

●智慧在手 e路相隨-臺銀隨身銀行 APP

臺灣銀行電子金融部科長 黃世欽

壹、構想緣由及創意背景

臺灣銀行股份有限公司（以下簡稱本行）自2000年7月1日奉財政部核准辦理網路銀行業務至今，服務內容不斷擴充，包括查詢、轉帳、繳交費稅、外匯、放款、基金及黃金存摺等業務，申請戶數亦逐年增加，累計至2014年底達275萬戶，無論是服務內容與申請戶數不但超越銀行同業，網路服務的全面性與完整性更是同業建置網路銀行學習的標竿，「e」化服務的成效十分卓著。網路銀行將銀行的服務延伸至家中，並提供客戶24小時全年無休的自助式服務。

由於本行網路銀行申請戶數龐大、服務內容有口皆碑，為了深耕既有客戶同時開發新客戶，強化服務的深度與廣度，因應從「e」化走向「M」化的行動服務趨勢，本行遂推出包括iOS、Android以及Windows Phone作業系的隨身銀行APP服務，逐步建構可讓客戶手機「在手」，金融服務「e路相隨」的「智慧」新時代。

貳、業務內容與架構

考量本行匯、利率及黃金存摺牌價，為一般客戶、銀行同業及政府機關參考的主要依據，因此規劃隨身銀行是提供給所有持智慧型手機並下載 APP 的大眾均可以使用體驗，不一定要在本行開戶。要進一步入門使用，則需申請本行網路銀行，無論是舊戶或是新申請，只要以網路銀行的使用者代號及密碼就可以登入隨身銀行 APP，進行存款、放款、外匯、基金、黃金存摺等帳務查詢及進行約定轉帳。如果要完整體驗，則申請簡訊 OTP 就可以進行所有的交易。主要目標如圖 1，業務內容說明如下：

- (一)「e路」生活、便利樂活：本功能無須申請，只要下載本行隨身銀行 APP 即可使用。包括利率、匯率、黃金存摺牌價及利用定位功能（GPS 與地圖）提供本行 ATM 或是分行據點的導航服務等「金融資訊」；以及電影、停車、叫車、路況、統一發票、即時新聞等「便利資訊」。
- (二) 便利生活、「隨觸」可得：為提升服務品質，本行即秉持「銀行臨櫃交易盡可能提供網路服務，網路銀行交易盡可能移植至隨身銀行」的精神，包括我的帳戶、我的基金、我的黃金、信用卡及我的預約等查詢交易及新臺幣轉帳、繳費服務（包括立即及預約轉帳）、外匯類、基金理財及黃金存摺等帳務交易。考量本行存款客戶可以透過晶片金融卡就可在本行「網路櫃台」線上申請網路銀行服務，免赴臨櫃舟車勞頓。因此本行亦規劃申請網路銀行後，只需下載 APP 即可使用，無須臨櫃重新申請。其中，黃金存摺（新臺幣及美元）、黃金撲滿、新臺幣約定週期預約轉帳、個人貸款額外還本（約定及非約定）等手機交易功能，均為業界首創。



圖 1 目標：隨身銀行-銀行服務之未來

- (三) 愜意生活、值得「e 賴」：由於本專案是客戶最關心的金流服務，因此本行也特別用心在安全的部分，包括以簡訊動態密碼(One Time Password, OTP)作為非約定轉帳、繳費及基金等交易的安控機制，同時也非常注意個人資料的保護，採取了一系列的保障機制。而客戶進行帳務交易後，則以電子郵件的方式即時通知客戶。為免除客戶輸入不便，本行同樣創業界之先，利用智慧型手機照相的功能，提供台北自來水費及國民年金保險費以掃描三段式條碼的方式繳費。本功能未來還將陸續增加其他繳費項目，如果委託單位的繳費單以二維條碼呈現，本行也可以提供 QR Code 繳費服務。
- (四) 防護磐石、「e 直」都在：本行進行同地備援、異地備援、定期進行資訊安全演練，同時導入了 ISO27001/20000 /22301，並持續保持認證的有效性。2014 年導入國際標準 BS 10012 個人資訊管理制度並取得認證。隨身銀行也納入整體優化的資訊制度之中。

參、節能減碳系統架構

本行隨身銀行所提供存款、放款、外匯及理財等之專業服務，係透過網路以 SSL 加密方式，將客戶查詢或交易資料透過隨身銀行 APP (前台) 傳送至本行隨身銀行應用系統伺服器 (中台)，經過一定之驗證程序，再透過電子金融伺服器 (中台) 與中心帳務主機、基金主機及信用卡主機 (後台) 進行訊息傳送與交換，如圖 2 說明：

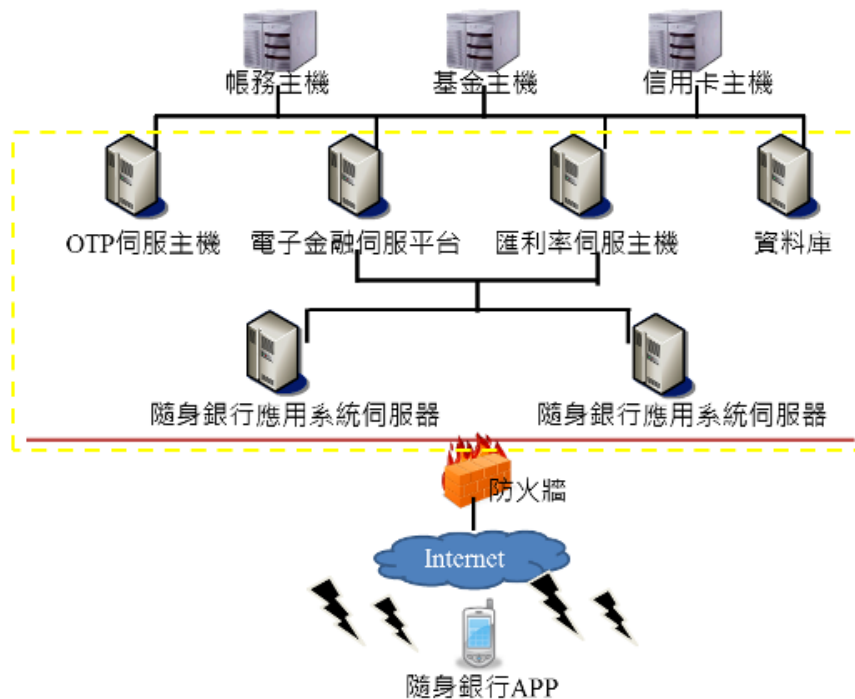


圖 2 隨身銀行系統架構圖

- (一) 前台：係指客戶下載隨身銀行 APP 使用。鼓勵客戶利用智慧型手機等自動化管道搭配簡訊 OTP 進行銀行交易。不僅可以減少列印繳費收據、繳費帳單、傳票及申請書等，更可免除現金的提領與保存的風險。
- (二) 中台：指隨身銀行應用伺服器系統及電子金融伺服器平台。隨身銀行的服務是客戶利用智慧型手機連結隨身銀行伺服器系統，然後透過電子金融伺服器平台與銀行核心系統進行訊息交換。
- (三) 後台：係指核心主機的存款、放款、外匯、代收、黃金存摺等帳務系統以及基金、信用卡等主機系統。透過核心主機的整體帳務處理，亦可減少帳務資料重複的保存與管理。

肆、問題克服及行銷推展

(一) 問題克服

1. 本行採用「重要交易先行、功能分階段上線、業務逐步換版」的方式，同時剛好搭上國人手機約 2 年的換機頻率，順勢養成客戶使用隨身銀行的習慣，在 2 年內順利完成整個專案的上線與推展，並獲得客戶的一致好評。
2. 為了推展隨身銀行，本行有效利用有限的行銷預算。同時透過網路銀行廣大的客戶基礎，提供相同的登入介面與操作方式，讓客戶有一致的使用體驗，享受無縫接軌的使用品質。

(二) 行銷推展

1. 自 2003 年 1 月起，本行全行同仁無論年齡、職等，對於已經提供電子化

服務的業務就不能經由臨櫃辦理，建立了本行內部的 e 化文化，從內部行銷開始，有效推展網路銀行及隨身銀行。

2. 本行於 2012 年辦理「下載臺銀 App、週週送黃金」，2013 年辦理「臺銀送好禮、送到心坎裡」及 2014 年續辦「下載臺銀 APP、舞獅 Family 送好禮」等外部行銷活動，獲得非常好的推展績效。
3. 隨身銀行同時結合 Youtube 及 Facebook 等新式社群文宣，使本行有效利用「粉絲經濟」的概念進行推展，並將結合國內行動支付的發展，邁向手機取代卡片的新支付領域。相信本行在「網路銀行」及「行動銀行」之「e 化」與「M 化」雙引擎帶動下，藉由「社群粉絲」潤滑，將確保本行在 BANK 3.0 (Why banking is no longer somewhere you go, but something you do) 的銀行轉型浪潮中領先的地位。

伍、實施績效

本業務自 2012 年上線後，第一年就達到 15 萬的下載量，查詢筆數也達到每個月將近 37 萬，轉帳則將近 5 千筆。第二年的下載量呈倍數成長，達到 31 萬，查詢筆數每個月達到 88 萬筆，轉帳筆數達到 1 萬 9 千筆。2014 年 12 月底累計下載次數已經達到 44.3 萬，查詢筆數則每個月超過 100 萬筆，轉帳筆數則將近每個月 2 萬 5 千筆。

依據資策會 FIND 進行「2014 上半年臺灣百大風雲 APP 調查分析」，隨身銀行 APP 在我國各種類型 APP 中排名第 82 名，在我國金融業中排名第一。以專業、嚴肅的行動金融服務 APP 還可以在眾多的 APP 中脫穎而出擠入百大，實為不易，這是對本行「M 化」非常大的一個肯定。同時本行以「智慧在手 e 路相隨-臺銀隨身銀行 APP」參加素有金融業界奧斯卡獎之譽的第七屆台灣傑出金融業務菁業獎，榮獲最佳電子金融獎佳作殊榮。

陸、未來展望

隨身銀行是 Any time, Any where, Always on 一年 365 天、24 小時、隨時隨地 3A 級的自助服務。未來將充分利用智慧型行動裝置特有的功能 SOLOMO(Social、Local、Mobile)，像是可移動的螢幕取代紙張、可照相掃瞄、GPS 定位、近場通訊技術(Near Field Communication, NFC)資料傳輸、藍牙技術(Blue Tooth, BT)、推播訊息(PUSH)、主動式動態密碼(Active One Time Password, AOTP)安控等功能，陸續於隨身銀行推出相關服務提供客戶使用。隨身銀行搭配本行各分行行銷人員及營業據點的通路，將可擁有非常好的推展潛力。而，本行強大安全的資訊系統與作業相信也一定可以持續獲得客戶的支持與使用。