

出國報告（出國類別：考察）

## 中國大陸銀行金融科技發展之觀察

服務機關：國立高雄第一科技大學

姓名職稱：陳勤明 副教授

派赴國家：中國大陸

出國期間：105年5月23日至105年5月26日

報告日期：105年6月13日

## 摘要

中國大陸在金融科技（Fintech）的發展上，已獲得相當可觀的進展。此次委由大陸國泰安教育技術股份有限公司安排，參訪中國建設銀行在上海的智慧銀行。該智慧銀行展現了創新智能設備與人機互動技術，在此科技的應用下，除了讓客戶充分體驗 Fintech 的創新技術外，也加速了顧客辦理銀行業務的效率與便利性。期間也體驗了，中國大陸民眾在食衣住行各方面，對於行動支付的普及性。此次參訪最主要的感受是，雖然國內的金融科技技術絕不亞於中國大陸，但其民眾參與使用仍不普及，其原因除了國內金融法規約束規範外，民眾對資訊安全的疑慮亦識另一考量。如何做好資訊安全，來給民眾信任，加上法規調整，國內的 Fintech 必然有一番卓越成績。

目次	
摘要.....	p.2
本文.....	p.4
一、目的.....	p.4
二、過程.....	p.4
三、心得及建議.....	p.5

## 本文

### 一、目的

中國大陸在金融科技（Fintech）的發展上，不管是電子商務、第三方支付、線上支付方式或網路借貸等，均獲得相當可觀的進展。此次參訪即選定中國大陸金融重鎮—上海市做為深入訪視對象，藉由實地觀察來了解大陸地區的銀行營運模式，以體驗金融科技運用方向與實作，並將此體驗心得融入未來的教學或研究。本次參訪考察主要目標如下：

#### （1）瞭解 Fintech 發展現狀及趨勢

瞭解中國大陸智慧金融發展現狀及未來趨勢，作為學校課程設計之參考，培育未來 Fintech 發展需要之人才。

#### （2）學習 Fintech 相關專業設計理念

在探索大陸銀行 Fintech 相關設計過程中，學習其成功經驗，讓教學更能滿足未來市場需求，提高教學品質。

#### （3）了解 Fintech 人才現狀及未來需求

透過實地訪視，觀察在 Fintech 的發展與創新下，銀行行員所扮演的角色與功能上的轉變，教育學生未來投入職場該有的技能。

### 二、過程

此次參訪主要委由大陸國泰安教育技術股份有限公司安排，幫忙規劃參訪行程及聯繫參訪機構。參訪人員除了報告人之外，尚包括國立高雄第一科技大學金融系系主任洪志興副教授、國立台北科技大學管理學院院長翁頌舜教授、國立雲林科技大學財務金融系系主任胥愛琦副教授與張子溥助理教授等五人。我們到訪的第一站即參訪「中國建設銀行上海南京西路支行」。該支行地處上海繁華地段，是中國建設銀行在上海的首家智慧銀行，於 2015 年 1 月 28 日正式開業。該銀行充分運用創新智能設備與人機互動技術，擴展 Fintech 的可用性和實用性，整體銀行場域體現了線上線下協同平臺的設計理念，涵蓋了展示、體驗、服務、互動、宣傳等各環節，也顯示了銀行數據採集、後臺支撐和

精準行銷能力。該銀行的機器人互動體驗，不僅可以引導顧客快速辦理業務，也增添了科技體驗樂趣，其中，機器人對於語音的辨識與反應，在在彰顯其科技運用的成熟度。另外，銀行也設置了智能叫號預處理、銀行卡體驗區、金融超市區、貴金屬區、移動金融體驗區、電子銀行服務區、VTM 遠程銀行服務區等功能區，包括了飛幕投影、人臉識別、智能互動桌面、用戶交互等近 20 項創新應用，既是一個體驗行銷中心，也是一家全功能的綜合性數位銀行。

繼中國建設銀行之後，我們也參訪了「上海環球金融中心」。該中心是位於中國上海陸家嘴的一棟摩天大樓，2008 年 8 月 29 日竣工。樓高 492 米，地上 101 層，是目前中國第 3 高樓，世界最高的平頂式大樓。開發商為“上海環球金融中心有限公司”，1995 年由日本森大廈株式會社主導興建。上海環球金融中心兼具金融中心和資訊中心雙重功能，資訊與金融兩大潮流在此交匯，讓人感受中國大陸在 Fintech 發展上的實力與成果。

### 三、心得及建議

金融業正朝著金融電子化、網路化、資訊化、智能化方向前進，其特點是資訊技術與金融業務的高度融合，並將迎來新一波的高速發展。此次參訪行程發現，中國大陸不論在銀行數位經營模式、民間購物交易甚或交通車資付費上，都已高度運用金融科技技術。雖然本國銀行亦有類似的數位銀行佈置，其軟硬體設備建置甚至不亞於大陸銀行，但其往來客戶數不多，目前主要功能尚處於體驗階段。相對於國內銀行，大陸智慧銀行確已進行實際營運模式，並吸引為數不少的客戶群參與，改變了客戶傳統的銀行業務辦理模式。

隨著國內金融法規的調整與放寬，相信金融科技的運用也勢將更為精進與普及，面對這一股市場革命與潮流，除了國內金融機構已加速備戰外，學校的養成也應儘速調整因應。在課程規劃上除了增列相關資訊課程外，在一般的金融課程裡，也應將 Fintech 的應用概念與實務納入課程。



圖一 中國建設銀行大廳



圖二 中國建設銀行接待機器人



圖三 中國建設銀行遠程銀行業務說明