

## 優利系統調查顯示，資料安全是臺灣消費者在選擇銀行時的首要考慮要素

*與銀行互動時效率低落、網路交易無法順利完成，都讓消費愈來愈感沮喪 - 優利亞太金融研究報告*

2019 年 4 月 17 日，臺北訊 - [優利系統](#) (NYSE: UIS) 的最新研究顯示，臺灣銀行客戶在選擇銀行時，將資料安全列為最重要的考慮因素 – 越來越多銀行透過第三方合作在開放式金融環境中推出新服務，因此資料的安全性更形重要。

優利系統最新發表的「[2019 年亞太金融研究報告：創建可信任的銀行](#)」揭示了臺灣、澳洲、香港、紐西蘭和菲律賓各五國消費者對銀行的態度。今年度的報告找出消費者最在意的銀行特性，並探討金融機構必須兼顧安全、便利和信任時，三者之間的微妙關係。

大多數臺灣消費者（69%）認為，客戶資料的安全性是選擇銀行時最重要的考慮因素。超過一半（55%）的消費者則將快速有效的服務列為優先考慮事項，而 52% 的消費者則認為，一旦信用卡或帳戶遇到詐騙時，服務不被中斷最為重要。

在接受調研的五個國家中，對於銀行能否妥善保護客戶資料，臺灣消費者的信任度排名倒數第二，僅 19% 受訪者表示，在分享個資時，銀行是他們最信任的機構；另有 23% 的消費者對於把個資交給政府表示可以信任。四分之一的消費者（24%）則表示不相信任何組織。年齡在 18-24 歲之間的年輕人對銀行最為信任（26%）。

優利亞太區金融服務業總監 Ian Selbie 表示：「臺灣金融監管委員會的重點是促進臺灣銀行業的數位轉型，但尚未強制銀行替開放金融(Open Banking)做好準備—所謂的開放金融，意指銀行可以透過數位的方式，與第三方共享資料和流程，以利提供創新服務給客戶。然而，本次調查報告顯示，臺灣的銀行並沒有獲得公眾的信任。新的開放式金融服務將是打造全新客戶體驗的關鍵，既然安全性是消費者的第一考量，臺灣銀行就必須儘快採取行動，透過提升資安來建立消費者信心。對於臺灣的銀行業來說，一個好消息是，年輕客戶的信任度很高，這為未來長期打造客戶信任奠定了基礎。」

與銀行互動時效率低落、網路交易無法順利完成，都讓臺灣消費者越來越感到沮喪。最令人不滿的是，消費者必須把自己的問題重複告知不同的行員或銀行單位，有 30%的消費者對此感到不滿 - 比 2018 年的 21% 增加。對於使用網銀服務還必須親自前往分行或將表單列印出來，也讓消費者感到沮喪，不滿的比例從去年的 16% 增長到今年的 19%。大排長龍是前幾年最讓消費者頭痛的問題，但不滿比例已從去年的 38% 下降到今年 29%。

Selbie 表示：「雖然臺灣的銀行已將更多服務轉到網路上，但他們尚未在所有接觸點提供真正的全通路體驗。在如今的時代，銀行消費者期待網路服務是真正端對端的體驗。」

絕大多數的台灣消費者對於利用生物辨識如語音、人臉或指紋識別來進入行動 app ( 78% ) 可以接受，對於在 ATM 上操作時使用人臉或指紋識別 ( 73% ) 也能接受。撥打銀行客服中心時，能夠接受語音識別的消費者比重則略微降低 ( 64% )。然而，針對行為辨識技術，例如銀行透過收集分析使用者捲動網頁、按鈕及按電話鍵的方式來進行身份識別，消費者的接受度還有待提升，只有 54% 的消費者願意讓銀行追蹤並辨識這些行為。不過，在受訪的五個國家當中，台灣消費者對行為辨識技術的接受度已是最高。

Selbie 指出：「不贊成在金融流程中使用生物識別技術的消費者，大多是因為不希望銀行擷取他們的身份資料（60%），或者認為生物識別資料不夠安全且可能被盜用（58%）。因此，若能夠向客戶展現保護個資的能力，對銀行來說既是一種競爭優勢，也是推出創新服務來改善客戶體驗並提升資安的一大關鍵。」

如需瞭解更多資訊，請下載完整的亞太銀行洞察調研報告或資訊圖表：

[www.unisys.com/BankingInsightsAPAC](http://www.unisys.com/BankingInsightsAPAC)

全球有超過 450 家金融機構依賴優利解決方案。[Elevate™](#)是端點對端點的數位銀行軟體平臺和應用套件，旨在幫助金融機構為其客戶提供即時安全的全管道銀行體驗。使用 [Unisys' Stealth®](#) 保護 Elevate，Unisys' Stealth®是一種基於身份的微分區安全軟體，允許銀行進行微分區和隱藏關鍵資產，並建立加密通道，為用戶、應用和系統通信保駕護航。有關優利金融服務功能的更多資訊，請訪問 <http://www.unisys.com/industries/financial-services>

## 關於優利

優利是一家全球性資訊技術公司，為世上要求最嚴苛的企業和政府構建高性能、以安全為中心的解決方案。優利的產品包括安全軟體和服務、數位轉型和工作場所服務、行業應用和服務、以及為高強度企業計算提供創新的軟體操作環境。有關優利如何為政府、金融服務和商業市場的客戶安全構建更好結果的更多資訊，請訪問 [www.unisys.com.tw](http://www.unisys.com.tw)。在 [Twitter](#) 和 [LinkedIn](#) 上關注優利。

**聯繫人：** Phoebe Chang, Compass PR  
T +886-2-25466086 ext 26 M: +886-911-143-175  
[phoebe.chang@compasspr.com.tw](mailto:phoebe.chang@compasspr.com.tw)

Olivia Hsieh, Compass PR  
T: +886-2-25466086 ext 36 | M: +886-912-429-786  
[olivia.hsieh@compasspr.com.tw](mailto:olivia.hsieh@compasspr.com.tw)

Claire Hosegood, 優利亞太區,  
+61 411 253 663, [claire.hosegood@au.unisys.com](mailto:claire.hosegood@au.unisys.com)