



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



ESG 研究中心  
RESEARCH CENTRE FOR ESG

二零二二年十二月

# 金融科技 滲透率調查

(精要版)

*比較由實體銀行、網上銀行、虛擬銀行和網上投資平台提供的金融服務*

鄭子云教授

何善衡博士銀行及金融學教授

ESG 研究中心主任

香港恒生大學

香港恒生大學 ESG 研究中心聘用國際市場研究公司 Dynata 於二零二二年四月至五月期間進行網上調查。ESG 研究中心於八月發表報告初稿，供有關人士參閱和評論。報告的最終版本於二零二三年一月向公眾發佈。

## 研究團隊

鄭子云教授（項目負責人和報告作者）

陳芳怡博士（問卷設計）

趙一凡（報告設計和數據分析）

廖琛頤（報告撰寫和翻譯）

屠一（數據分析）

## 財政支持

何善衡慈善基金會

# 研究背景和方法

## 研究背景和目的

在二零零七年，3G 網絡的發明標誌著寬頻的誕生。這容許搜索引擎加快形成以消費者為主的大數據。隨後，人工智能和金融科技的發展容許我們收集其他數據，幫助我們更聰明地作出財務或日常決策。自二零二零年年中，因為新冠疫情，香港實施了嚴格的社交距離措施。銀行的實體服務不時停止，因此商業活動和金融服務停滯不前。該情況到二零二二年年中才有改善。這個衛生和金融危機反而鼓勵了銀行採用金融科技為顧客提供金融服務。

在新冠疫情期間，顧客已準備好採用由金融科技帶動的金融服務。但服務提供者是否有充足的準備，滿足客戶對這些金融服務的期望？再者，哪類顧客會對這些服務提供者更為滿意？為了找出答案，我們分析了不同的人口區隔分類，如性別、年齡和財富水平如何影響顧客選用金融服務。

這項研究獲得何善衡慈善基金會資助，並由香港恒生大學 ESG 研究中心進行。金融科技滲透率調查的主要目的是研究在新冠疫情期間，香港各銀行的顧客如何看待由傳統銀行（實體和網上服務）、虛擬銀行、和網上投資平台提供的金融服務。調查的問題可分為兩大類：

調查問題可分為兩大類，五方面	
a) 顧客對服務提供者的觀感	1) 溝通的有效性 2) 是否有能力提供服務 3) 服務提供者的服務質素
b) 顧客的意見	4) 顧客忠誠度 5) 顧客的信任程度

## 研究方法

調查問卷分為兩部分：第一部分要求受訪者提供個人資料。這些資料有助研究團隊進行人口區隔，篩選並剔除不符合我們對金融服務使用經驗的要求的受訪者；第二部分要求受訪者回答二十四條問題。這些問題從五個方面反映在新冠疫情期間，消費者有否增加選用金融服務，以及選擇何種金融服務提供者。

金融服務提供者的類別	
一般問題: - 實體銀行 - 虛擬銀行 - 網上投資平台	新冠疫情問題: - 網上銀行 - 虛擬銀行 - 網上投資平台



實體銀行



虛擬銀行



網上投資平台



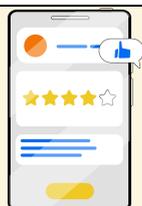
網上銀行

**金融科技滲透率**通過量度調查問題的五方面得出。這五方面雖然環環相扣，但各反映顧客對不同範疇的滿意度。首三方面反映服務提供者的表現，而餘下的兩方面則反映顧客根據前三方面而產生的意見。



調查所用的問題都是建基於過往已驗證的學術調查。在第二部分，受訪者需從 -5 至 5 之中選出答案。研究團隊聘請了一名專業的翻譯員將英文問題翻譯為中文，然後由 Dynata 和研究團隊的五名成員作答中文版本，以測試問題的可讀性和流暢度。問題經修改後使用於網上調查。為了避免相關的問題捆綁在一起，調查中的二十一條問題的次序並沒有關聯。最後三條問題是關於新冠疫情下顧客的行為。

問卷的  
技術層面



進行調查

ESG 研究中心聘用了國際市場研究公司 Dynata 於二零二二年四月至五月期間進行網上調查。在正式進行調查前，問卷問題皆先經過測試，多餘和有誤導性的問題亦被移除。研究團隊為不同人口區隔分類設立限額，以確保能涵蓋到使用實體銀行、虛擬銀行和網上投資平台的顧客群，並且能收集到足夠的數據。網上調查共有六百一十九人作答。其中一百一十八份作答未能通過問卷調查常用的邏輯檢查。剔除這些作答後，最終有五百零一份有效作答可供分析。

# 重要結果和影響

- 1. 網上投資平台在調查問題的五方面都取得較高的評分。**  
無論以性別、年齡或個人財富水平分類，結果均顯示顧客較為滿意網上投資平台提供的服務。因此顧客對其忠誠和信任程度亦較高。這意味著年長一輩不熟悉科技的問題是可解決的。
- 2. 在疫情期間，顧客更傾向選用虛擬銀行和網上投資平台。**  
在新冠疫情期間，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。但在三個服務提供者之間，顧客更傾向選用虛擬銀行和網上投資平台。導致這現象的原因值得作進一步探討，以幫助傳統銀行提升服務。
- 3. 虛擬銀行並沒有實體分行，而是透過網絡提供服務。這可能是導致年長一輩卻步的原因。** 虛擬銀行可簡化其服務平台以吸引年長顧客。此外，虛擬銀行也應採取更可持續和更長遠的宣傳計劃以吸引顧客。
- 4. 傳統銀行可考慮優化其網上服務。**  
我們預計，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會持續。因此實體銀行可採取策略以教育和鼓勵中低端顧客使用由金融科技推動的服務。
- 5. 傳統銀行可向零售客戶提供特選資訊和服務。**  
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，便可利用由金融科技驅動的流動理財應用程式吸引這些客戶。
- 6. 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服務提供者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。



學無前後，達者為先。

# The Research Centre for ESG at the Hang Seng University of Hong Kong is established in 2022



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



ESG 研究中心  
RESEARCH CENTRE FOR ESG

## WE STRIVE TO

Facilitate academic research

Conduct knowledge transfer

Educate the society about ESG  
and business sustainability

For more information, please visit [esg.hsu.edu.hk](http://esg.hsu.edu.hk)

