



HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局

虛擬銀行

檢討報告

2024年8月6日

目錄

| | |
|----------------|----|
| I. 引言 | 3 |
| II. 摘要 | 5 |
| III. 檢討 | 5 |
| 達致三項政策目標 | 7 |
| 市場接受程度 | 9 |
| 業務與財務表現..... | 10 |
| 用戶反應 | 14 |
| 虛擬銀行的发展 | 17 |
| IV. 總結及前瞻..... | 21 |

I. 引言

1. 將虛擬銀行引入香港銀行業是香港金融管理局（金管局）於 2017 年 9 月公布引領香港邁向「智慧銀行新紀元」的關鍵措施之一。引入虛擬銀行旨在於香港達到三項政策目標，即：

- (a) 推動金融科技與創新；
- (b) 提供新的客戶體驗；及
- (c) 促進普及金融。

2. 在 2018 年發出《虛擬銀行的認可》指引修訂本後，金管局經過嚴謹的審批程序，向下文表一所載的八間虛擬銀行發出銀行牌照。這八間虛擬銀行在 2020 年 3 月至 12 月期間正式開業，並逐漸擴大其銀行業務範疇。部分虛擬銀行亦已開始提供財富管理及保險中介服務，截至 2024 年 7 月底，當中六間虛擬銀行為從事證券業務的註冊機構，三間為持牌保險中介人。

表一：虛擬銀行一覽表(按英文字母先後排序)

| | | 銀行牌照批准日期 | 正式開業日期 |
|----|---|------------|-------------|
| 1. | 天星銀行有限公司 | 2019 年 5 月 | 2020 年 6 月 |
| 2. | 螞蟻銀行(香港)有限公司 | 2019 年 5 月 | 2020 年 9 月 |
| 3. | 富融銀行有限公司 | 2019 年 5 月 | 2020 年 12 月 |
| 4. | 理慧銀行有限公司 | 2019 年 3 月 | 2020 年 8 月 |
| 5. | Mox Bank Limited | 2019 年 3 月 | 2020 年 9 月 |
| 6. | PAO Bank Limited (前稱平安壹賬通銀行(香港)有限公司) | 2019 年 5 月 | 2020 年 9 月 |
| 7. | 匯立銀行有限公司 | 2019 年 4 月 | 2020 年 7 月 |
| 8. | 眾安銀行有限公司 | 2019 年 3 月 | 2020 年 3 月 |

3. 2020 年，全球爆發新型冠狀病毒疫情對香港的銀行業經營環境造成重大影響，既為虛擬銀行帶來機遇，也帶來了挑戰。一方面，疫情大幅改變市民使用實體銀行分行、銀行服務以至處理現金的習慣。為了減低因密切接觸而引致感染的風險，銀行客戶因而轉用數碼金融服務，虛擬銀行正好為客戶提供了一個便捷安全的財務管理渠道。這客戶行為模式的轉變為虛擬銀行的長遠發展締造有利環境。

4. 另一方面，疫情對全球各地的經濟帶來了前所未有的挑戰，例如服務業受到影響、供應鏈受到干擾、失業率上升，以及消費開支減少等。面對不明朗的市況，部分客戶的避險意識有所提高，在嘗試新銀行實體提供的服務方面變得更為審慎保守。此外，部分客戶對銀行產品的需求及投資與其他金融服務的意欲亦有所下降。疫情期間實施的社交距離措施亦對虛擬銀行在推出服務以及品牌推廣活動等方面構成挑戰，令它們難以與客戶接觸（例如一些旨在協助潛在客戶於手提電話安裝虛擬銀行應用程式及示範如何在新模式下使用服務的活動）。加上疫情下社會普遍被籠罩在一片負面的氛圍中，上述各項因素對虛擬銀行推出服務及其擴展計劃造成了不利的影響。

5. 隨着疫情在 2023 年減退及本地與全球市場逐步復常，以及全部八間虛擬銀行均已開業數年，金管局認為於 2024 年對虛擬銀行進行檢討（「檢討」）是適當的時機，檢視虛擬銀行的營運情況及其對香港銀行體系的影響。

6. 本報告列載是次檢討的結果，旨在：

- (a) 評估至今在香港引入虛擬銀行的三項政策目標的實現程度；
- (b) 檢視自虛擬銀行推出以來的市場接受程度、其業務與財務表現及用戶反應；
- (c) 討論虛擬銀行面對的挑戰及金管局支持其發展的政策措施；及
- (d) 就虛擬銀行業往後的發展路向提出建議。

II. 摘要

7. 是次檢討從以下各方面評估虛擬銀行的運作情況與表現：達致三項政策目標（即推動金融科技與創新、提供新的客戶體驗及促進普及金融）、市場接受程度、業務與財務表現，以及個人與中小企用戶對一般銀行產品及財富管理服務的反應。

8. 就**達致虛擬銀行的三項政策目標**而言，檢討中留意到在香港推出虛擬銀行對銀行業在採用金融科技及創新方面有正面的貢獻。虛擬銀行透過採用新科技提供服務和產品，引入創新業務及營運模式，例如遙距開戶、彈性定期存款、定制貸款產品和加快貸款審批及特定的支付卡功能等。隨着現有零售銀行亦加快數碼轉型步伐，相關生態圈變得更具活力。此外，虛擬銀行推出的創新產品及服務也為客戶帶來新體驗，進一步促進銀行業以客為本的文化。事實上，根據香港銀行公會成立的虛擬銀行公眾教育專責小組於 2023 年 2 月委託進行的調查（「銀行公會調查」）顯示，大部分個人及中小企客戶對虛擬銀行都有正面回饋，認為虛擬銀行既創新亦方便。同時，虛擬銀行在取消戶口最低結餘要求和為小型企業與個人借款人提供更容易獲取的融資選項，在促進普及金融方面發揮了正面影響。

9. 就**市場接受程度**而言，自 2020 年八間虛擬銀行正式開業以來，市場接受程度日益提升，這一點從存款客戶數目、客戶存款金額、貸款與墊款額穩健增長可見一斑。截至 2023 年底，虛擬銀行合共有 220 萬名存款客戶。以存款客戶總數計，虛擬銀行在香港所有零售銀行的整體市場佔有率於 2023 年顯著增長至 8.8%，反映在汲取客戶方面表現理想。但是，虛擬銀行仍有待將這股動力轉化為較高的營業額。按客戶存款、貸款與墊款及總資產計，虛擬銀行在香港所有零售銀行的整體市場佔有率於 2023 年底約為 0.3%，仍處於較低水平。虛擬銀行在業務方面（就客戶存款、總資產及總貸款而言）有較低的市場佔比，其存款客戶總數方面則有較高的市場佔比，兩者之間的差異反映虛擬銀行有機會進一步提升客戶的參與度，鼓勵客戶更積極使用它們提供的各類銀行產品與服務。

10. 就**業務與財務表現**而言，主要由於在 2020 年初新冠疫情爆發，導致虛擬銀行的業務啟動滯後。虛擬銀行在 2020 年開業後，由於新冠疫情造成廣泛的影響及隨後幾年經濟環境的惡化，使虛擬銀行難以按照原先計劃進行推廣活動，汲取客戶，以及推出新產品。因此，虛擬銀行需要更長的時間實現預期的增長和盈利。在各種不利因素的影響下，截至 2023 年底，儘管八間虛擬銀行未能實現盈利，但它們在過去三年均錄得適度的業務增長。於 2023 年底，虛擬銀行的總資產達到 499 億港元，總貸款及墊款 195 億港元，客戶存款 375 億港元。虛擬銀行的營運表現持續改善，在 2021 至 2023 財政年度間，其總營運收入增長七倍，淨虧損收窄 15%。

11. 就**一般銀行產品**而言，八間虛擬銀行均提供遙距開戶和不同類型的一般個人銀行服務，例如儲蓄及定期存款、本地資金轉撥、個人貸款、支付卡服務及外匯。個別虛擬銀行的業務策略側重於不同的客戶市場，部分專門提供個人銀行服務，其他則主要以中小企客戶為服務對象。個人銀行業務方面，貸款業務顯著增長，在 2021 至 2023 財政年度間，每季貸款及墊款的平均宗數大幅增長約 90%，同期八間虛擬銀行的個人客戶總存款額增加了 47%。中小企客戶方面，截至 2023

年底，已有六間虛擬銀行推出中小企銀行業務。與個人銀行業務情況相若，中小企銀行業務的貸款服務穩健增長，在 2021 至 2023 財政年度間，每季的貸款及墊款平均宗數大幅增加約 150%，而同期中小企客戶的總存款額亦增加約 150%。

12. 就**財富管理和與保險相關業務**而言，自 2022 年以來，部分虛擬銀行逐漸開展證券及／或保險中介業務，以擴闊所提供的服務範圍，為客戶提供銷售及分銷集體投資計劃、人壽保險產品、一般保險產品，以及股票交易服務。截至 2024 年 7 月，在八間虛擬銀行中，六間是從事證券業務的註冊機構，三間是持牌保險中介人。儘管虛擬銀行現時仍屬發展初期，客戶對虛擬銀行提供的財富管理服務反應正面，其中財富管理帳戶總數於 2023 年增加超過 140%，客戶的投資組合總市值亦增長七倍。另一方面，虛擬銀行的保險中介業務規模仍然較小並且在發展當中。

13. 金管局一直透過不同措施支持銀行（包括虛擬銀行）的發展。例如自 2022 年 12 月起，金管局精簡「金融科技監管沙盒」（沙盒）流程，使新科技方案可以更快及順暢地進行測試，並及早提供監管反饋，以加快推出新的金融科技產品及服務。此外，金融數據基建亦進行優化（例如「商業數據通」），並推出「銀行同業帳戶數據共享」先導計劃，旨在推動銀行業務數碼化，以及促進銀行在推出創新產品及服務時更有效地運用數據。因應數碼資產領域的近期發展，金管局採用了適用於傳統銀行和虛擬銀行的風險為本的方法，以監管銀行的數碼資產相關業務。這些政策措施的實行為銀行業發展提供了有利的環境。

14. 鑑於虛擬銀行近期的發展，例如對企業實體（包括數碼資產相關行業及 Web3 生態系統）的風險承擔和交易活動日益增加，現時要求虛擬銀行主要提供零售銀行服務的規定已不合時宜，因此將會被取消。

15. 展望未來，虛擬銀行已具備充分條件，可望憑藉其靈活性和以客戶為本的方法，以實現持續增長。隨著傳統銀行的數碼轉型，銀行體系內數碼創新的上升趨勢將整體提高客戶期望，並促進普及金融。現有八間虛擬銀行將繼續投資科技，並以客戶體驗為優先考慮，因此虛擬銀行間的競爭亦將推動創新及產品優化。在虛擬銀行和傳統銀行多樣化發展的背景下，現階段沒有必要在市場上引入更多新的虛擬銀行參與者，而此舉亦不利於行業的健康發展。

16. 整體而言，虛擬銀行至今的發展已達致在香港引入虛擬銀行的三項政策目標。虛擬銀行這個利用科技作為主導的創新銀行營運模式在香港市場得到廣泛接受。八間虛擬銀行提供的產品與服務亦得到正面的反應。部分虛擬銀行已展現良好的增長動力，並透過持續創新的服務穩步向盈利進展，而部分虛擬銀行進行了重大的業務策略調整或集團重組，以提升業務表現，加快達致盈利的步伐。金管局認為應維持虛擬銀行業的現行架構，以促進虛擬銀行的長遠發展，同時維持整體銀行業健康的競爭環境。

17. 金管局會繼續監察八間虛擬銀行的營運和發展，並在需要時就開發新產品及服務提供指引，以及闡明金管局的政策。

18. 與此同時，金管局會就「虛擬銀行」易名為「數字銀行」的建議諮詢公眾。預期建議的新名稱能更有效反映虛擬銀行的業務模式。

III. 檢討

達致三項政策目標

19. 為推動香港邁向「智慧銀行新紀元」，香港金融管理局（金管局）於 2017 年公布七項措施，其中一項是推動香港引入虛擬銀行。虛擬銀行以不同的服務模式營運，一般以個人或中小企等小型客戶為對象，因此有助促進普及金融。此外，引入虛擬銀行預期能為香港在金融科技的應用方面增添動力。從促進科技創新及滿足客戶對個人化綜合服務不斷增加的期望而言，引入虛擬銀行預期能為客戶提供嶄新的流動及數碼銀行服務體驗。

(i) 推動金融科技及創新

20. 從過去四年的經驗可見，引入虛擬銀行對香港銀行業應用金融科技發揮了正面的作用。這個評估結果是基於八間虛擬銀行開業至今在達致促進金融科技發展這個政策目標的進展，並參考了由香港銀行公會設立的虛擬銀行教育工作小組於 2023 年 2 月委託進行的調查結果（「銀行公會調查」）、虛擬銀行在開業時提交的金融科技應用計劃、虛擬銀行相比傳統銀行使用金管局的「金融科技監管沙盒」¹（沙盒）的情況，以及虛擬銀行推出的各種新金融科技項目。

21. 虛擬銀行自 2020 年開業以來，一直積極採用金融科技提供創新的銀行服務，並以比傳統服務方式更高的運作效率提供這些服務。在 2019 年 3 月至 2023 年 12 月期間，虛擬銀行在沙盒完成了一百多項測試，佔沙盒總測試個案 40% 以上，反映虛擬銀行在銀行業探索及促進金融科技發展方面扮演積極角色。

22. 尤其是虛擬銀行主要透過互聯網或電子傳送渠道，而非實體分行提供銀行服務的獨特經營模式，加上在沒有既有系統負擔的優勢下，讓虛擬銀行處於有利位置以廣泛採用金融科技。虛擬銀行金融科技應用的例子包括遙距開戶、在雲端運算平台存放銀行系統及數據、利用先進的數據分析進行信貸批核和詐騙偵測，以及與不同科技公司合作，對數碼資產相關項目（例如非同質化代幣（NFTs）、數碼港元（e-HKD）先導計劃）進行初步探索。

23. 這些發展亦對促進香港銀行業的良性競爭產生正面影響，推動傳統銀行加快數碼轉型步伐。舉例而言，提供遙距開戶服務的傳統銀行數目在過去四年倍增至 2023 年 12 月底的十八間。一些虛擬銀行成功推出的創新產品（例如利用替代數據作出接近即時的貸款批核、定期存款「遊戲化」）亦鼓勵傳統銀行應用更多金融科技，以提供更好的銀行服務及客戶體驗。

¹ 金管局於 2016 年推出「金融科技監管沙盒」，以加快銀行與科技公司合作推出新科技產品的過程。

(ii) 新的客戶體驗

24. 引入虛擬銀行達到提升客戶體驗的政策目標。為了提供新的客戶體驗，虛擬銀行自 2020 年開業以來推出各種不同的新產品及服務，當中包括為個人及中小企客戶提供便捷的遙距開戶服務、靈活的定期存款選項，以及預付利息定期存款。在貸款方面，部分虛擬銀行利用業務夥伴提供的替代數據加快中小企貸款批核流程，又為線下商戶提供特定需要的貸款、附有「先買後付」等不同特點的創新消費信貸產品、薪金掛鈎個人貸款、存款掛鈎個人貸款等。在支付卡服務方面，部分虛擬銀行是業界中首批推出扣帳及信用卡功能兼備的組合卡，以及為加強保安而設的「無卡號」實體卡。此外，部分虛擬銀行在其他創新服務上亦是領先的提供者，例如為 Web3 參與者提供銀行服務、參與數碼港元試行計劃、與電子錢包整合、提供個人化投資建議的智能投資顧問、與有關聯的電子錢包平台合作、為訪港旅客提供銀行服務、二維碼付款及提現，以及將「遊戲化」的元素帶入服務。

25. 香港虛擬銀行的服務與流動應用程式在本地及全球各地都獲得認可。根據一項由國際策略顧問公司於 2023 年進行的研究指出，部分香港虛擬銀行的流動銀行應用程式躋身全球十大數碼銀行應用程式。根據銀行公會調查，在一千名個人受訪者及二百名中小企受訪者中，超過七成個人受訪者及九成中小企受訪者認為虛擬銀行利用先進科技所提供的服務創新及便利。再者，部分虛擬銀行所屬的集團亦仿照其虛擬銀行成功的營運模式及技術平台，於其他地區設立數碼銀行。

(iii) 促進普及金融

26. 虛擬銀行在普及金融發揮正面的影響。事實上，虛擬銀行不設低戶口結餘收費和最低戶口結餘要求產生了正面的市場效應，促使香港多間大型傳統零售銀行於 2020 年虛擬銀行開業前取消了各種個人戶口的最低戶口結餘要求或低戶口結餘收費。

27. 此外，透過科技的應用，申請貸款的文件已變得更加精簡，而且可向更多借款人提供融資，例如營業額較小並通常沒有財務報表的小型企業。根據一份由國際清算銀行於 2022 年 1 月發表名為 *Virtual banking and beyond* 的報告（第 120 號報告），視乎貸款目的及借款人的財務實力，虛擬銀行的平均中小企貸款規模明顯低於傳統銀行。至於個人借款人，傳統銀行提供的個人貸款平均貸款額約為 25 萬港元，而虛擬銀行運用信貸評估模型提供的平均信貸限額則由 4 萬港元至 11 萬港元不等。這些均反映虛擬銀行對普及金融帶來了正面的影響。

市場接受程度

28. 自虛擬銀行於 2020 年正式開業以來，市場的接受程度日益增加。這個情況由存款客戶數目、總存款、貸款及墊款穩健增長（見下文表二）可證明。

表二：市場對虛擬銀行的接受程度

| | 2020 年底 | 2021 年底 | 2022 年底 | 2023 年底 | 2020 至 2023 年間的 複合年度增 長率 |
|------------------|---------|----------------|-----------------|----------------|-----------------------------------|
| 存款客戶總數 (百萬) | 0.4 | 1.3 (+225%) | 1.9 (+46%) | 2.2 (+16%) | 77% |
| 總存款 (十億港元) | 15.8 | 25.3 (+60%) | 30.4 (+20%) | 37.5 (+23%) | 33% |
| 總貸款及墊款 (十億港元) | 1.3 | 6.3 (+385%) | 16.4 (+160%) | 19.5 (+19%) | 147% |

資料來源：金管局

29. 銀行公會調查結果亦顯示市場對虛擬銀行的接受程度有所增加。在銀行公會調查進行期間，大約 45% 個人受訪者擁有虛擬銀行戶口，而另外 30% 受訪者表示有意在未來三個月內開立新的虛擬銀行戶口。根據調查結果顯示，高效率、品牌與聲譽、高存款利率及回贈是吸引中小企開立虛擬銀行戶口的首三項因素。超過 70% 個人受訪者認為虛擬銀行服務創新及方便。至於中小企受訪者對虛擬銀行的看法更為正面，其中 76% 受訪者擁有虛擬銀行戶口，以及超過 90% 認為虛擬銀行服務方便快捷。此外，大部分個人受訪者（79%）及中小企受訪者（90%）均認為引入八間虛擬銀行有助促進市場健康競爭、增加可供選擇的銀行服務，及為客戶帶來嶄新的銀行服務。

30. 另外，銀行公會調查結果亦顯示市民對虛擬銀行有良好了解。超過 70% 的個人及中小企受訪者了解虛擬銀行與傳統銀行都是同樣受到金管局發牌和監管。金管局過去三年收到有關虛擬銀行的牌照狀況及客戶存款保障的公眾查詢亦持續減少，反映市民對虛擬銀行的了解日益增加。

業務與財務表現

31. 虛擬銀行在發展初期遇到挑戰，其開業時間主要因 2020 年初新冠病毒疫情的爆發而意外滯後。即使在 2020 年正式開業後，由於新冠疫情造成的廣泛影響以及隨後幾年經濟環境的惡化，使虛擬銀行難以按照原先計劃進行推廣活動，汲取客戶，以及推出新產品。因此，虛擬銀行需要比預期更長時間達成預期的增長和盈利。

(i) 資產負債表規模

32. 然而，即使虛擬銀行在發展初期面對以上提及的挑戰，它們的業務在過去三年仍錄得適度增長。

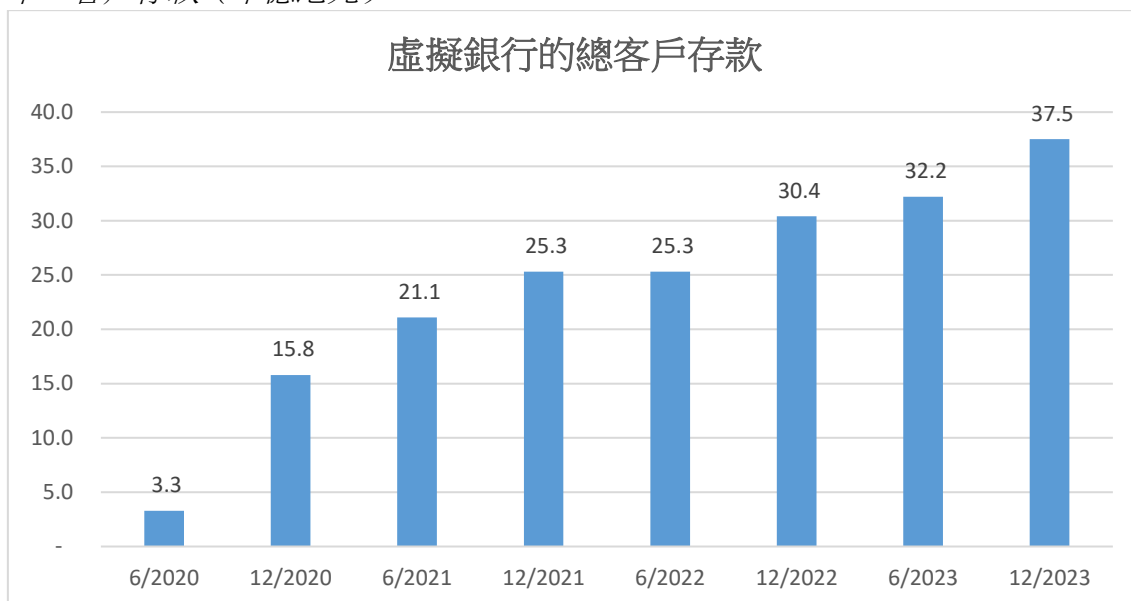
33. 2023 年底，以資產計，八間虛擬銀行的總資產為 499 億港元（按年增長 23%），總貸款及墊款為 195 億港元（按年增長 19%）。以負債計，八間虛擬銀行的總客戶存款為 375 億港元（按年上升 23%），總資本及儲備為 94 億港元（按年上升 16%）。

34. 2023 年底，虛擬銀行的主要資產為證券投資（42%）、貸款及墊款（39%）及存放於其他銀行的結餘（10%）。至於資產質素，八間虛擬銀行的特定分類貸款比率為 1.45%，略低於香港銀行體系（1.56%）。

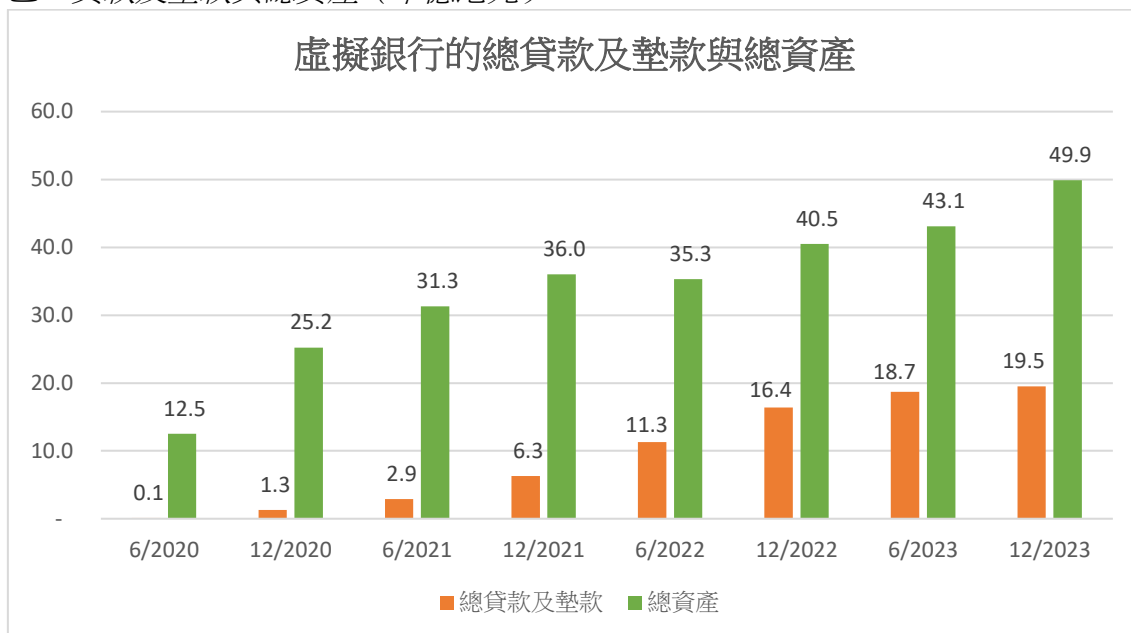
35. 以資本計，所有虛擬銀行在過去三年的監管比率均遠高於最低要求，然而，基於不同的業務模式，各間虛擬銀行的資本比率有較大分別。於 2023 年底，虛擬銀行的總資本比率由 20% 至 107% 不等。

圖一：由2020年6月至2023年底所有虛擬銀行的主要資產負債表項目

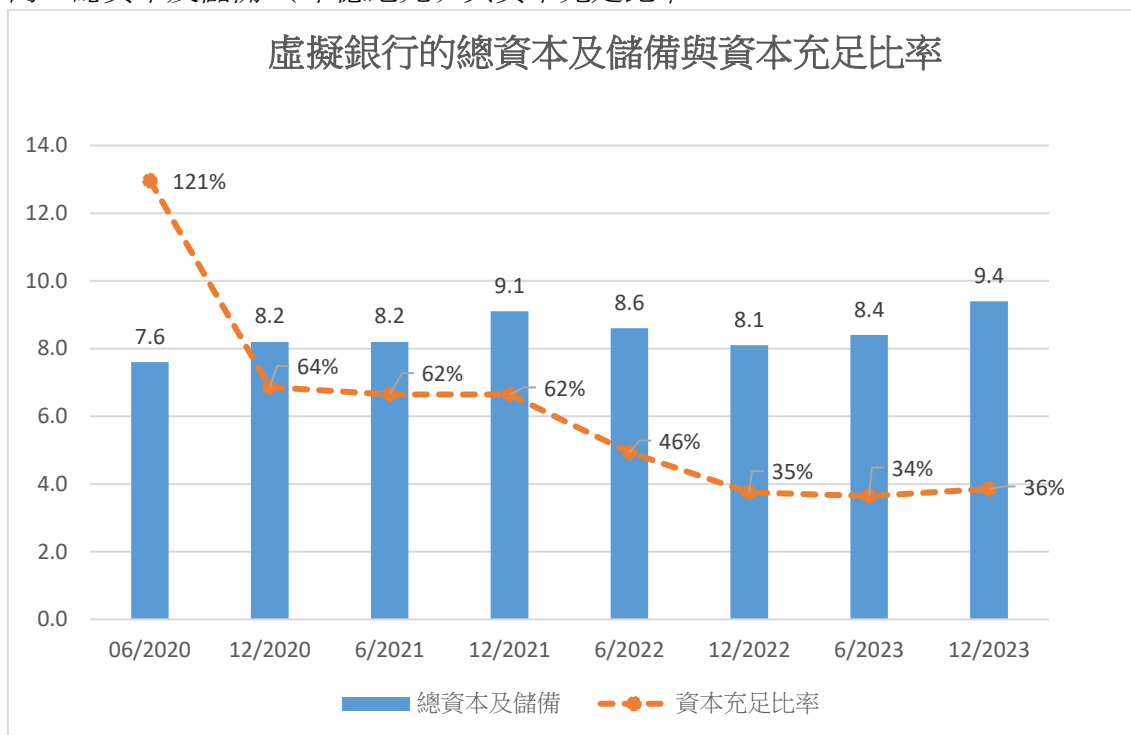
甲：客戶存款（十億港元）



乙：貸款及墊款與總資產（十億港元）



丙：總資本及儲備（十億港元）與資本充足比率



(ii) 盈利

36. 海外經驗顯示，純數字銀行實現盈利的過程通常需時多年。在英國，三間主要的挑戰者銀行平均需要超過六年才能實現盈利。在德國，其中一間最大規模的數字銀行則預計在 2024 年下半年實現盈利，即需時八年才才能實現盈利。

37. 八間虛擬銀行開業短短數年，加上面對新冠疫情與宏觀經濟不明朗帶來的挑戰，以致至今尚未實現盈利。然而，虛擬銀行的整體營運表現持續改善。所有虛擬銀行的整體營運收入由 2021 財政年度的 1.8 億港元增長七倍至 2023 財政年度的 12.6 億港元。而同期所有虛擬銀行的淨虧損收窄 15%。

38. 過去三年，淨利息收入是所有虛擬銀行的主要收入來源，在 2023 財政年度佔總營運收入的 85%（2021 財政年度為 61%，2022 財政年度為 77%）。部分原因是受到高息環境影響，八間虛擬銀行的淨息差由 2021 財政年度的 0.36% 擴闊至 2023 財政年度的 2.54%。

39. 自 2022 年起，部分虛擬銀行陸續開展財富管理及／或保險中介業務。儘管來自這些受規管活動的費用及佣金收入仍只佔虛擬銀行 2023 年總營運收入的一小部分，但這些收入所佔份額呈現增長趨勢。

(iii) 市場佔比

40. 虛擬銀行在營運初期專注於透過提供具吸引力的存款利率及獎賞，以吸引新客戶和建立一定規模的用戶群。以存款客戶總數計，虛擬銀行對比所有零售銀行的市場佔比於 2023 年顯著增加至 8.8%，反映虛擬銀行過去三年在汲取客戶方面已逐漸累積動力。然而，虛擬銀行尚待將這股動力轉化為更高的業務量。以客戶存款、貸款及墊款與總資產計，虛擬銀行在所有零售銀行中的市場佔比仍然偏小，於 2023 年底約為 0.3%（較 2021 年底及 2022 年底上升約 0.1 個百分點）。以總資本及儲備計，虛擬銀行的市場佔比於 2023 年底維持在約 0.7% 的穩定水平（2021 年底：0.7%；2022 年底：0.6%）。

41. 同樣地，虛擬銀行在財富管理及保險中介業務的市場滲透率亦開始上升，但尚未能將之轉化為利潤。截止 2023 年底，於虛擬銀行開立的財富管理帳戶數目佔於零售銀行開立的財富管理帳戶總數目約 3.1%，較 2022 年底的 1.3% 上升。然而，虛擬銀行在 2023 年從財富管理業務產生的總費用及佣金收入僅佔零售銀行的整體費用及佣金收入的 0.01%。保險中介業務方面，截止 2023 年底，虛擬銀行分銷的長期保險業務及一般保險業務保單的數目分別佔所有零售銀行分銷保單總數的 1.6% 及 0.3%，然而，由於虛擬銀行集中在保費較低的保險產品類別，虛擬銀行在 2023 年的長期保險業務及一般保險業務新保單的保費收入則僅分別佔所有零售銀行整體保費收入的 0.3% 及 0.05%。

(iv) 運作表現

42. 部分虛擬銀行在營運初期遇到了一些前期問題及間歇性的系統中斷。不過這些事件大部分只涉及系統穩定性問題，並未對客戶利益造成實質影響。

43. 金管局非常重視這些事件，並已要求相關虛擬銀行迅速找出事件成因及作出糾正。隨着各虛擬銀行陸續提升系統及管控措施，虛擬銀行向金管局匯報的與資訊科技相關及非資訊科技相關的操作事故數目已下降至低位。在過去三年，每間虛擬銀行每年的平均事故數目（包括與資訊科技相關及非資訊科技相關的操作事故）約為兩宗。此外，截至 2023 年底，虛擬銀行與操守相關事故則維持在極低水平。

用戶反應

44. 個別虛擬銀行已策略性選定其業務重點，當中部分集中於個人銀行服務，而有部分則以中小企為主要服務對象。

45. 所有虛擬銀行均提供一般個人銀行服務。除了提供遙距開戶服務，其他主要的個人銀行服務包括儲蓄及定期存款、本地轉帳（包括透過快速支付系統（轉數快）的轉帳、電子直接付款授權（eDDA）、商戶帳單支付）、個人貸款、支付卡服務（包括信用卡及扣帳卡）及外匯。八間虛擬銀行中，有六間亦提供中小企銀行服務，主要服務為儲蓄及定期存款、本地轉帳，以及中小企貸款（無抵押貸款及中小企融資擔保計劃下的擔保貸款）。

46. 為擴闊其服務範圍，部分虛擬銀行亦提供證券及／或保險中介服務，包括銷售及分銷集體投資計劃、人壽保險產品、一般保險產品，以及股票交易服務等。截至 2024 年 7 月底，八間虛擬銀行中有六間是註冊機構（即從事證券業務）；有三間則是持牌保險中介人。

47. 根據銀行公會調查顯示，在持有虛擬銀行戶口的個人受訪者中，有 63% 受訪者使用戶口作存款或儲蓄用途，49% 使用信用卡或扣帳卡服務，45% 開立戶口以獲取現金回贈及免費禮品等優惠。至於在持有虛擬銀行戶口的中小企受訪者中，38% 受訪者使用該戶口作存款或儲蓄用途，另各有 28% 用作投資基金及轉帳用途。

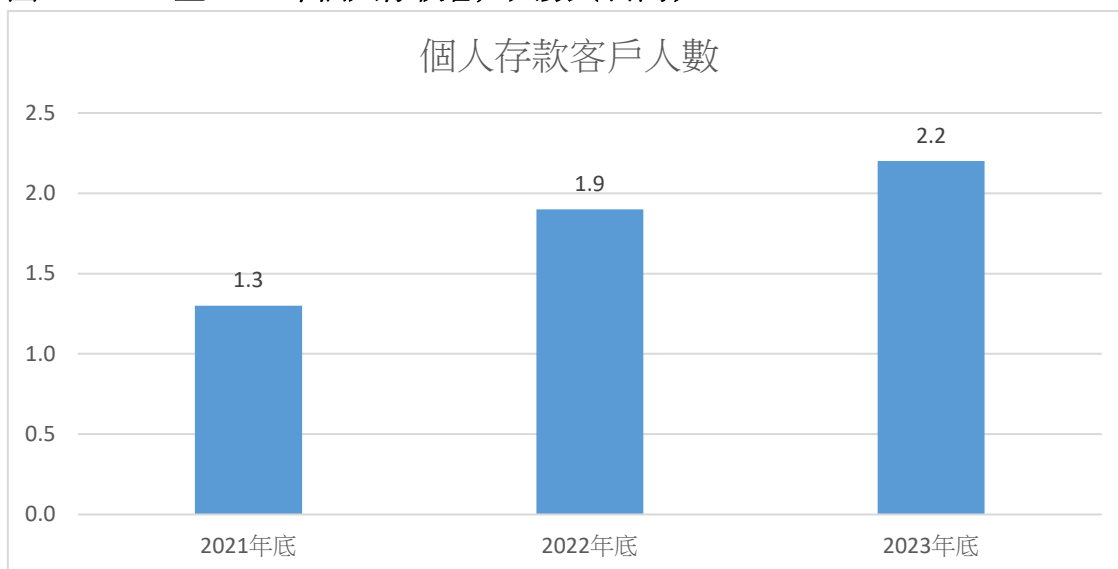
48. 虛擬銀行的產品及服務得到用戶的正面評價。根據銀行公會調查顯示，虛擬銀行獲得中小企受訪者良好的評價。99% 中小企受訪者表示會將虛擬銀行推薦給商業夥伴，首要原因是虛擬銀行的商業理財服務方便使用、實用，以及反應迅速的客戶服務。此外，這些受訪者中有 87% 同時擁有虛擬銀行個人戶口。同樣地，在一千名個人受訪者中，89% 表示會向其他人推薦虛擬銀行，原因是虛擬銀行方便使用及對其他優點感到滿意。此外，個人及中小企客戶在過去三年使用虛擬銀行的貸款服務方面錄得大幅增長。儘管虛擬銀行仍處於發展初期，它們的財富管理服務亦獲得用戶的正面評價。

個人銀行服務

49. 個人銀行服務方面，虛擬銀行的客戶人數及市場滲透率在過去三年均錄得顯著增長，這可以由存款客戶數目由 2021 年底約 130 萬名躍升至 2023 年底的 220 萬名反映。

50. 然而，如上文第 40 段所述，虛擬銀行仍未能將其客戶群的擴張轉化為更高的業務量，反映虛擬銀行仍有機會進一步提高客戶的參與度和鼓勵低戶口結餘或進行較少交易的個人客戶更積極使用各種銀行服務。

圖二：2021 至 2023 年個人存款客戶人數（百萬）



51. 貸款服務的使用率較存款服務高。就為個人客戶提供貸款及墊款的虛擬銀行（不包括提供「先買後付」產品的虛擬銀行，其性質與一般無抵押個人貸款不同）而言，每季新取用貸款及墊款的平均數目在 2021 至 2023 財政年度間大幅增長約 90%。此外，八間虛擬銀行的個人客戶總存款額於同期增加了 47%。

52. 截至 2023 年底，共有四間虛擬銀行向客戶發行扣帳卡及／或信用卡。這些已發行的扣帳卡及信用卡總數目由 2021 年底約 160 萬張增加至 2023 年底約 280 萬張，顯示更多客戶使用虛擬銀行作為支付渠道。

中小企銀行服務

53. 截至 2023 年底，六間虛擬銀行已推出中小企銀行服務，而中小企客戶數目亦錄得顯著增長，大多數中小企客戶均為活躍客戶。在 2021 至 2023 財政年度間，中小企客戶的存款總額大幅增加約 150%。此外，每季的新取用貸款及墊款平均數目在此期間亦增加約 150%。

財富管理及保險中介服務

54. 虛擬銀行的服務範疇已逐漸擴展至財富管理及保險中介服務。2022 年，數間虛擬銀行推出財富管理業務，提供投資基金買賣及／或個人投資基金組合服務。2023 年，部分虛擬銀行亦推出了投資基金服務。部分虛擬銀行於 2024 年第一季將其業務擴展至股票交易服務。在 2024 年第二季，再有一間虛擬銀行獲得證券及期貨事務監察委員會（證監會）批准成為註冊機構，以從事投資基金分銷及提供意見活動。

55. 虛擬銀行的財富管理服務獲得客戶良好的反應，這從過去兩年的業務量迅速增長可見。截止 2023 年底，財富管理戶口總數為 2022 年底的 2.4 倍，客戶投資組合的總市值在此期間增長七倍。

56. 自 2022 年起，部分虛擬銀行成為《保險業條例》下的持牌保險中介人，以經營長期業務（不包括相連長期業務）及／或一般業務。它們提供的產品包括但不限於人壽、醫療、旅遊及家居保險。有關業務的規模現時仍相對較小，但已錄得顯著增長。

有關虛擬銀行的投訴

57. 虛擬銀行自 2020 年正式開業後，金管局收到涉及虛擬銀行的客戶投訴數目在首兩年呈上升趨勢，於 2023 年趨於平穩。大約 30% 的投訴與銀行戶口操作有關，其次是信用卡或儲值卡相關事項（13%），以及存取現金或轉帳退款爭議（12%）；其他投訴包括服務質素、系統故障、貸款業務或決定，以及客戶協議問題。整體而言，虛擬銀行已適當處理及跟進投訴。在過去三年，以每一千名存款客戶計，金管局收到有關虛擬銀行的客戶投訴平均每年約 0.2 宗，傳統零售銀行則平均每年 0.13 宗。

虛擬銀行的發展

金管局的政策措施

58. 如上文所述，虛擬銀行在開業初期遇到了挑戰。新冠病毒疫情的爆發和宏觀經濟前景不明朗的因素，都影響了它們的發展步伐。金管局根據與傳統銀行相同的監管標準，因應虛擬銀行的風險狀況適當調整其監管方法，並就管治、應用新流程與科技、風險管控方面提供相關指引。下文載述金管局實施的措施及相關成果。

(i) 推出新產品

59. 為便利銀行（包括虛擬銀行）推出新的金融科技產品，2022年12月起已簡化沙盒流程，以協助銀行（包括虛擬銀行）以更快捷暢順的方式進行新產品測試。要求提交的資料亦盡量精簡，並在一般情況下不再需要提交獨立評估報告。金管局以務實的做法，設立一站式聯絡點，整合金管局不同部門就銀行正式推出新產品的反饋以及前期監管回應。

60. 此外，自2022年10月起，金管局簡化了「新個人貸款組合」（NPP）框架下推出產品的監管安排（取消了需要在事前與金管局商討產品提案的要求）。修訂後的框架有助於促進虛擬銀行在信貸審批過程中採用創新的信貸分析工具。

(ii) 電子化直接付款授權轉帳收費

61. 2018年推出的簡易「電子化直接付款授權」（eDDA）服務日漸普及，越來越多銀行支援這項服務。「電子化直接付款授權」讓客戶透過收款人銀行的應用程式轉帳款項，無需使用付款人銀行的應用程式，這與「轉數快」等其他即時銀行同業間轉帳的選項相輔相成。

62. 多年來，更多客戶使用「電子化直接付款授權」服務，尤其是虛擬銀行的客戶。在金管局的鼓勵下，香港銀行公會（銀行公會）促成虛擬銀行與傳統銀行之間的合作，透過轉入及轉出「電子化直接付款授權」實現雙向資金流，並就此釐定公平合理的服務費用。

63. 金管局支持「電子化直接付款授權」的發展及銀行公會所訂立的原則。隨着銀行服務持續數碼化，以及「電子化直接付款授權」的使用率上升，主要銀行已檢視及調整其收費結構，以促進「電子化直接付款授權」在銀行同業間轉帳中使用，以提升客戶體驗。

(iii) 金融數據基建

64. 金管局亦進一步發展金融數據基建，讓銀行(包括虛擬銀行)可以運用更多的數據，以提供個人化服務及風險管理。經過過去幾年的努力，金融數據基建得到顯著優化，並在很大程度上回應了虛擬銀行提出的建議。這些優化包括：

- (a) 「商業數據通」(CDI) — 商業數據通於 2022 年 10 月正式推出。隨着公司註冊處在 2023 年成為商業數據通的數據提供方後，公司搜尋自動化得以實行，從而減省了以人手查核公司資料的工作，加快公司客戶的開戶過程。目前，部分虛擬銀行已參與商業數據通，其中部分已有成功的應用案例；及
- (b) 開放應用程式介面(開放 API) — 「銀行同業帳戶數據共享」(IADS) 先導計劃於 2024 年 1 月推出，目標是讓銀行在客戶同意下，以安全而有效的方式與其他銀行共享其銀行帳戶的數據。這個計劃涵蓋零售、企業和中小企客戶。八間虛擬銀行已全部參與了先導計劃。

(iv) 數碼資產相關業務

65. 部分虛擬銀行表示有意擴大產品覆蓋範疇及參與和 Web3 及數碼資產相關的業務。金管局會繼續支持虛擬銀行探索這些新計劃，並已就相關的監管期望及要求向它們提供指引。

66. 金管局一直支持金融創新及鼓勵所有認可機構探討分布式分類帳技術(DLT)的潛在應用，以支持香港數碼資產生態系統可持續和負責任地發展。在監管認可機構(包括傳統銀行和虛擬銀行)的數碼資產相關活動時，金管局採取風險為本的方法，遵循適用的國際標準，秉承「相同風險、相同監管」的原則。鑑於數碼資產相關活動涉及風險，金管局對以下三方面作出重點關注，即審慎監管、打擊洗錢及恐怖分子資金籌集和金融罪行風險，以及投資者保障。

67. 一如在推出新產品或服務時，金管局期望銀行(包括虛擬銀行)在從事任何與數碼資產相關的活動前應進行風險評估，以識別及了解相關風險，並根據本地及香港以外適用的法律和監管要求採取適當措施，以管理及緩減所識別的風險。

68. 在 2022 年 1 月，金管局向所有認可機構發出通告，闡明金管局在銀行處理虛擬資產及相關服務提供者等事項的監管方法。同時，金管局與證監會亦發出聯合通函，為打算分銷虛擬資產相關產品以及提供虛擬資產買賣、諮詢和資產管理服務的中介人(即註冊機構及證券公司)引入投資者保障措施。相關要求其後已作出兩次更新以反映市場發展。根據金管局及證監會於 2023 年 12 月 22 日發出的最新聯合通函，中介人可向零售客戶分銷所有獲證監會批准可作公開發售的此類基金，包括虛擬資產現貨交易所買賣基金；同時亦可向零售客戶提供虛擬資產交易、諮詢及資產管理服務。

69. 除銷售數碼資產相關產品的中介人，持有客戶數碼資產的託管人亦是數碼資產領域的主要參與者。資產代幣化日漸受市場關注，原因是它們可為金融機構及投資者帶來潛在好處，將高價值的資產擁有權零碎化，讓小型投資者亦能購買一小部分原本無法觸及的資產、減少交易成本、增加流動性、改善效率及提高透明度。金管局於 2024 年 2 月向認可機構發出了有關數碼資產託管服務及銷售及分銷代幣化產品的預期標準指引。

70. 部分虛擬銀行對數碼資產相關活動表達興趣，包括為 Web3 公司和相關服務提供者開設銀行帳戶，以及從事數碼資產相關的中介人活動。

(v) 虛擬銀行設立本地辦事處

71. 根據《銀行業條例》，本地辦事處是指認可機構在香港用於推廣或協助其業務的營業地點，而該地點是公眾人士可為該業務的目的而通常進出的。有別於銀行分行，本地辦事處不得進行任何銀行業務（即接受存款、支付或收取支票）或其他可能會帶來財務風險的業務。

72. 儘管虛擬銀行不得在香港設立實體分行，但它們可以設立本地辦事處，就一些更適合為客戶提供面對面方式協助的情況下，提供更好的客戶體驗。金管局已就有關設立本地辦事處的政策立場與業界溝通。

(vi) 「主要提供零售銀行服務」的規定

73. 根據金管局發出的法定指引《虛擬銀行的認可》（指引），虛擬銀行是「主要透過互聯網或其他形式的電子傳送渠道而非實體分行提供零售銀行服務的銀行」。鑑於虛擬銀行近期的發展，例如增加對商業實體的風險承擔、與數碼資產相關領域及 Web3 生態系統的交易活動日漸頻繁，金管局認為要求虛擬銀行主要從事零售銀行業務的規定已不合時宜。因此，指引內虛擬銀行的定義將修訂為「透過互聯網或其他形式的電子傳送渠道而非實體分行提供銀行服務的銀行」。

虛擬銀行的前景

74. 虛擬銀行的業務穩步增長，市場對它們的接受程度亦逐漸提高。虛擬銀行能借助科技為客戶提供更個人化及便捷的服務，讓客戶享有更多且物有所值的選擇。虛擬銀行亦是推動香港銀行業革新求變的催化劑，加快銀行業的數碼創新，促使傳統零售銀行在運作流程上取得更高效益。

75. 展望未來，虛擬銀行已憑藉其靈活性和以客戶為本的方法處於有利位置，以實現業務增長。隨著傳統銀行進行數碼轉型，銀行業的數碼創新將提高客戶的期望，並擴大金融的普及性。同時，現有八間虛擬銀行之間的競爭將促使它們致力於科技投資，並以客戶體驗為優先，以進一步促進創新和產品優化。

76. 為邁向盈利進展，虛擬銀行已投入大量資源建立和調整其業務策略，從現有或新的股東增加資本投入，或進行集團重組。部分虛擬銀行已展現良好的增長動力，並透過持續的創新服務及穩健的財務管理，穩步向盈利發展。根據虛擬銀行的業務預測，它們將繼續豐富其產品組合，預計整體財務表現將在未來三年持續改善，達致營業收入增加及淨虧損收窄。其中貸款增長將會是改善的主要動力，而非利息收入的貢獻則從較小的基礎上逐漸增長。

77. 儘管虛擬銀行正處於增長和發展的上升軌道，金管局認為在現階段沒有必要在市場引入更多新的虛擬銀行參與者。引入更多新的市場參與者會使原本零售銀行體系激烈的競爭進一步加劇。此外，由於虛擬銀行仍未達致盈利，在市場引入新的參與者不大可能有利於行業的健康發展。與此同時，金管局在過去數年間收到有關虛擬銀行申請的查詢數目持續減少，反映有意加入的準參與者對此缺乏興趣。

78. 作為國際金融中心，香港銀行的產品及服務對象並不限於本地居民，亦包括來自全球各地受到這些方便快捷、高效率以及切合他們需要的香港銀行產品及服務所吸引的廣大客戶。過去數年，不時有虛擬銀行查詢是否可向非香港居民提供銀行服務。與傳統銀行一樣，虛擬銀行獲得金管局認可在香港經營銀行業務，加上它們在香港已建立穩健的客戶群，並處於穩定的發展階段，因此，它們亦可向身處在本地的非香港居民提供銀行服務。虛擬銀行在提供這些服務時，應確保已遵守所有適用的本地或香港境外的法律和監管要求。金管局將在需要時繼續闡明其政策。

IV. 總結及前瞻

79. 整體而言，虛擬銀行至今的發展已達到在香港引入虛擬銀行的三項政策目標。虛擬銀行業這個以科技作為主導的創新銀行營運模式，在香港市場得到廣泛接受。八間虛擬銀行提供的產品及服務亦得到用戶正面的反應。部分虛擬銀行已展現良好的增長動力，並透過持續創新的服務逐步邁向盈利進展；部分虛擬銀行則進行重大的業務策略調整或集團重組，以提升業務表現，加快達致盈利的步伐。

80. 金管局認為應該維持虛擬銀行業的現行架構，以促進八間虛擬銀行的長遠發展，同時維持整體銀行業健康的競爭環境。

81. 鑑於虛擬銀行近期的發展，現時要求虛擬銀行主要提供零售銀行服務的規定已不合時宜，因此這項規定將會被取消。

82. 金管局會繼續監察八間虛擬銀行的營運及發展，並在需要時就開發新產品及服務提供指引，以及闡明金管局的政策。

83. 與此同時，金管局現正就「虛擬銀行」易名為「數字銀行」的建議諮詢公眾。預計建議的新名稱能更有效反映虛擬銀行的業務模式。