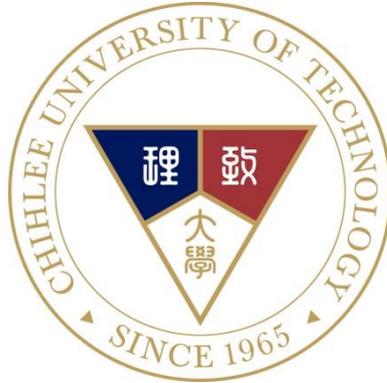


致理科技大學財務金融系
財金實務專題



網路銀行的運用

指導教授：柯振根

學生：簡柏宇、游峻嘉、王祥譽、黃精漢

中華民國2023年05月

致理科技大學學生專題製作著作權授權書

本授權書所授權之專題研究報告為授權人於致理科技大學_____系(所、科)

_____學年度第_____學期修習專題製作課程之著作。

專題製作題目：_____

同意授權，開放全文檢索

不同意授權，僅開放書目資料及索引摘要相關資訊

有條件開放授權：_____

本人茲將本著作以非專屬、無償方式，授權致理科技大學(以下簡稱本校)得不限地域、時間與次數，以紙本、光碟或數位化等各種方法收錄、重製與利用；為助益完整典藏全校之學術研究成果，同時提升學術產出之能見度及影響力，本校圖書館得將本著作收錄於本校機構典藏系統，作者仍保有著作權；於著作權法合理使用範圍內，讀者得進行線上檢索、閱覽、下載或列印。本人保證此項著作係個人創作，且就本人所知，此項著作並未侵犯任何人之智慧財產權。

指導教師：_____ (請親筆正楷簽名)

授權人

學號：_____ 學生姓名：_____ (請親筆正楷簽名)

中華民國 2023年05月28日

專題題目:網路銀行的運用

學生:簡柏宇、游峻嘉、王祥譽、黃精漢

摘要

本文旨藉由一部小短片來讓讀者可以以簡單明瞭的方式來認識網路銀行和行動支付，這兩項新穎的金融工具不僅僅是現在式，更是未來的趨勢。而這些工具的優劣勢在哪裡呢?我們又可以如何改進讓這些功能更加的完善，讓使用者可以更加地放心使用這些工具，使整個社會乃至整個國家都能向金融科技邁出一大步。這些都會透過我們所拍攝的宣傳用短影片，讓社會大眾對於網路銀行和行動支付有全新的認知。

關鍵字:網路銀行、行動支付、APP、短影片

目錄

第壹章 緒論.....	6
第一節、研究動機.....	6
第二節、研究目的.....	7
第三節、研究方法.....	8
第貳章 文獻探討.....	9
第一節、網路銀行.....	9
第二節、行動支付與第三方支付.....	11
第三節、疫情後的網銀趨勢.....	13
第參章 短影片架構.....	16
第一節、短影片架構圖.....	17
第二節、定義.....	17
第三節、短影片流程.....	17
第四節、大綱.....	18
第五節、劇情介紹.....	18
第肆章 結論、建議和問題.....	24
第一節、結論.....	24
第二節、問題.....	24
第三節、建議.....	25
第伍章 參考資料.....	27

表目錄

表1、短影片詳細內容.....	23
-----------------	----

圖目錄

圖1、銀行Bank的發展歷程.....	11
圖2、各行動支付比較.....	12
圖3、帳戶使用行為分布.....	13
圖4、美國消費者主要銀行的客戶年齡結構.....	14
圖5、短影片架構圖.....	16
圖6、短影片流程圖.....	17
圖7、柏宇偶然看見電商相關影片.....	19
圖8、在出門的路上.....	20
圖9、發現有事情沒有準備好而爭吵.....	21
圖10、一起研究相關資料.....	23

第壹章 緒論

第一節、研究動機

隨著現代生活逐漸邁入數位化，以往需要時常出入銀行的各種金融交易行為，不論是轉帳、繳費或是買賣外幣、都變的可以使用網路銀行來進行動作，當前金融服務行業正處於快速發展的時期，而網路銀行在金融服務行業中佔據越來越重要的地位。在疫情狀況下，網路銀行更是成為人們進行金融交易的主要途徑。相對於傳統實體銀行，網路銀行有其獨特的優勢，例如方便快捷、時間彈性、操作簡便等，這使得越來越多的消費者願意選擇網路銀行進行金融交易。然而，隨著網路銀行的快速發展，其產品和服務也面臨著更加複雜的市場環境和風險。因此，本研究的動機是要更深入地探討網路銀行與實體銀行之間的差異，從多個方面探討網路銀行和實體銀行的異同之處，以期幫助消費者更好地理解兩者之間的差異，從而能夠做出更明智的金融服務選擇。

依據UUPON會員平台與中央大學產學合作的數據指出，台灣消費者對於行動銀行服務高度有感。高達82%的民眾，透過行動銀行使用「機器人顧問服務」，高達80%的民眾，透過行動銀行使用「保險服務」，高達72%的民眾，透過行動銀行使用「客戶服務」。而多數受訪者皆認同，「手機APP介面設計」，是使用行動銀行服務的最關鍵原因，而台灣民眾透過網路銀行使用的金融服務，以「付款和轉帳」佔最大宗，比例達到54% (孫彬訓2021/12/02 中時新聞網 台灣金融產業大體檢 UUPON 洞察：行動及網路銀行已成趨勢)，根據上述文章，可以看出台灣消費者對於行動銀行服務高度有感，尤其是機器人顧問服務、保險服務和客戶服務等方面。此外，手機APP介面設計是使用行動銀行服務的最關鍵原因。同時，網路銀行付款和轉帳的使用量也很高，占最大宗。基於這樣的現象，研究者想探討為什麼消費者會偏好使用行動銀行服務，而非實體銀行服務。此外，本研究也想知道為什麼手機APP介面設計對消費者使用行動銀行服務的影響如此之大。透過這樣的研究，可以更深入地了解消費者的需求和行為，對於銀行業者提供更貼近消費者需求的金融服務，具有實質的幫助。相較於純網路銀行來說，實體結合數位對於多數使用者而言是更便捷且迅速的方式，尤其是在這兩年間疫情

不穩定的情況下，外出行動的風險提高，人們待在居家中的時間變長，對於手機行動APP線上操作的依賴度就更為重要，各類服務平台也因運而生，但究竟網路銀行的功能如此之多是否可以成為主流呢？其安全性與操作又如何？因此，我們決定針對網路銀行的操作與便利性來進行探討

第二節、研究目的

基於以上研究動機，本研究將以網路銀行相關APP與線上交易為研究對象，探討網路銀行對於我們金融交易上各種操作行為的影響，並以短影片的拍攝形式，來簡單介紹網路銀行的功能與使用方法，從訂立主題、資料收集到編撰腳本、我們想透過輕鬆的日常劇情，來帶動觀賞者來了解網路銀行的使用方法與功能，並深入探討網路銀行與實體銀行之間的差異，瞭解其優缺點，並瞭解消費者在選擇金融服務時的偏好及因素，並提出建議，以改進網路銀行與實體銀行的服務品質，提升客戶滿意度，進而增加市場競爭力。

根據上述動機與目的，以提出下列幾種問題

- 1.何謂網路銀行
- 2.網路銀行的操作內容
- 3.與實體銀行有何區別
- 4.可以如何進行改善以增加使用者

第三節、研究方法

我們使用短影片介紹的方式，簡單介紹了網路銀行的功能與使用方法，再搭配上幽默風趣的故事，來向大眾普及網路銀行的便利性，本研究採用文獻探討法，透過收集相關的文獻，分析網路銀行與實體銀行的差異，包括服務品質、客戶體驗、金融產品等方面。

第二章 文獻探討

第一節、網路銀行的發展

(一)網路銀行的起源

網路銀行最早起源於1955年美國安全第一銀行，成立了全世界第一家純網路銀行。2000年，台灣金融機構加入網路銀行業務，提供服務以查詢與轉帳為主。2020年，疫情的助攻之下，估計全球網銀用戶數已達到19億，更預估2024年將達到25億。

(二)網路銀行/純網銀的區別

網銀是實體銀行其中一項服務功能，在網路上可以查詢帳戶或簡單交易。

純網銀，整間銀行沒有設立實體分行，所有交易都使用網銀帳戶結合通訊、購物等優惠，例如：LINE Bank開戶送line點數折抵消費

(三)網路銀行的優勢

將金融業務和市場延伸到全球，不受到地域範圍侷限，客戶不僅有當地客戶，也可直接吸納國外客戶，為其提供服務。隨者科技的發展不斷採用新技術、推出新產品、實現持續新。

與傳統銀行業務相比，網路銀行除可降低成本、提高服務效率外，不會受到地區限制，有助於擴大客戶群，擁有三項特點(3A)：任何時間(Anytime)、任何地方(Anywhere)、以任何方式(Anyhow)為客戶提供金融服務。(KellyPan 理財網，2015)

成本降低：研究顯示，「一家純網銀」的成本大概只要 100 萬美元。而傳統銀行設立「一個分行」的成本則是 150 萬至 2000 萬美元，這還不算上每年附加的經營成本 35 萬至 50 萬美元。而下降的成本，也讓純網銀能夠對客戶提供更好的存款利率、更低的貸款利率等。

多元服務：純網銀可結合 B2B、B2C 或是其他電子商務平台等，提供使用者更多傳統銀行無法提供的服務。

(四)網路銀行的缺點

資安疑慮：純網銀的純數位環境，也帶來了資訊安全的威脅，可能讓用戶的敏感資訊外洩，也可能被竄改交易數據，因此身分驗證方式與安全性，都是後續值得觀察的重點。

地下經濟及詐騙的猖獗：主要是網路銀行的約定帳戶轉帳快速且大額，且網路銀行操作簡單，也能避開臨櫃行員的關懷提問，因此詐騙集團引導民眾透過網銀設定約定轉帳帳戶後，透過取得被害人網銀密碼進行詐騙或盜用。

缺乏實體分行：由於沒有實體分行，純網銀無可避免地會遺失不熟悉數位使用的族群。遇到問題時，就很考驗線上或電話等處理方式，以及考驗一些代辦機構協助處理的能力(市場先生許繼元，2022)



圖1、銀行Bank的發展歷程(資料來源:聯合報紙:維基百科 央行季刊 23卷第一期)

第二節、行動支付與第三方支付

(一) 行動支付是什麼

行動支付是一種無卡支付的概念，讓手機與錢包整合，以手機當作付費工具，甚至出門不用帶錢包。(林欣穎。2022)行動支付的應用起源於Google電子錢包，是Google Play商店的服務之一，一般使用在購買手機應用程式或虛擬服務，並以信用卡、簽帳金融卡為付款工具。

(二) 行動支付的優點及缺點

行動支付的優點有方便省時以及有其他通路優惠的優點

例如LinePay刷指定的信用卡有Line points的回饋，台灣pay則是支援NFC感應並且可以用於繳交政府機關的相關費用

缺點則是沒辦法分期付款，可能受網路連線的狀況影響支付以及個人資料安全的問題，比起實體卡，行動支付所綁定的信用卡更容易被盜刷

	LINE Pay	Apple Pay	街口支付
會員數	290 萬	綁卡數近 200 萬	達百萬
信用卡綁定上限	4 張	8-12 張	10 張
支付方式	信用卡付款	信用卡付款	1. 信用卡付款 2. 銀行帳戶付款 (可連結 10 個帳戶) 3. 街口儲值付款 (儲值、轉帳、提領免手續費)
線下支付點	超過 5 萬商家	超過 1 萬商家	超過 6 萬商家
其他服務	支援網路合作通路和計程車車費付款	支援網路合作通路和計程車車費付款	1. 叫車服務 2. 美食外送 3. 外帶點餐 4. 繳費 (停車費、電費)
回饋	現金或 LINE Points LINE Points 用途： 1. 購買貼圖、禮券 2. 兌換抵用券 3. 轉換為其他平台點數 4. 1 點 = 1 元 全數折抵當次消費	至各家銀行指定商家消費，可享不同優惠或回饋	現金或街口幣 (街口幣 1 元 = 台幣 1 元 最高可折抵下一次單筆訂單金額 30%)

圖2、各行動支付比較(資料來源:聯合報紙:維基百科 央行季刊 23卷第一期)

第三節、疫情後的網銀趨勢

依據台灣金融研訓院2020的報告指出，帳戶使用行為調查國人使用銀行帳戶哪些功能，約九成國人（91.7%）使用帳戶最基本的日常交易功能（存提款、轉帳、匯款、繳費、活期活儲），35.6%使用定期存款，28.7%使用網路銀行，16.5%使用其他種類存款（例如外匯、黃金存摺等），29.5%使用投資功能（例如股票、基金買賣、期貨交易等）（台灣金融研訓院 2020台灣金融生活調查），但2022的最新報告指出，疫情冷卻人的交流，卻加溫數位金融，國人擁有金融帳戶的比例與2020年相當，然而這年來，使用網路銀行比例大幅增加，原因在於疫情期間無接觸服務盛行，搭配網路銀行（含行動銀行）及實體ATM跨行轉帳免收或減收手續費措施，網銀使用比例增加，從28.7%上升至47.3%，數位金融推廣成效明顯。（台灣金融研訓院 2022台灣金融生活調查）

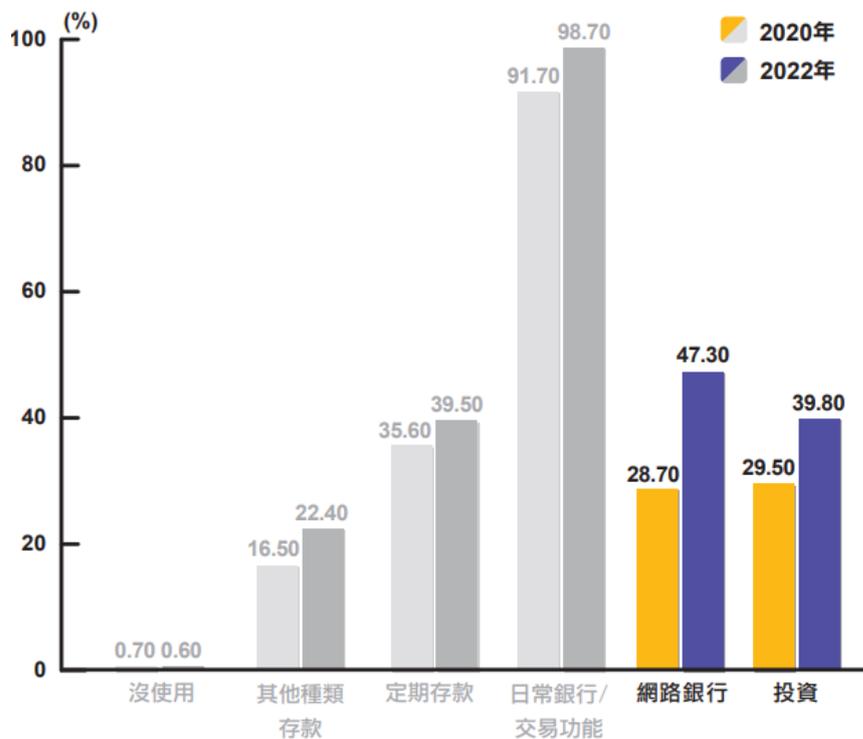


圖3、帳戶使用行為分布

（一）純網銀客層明顯年輕

下圖數據說明了純網銀為主要銀行的客戶比其他類型金融機構的客戶年輕，超過一半以上的消費者年齡是在40歲以下。



圖4、美國消費者主要銀行的客戶年齡結構

上圖可以看出，純網銀客戶年齡層分布較為年輕，但是較為年輕的族群可能會有以下問題。

1. 平均帳戶餘額較低：大型銀行客戶中，大約一半的人每月帳戶平均持有1,000美元或更多。相比之下，僅有45%的純網銀客戶帳戶月均不到100美元，維持1,000美元或更多的客戶也只有20%。

2. 失業率較高：由於新冠肺炎的影響，估計有五分之一純網銀客戶失業，相反地，只有10%的大型銀行客戶失業。另外，僅有25%的純網銀客戶擁有大學或更高學歷，而大型銀行的客戶比例則有47%。(Daniel YC 2020/02)

（二）肺炎危機迫使金融數位化的必要

新冠肺炎危機使銀行業者加快數位轉型，讓消費者可以依靠數位平台可來與舊有的銀行業者進行互動，如果現有的銀行做不到數位轉型的話，消費者也只能尋找其他家可使用數位通路的銀行來進行金融服務。

從美國管顧公司Cornerstone Advisors 2020 7月對美國消費者的調查來看，有約1,420萬美國人（約佔全美擁有支票帳戶成年人的6%）認為純網銀是他們目前的主要銀行，與今年1月相比增長了67%，從純網銀對於一般民眾的看法來看，數位轉型是真的可以取代平時出門在外的實體分行的。

由於大型銀行有較充足的資本投入數位化，並且較早意識到金融科技的發展趨勢，讓千禧世代的年輕客戶願意留存，不至於被大型金融科技公司搶走，如管顧公司Cornerstone Advisors對美國銀行業高管的研究，有超過半數、達53%的認為大型科技巨頭是未來重大的競爭威脅。有20%的受訪者認為純網銀對市場帶來關鍵影響，資本小、經營在地客戶的社區銀行和信用合作社成為隱憂，因為成本高或覺得不需要而拖延的數位轉型，當危機來臨時，結果就是客戶被純網銀整碗捧去。(Daniel YC 2020/02)

第參章 短影片架構

第一節、短影片架構圖

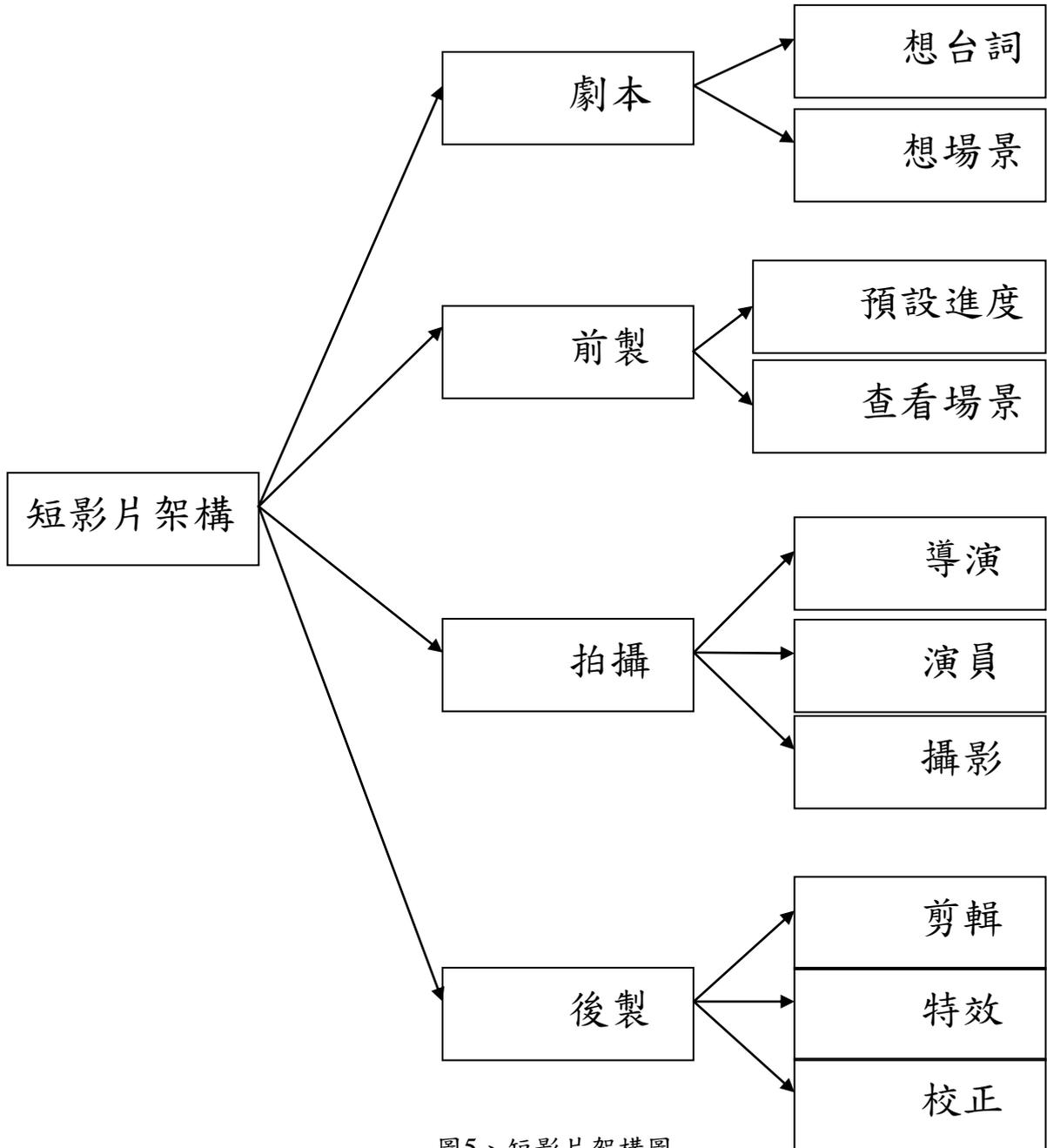


圖5、短影片架構圖

第二節、定義

短影片通常是指時間長度在15分鐘以內的短片，而短片的類型分成很多種主題和風格，也因為短影片的製作時間比較短，成本也相對比較低，所以可以讓更多的新人容易上手，而短影片除了有娛樂的效果之外，也可以用來傳達個人的價值觀和想討論的社會議題，所以短影片在網路平台有著相當高的使用率。

第三節、短影片流程

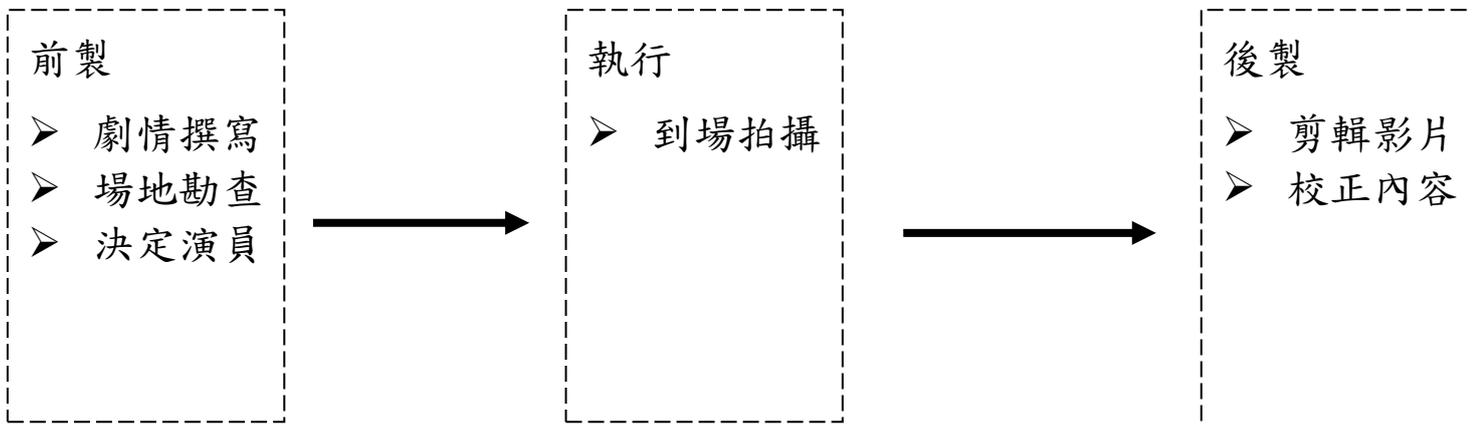


圖6、短影片流程圖

第四節、大綱

一個男大生分享著電商就算在疫情之下仍然屹立不搖，結果兩人積極的想去嘗試，沒想到馬上就遇到各種困難，此時沒想到高中沒繼續升學的朋友突然出現，來分享一系列的銀行知識。

第五節、劇情介紹

第一幕

場景一：家中(一)

參與演員：柏宇、峻嘉

柏宇：欸！你知道這是什麼嗎？

峻嘉：哇賽，電商原來這麼賺錢喔？

柏宇：對阿，阿不然我們也去進貨阿 直接給他賣爆。

峻嘉：欸欸好啊走啊走啊。

峻嘉：快點快點再不快點就來不及了

柏宇：好了 來了來

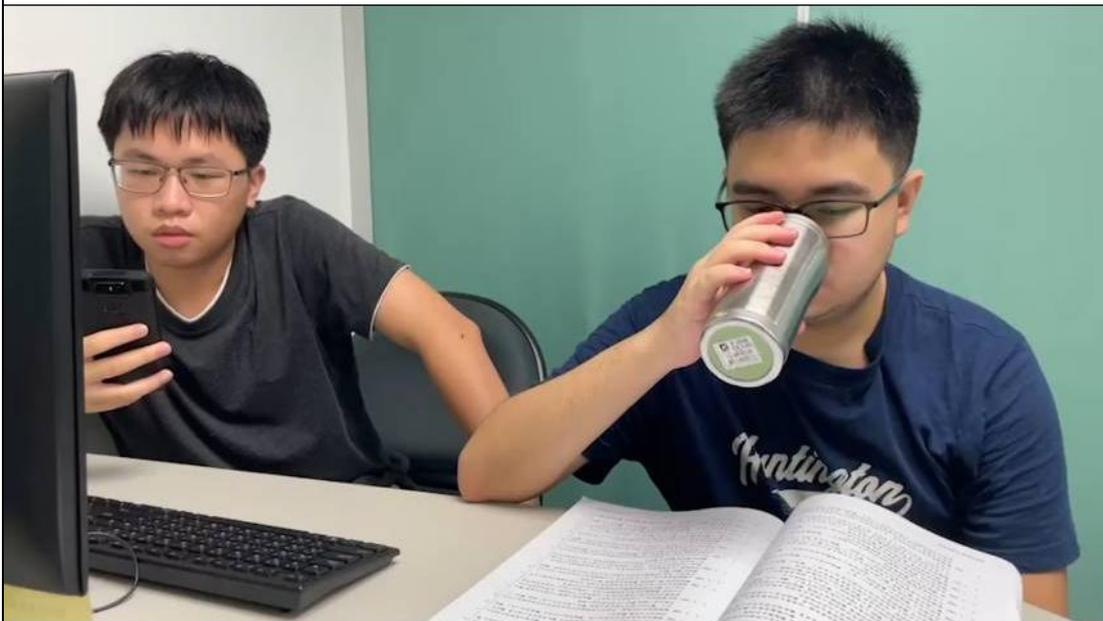


圖7、柏宇偶然看見電商相關影片

第二幕

場景二：家門口

參與演員：柏宇、峻嘉

峻嘉：欸等等 我們現在要去哪?

柏宇：進商品賣阿!

峻嘉：要去哪進阿?

柏宇：你不知道去哪進你還叫我快點。

柏宇：你就是這樣才會只能窩在我家裡打混。



圖8、在出門的路上



圖9、發現有事情沒有準備好而爭吵

第三幕

場景三：家中(二)

參與演員：柏宇、峻嘉、精漢

柏宇和峻嘉正在查電商相關資料…

峻嘉：欸電商好像沒有那麼容易欸

柏宇：所以我就跟你說了吧，不要一直腦衝，你就是因為這樣才會像現在這樣

峻嘉：明明是你說要進貨賣爆的欸

此時精漢突然出現

精漢：欸你們在幹嘛啊?

柏宇：喔 沒有拉 就是峻嘉說要做電商進貨卻都不知道要怎麼辦

精漢：好了拉 不要管這些了，先看這個

柏宇、峻嘉：哇 這麼多年 沒想到你去銀行工作了阿

精漢：對阿，你們知道在銀行時時刻刻都需要推銷客戶來拉業績嗎?

精漢：但現在網路較為發達了，所以我們也可以線上辦理金融卡了。

柏宇：哇，這樣就可以減少疫情所產生的風險了耶

峻嘉：我記得金融卡也是可以用在行動支付的吧精漢？

精漢：沒錯喔，只要有金融卡之後綁定在手機的行動支付APP上，就可以直接付款了，可以減少給現金時的接觸。

精漢：而且阿，有些客戶時常跑來銀行轉帳一些貨款，我們就會建議客戶辦理我們的網路銀行，可以隨時使用手機來轉帳到想要的帳戶。

柏宇：但是轉帳有次我要轉大筆金額的時候就被拒絕了。

精漢：想要轉大筆金額時就需要先到銀行來辦理約定帳戶，這樣轉帳時才不會限額喔。

柏宇：喔~原來如此，那我要先去辦卡和約定帳戶了，不然我怕每天交付貨款跑斷腿了(大聲說，邊往遠處走)。

峻嘉：你生意是做多大需要每天跑銀行啊

精漢：阿你們有想好商品要進什麼了嗎

柏宇、峻嘉：(互看)



圖10、一起研究相關資料

表1、短影片詳細內容

第肆章 結論、問題與建議

第一節、結論

由於現代人的事物愈加繁忙，再加上這幾年的疫情使得人們開始避免些不必要的接觸，使得網路銀行這項業務漸漸地被普及開來，也促使銀行將網路銀行的功能更加地多元化，讓客戶不需到實體銀行，只需要用手機就可以辦理以往需要到實體銀行才能辦理的業務。其中包含了線上信用卡開卡、預借現金和買賣外幣、轉匯等等，除此之外，還可以使用戶在任何時刻任何地方完成轉帳，不再需要去銀行或是ATM，替使用者節省下大量時間精力，而且家中的各類帳單，如水電瓦斯費、保險費等等的也都可以利用網路銀行完成繳納，相當的便民。而且對銀行來說，網路銀行的出現可以完成銀行櫃員部份的業務，這就意味者銀行也就不再需要像以往請人來辦理業務，甚至是減少實體銀行的架設，替銀行節省下不小的人事成本及土地租金開銷等。不管對一般民眾還是銀行，網路銀行的出現都能促使社會乃至國家往更便捷更進步的方向發展。

行動支付更是成為了人們在日常生活中不可或缺的金融工具，自疫情爆發後，傳統紙幣的交易也在無形之中成為了一種潛在的病毒傳染途徑，而行動支付正好完美避免掉人與人之間因付款而相互接觸的這個問題，而行動支付的好處可遠不只這樣。所有的交易都在雲端上進行，也就代表者無須再砍伐樹木來製作成紙鈔，也在無形之中替環保貢獻了一分力量。除此之外使用行動支付也能獲得額外的紅利點數，不只是替民眾省荷包，還能增加國民的消費慾望，進而提升國家的GDP。無論對於個人或是社會而言，行動支付都是個很有潛力的金融支付工具。

第二節、問題

但就算是如此便民的網路銀行也是有許多的潛在問題，包括民眾最擔心的資安問題，既然網路銀行可以一手包辦銀行的各項業務，是否也就代表一旦帳戶資料遭有心人士的竊取，就能在銀行不知情的情況下盜取客戶的存款，對銀行造成嚴重的資安風險。

而我們這組認為各家網路銀行在宣傳這方面稍顯不足，無論是電視廣告或者是網路平台。尤其是現代的網路科技相當發達，時下的年輕人都會耗費大量的時間在網路社群媒體上，如果銀行能好好的善用這類的宣傳工具，譬如開設自家銀行的Youtube或Facebook帳戶，在上頭宣傳使用自家網路銀行的好處及優惠，也是可以吸引到不少青年來使用。

再者台灣在早些年也步入高齡社會，估計到了2028年會邁入超高齡化社會，所以會有大量的老年人口，再加上台灣有需多老人家行動不便，沒有太多的時間和精力可以到銀行辦事，然而老年人也未必了解如何使用網路銀行或是知道有網路銀行這項服務，也就無法體驗到網路銀行的快速和方便性，如果銀行無法掌握這隱藏的龐大客群，是相當可惜的。

而行動支付在台灣所面臨到最大的問題是在流動攤販或是小本生意的商家中尚未普及開來，這將會使的原先就有在使用行動支付的消費者還是需要攜帶少量的鈔票與零錢來支付，而要在這些商家推動行動支付也有一定的難度，除了要商家自行吸收行動支付相關設備的成本外，還要這些商家學習如何使用，這在推廣上起到了一定的難度。

所以針對上述的種種問題，我們提出了6項改善意見提供參考。

第三節、建議

1. 各家銀行可以多加利用網路社群媒體來宣傳自家的網路銀行，或是銀行櫃員能親自教導再臨櫃辦事的民眾使用網路銀行，藉此來擴大使用者數量。
2. 可以利用淺顯易懂的使用教學來吸引銀髮族使用網路銀行，使他們在家中也完成帳單繳納，無須再額外出門。這對於行動不便的老人家來說相當方便。
3. 祭出各項福利措施與優惠來吸引客戶辦理網路銀行。
4. 加強網路銀行各項業務的資訊安全管理，以及加強宣傳反詐騙、反釣魚網站等，讓使用客戶有一定的資安概念，也能讓客戶無須擔心帳戶資料遭竊取。
5. 可將網路銀行與各家行動支付合作或綁定，使原先行動支付的使用者能加入到網路銀行的使用，或是網路銀行的使用者也能加入行動支付的行列。
6. 政府可以帶頭推動行動支付的普及，教導各商家如何使用行動支付的相關設備，也可以提出誘因來吸引商家使用，好比說支援行動支付的店家可以減免一些稅收等。

第五章 參考資料

純網銀、數位銀行、網路銀行差在哪？一張表看懂代表業者與特色，(理財網

2019/7/19) 檢索日期:2023/3/26

<https://www.moneydj.com/funddj/yb/yp059001.djhtm?a=0C166228-9C99-40FA-AF18-F7D58055FB9F&b=1>

純網銀是什麼?有什麼缺點?值得申辦嗎?(袋鼠金融By Mr. Roo 2022/6/17)檢索日期

:2023/3/26

<https://roo.cash/blog/internet-only-bank-introduction/>

純網銀是什麼？純網銀有什麼優勢？告訴你該不該申辦純網銀，(果仁 2021/4/22) 檢索

日期:2023/2/21

<https://applealmond.com/posts/95788>

比較純網銀、數位銀行、網路銀行差在哪？純網銀優缺點是什麼？(Mr.Market市場先生

2020/9/24) 檢索日期:2023/3/15

<https://rich01.com/digital-vs-internet-only-bank/>

「行動支付、電子支付」是什麼？差別在哪？街口支付、LINE Pay、台灣Pay、悠遊付
懶人包一次看，(Money101. YOLANDA CHANG，2022/8/26)

<https://www.money101.com.tw/blog/%E8%A1%8C%E5%8B%95%E6%94%AF%E4%BB%98-line-pay-%E4%B8%80%E5%8D%A1%E9%80%9A-%E8%A1%97%E5%8F%A3%E6%94%AF%E4%BB%98-%E5%8F%B0%E7%81%A3pay-pi%E9%8C%A2%E5%8C%85>

行動支付優缺點？一篇整理行動支付詳細資訊，(久通代書事務所，2023/2/02)檢索日期

2023/3/06

<https://www.jiutong.com.tw/mobile-payment-pros-and-cons/>

致理科技大學財務金融系

財金實務專題

網路銀行的運用

學生

簡柏宇、游峻嘉、王祥譽、黃精漢等撰