



梁嘉麗

香港銀行學會行政總裁

數碼化已逐漸成為推動香港各行各業發展的重要因素，銀行和金融機構自然也樂於充當領頭羊角色。近年，香港政府積極支持數碼化發展，並透過各種活動推動金融機構數碼化轉型和創新。行政長官李家超在「數字經濟峰會2023」上強調，數碼經濟已成為世界新常態，香港正努力發展數碼經濟。

另一場以第三代互聯網(Web3)為主題的嘉年華則由業內人士主辦，今年是首次在香港舉行。該活動將聚焦Web3和區塊鏈技術發展、Web3的熱門應用、全球相關規管情況等議題，為全球Web3的前沿發展搭建交

港銀行業蓄勢迎接Web3時代

流共進的平台。兩大科技界盛事於本地舉行，反映香港就Web3提出的願景和發展策略已引起業界人士巨大興趣，也展示政府對金融科技及企業數碼化的重視和支持。

數碼轉型須具創新DNA

數碼化轉型正在以前所未有的速度發展，Web3、生成式人工智能和元宇宙等新興技術可能徹底改變我們與世界互動的方式。這不僅僅是採用新技術或更新現有系統，更需要企業具備數碼化思考和相關的文化「素養」。銀行業須以數碼化創新為核心DNA，將數碼化轉型視為首要任務。

科技的定義不斷演變，它們的基礎需要經過反覆驗證，而相關技術的許多核心功能亦已用於改變客戶體驗上，有潛力成為增加銀行收入的「殺着」(killer application)，幫助用戶在這個未知的領域中尋找空間，融入並締造新的內容和互動模式。

擁抱新科技與創新思維

現時創新科技層出不窮，由內至外改變客戶需求。銀行可以超越固有的業務互動模式，真正發掘端對端的客戶體驗，並通過新範式及開放平台，有助實現身臨其境的體驗和無縫的生態夥伴關係、建立新的社交和業

務互動，以及推行超個性化和獨特的營銷活動。

在數碼化轉型的浪潮中，銀行和金融機構需讓數碼思維貫穿整個企業組織、營運方式和行為等。銀行可以從其他行業中吸取靈感，利用新科技作為策略驅動力。金融機構必須制定清晰的數碼化轉型策略，並優化數據管理，投資高效的數據分析和人工智能技術；同時亦要注重數碼風險管理，制定全面的數碼安全策略，以建立高效且具彈性的技術架構，其中包括雲端、大數據、人工智能等應用。

銀行和金融機構需要與不同的科技和業務夥伴合作，如金融科技公

司、數據分析公司和服務供應商等，利用它們的專業技術和知識，加速數碼化轉型，以滿足客戶需求；同時亦透過區塊鏈、去中心化身分等解決數據方案，讓客戶登記Web3開戶；從而繼續符合「認識你的客戶」和「反洗錢」等監管要求，在競爭激烈的市場中取得優勢。透過數碼化轉型，金融機構可以創新業務模式、拓展新業務領域、提高效率、提升客戶體驗，增強市場競爭力，更好地滿足客戶日益增長的需求。而這需要大量的資源投放，包括在數碼化轉型的過程中要做好人才培訓工作，以協助香港數碼經濟能夠繼續向前推進。