



致：教育／港聞版 編輯／採訪主任

2023年2月13日

恒生大學金融科技滲透率調查顯示 網上投資平台比傳統銀行和虛擬銀行獲較多顧客垂青

香港恒生大學（恒大）一項有關「金融科技滲透率」的調查結果顯示，本港顧客在新冠疫情期間使用金融服務時，在傳統銀行（實體和網上服務）、虛擬銀行，以及網上投資平台三者之中，較多選用網上投資平台。另外，團隊認為即使傳統銀行的實體服務在疫情穩定的情況下恢復正常，顧客仍繼續使用網上服務，建議傳統銀行優化網上服務。

是項調查由恒大 ESG 研究中心策劃，在 2022 年 4 月至 5 月期間在網上進行，共收回 501 份有效問卷。調查以性別、年齡和財富水平等的分類，針對顧客對銀行服務的觀感及意見，讓他們就五個範疇評分，包括溝通的有效性、提供服務的能力、服務質素、顧客忠誠度及顧客的信任程度，最後根據評分量度出金融科技滲透率。

調查報告顯示，無論以性別、年齡或個人財富水平分析，顧客在全部五個範疇都較滿意網上投資平台的服務，其中在溝通的有效性、提供服務的能力和顧客忠誠度方面分別獲得 1.94 分、1.79 分和 1.70 分，遠高於傳統銀行及虛擬銀行（見附表 1），成為投資和交易服務市場的領導者。

調查分析了顧客於疫情期間使用金融服務的行為，發現顧客比以前更注意傳統銀行的網上理財服務、虛擬銀行和網上投資平台，但在三者之間，顧客更傾向選用虛擬銀行和網上投資平台（見附表 2）。

領導調查的恒大何善衡博士銀行及金融學教授、ESG 研究中心主任鄭子云教授表示，網上投資平台收取較低佣金，並提供以往只有機構投資者才能獲取的客觀投資和交易指標，這些有價值的資訊均能吸引和鼓勵較年長和富裕的客戶頻繁地使用服務。

鄭教授說，預計即使實體銀行恢復正常服務，顧客轉用銀行網上服務的情況依然持續，建議傳統銀行應積極優化網上服務，並致力於教育和鼓勵中低端顧客使用。此外，若傳統銀行將只有高資產人士才享有的資訊和服務提供予零售客戶，便可利用流動理財應用程式吸引這些客戶。鄭教授亦建議傳統銀行應投放更多資源開發手機應用程式以提供金融服務，程式收集到的數據可以幫助銀行設計更好的金融服務和投資產品，從而迎合特定客戶群的需求。

他指出，由於虛擬銀行並沒有實體分行，只是透過互聯網提供服務，這可能令年長一輩卻步，建議虛擬銀行可簡化其服務平台以吸引年長顧客，以及採取可持續和更長遠的宣傳計劃以吸引顧客。

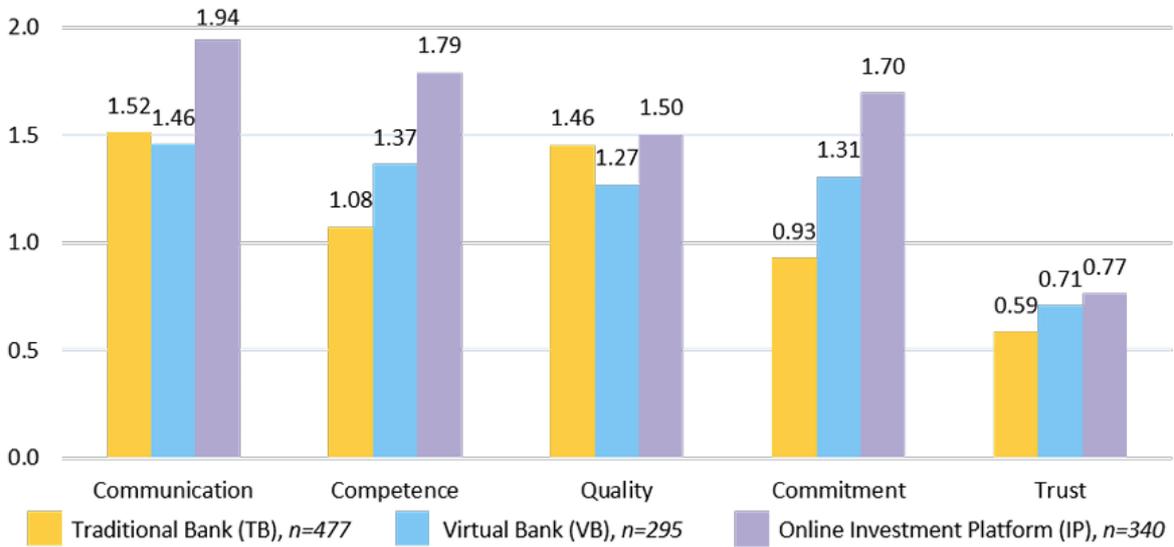


英文完整報告: <https://bit.ly/3iMJqXp>

中文精要版: <https://bit.ly/3lfYOf7>

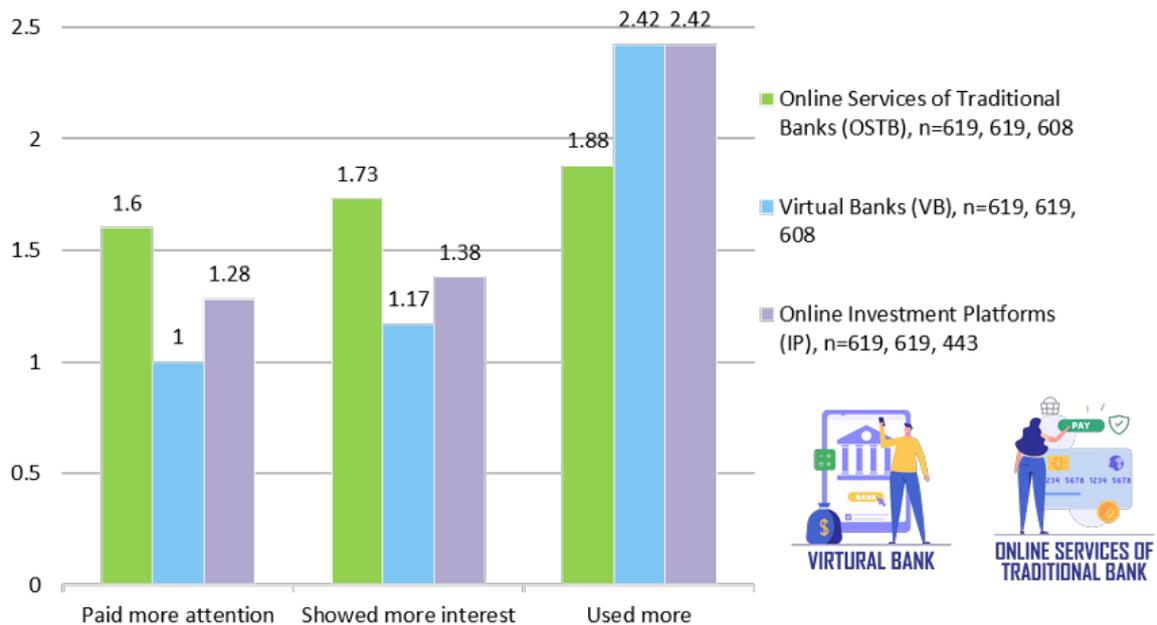
Figure 1: Five Dimensions of Financial Services (n=501)

Scale: -5 to 5



附表 1

Figure 2: Banking Behavior during Covid-19 (scale: -5 to 5)



附表 2



香港恒生大學
THE HANG SENG UNIVERSITY
OF HONG KONG

圖片：



圖一：ESG 研究中心主任鄭子云教授（圖左）及 ESG 研究中心副主任(行政及知識轉移)陳芳怡博士（圖右）發表有關「金融科技滲透率」調查報告，顯示網上投資平台於各方面獲得最高分數，已成為投資及交易行業的領導者。

圖片下載：<https://bit.ly/3Ih0M86>

香港恒生大學簡介

香港恒生大學（恒大）是一所以博雅教育為主導的非牟利私立大學。恒大現有五個學院，包括商學院、傳播學院、決策科學學院、人文社會科學學院和翻譯及外語學院，共有約 6,000 名全日制學生。作為一所住宿型院校，恒大採用獨特的「博雅 + 專業」教育模式，以優質教學和學生的全方位發展為最優先目標。

矢志成為區內具領導地位的私立大學，恒大以本科教育為主，配合優質的師資、獲獎的綠化校園與設施、創新學位課程、結合生活與學習的住宿書院制度、互動小班教學、緊密師生關係、獲研究資助局資助具影響力的研究，以及優質的學生發展/支援服務。恒大在 2021 年英國《泰晤士高等教育》（THE）「大學影響力排名 2021」位列「優質教育」及「良好工作和經濟增長」全球首 200 名。大學致力培育年青人成為具明辨思維、創新力量、人文關懷、道德價值和社會責任的人才。

香港恒生大學傳訊及公共事務處

陸靜怡女士

直線：3963 5413

電郵：stellaluk@hsu.edu.hk