP的滲透率已達四成，在目前手機APP如此盛行的帶動下，未來行動銀行APP的使用率有機會繼續成長。

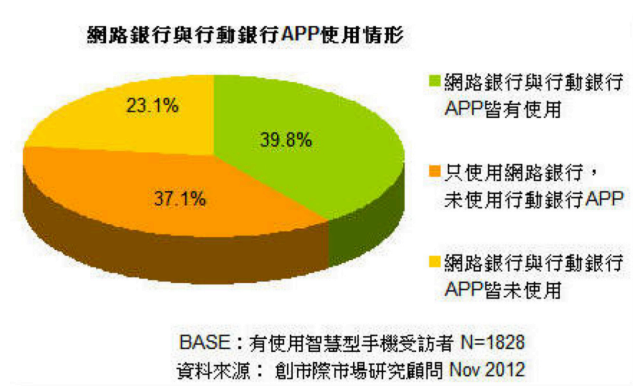


圖 2-3 網路銀行與行動銀行使用情形（資料來源：創市際市場研究顧問）

民眾較常使用行動銀行APP服務查詢生活或優惠訊息，及瀏覽投資理財資訊，針對行動銀行APP與網路銀行皆有使用的民眾，來了解其在使用此兩項服務的情形，由調查結果發現民眾在「瀏覽生活及優惠資訊」(54%)、「看股市行情/盤勢分析/全球指數/匯率/利率」(46%)、「看我自己擁有的股票行情動態」(42%)及「使用理財試算/記帳功能」(41%)等項目，相對來說是較常會選擇使用行動銀行APP服務的，其中特別是瀏覽生活及優惠資訊這項，使用行動銀行APP服務的比例，較使用網路銀行比例高。

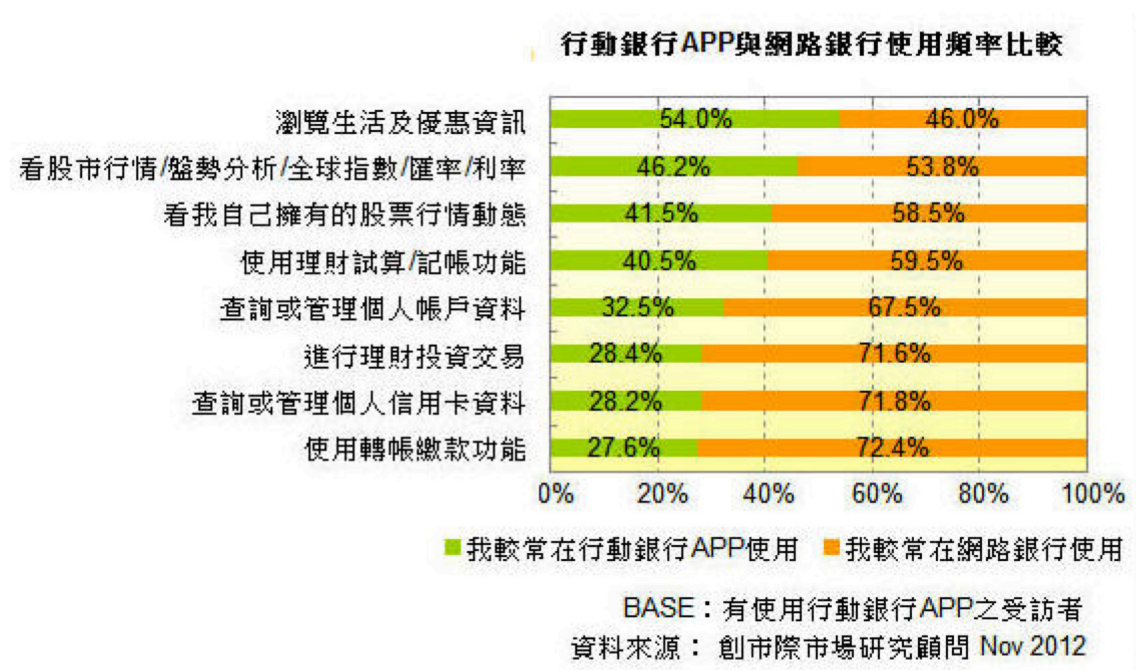


圖 2-4 行動銀行與網路銀行使用頻率比較（資料來源：創市際市場研究顧問）

由上可知，民眾要查詢生活或優惠訊息，及瀏覽投資理財資訊時，較會選用行動銀行APP服務，若要進一步進行金融相關交易，則較偏好使用網路銀行服務。

行動銀行APP民眾的申辦意願，要靠安全的機制、手續費減免、紅利贈品與個人需求來提升。

接著來了解未申辦行動銀行APP服務的民眾，其未來申辦行動銀行APP的意願與吸引點，由調查結果可知，無論目前是否有使用網路銀行的服務，只有不到三成的民眾未來不想申辦行動銀行APP的服務，特別是目前連網銀都未使用的民眾，其未來有近四成想申辦的意願，其比例較目前有使用網銀的民眾高出11個百分點，推估原因可能是目前已有使用網路銀行的民眾，認為網路銀行所提供的服務已足夠其使用，所以對於再申辦行動銀行APP的需求，明顯低於連網銀都未使用的民眾。

未來申辦行動銀行APP服務意願

	只使用網路銀行， 未使用行動銀行APP	網路銀行與行動銀行 APP皆未使用
想申辦	27.9%	38.6%
普通	43.1%	37.3%
不想申辦	28.9%	24.1%

資料來源：創市際市場研究顧問 Nov 2012

圖 2-5 未來申辦網路銀行服務意願（資料來源：創市際市場研究顧問）

未來有一定的申辦意願下，透過調查結果也歸納出，可吸引民眾未來願意使用行動銀行APP的原因，除了目前已有使用網銀服務的民眾，較重視提供信任的安全機制，與連網銀服務都沒使用的民眾，想跟隨潮流/試試看兩項原因外，若銀行在行動銀行APP服務方面，可提供減免轉帳手續費及理財交易手續費、贈品/紅利點數等利多方案，加上民眾未來自己有使用行動銀行APP服務的需求，都是較能吸引目前未申辦民眾，未來願意申辦行動銀行APP服務的原因。（出處：創市際市場研究顧問）

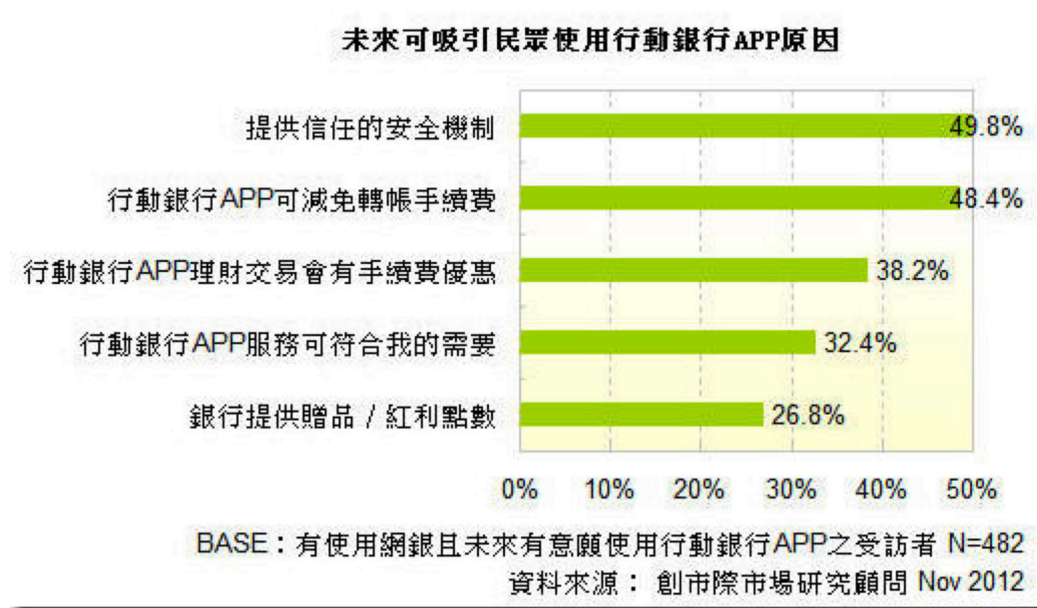


圖 2-6 未來可吸引民眾使用行動銀之原因（資料來源：創市際市場研究顧問）

第三章 研究方法

3-1 個案研究法

研究方法可區分為質化與量化的研究方法，對於實務的研究則多採質化的研究方法。葉重新(2001)對研究的歸納，個案研究依其所具備之探索性、敘述性與解釋性的目標，而可以區分成探索性個案研究、描述性個案研究，以及解釋性個案研究：

一、探索性個案研究(exploratory)

處理有關「是什麼(what)」的形式問題。探索性研究是對某些研究問題缺乏明確觀念或理論時，研究者為了釐清與發現真象，用一個較廣泛的研究，有助於發展更清晰的概念，建立假說並且判斷研究是否值得進行。

二、敘述性個案研究(descriptive)

處理有關「誰(who)」、「何處(where)」的形式問題。敘述性研究有明確界定的研究問題和假設，並能夠以結構式的方法進行研究，專注於欲了解研究主體的特徵或敘述某種現象與另外現象的連結，對於分析過程中將與其無關的變項去除，針對敘述性假設而做的研究設計。

三、解釋性個案研究(explanatory)

處理有關「如何(how)」與「為什麼(why)」的形式問題。解釋研究法是一種實證型探究，在真實的背景下研究當時的現象，注重對所研究的各種社會現象或事物的特性、內在關係、成因和規律作出清楚的理論說明，亦可擴大理論之概化程度。

四、探索性研究方法常用的可分為以下幾項：

次級資料分析 (Secondary Data Analysis)、個案研究法(Case Study Method)、專家訪談(Experience Survey)、焦點群體(Focus Group)等。在定性研究中，最被廣泛應用於探討企業研究的則為個案研究法。

本研究以質化研究中之個案分析法為研究方法，蒐集相關次級資料、金融產業公開資訊以及報章雜誌等相關報導的文件，以外部競爭者分析及國內外相關案例為主要架構，以及個案內部分分析及提供研究開戶方法與措施，並進行專家訪談對個案公司目前行動銀行的功能進行分析，以探討透過行動銀行之線上開立存款帳戶之可能性。

3-2 資料蒐集法

有關多元化的資料與多樣化的資料型態為個案研究的特性之一，個案研究來源（Yin 1994）提出個案研究的資料來有六種：有文件、檔案紀錄、訪談、直接觀察、參與觀察及實體的人造物等六種。個案研究六種資料主要來源如下：

資料種類	優點	缺點
文件	<ol style="list-style-type: none"> 1. 穩定：可以重複地檢視 2. 非涉入式：不是個案研究所創造的結果 3. 確切的：包含確切的名稱、參考資料，以及事件的細節 4. 範圍廣泛：長時間，許多事件和許多設置 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 可檢索性：可能性低 2. 如收集不完整，會產生有偏見的選擇 3. 報告的偏見：反應出作者的(未知的)偏見 4. 使用的權利：可能會受到有意的限制
檔案紀錄	<ol style="list-style-type: none"> 1. 同以上文件部份所述 2. 精確的和量化的 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 同以上文件部份所述 2. 由於個人隱私權而不易接觸
直接觀察	<ol style="list-style-type: none"> 1. 真實—包含即時的事件 2. 包含情境的—包含事件發生的情境 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 消耗時間 2. 篩選過的—除非涵蓋的範圍很廣 3. 反射現象—因為事件在被觀察中，可能會造成不同的發展 4. 成本—觀察者所需花的時間

參與觀察	1. 同以上直接觀察部份所述 2. 對人際間的行為和動機能有深刻的認識	1. 同以上直接觀察部份所述 2. 由於調查者操弄事件所造成的偏見
實體人造物	1. 對於文化特徵能有深刻的理解 2. 對於技術的操作能有深刻的理解	1. 篩選過的 2. 可取得性

表 3-1 個案研究資料來源（資料來源：Yin1994）

本研究資料來源主要以蒐集次級資料及進深度訪談方式，次級資料以蒐集國內外相關類似成功案例、國內外金融產業資訊、專業期刊雜誌、新聞報章資訊等相關報導文件，並藉由訪談電子金融處專業領域經理人員、經辦人員，透過受訪者對問題看法進一步深入了解各項重要訊息的重要性。

3-3 研究架構

本研究分析架構，主要是探討銀行業行動銀行未來是否可線上開立存款帳戶之可行性，主要由次級資料收集及個案銀內部分析、外部競爭者分析、國內外成功案例分析及深度訪談分析，作為最後本研究提供給個案銀行探討實務上最適當的執行方法建議，做為其未來規劃之參考。其研究構面如下：

- (一) 個案銀行內部分析：包括內部組織、經營理念、電子業務現況、行動銀行目前提供的功用、線上開立信託帳戶業務以及個案透過行動銀行開戶想法理念及配套措施進行綜合探討，分析個案銀行透過行動銀行開立存款帳戶之可行性，來提升個案銀行行動銀行的競爭力。
- (二) 外部競爭者分析：國內金融業競爭者，分析現有市場競爭對手對於行動銀行的功能服務整理。
- (三) 國內外成功案例分析：中國微眾銀行提供透過行動手機鏡頭掃描便能線上申辦開戶辦理小額貸款的案例、目前台灣國泰世華銀行提供行動 APP KOKO 開立虛擬網路帳戶以及永豐銀行雲端 24 小時線上開戶，提供個案銀行研究的方針。
- (四) 深度訪談分析：依據以上各項分析結果加以綜合整理分析，檢視個案銀行開放此業務進行討論，另與相關專家人員訪談歸納整理，推估未來該項業務可行性之發展，最後提出結論。

第四章 個案研究

4-1 個案內部分析

分析是在內部組織、經營理念、電子銀行業務現況、行動銀行提供的功用、線上開立信託開戶業務以及個案透過行動銀行開戶想法理念及配套措施進行綜合探討，分析個案銀行透過行動銀行開立存款帳戶之可行性：

（一）內部組織：

第一銀行創立於西元一八九九年十一月二十六日，當時定名為「臺灣貯蓄銀行」；民國元年與「臺灣商工銀行」合併，仍沿用「臺灣商工銀行」名稱；民國十二年又合併「嘉義」、「新高」兩銀行；民國三十六年改組更名為「臺灣工商銀行」，民國三十八年再更名為「臺灣第一商業銀行」；嗣為加強業務國際化之經營策略，民國六十五年改稱「第一商業銀行」(FIRST COMMERCIAL BANK)，民國八十七年一月二十二日由公營體制轉型為民營銀行，民國九十二年一月二日正式成立「第一金融控股股份有限公司」後改納入第一金控集團下之子公司，經營迄今已逾百年。

本行現有資本額新台幣柒佰參拾捌億伍仟玖佰萬元以上，總資產及第一類資本排名世界前二百大。目前員工約7,298人，營業單位國內除總行營業部外，尚有189家分行；另有22家國外分支行、2家辦事處、1家子銀行及7家子分行國際大都

料來源：第一銀行網站)



（二）經營理念：

一銀百年來與台灣社會、經濟一起成長、茁壯，一貫秉持「顧客至上，服務第一」的經營理念，為客戶的財富與託付創造更多的價值。期許能成為活躍亞洲的區域型銀行；予客戶最滿意之金融服務，予股東最豐碩且穩健之獲利，予員工最佳的生涯發展空間。

由經營理念散發之一銀企業精神，保留原有企業識別之基本元素，象徵第一銀行的傳承與改造，延續百年來第一銀行始終如一的堅持，並以現代化表現出新生命與新動力。採用金色與墨綠色兩道弧線構成圓形銅錢之型態，內外相嵌，金色象徵財富的累積，傳達尊貴、大氣的領袖風範，墨綠色象徵大地、生生不息，永續傳承。圓形中之方形，象徵領導者的穩健與專業，並透過立式的擺放，傳達蓄勢待發，積極向前的態度。（資料來源：第一銀行網站）

(三) 電子銀行業務現況：

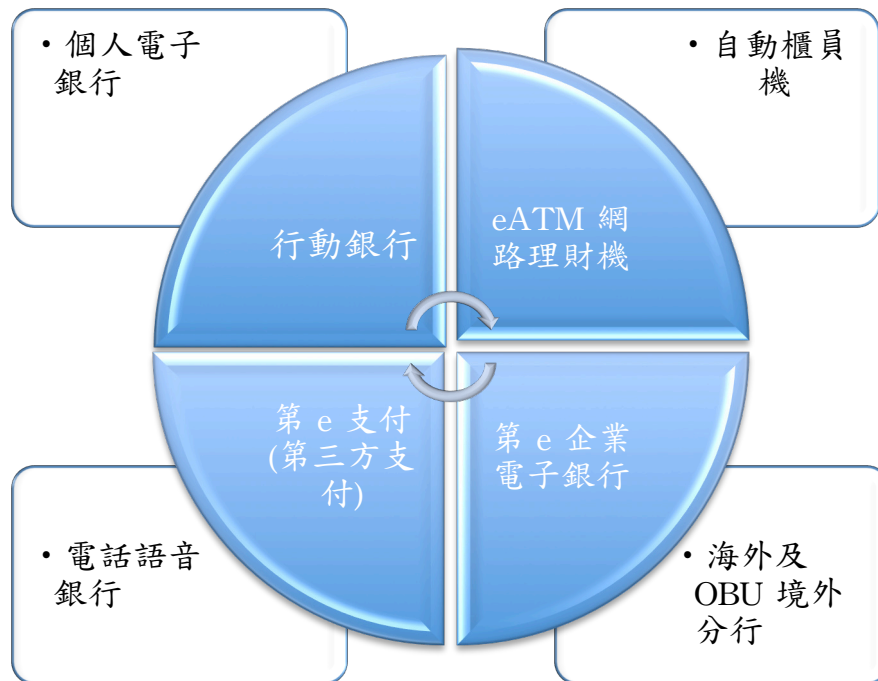


圖 4-2 電子銀行業務現況 (資料來源：第一銀行網站)

(四) 行動銀行功能與服務：(稱第e行動)

第一銀行最貼心的【第e行動】，為使客戶享有更Easy更Smart的生活，以使用者的需要規劃服務內容，建置安全及便利的行動銀行，並持續增加滿足客戶需求的新功能，不但網羅食衣住行各類生活資訊，甚至各項優惠活動訊息，一切皆為了讓您真正體會「智慧生活，e指就通」。

項 目 名 稱	服 務 內 容
理 財 資 訊	國內外股匯市資訊、期貨資訊 國內外財金新聞、完整基金資訊及淨值、 本行各項匯利率、黃金存摺牌價
服 務 據 點	分行、ATM查詢，結合手機Map定位及路徑規劃 速撥客服專線、手機操作專線服務 分行叫號查詢/取號服務
生 活 資 訊	統一發票中獎號碼、台北高雄捷運路線、星座運勢、全省美食推薦、大台北即時公車資訊、折扣優惠網、計程車叫車速撥服務、電影EZ訂、Qbon優惠券、Mybon五星票券.....
帳 務 服 務	查詢服務：帳戶餘額查詢、帳務明細查詢、放款帳戶查詢、定期存款查詢、基金損益查詢、信用卡帳務查詢... 臺幣交易：臺幣約定轉帳、臺幣非約定轉帳、繳交各項費用(期貨保證金、信用卡費、水電費、學雜費、中華電信費...) 外幣服務：線上購買外幣現鈔、結購、結售、轉換、同幣別自行轉帳 ... 基金服務：單筆申購、定期(不)定額申購、贖回、轉換 ... 黃金存摺：單筆申購、定期申購、回售、轉帳...

表 4-1 第一銀行行動銀行服務功能 (資料來源：第一銀行網站)

(五) 線上開立信託帳戶之業務：

因應數位時代來臨第一波線上開立信託帳戶業務已展開，配合主管機關推動『打造數位金融環境3.0』計畫，自2015年3月18日起，本行『第e個網』開放既有存款客戶線上開立信託帳戶及線上同意信託業務之推介或終止推介之業務。

鑒於新興科技力量與創新的商業模式，正不斷顛覆傳統的金融服務模式，為了因應數位化發展商機，第一銀行特新增客戶得利利用『第e個網』線上申辦信託帳戶業務，以順應資訊發展，提供客戶更便利之數位化服務。其本次開放線上信託開戶之重點說明如下：

- (1) 須申辦網路銀行業務。
- (2) 同一客戶線上開立信託帳戶僅限乙次，且不提供理財存摺與客戶。
- (3) 受理對象：限已完成FATCA審查作業之本國自然人，且已申請本行第一個網並具安控權限者。
- (4) 印鑑卡徵取：線上開立信託帳戶毋需徵取印鑑卡。
- (5) 帳戶結清：限洽照護所屬營業單位『臨櫃』辦理結清，不受理郵寄結清。

以上是目前因應金管會開放12項業務所提供出目前可線上開立帳戶的方式以及目前行動金融卡配套措施，對於個案銀行目前所提供升等行動銀行部分卻無法結合行動銀行開立信託戶可行性，然而現代每日所使用行動手機的比率比網路銀行居多，客戶透過行動銀行查詢帳戶相關資料或辦理轉帳基金贖回外匯結購結售等等的比例都相對居高，行動銀行也是必須透過申辦網路銀行後所延伸的相關電子金融商品其安全性與網路銀行相等，若能透過行動銀行來辦理線上其他帳戶之開戶，可替客戶省下不少時間且可替銀行帶來不少年輕客群的加入。

(六)個案銀行透過行動銀行開立存款帳戶理念想法與配套措施之方針：

過去民眾想開立存款帳戶，得到銀行臨櫃辦理，而且平均得耗時至少半小時，隨著網路及智慧手機的普及，金融服務也走向數位化、簡單化，為了應因BANK3.0數位時代來臨，且節省民眾開戶的時間性與方便性，本研究透過行動銀行開戶存款帳戶的理念想法及相關配套措施作為個案研究之重點方向。

金管會目前仍在進行研究開放「自然人線上活存或活儲開戶」之配套措施與方法。雖然已開放十二項低風險銀行業務，例如五萬元以下活存戶，可

線上申請結清銷戶。然而銀行公會委請法律事務所研究的英、美、日、澳、星五國機制，建議先開辦自然人、一定金額以下的活存或活儲帳戶；且帳戶須限制一定用途才可開立此帳戶。

國外如：美、英、澳等國提供民眾，可透過網路或電話線上開戶，且不限制須為銀行既有客戶，開戶時，民眾在線上留存基本身分資料及人相、有效證照（例如身分證）影像圖檔；完成線上開戶後，銀行會採取「線上線下」雙管齊下查證民眾身分。

為防範人頭戶問題，美、澳銀行會查證民眾「姓名、住所、生日、身分證號碼」，並要民眾「寄回」經過公證與正本相符的身分認證文件銀行還會「線上連線驗證」，美國銀行會連線「公共資料庫」，澳洲則與「信用報告機構」（類似台灣聯徵中心）連線，查證客戶身分。

若台灣開辦後，銀行可能查證身分的驗證機關，有「戶政系統、國稅局、聯徵中心資料庫」等。然而戶政系統和國稅局非金管會管轄，且線上開戶要符合洗錢防制法規，故目前開放可行性將不高。

本研究透過以上文獻資料、目前開放信託業務網路銀行申辦開立帳戶進行延伸。現行開立帳戶都必須填些開戶申請書、簽立FATCA契約、洗錢防制

及個人資料保護之文件作為開戶作業之留存，經常造成開戶時間過於冗長，常造成客戶之不便。若想透過網路線上預約開戶者，也必須至實體分行經過本人核對後以及簽妥相關文件後，方能完成此開戶作業。對於客戶而言仍非常之不便。欲提升客戶開戶之動力，故研究以下方法透過行動銀行開戶作業流程以及配套措施：

1. 客戶可下載行動APP，透過行動銀行線上開戶之功能進行開戶之流程，拍照傳輸身份證明文件提供銀行核驗之憑證，行動銀行可設立線上視訊之功能，透過視訊功能由行員與客戶進行一對一資料比對並留存相關影像備查，故線上開戶就可核對是否為本人無誤，且可透過手機面板裝置申請者親簽傳輸；身份證明文件可透過戶政機制或聯徵中心資料庫查驗文件是否相符，故非本行現行客戶均可透過行動銀行開立存款帳戶。
2. 須年滿二十歲之本國自然人。開立本行金如意綜合帳戶，且無制發存摺與提款卡。
3. 可透過行動銀行線上完成開戶相關文件資料。
4. 相關憑證銀行檢核完畢後將製發QR CODE條碼、透過指紋、靜脈辨識或是近距離無線通訊（NFC）等科技進行身份辨識，為客戶至ATM或臨櫃

取款時不需再攜帶金融卡或是存款簿。透過OTP行動密碼方式傳輸密碼且未在特定時間內輸入密碼者將於失效，可降低因遺失卡片或被盜領存款的風險。

5. 以上的相關憑證同等於客戶印鑑與提款卡，為了防止被偽造或手機不慎遺失被盜領的風險，故設計層層的把關機制，當感應此相關憑證時銀行會發制簡訊密碼OTP方式，故無固定的提款密碼，以防被駭客入侵盜取資料之風險。

銀行營業時間與客戶工作上班時間相同，透過中午休息時間辦理開戶事宜，現場臨櫃開戶時間約 30-40 分鐘左右，對客戶之不便，為了提供顧客開戶上的方便性，本論文以提供客戶使用上之方便及杜絕人頭戶增加，以及洗錢的可能性，故擬訂相關配套措施來防止這樣問題性。

銀行與消費者之間建立關係起點，不再是銀行本身，而是消費者生活的每一個行為，未來消費者根本不會想走進銀行，且去銀足的將會成長，使得分行將不再受青睞，故銀行必須要轉型。目前許多法規仍無法開放權限，故執行上困難重重，若要加速客戶使用頻率提高，故本研究為首例透過行動銀行開立存款帳戶之擬定方案與方針。

4-2 外部競爭者分析

國內金融機構家數(含信合社)約有93家、統計國內金融機構家推出智慧型手機行動銀行共有16家，本研究僅挑選10家銀行，透過這10家銀行行動銀行提供的功能服務歸類分析，且作為個案銀行參考。

(一) 國泰世華商業銀行：My MobiBank輕盈簡單生活口號，提供全國唯一橫跨

四大平台的行動銀行，行動銀行特色：

1. 銀行服務：國內外基金申購贖回、國泰人壽理財型房貸及保單借還款、國泰證券證券庫存查詢、國泰產險保單查詢功能、黃金存摺交易查詢。
2. 國內外基金情報：完整豐富的基金資訊、新聞及比較工具。
3. 臺幣帳戶服務：約定轉帳、臺幣存款帳戶餘額及交易明細、借款查詢。
4. 繳費：中華電信費、國泰世華信用卡費、0手續費繳稅。
5. 外匯服務：查詢持有幣別之餘額及交易明細。
6. 信用卡服務：帳單及消費明細、最新紅利積點、額度繳款查詢。
7. 基金投資組合查詢：掌握持有的基金淨值與報酬率。
8. 牌告匯率：查詢最新匯率、換匯率換算工具。

9. 臺外幣存放款利率：定存各期利率及試算功能。

10. 分行及ATM據點查詢：透過GPS定位地圖，自動尋找最近的分行、ATM位置，

分行預約取號及推廣通知服務。

(二)中國信託商業銀行：

中國信託行動銀行提供帳戶查詢、轉帳、投資訊息以及優惠查詢等功能，讓您任何時間，任何費用皆可繳交與查詢，隨時可以掌握全球金融市場動態，查詢個人投資狀況。行動銀行特色：

1. 完整的帳務查詢：台幣、外幣存款、信用卡、貸款等餘額查詢，以及基金、證券、黃金存摺等投資報酬一覽無遺，隨時可掌握個人財務資訊。

2. 便利的轉帳繳費：除了一般的約定轉帳外，透過手機簡訊功能，即可提供非約定轉帳的服務；另外還有固定週期轉帳以及預約轉帳的功能。以及信用卡款、貸款、電信費、水費、電費等費用即時繳交。在交易安全上，採用簡訊OTP密碼+SSL密碼+矩陣卡，最高有三重的密碼保護機制，傳輸過程全程加密，且提供公、私鑰加密驗證，確保交易安全。

3. 即時的貸款：預借現金、分期靈活金立即線上申請。

4. 多元的理財資訊：股匯市即時報價、行內牌告匯利率；基金淨值查詢、市場趨勢分析、投資提醒通知，提供多元的隨身理財資訊與工具。
5. 豐富的特店優惠：5,000家商家合作，超過25,000個優惠據點，提供紅利折抵優惠、各期無息分期、ATM coupon等多項優惠。
6. 黃金存摺：黃金存摺功能交易服務。

(三)彰化商業銀行

彰化銀行行動網銀業務，不論投資股票、購買基金、投資外匯及金融商品等，都能隨時掌握市場最新資訊，讓您的理財更便利；搭配智慧行動設備，不論生活、購物、搭乘大眾交通工具，都能輕鬆搞定，悠遊生活。行動網銀特色：

1. 金融資訊：提供財經新聞、本行匯利率、基金淨值、即時臺灣證券股票、期貨、選擇權等國內金融資訊及國際金融指數。
2. 生活資訊：提供國內外即時新聞、本行優惠訊息、計程車無線電話叫車服務、高鐵/臺鐵時刻表、臺北/高雄捷運路網圖、國內航線航空公司電話、銀行代碼查詢、統一發票、當月日星座運勢、大臺北公車資訊、全臺美食推薦等功能。

3. 帳務服務：存款業務查詢、基金業務查詢、信用卡業務查詢、票據、支存及證券餘額不足查詢、約定轉帳及非約定轉帳、繳交水、電、中華電信費、本行代收學費、信用卡費、黃金存摺等功能。
4. 客戶服務：ATM、分行服務據點查詢、與本行客服中心連絡等。
5. 黃金存摺交易功能服務。

(四)台北富邦商業銀行

台北富邦行動銀行提供消費者多項帳務性交易功能，除領先同業之外幣換匯功能外，還包含帳務查詢服務、VISA金融卡帳務查詢、線上轉帳繳費、信用卡相關查詢、紅利兌換、分期付款設定、申請電子帳單等等全方位貼心服務。行動銀行特色：

1. 帳戶查詢：提供您個人臺幣和外幣帳戶總覽、交易明細查詢、預約轉帳查詢以及VISA金融卡帳務查詢服務。
2. 轉帳繳費：提供您立即臺幣約定/非約定帳號轉帳、線上即時外幣換匯、設定/取消預約轉帳、設定/管理常用非約定帳號以及繳交本行信用卡費。
3. 基金服務：提供您基金帳戶總覽等查詢功能，另外還有研究報告及設定基金滿足/停損點通知服務。

4. 信用卡服務：您可以在此查詢您的信用卡額度、瀏覽過往帳單及紅利點數；申請指定消費分期付款和補發預借現金密碼函，以及消費訊息通知設定等。
5. 生活理財資訊：包含富邦食神幫、優惠市集、生活理財、金融速報及客戶服務等。
6. 黃金存摺：提供即時的交易與查詢。

(五) 台新商業銀行

台新銀行行動銀行可隨時隨地查詢台幣帳戶、基金投資或信用卡相關資訊，並可依您的需求進行約定轉帳、信用卡繳款等帳務性交易，讓您輕鬆、即時完成個人理財。行動銀行特色：

1. 帳戶查詢與交易：登入後可查詢台幣帳戶明細、約定轉帳、非約定轉帳、綜存轉定存、外幣帳戶查詢、繳付信用卡款、信用卡總覽、近六個月消費明細及未出帳消費明細、基金總覽與信用卡紅利積點、繳費等功能。
2. 金融服務：(1)金融資訊提供您各項金融資訊查詢，如本行牌告利率、本行牌告匯率、基金淨值等資訊。(2)商店優惠提供台新信用卡與PayEasy特約商店優惠活動與全台特賣會等資訊。(3)最新活動提供最新優惠活動訊息，以及兩揚開

運、今日黃曆等新奇有趣的生活資訊。(4)服務中心可直接外撥台新客服中心，

並可查詢台新全省分行位置及航空公司資訊等。

3. 黃金存摺交易功能查詢服務。

(六)玉山商業銀行

玉山銀行行動服務首創「分行等待人數」查詢服務，全新改版客服中心選單，貼

心的帳務查詢服務及約定轉帳功能，節省您的時間又能隨時掌握個人帳務資訊。

行動銀行功能特色：

1. 金融服務：提供信用卡帳單查詢、繳卡費、開卡，以及台幣約定轉帳及帳務查

詢服務，如餘額查詢及交易明細查詢，陸續將提供外匯及基金相關

帳務性交易服務、黃金存摺交易。

2. 優惠特店：讓您一手掌握玉山信用卡優惠訊息，並可查詢距離最近優惠特店。

3. 服務據點查詢：提供以分類服務進行查詢，如「分行」、「ATM」及「玉山

證」服務，提供離您最近的服務據點，另外由玉山銀行首創，

提供分行等待人數查詢服務，讓您掌握來行辦理業務時間。

4. 匯率資訊：本行牌告利匯資訊，隨時隨地皆可查詢。

5. 便利資訊：提供台鐵及高鐵時刻表、查詢台北市車場資訊、公車資訊、查詢航空公司電話及計程車叫車查詢服務等便利生活資訊。

(七)合作金庫

合作金庫行動網銀e機在手，金融服務帶著走，行動網銀提供下列各項便利服務：

1. 行動網路銀行：提供本行臺幣存款帳戶餘額及明細查詢、約定及非約定帳戶轉帳、繳交各項公用事業費及稅款、查詢本行信用卡帳單及繳款、借款查詢及繳款、VISA金融卡帳單及外匯存款查詢等功能。
2. 最新消息：提供本行各項業務最新消息。
3. 金融資訊：提供本行臺/外幣之存/放款利率、票券/債券利率、外幣匯率等資訊。
4. 服務據點：提供本行各地區營業單位、自動櫃員機、保管箱據點、外匯指定分行、人民幣買賣分行、延長營業時間分行、客戶服務專線等資訊。
5. 黃金服務：買進/回售/定期定額、交易明細查詢

(八)台灣銀行

台灣銀行行動銀行-您的隨身理財好幫手，提供提供轉帳、餘額查詢、匯率、利率查詢等服務已申請本行電話銀行通行密碼，並且持有中華電信 e m o m e 理財通手機之客戶，即可免申辦，立即享受臺銀行動銀行之便捷功能。

1. 網路銀行功能並採網頁型式https加密：(1)新臺幣存款、外匯綜合存款、個人貸款餘額查詢 (2)基金損益、黃金存摺、信用卡消費明細查詢 (3)新臺幣約定轉帳(含單次、預約、週期預約) (4)預約交易查詢及註銷 (5)轉繳本人信用卡費。
2. 匯率利率：提供牌告匯率、新臺幣存款牌告利率、外匯存款牌告利率等資訊。
3. 黃金牌價：提供新臺幣黃金存摺牌價、美元黃金存摺牌價、黃金條塊、流通式金銀幣等牌價。
4. 服務資訊：提供國內服務據點、ATM據點查詢服務，並可利用GPS功能搜尋鄰近分行及ATM，以及接通客服中心服務。
5. 便利資訊：提供包含國內外即時資訊、台/高鐵時刻表、計程車叫車服務、大台北交通資訊、大台北公車資訊、大台北停車資訊、統一發票對獎資訊、威秀影城查詢。

(九)華南商業銀行

華南銀行行動網銀提供您最即時的金融服務功能：

1. 帳務查詢/交易：台外幣帳戶總覽/交易明細、交換票據扣帳失敗通知、貸款餘額查詢。
2. 轉帳服務：非約定/約定轉帳服務，自行設定常用轉入帳戶服務。

2. 信用卡區：信用卡總覽/三個月內帳單查詢、繳交本行信用卡費。
3. 信託理財：申購/贖回/轉換/變更交易。
4. 黃金存摺：買進/回售/定期定額、交易明細查詢、牌價走勢圖。
5. 外匯專區：結購/結售、同幣別/不同幣別轉帳、外幣活存轉定存、外幣現鈔/旅行支票。
6. 理財資訊：台外幣利率看板/匯率看板、國際股匯/台灣股市、黃金存摺牌告資訊、基金資訊查詢、貸款本息試算。
7. 行動好康：搭配信用卡方案之商店優惠或活動優惠。

（十）永豐銀行：

永豐行動銀行融入客戶生活型態，導入快速轉帳便利、交易電子賀卡的親眾、台灣獨家Display card OTP動態密碼安控機制進行轉帳付款及銀行首創『AR好康雲』結合圖像辨識技術，利用手機即時掃描永豐相關圖像辨識源即可立即接收永豐銀行優惠訊息。

1. 銀行服務：銀行服務功能包含帳務總覽、基金總覽、約定轉帳、非約定轉帳、快速轉帳、電子賀卡、台外幣轉帳等服務。提供完整的銀行服務功能，即時查詢資產資訊及轉帳付款。

2. 信用卡服務：繳費、帳單查詢。
3. 證券服務：提供永豐證券庫存明細與總攬。
4. 黃金存摺：提供黃金存摺交易與查詢，簡易快速與便利。
5. 永豐牌告：提供即時性匯、利率查詢。
6. 記帳服務：提供簡易的記帳服務及常用記帳項目點選，只要手機在手，隨即紀錄消費狀況，掌握資金流向。
7. 理財專區：掌握金融動脈是投資理財最重要的致勝關鍵，理財專區提供最新、最即時的安全金融消息。
8. 生活服務：行動購物、行動快報、掃描付款、公車資訊、停車資訊、台高鐵時刻表及會員卡管理功能。

	帳務查詢					轉帳交易類							轉入未約定	金融資訊	生活資訊
	台幣	外幣	基金	信用卡	貸款	台幣	外幣	轉定存	繳費	信用卡	基金	黃金存摺			
國泰世華	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
中國信託	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
彰化銀行	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
台北富邦	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
台新銀行	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
永豐銀行	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
玉山銀行	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
合作金庫	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
台灣銀行	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
華南銀行	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

表 4-2 各家融機構行動銀行服務功能整理（資料來源：本研究整理）

4-3 國內外相關案例分析

（一）國泰世華銀行KOKO虛擬網路帳戶：

國泰世華銀行於2015年5月6日推出以『KOKO』為名之新概念銀行，是以網路開立儲值型帳戶模式，結合了行動app、網路銀行、社群、銀行等元素，和你的存款帳號、信用卡...等生活上每天使用的帳戶做結合，這樣你可僅透過這一套服務消費、跟朋友分帳，以及自動記帳功能，提供給予消費者即時、簡單方式的銀行服務。

首波推出的服務包括KOKO App、KOKO官網、KOKO網路銀行、KOKO信用卡、KOKO ATM專區、KOKO新形象專區六項內容。KOKO App、官網及網路銀行這個算是一體的，KOKO App核心的功能是讓使用者做預算管理，以及社群拆轉帳，有點像Line Pay，但另一項重點在幫你管理活存帳戶、信用卡、網銀...等所有你名下國泰世華帳戶的消費狀況，而且是自動記帳。

KOKO為銀行的虛擬帳戶，可讓顧客在帳戶內儲值存款，這些儲值的錢讓可以用來與朋友拆轉帳、快速收付，或者未來可以在實體機器扣款小額消費。KOKO App支援Android及iOS，安裝後可以在App上申請一個KOKO的會員帳號（為銀行虛擬帳號），KOKO帳戶需要儲值存款，固要綁定一個銀行存款帳戶，此帳戶不

限國泰世華銀行，凡國內任一家金融機構的帳戶皆可。若消費者已有國泰世華的網路銀行，那申請完KOKO會員，要綁定銀行帳戶時，就可連接帳戶相關資料減少申請過程中填寫繁瑣資料認證，若以外者，仍可開立此帳戶，只需在過程中輸入身份證上的認證資料即可。完成帳戶後，就可以從你常用的他行帳戶撥款KOKO儲值，最高可儲值10萬元，每日及每月交易限額最高也是10萬元。

此為目前第一波可透過手機APP開立銀行存款帳戶，雖然目前只是虛擬帳戶的功能，且仍須連結實體銀行帳戶存款帳號來作為轉入轉出的憑證，以目前國內銀行可透過行動銀行開立帳戶的可行性為進一步的躍進。開立帳戶無需為國泰世華銀行的存款帳號仍可開立此虛擬帳戶，只需於線上填寫FATCA認證且輸入身分證換補資料以便連結戶政認證網頁辨別顧客的資料真偽便可成功開立使用該帳戶。

以目前法規限制，能開放這種虛擬帳戶可應用的地方，或者互相授權支付的地方還不多，但業者們還是想辦法在佈局，或在允許的範圍內提供服務，先養成消費者的使用習慣，未來行動銀行提供服務及支付的可能性就會更多，對我們來說也會更加方便，尤其是對於重度依賴手機的族群們。這對銀行業來說不僅是一大挑戰也是一大突破。

（二）永豐銀行24小時雲端預約開戶：

『還傻傻到銀行開戶？線上10分鐘完成了！』抖大的SLOGAN，2015年5月22日永豐銀行首度媒體宣告開啟首例透過網路銀行或行動銀行24小時線上雲端申請預約線上開立帳戶之功能。

突破新戶線上開戶限制，永豐銀行引進電商模式，民眾透過網路銀行或行動銀行預約完成後，1小時內將有專人聯繫確認、24小時內，專人親自送達公司行號或指定地點，10分鐘內完成開戶核對程序後，同時可開立台幣帳戶、外幣以及信託三種帳戶，且為吸引開戶，永豐銀行更提供年底前跨提、跨轉免手續費優惠。

永豐銀首創的「雲端開戶」，只要你有網路，無論電腦或手機上網，都可以透過雲端申請，且為了懶人設計的便民性，更是挑戰不用填姓名、身分證字號，只要把證件拍照上傳，再勾選6個欄目、3個下一步，就可以快速在3分鐘內完成開戶申請；填完預約開戶的申請，1小時內就會有永豐銀行專員回電確認開戶，並且24小時內，銀行專員更會把金融卡、開戶存摺文件等親自送達公司行號或你指定的地點。

永豐金副總陳亭如表示，透過永豐銀行雲端開戶，一口氣就可以開通臺幣、外幣、信託3大理財帳戶；且為了響應數位金融，開戶的金融卡為永豐銀行的

Display金融信用卡，透過線上一次性動態密碼(One Time Password: OTP)的驗證，就能啟用MMA金融交易網，轉帳、買賣外幣、投資、定存等功能一次搞定。而且若開戶時附上財力證明，則可以核發信用卡額度，就可以使用Display金融信用卡直接線上購物。

永豐銀行線上開戶的問題性探討，對於永豐銀行24小時雲端預約開戶仍有些問題性的存在，對於線上並無同意可優先授權查詢聯徵的同意指示，再來透過客服人員一對一線上對話key-in開戶基本資料，對客戶而言仍有不便之處，且開戶料內容也易失真，請由專人到特定地點交付開戶相關資料且交付時間只到下午六時為止，對於上班族而言還是些許不便，專人送達後仍須填些開戶相關資料以及專人查驗身份證明文件之真偽，所花費時間約為20-30分鐘左右，對客戶而言只是把銀行開戶櫃檯轉移到分行以外的據點，對客戶而言並無節省時間。且若客戶遲遲未到分行領取或與專員預約交付開戶文件的時間與日期，則開戶相關資料並無法順利完成，而造成許多空頭帳戶。故永豐銀行24小時線上雲端預約開戶功能，仍有需多討論空間。

（三）中國大陸微眾銀行大陸首家互聯網銀行：

2015年中國廣東省深圳市，為大陸首家互聯網銀行，也是首家開業的民營銀行-微眾銀行。這家據稱無網點、無需擔保，僅服務個人和小微企業、不設大公司部的互聯網銀行。

微眾銀行經營範圍主要包括：吸收存款、發放貸款、辦理結算及票據、債券、外匯、銀行卡等業務，這似乎與傳統銀行並無差異。但其實區別有兩點：一是個存小貸，主要目標客戶為工薪階層、自由職業者、進城務工人員等普通公眾，以及符合國家政策導向的小微企業和創業企業；二是沒有實體網點，業務在線完成。

由騰訊科技主導籌建的中國首家網路銀行微眾銀行於 2015年1月4日開始營業，首筆業務是一位貨車司機申請的小額貸款，透過騰訊的Big Data識別申請者的臉部訊息，與公安部門的資料匹配後進行信用評級，無需任何擔保和實地調查，微眾銀行給予了這位司機3.5萬元人民幣貸款。

深圳前海微眾銀行是中國首家民營銀行，也是中國首家網路銀行，該銀行無任何實體門市，所有的金融業務均在線上進行，與傳統銀行的存貸款業務相比，

網路銀行無需漫長的信用審核，無需抵押擔保，透過線上的資料分析平臺給予申請者用戶信用評級，以Big Data系統進行銀行的風險管控。

微眾銀行進行了開業後的首筆貸款業務，一位貨車司機透過智慧型手機的視訊完成了貸款的申請和資格審核，Big Data平臺識別申請者的臉部資訊，與公安部門的居民資料匹配確認申請者身份，結合用戶的「網路信息評定信用等級」，確認具體的放款額度。騰訊微眾銀行的負責人透露，Big Data平臺大約有40億條資訊，無需像傳統銀行那樣上門核查，用戶也無需提供實物抵押擔保，節省下的人力成本又可回饋客戶。微眾銀行的發展能夠推動傳統金融業的改革，政府要為網路金融產業提供便利的環境。

以上提供國內外首例透過手機方式開立帳戶的相關案例，以提供研究生為出發的參考重點。針對為了配合美國相關政策，目前開立任何帳戶都必須閱讀FATCA相關條文並佐證存戶是否為美國籍相關人士並填妥相關資料做為憑證。然而國泰世華銀行開首例接合網路系統來勾選此類條款，可節省客戶到臨櫃閱讀相關條款所花費的時間，也讓研究生對於透過行動銀行開立存款帳戶針對這部份的障礙更進一步的跨越。

對於大陸微眾銀行只需透過手機『刷』一下就可快速地進行匹配確認申請者的身份資料，且立刻完成申貸撥款，不論距離多遙遠只需透過行動手機就可以完成該項業務。以本國目前的法令規定若要透過此方法來完成開戶程序已相當困難，一怕透過此方式導致人頭帳戶洗錢產生，二無法確認申請者真實的身份，因戶政機關單位並非金管會所管轄的範圍內，故目前開立帳戶無法憑影像的方式透過相關單位做為確認。然而針對國外所提供的案例對本研究而言為一大突破，加上現行法令已經開始規劃於年底開放線上開立帳戶的方案，故對本研究而言若想延伸透過行動銀行開立存款帳戶之大躍進。

4-4 深度訪談分析

第一銀行為永續經營的企業文化，百年歷史品牌價值，具優良商譽，企金、個金、財富管理等各項業務表現穩定，然而風險管理系統不斷精進，符合風險分級精神行銷通路完整性，客戶基礎龐大，有利於發展財富管理業務以及企業及個人電子金融建置完整，於業界及用戶中皆獲得相當優良評價。基於以上各項分析針對個案銀行若要突破成為未來銀行趨勢成為金融業的領頭羊將必須有所突破，BANK3.0 數位金融來臨，為了因應此趨勢對於行動銀行新突破線上開戶的方案研究將值得深度探討研究。本節依上述個案銀行分析之內容，以了解個案銀行內外部的發展可行的機會與外部造成威脅進行深度訪談探討，將訪談資料彙整後並歸納整理分析及建議。基於以上研究分別針對於以下四位專業人員進行受訪且歸納分析以下問題並加以建議。

姓名	職稱	訪談日期
A女士	分行副理	2015年5月4日
B女士	分行專員	2015年5月5日
C男士	電子金融處經理	2012年5月6日
D男士	電子金融處專員	2012年5月6日

表 4-3 受訪者名單

題目一：請問金融業是基於什麼原因發展智慧型手機行動銀行？

1. A、B、C、D 訪談者表示因為智慧型手機普及，加上行動上網環境成熟，並看好將成為市場主流趨勢等因素，賦予帶動金融業者建置「行動網銀」新契機，看好隨身理財商務的龐大商機，因此各銀行積極發展在行動裝置的電子金融，行動裝置將是繼電腦以外電子金融的重要金流通路。

2. C、D訪談者表示主要因應同業競爭，及其他銀行發展情形而考慮跟進發展行動銀行金融產品。

3. D訪談者另表示智慧型手機除了商務人士外，年輕族群也佔很大比例，在網路交易行為上頻繁，對隨身金融需求高。

分析及建議：智慧型手機的快速發展及行動網路的普及，使用平板電腦及智慧型手機的人愈來愈多，加上新一代的客戶也利用電子平台以取代臨櫃辦理金融業務，因此，行動金融的需求出現，所以行動銀行將能帶動及滿足隨身金融及理財的客戶需求另外，行動裝置將會是繼電腦以外最重要的電子金融理財通路，所以各金融業應為爭取隨身商務客群及提昇本身競爭力，積極建置行動金融平台，搶進行動商務市場之商機。

題目二：請問智慧型手機銀行該如何定位？

1. A、C訪談者表示手機受限於體積、行動裝置介面大小及外部支援等，著重於操作簡單快速，交易多元化，其客群主要為商務人士為主，但受限於交易憑證功能上限制，故銀行開發智慧型手機行動銀行主要應以個人為主。

2. B、D訪談者表示但若行動銀行指設限於個人戶使用，對於銀行而言將流失一大群企業大戶使用，故對於企業戶而言著重安全部份，可搭配網路銀行交易編核放作業，讓企業戶電子金融業務。因行動商務的便利性而應用於全球電子商務。

分析及建議：

目前全台灣銀行所推出智慧型手機行動銀行的銀行都只限個人用戶使用，提供的金融服務功能也以個人為主，在全球化的趨勢下，若能提供更為便利的行動裝置之金融服務，讓企業用戶的機動性能更為提高，若能結合企業網路銀行使用環境的智慧型手機行動銀行，將能滿足企業內部在作業模式及安全控管的需求，讓行動銀行功能性將發會到極至。

題目三：一天當中使用智慧型手機的頻率為何？若需提升行動銀行的功能欲想增加功能為何？

1. A、B、C、D訪談者表示，使用智慧型手機約佔八成左右，時間性相當長。故

智慧型手機對現在人而言不可或缺。若需提升行動銀行的功能性，可以增加必須要銀行辦理的相關業務，例如：提款卡密碼失效，可透過行動銀行變更密碼，存摺提款密碼錯誤，也可以透過行動銀行進行變更。預約購買外幣現鈔，可選擇到鄰近分行領取。行動銀行線上預約開戶，或是可直接透過行動銀行開立帳戶。

分析與建議：

去銀族已經不想走進銀行，而且人數也越來越多，迫使保守銀行業必須正視數位時代的來臨。未來客戶要到銀行辦理相關業務的頻率也將降低，故必須強化數位裝置系統，行動銀行將是首當其衝，每個人每日使用智慧型手機的時間約佔9成左右，對每個人而言密不可分，故提升行動銀行功能性為目前各家銀行重要的策略。

題目四：針對現行國泰世華銀行KOKO帳戶與永豐銀行24小時雲端預約開戶的誕生，對個案銀行而言有何想法與突破？第一銀行已在網路銀行上以提供客戶可線上預約開戶之功能，但成效性並不佳，欲想提升此項服務功能性應增加哪些配套方式才會增加客戶使用率？

A、B、C、D訪談者表示，銀行為了滿足顧客的需求，並瞭解與重視客戶習慣已經方便性，開始陸續推出虛擬帳戶以及客製化的開戶服務業務，對於本銀行而言，現行分行共有188家分行，針對以上兩家銀行優先提供行動銀行此項服務功能，目前仍積極與各部門以及安控部門進一步的測試，對於個案銀行要突破行動銀行開戶的功能目前分析應有可行之處。對於個案銀行本身於網路銀行上提供線上申請開立存款帳戶之功能性，銀行在宣達方面上較薄弱，又加上線上申請後仍需到實體銀行開立存款帳戶，對客戶而言非常不方便，故客戶使用上較為稀少，若要提升客戶的使用性，必須瞭解客戶的需求，對客戶而言若可以透過智慧型手機來完成這項業務，才會提升客戶使用率。

分析與建議：

智慧型手機對於現代人而言已密不可分，各家金融機構也都秘密進行研發行動銀行的功能性，各家銀行均有網路預約開戶的功能，但各家使用上仍不彰。對顧客而言網路上申請還是必須到實體銀行進行開戶流程，對顧客而言直接到實體銀行開戶即可，免再優先至網路銀行預先申請該項服務。若可以研發不管是透過網路銀行或是行動銀行的功能，令客戶免到實體銀行辦理該項業務，故必定會增加該銀行的開戶使用頻率。

題目五：若可透過智慧型手機—行動銀行，透過此功能開立銀行帳戶，對外接受的程度可否帶動年輕族群的加入第一銀行？

A、B、C、D訪談者表示，若可以透過行動銀行開立存款帳戶，必定會帶來行動商務人士的加入，且對於現代的年輕族群們大都喜歡透過智慧型手機來完成生活上的大小事務，若本行先行透過行動銀行開啟此項功能必定會增加行動商務人士與年輕族群的加入。

分析與建議：

行動銀行已成大器，後勢更猛。未來十年間，手機或許將會成為全球消費者的帳戶銀行，故強化行動銀行功能與安全性勢在必行。本研究透過行動銀行開立存款帳戶方案，除了法令上的開放，目前金管會已與銀行公會擬定今年年底將開放透過網路銀行開立帳戶的方針，對於行動銀行開戶的可行性打開了一扇門，以及戶政單位系統與銀行連線來核對本人真偽，若此方案與配套措施擬定完妥，必定會帶來行動商務人員以及年輕族客群的加入。

第五章 結 論

本國銀行隨著政府金融政策的開放，金融機構大幅增加，產業環境面臨強大的競爭壓力，加上銀行業務經營上同質性高，金融市場過度競爭日益嚴重，因此，存放款利差不斷縮小，以致銀行獲利降低、風險增高，故要如何降低經營成本，提昇銀行競爭力，發展電子金融、自動化的設備之經營規劃已成為各銀行主要的策略發展重心。

美國金融通路策略大師布雷特金恩（BRETT KING）在暢銷書『BANK 3.0: 銀行轉型未來式』中提起，銀行未來不在是個據點，那銀行到底能擁有什麼功能是讓客戶重視的呢？麥肯錫：這是一場不改變就陣亡的挑戰！提前告知未來銀行即將來臨的衝擊。

至民國99年開始，各家銀行推出手機行動銀行服務時，僅提供客戶基本金融服務功能，諸如提供帳戶明細餘額查詢、定存、轉帳、換匯、繳費、基金交易與轉帳及時通知等等功能，但隨著手機功能越來越強大，以及人們日益仰賴手機所提供的服務，各家銀行開始增加行動銀行的功能，例如加入etag自動儲值、信用卡市區停車優惠查詢、轉帳後即時通訊通知收款人、電影訂票、餐廳訂位、餐

券購買、各家分行線上抽排號及查詢等待人數與油價查詢等生活便利資訊，行動銀行的功能儼然已成為與客戶生活緊密結合的生活行動中心。

也因為各家銀行的不斷創新、精進與推陳出新，在於滿足民眾所有金融需求與個人化服務，讓所有銀行服務大小事可隨時隨地都可以簡單輕鬆E指完成。但要在小小的手機上E指搞定生活上的大小事，國家法規的鬆綁更有助於數位金融化服務發展，以及銀行內部數位化能力強化。

本研究之目的係透過智慧型手機行動銀行開立存款帳戶之方案來提供顧客方便性，經由相關次級資料及專家訪談後歸納整理，就個案分析的研究方針與配套措施，以及目前金管會研擬線上開戶的研討方案與ATM免持卡之研究，綜合以上歸納後的結果，擬透過行動銀行線上開立存款帳戶為具有可行性。

鑑於行動市場的蓬勃發展，主要使用客群以商務人士及年輕族群為主，財務基礎較佳、有高收入、高消費能力特徵的商務人士，自然成為銀行極力拉攏的對象客戶，於是發展行動銀行開立存款帳戶將可滿足此一特定市場客群隨身的需求，為銀行重點行銷經營策略之一。

參考文獻

一、中文部分

1. Yin R.K.(1994)，”Case Study Research:Design and Methods”，尚榮安（譯）。
個案研究法。台北：弘智文化
2. BRETTKING KING(2012)，『銀行轉型未來式BANK3.0』，孫一仕（譯）。
3. 沈順意(2012)，『智慧型手機行動銀行對銀行業經營策略之分析』，逢甲大學
電子商務碩士在職專班碩士論文。
4. 張凱惠(2015)，『邁向數位金融3.0台灣銀行業的轉型與挑戰』，台灣經濟研究
月刊第38卷第五期第72-73頁，104年5月。
5. 楊紹華(2015)，『未來銀行』，今周刊第945期第93-100頁，104年2月。
6. 楊士範(2006)，95 年資訊月智慧手機採購指南，CNET Life。
7. 葉重新(2001)，《教育研究法》，台北：心理出版社。

二、網路資訊

1. 第一銀行網站，<http://www.firstbank.com.tw>。
2. 中國信託商業銀行，<https://www.chinatrust.com.tw>。
3. 華南商業銀行，<http://www.hncb.com.tw>。
4. 國泰世華銀行，<https://www.cathaybk.com.tw>。
5. 永豐銀行，<https://bank.sinopac.com.tw>。
6. 彰化銀行，<https://www.chb.com.tw>。
7. 台北富邦銀行，<https://www.taishinbank.com.tw>。
8. 玉山銀行，<http://www.esunbank.com.tw>。
9. 合作金庫銀行，<http://www.tcb-bank.com.tw>。
10. 台灣銀行，<http://www.bot.com.tw>。
11. 台新銀行，<https://www.taishinbank.com.tw>。
12. 資訊工業策進會FIND 網站，<http://www.find.org.tw>。
13. 創市際市場研究顧問，網站：<http://news.ixresearch.com>。
14. GFK台灣零售銷售調查數據，網站：<http://www.chinatimes.com/realtimenews>。
15. 財團法人台灣網路資訊中心，網站：<http://www.twnic.net.tw>。
16. 維基百科，<http://zh.wikipedia.org>。

17. 電腦科技電子報，第177期，June 5 2012，網站：<http://www.syscom.com.tw>。