

新聞稿



新聞聯絡人 : Claire Hosegood, Unisys Asia Pacific, +61 411 253 663
claire.hosegood@au.unisys.com

達豐公關

高孟岑 / 何弘勇

電話 : 2546 6086 分機 30/ 39

電子郵件 : christine.kao@compasspr.com.tw
carter.ho@compasspr.com.tw

優利系統(Unisys)：台灣銀行消費者準備迎接人工智慧與數位金融自動化服務—《優利系統銀行業前瞻調查》

台灣消費者同意銀行業者分享數據，以便享受開放式銀行服務—但需先克服隱私問題為前題

【2018 年 5 月 23 日，台北訊】優利系統 ([Unisys Corporation](#)) (NYSE: UIS)針對台灣銀行業的最新研究顯示，台灣消費者有意願接受應用人工智慧與機器學習等新興技術研發的全新銀行服務，適度支持開放銀行環境下的數據共享，但需在隱私與安全有所保障為前提。

《Unisys 亞太地區銀行業前瞻—顧客體驗對銀行業之影響》是一份針對台灣、澳洲、香港、馬來西亞與菲律賓等地之銀行顧客態度的研究，今年的報告旨在探討消費者對於銀行業者應用人工智慧服務申辦信用卡與房貸的感受，以及對於銀行業者與非銀行機構共享數據以便提供全新服務—即開放式銀行服務(Open Banking)—的看法。

顧客困擾

根據 38%受訪者的反應，台灣銀行顧客最感困擾的就是銀行冗長的隊伍。此外，台灣較其他四個地區民眾更為不耐煩的狀況是必須一再重複說明，或所謂的「網路」服務須列印文件或親赴分行才能完成，更或是疑似詐騙導致信用卡鎖卡。

優利系統亞太地區金融服務副總裁 Richard Parker 表示：「研究顯示，台灣顧客不喜歡零散性的體驗，他們急於享有數位服務，但追求的是無縫整合的全通路服務，可以在某一地點轉帳，但毋須重複操作即能在另一地領取。銀行必須去除組織、程序和技術上的限制，人工智能與機器學習才能幫助銀行業者為其顧客提供各通路相關的網路服務。」

在人工智能與人性關懷之間取得平衡

調查顯示台灣銀行顧客對於以創新科技推動的數位銀行服務極有興趣——取決於交易的類型。62%的台灣消費者放心讓自己的銀行使用軟體及演算法於網路申辦信用卡，為五個地區當中支持度最高；然而僅有 34%的消費者願意以此方式申請房貸。

Parker 先生指出：「台灣銀行業者極有機會應用智慧軟體，在信用卡等非差異化商品引領風潮。但目前消費者較不願意用於重要事件，像是申請房貸，因為牽涉到的是更大筆的金額與情緒感受。」

準備迎接開放式銀行服務

開放式銀行是一項發展中的金融服務，允許銀行與其他組織共享數據，以便向顧客提供全新服務，並為銀行帶來新的收入來源。37%的台灣民眾支持自己的銀行與其他公司分享他們的個人數據，以取得金融產品；然而，31%的民眾並不支持，對於隱私與安全問題感到憂心。台灣民眾對於銀行與第三方保障數據的能力，關切程度最高。

Parker 先生表示：「要在亞洲真正推動開放銀行服務，銀行業者必須向顧客證明他們會如何保護顧客的數據——不僅在銀行內部，且擴及價值鏈中所有的部門、合作夥伴及代理機構。在 21 世紀從事交易需要動態軟體，能夠適應業務趨勢，並因應安全議題。優利系統的消金交付平台 **Elevate™**，是由優利系統的 **Stealth** 提供安全保護，這是一種能夠辨識身分的微區隔安全軟體，允許銀行業者微區隔並隱藏重要資產，為用戶、應用程式與系統安全溝通建立加密頻道。」

優利系統已經引進全新軟體 **Elevate** 簡化銀行業務，這是一個端對端數位銀行軟體平台與應用套件，旨在協助金融機構為顧客提供即時安全的全通路金融體驗。重要的是，這意味著顧客可以隨時隨地支付帳單、轉帳、申請信貸與房貸等——無論是在行動裝置或平板電腦上，透過網路瀏覽器或在銀行分行內。這個平台整合了高度安全性，內建生物特徵與數據分析功能，可安全辨識顧客、認證使用權、驗證交易。全球已有逾 500 間金融機構採用了優利系統的解決方案。欲知更多有關優利系統金融服務的功能，請造訪 <http://www.unisys.com/industries/financial-services>。

欲知更多詳情，請點此[下載](#)《亞太地區銀行業前瞻調查》報告與資訊圖表。

研究方法

研究機構 **OmniPoll** 於 2017 年 11 月進行這項網路調查，抽樣訪問每一國家地區至少 1 千名 18 歲以上的民眾，包括：香港、澳洲、香港、馬來西亞、菲律賓與台灣。

關於 **Unisys**

Unisys為全球資訊科技公司，與世界眾多大型企業及政府組織合作，克服最迫切的資訊科技與事業難題。**Unisys**擅長提供整合、頂尖的解決方案，服務政府、金融服務、商業

市場客戶。目前Unisys全球約有20,000名員工，為客戶提供雲端管理與基礎架構服務、應用軟體服務、資安解決方案及高階伺服器技術。詳情請見：www.unisys.com。

###