

樂天國際商業（純網銀）

目前金融服務之痛點：

由於現今一般傳統銀行提供的金融服務（轉帳、查詢餘額等）會受時間、地理限制。有些需要流程審核的金融服務（貸款、申辦信用卡等）會花一段時間才有結果，人工稽核的效率低。此外，從成本與營收的角度來看，傳統銀行需要負擔實體分行的租金與人事成本，而這些平均佔了營收的 60%[8]，是一筆相當大的 overhead。

解決方案之技術說明：

Part I: 傳統銀行

傳統銀行針對服務會受時間、地理限制已經預先做了一些解決方案，像是在各地設立實體 ATM 或提供網路 ATM 服務。實體 ATM 雖然可以在營業時間以外領錢、轉帳或查詢餘額，但仍然需要提款卡或存摺。而網路 ATM 服務提供手機 APP 或電腦網頁進行線上服務，但還是先由實體門市申請。此外，傳統銀行也引入電子系統，由電腦計算信用評分來節省金融服務稽核時間。傳統銀行也逐漸提供網路客服及網路預先申請金融服務，降低實體門市營運成本。

Part II: 數位銀行

數位銀行[2]像是王道、台新、永豐大戶的出現解決了多數一般銀行金融服務會受時間、地理限制的問題。數位銀行帳戶沒有實體存摺、服務範圍與一般銀行沒有區別。設立的實體分行也多為數位體驗的性質。

Part III: 純網銀

而純網銀與數位銀行的差別又在於去實體化的部分。有三家銀行取得純網銀執照，分別是 Line Bank、將來銀行、樂天國際商銀。

由於完全去實體化，所有銀行業務、金融服務都能在網路上能取得，因此也沒有營業時間限制。也因為大部分服務全自動化，效率大幅提昇。

純網銀與一般銀行存在根本上的結構差異。去實體化的特點能省去大量場地租借費用以及管理費用；只需建構網站以及系統軟體就能開始營運、不用運鈔搬鈔、也不用管理存摺存單。此節省反映在利率上，能提供相較於一般銀行的較好的利率，打造了更好的基金吸引力。由於都是透過網路提供服務的，少了實體的限制，個人化的自由度[1]也大幅提升。

樂天專注在資安這一方面，找來日本資安專家，打算複製樂天在日本累積 18 年零詐騙紀錄、高度安全的純網銀經驗。而主要有三大系統[6]：交易監控系統、詐騙防制系統、高風險檢測系統。

除此之外，樂天以生態圈[3]作為經營模式。具體作法是提供臺外幣數位帳戶、也計畫發行臺日雙幣提款卡，讓臺灣顧客在日本當地 ATM 能直接領日幣現鈔。由於每年臺灣旅日人數相當可觀，此作法應該能吸引到大批使用者。

市場競爭力評估：

現有三家純網銀獲得執照，但是其特點、營運模式、生態圈、目標客群則不盡相同。將來銀行關注傳統銀行沒有聚焦的群眾；Line Bank 則預期其社群使用者為主要客群[3][4]；而樂天銀行則以 35~50 歲的白領階級為主要顧客[7]，對日式金融服務感興趣的人對其會具備一定吸引力。

對於資訊安全方面，由於樂天純網銀使用的資安系統在日本已經累積 18 年零詐騙的紀錄，對於安全甚是在意的使用者可能會是最先的考量。

而近幾年有關 ATM 的盜領事件，由於純網銀沒有金融卡及實體存摺的特性，相較於一般傳統銀行，會讓使用者大大提升意願去使用純網銀。

而與一般傳統銀行相較起來有兩個較為明顯的缺點：科技弱勢族群與客戶的互信關係[8]。少了行員的協助，科技弱勢族群取得金融服務時可能面臨許多困難。並且由於僅透過網路提供服務，要如何突破框架並與客戶取得信任關係是個很大的挑戰。

而提領現金的部分，使用者可能還是會著重在使用一般銀行的 ATM 提領錢。如果人們大部分還是使用現金、而非線上支付，這方面純網銀可能還是不會如一般傳統銀行般普及。

純網銀預期能帶來鯨魚效應，不只能提升與其他純網銀間的競爭，更能帶動傳統銀行的成長。傳統銀行因應純網銀挑戰，分行開始轉型[5]，最終促進普惠金融。

參考資料:

1. <https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5096969>
2. <https://www.bnnext.com.tw/article/54010/what-is-internet-only-bank>
3. <https://www.ithome.com.tw/news/132362>
4. <https://www.wealth.com.tw/home/articles/21664>
5. <https://www.wealth.com.tw/home/articles/21661>
6. <https://www.ithome.com.tw/news/132235>
7. <https://finance.technews.tw/2019/08/04/online-bank-life/>
8. <https://www.bnnext.com.tw/article/54010/what-is-internet-only-bank>