

調查：傳統銀行滿意度低 「Y」「Z」代料多「實轉虛」

香港文匯報訊(記者 馬翠媚) 金管局最快將於本月發出首批虛擬銀行牌照，傳聞6個「中標」的申請不乏中資料網龍頭關聯公司，而在長期缺乏外來競爭下引入新參與者，或有機會為四大行久以來包攬大部分零售銀行貸款情況帶來變局，甚至在信貸消費、按揭等市佔都可能出現「大洗牌」情況。最近則有調查研究香港零售銀行滿意度，發現逾半客戶對銀行不完全信任，其中更有超過1/3表示可能會轉投其他銀行，而四大行的滿意度更低於研究平均值。

調查機構J.D. Power發表最新香港零售銀行滿意度調查報告，並主要通過6個關鍵因素來衡量整體滿意度，包括客戶互動(33%)、賬戶資訊(19%)、費用(16%)、設施(16%)、產品提供(12%)和解決問題能力(4%)，發現四大行的零售銀行滿意度均低於研究平均值，不及排名前三甲依次為花旗、星展、東亞。



詹興源指調查顯示銀行將更多時間花在富裕客身上。

調查：「四大行」滿意度低

J.D. Power全球商業訊息亞太區金融服務行業總監詹興源接受香港文匯報訪問時形容，本港即將推出的虛擬銀行為「Game changer(改變遊戲規則的事)」，料將為本地銀行業帶來改變。他指機構在新加坡及澳洲都有進行同樣調查，不過香港客戶對銀行信任度是3個市場中最低，當中有5分之3的客戶表示對銀行不完全信任，料這些客戶將更傾向轉投其他非傳統銀行，包括虛擬銀行。

實體銀行仍具重要性

雖然踏入數碼化時代，普遍的銀行服務幾乎已可以在手機上進行，不過詹興源指調查發現使用分行服務的客戶按年有上升趨勢，相信銀行的實體分行仍然有其重要性，然而數據亦顯示銀行傾向於將更多時間花在富裕客身上，忽略了日後具潛力需要更多銀行產品的後生仔市場，而由於這些後生仔本來已更傾向非傳統銀行，料傳統銀行有機會失去這批客戶。

值得注意的是，以往四大行利用基礎客戶雄厚的先天優勢，一直在零售銀行主要服務中佔去極大份額，當中無論私人貸款、按揭貸款、信貸消費的市佔都比其他銀行相應為高。其中不妨參考

四大行在按揭貸款市佔，據經絡按揭轉介研究部數字顯示，截至今年2月份為止，4大銀行現樓市佔率已連續38個月達到6成以上水平。

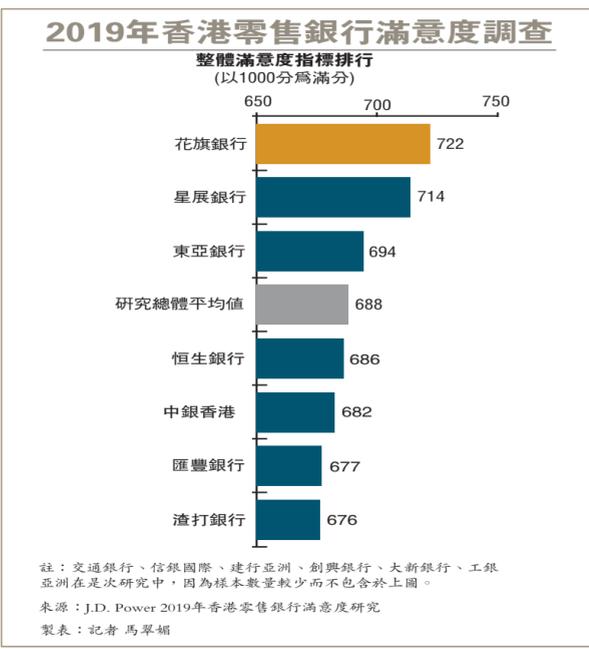
助解「開戶難轉戶更難」

詹興源又指，雖然有客戶對銀行滿意度不高，但仍未有轉投其他銀行的現象，問題或源於本港「開戶可能難，轉戶更難的問題」，主因客戶可能會在主要銀行使用一系列服務，包括按揭、私人貸款、信用卡等服務，而對比美國和英國等零售銀行在開放應用程式介面(API)應用，在本港轉戶手續仍相對繁複得多，而正正隨着虛擬銀行的推出，或有機會為現時困局帶來轉捩點。

雖然本地虛擬銀行申請者，至今仍未露風聲將提供何種服務，不過詹興源估計，虛擬銀行在無需實體分行下，料將為現金戶口、儲蓄戶口和貸款產品提供更具競爭力的息口，以及提供全新客戶體驗，吸引其他客戶轉投，相信一些對銀行不完全信任的客戶，將更易傾向考慮非傳統銀行，當中又以Y世代及Z世代的年輕人為甚，因此傳統銀行若向前走仍需不斷變革和創新。

銀行業務大洗牌？

虛擬銀行殺到



何謂虛擬銀行？

香港文匯報訊(記者 馬翠媚) 近年「虛擬銀行」四個大字經常出現，不過普通市民未必摸得着頭腦，虛擬銀行與現時各大銀行提供的手機銀行服務又有何分別？由於金管局尚未揭盅，多間傳聞「中選」的營運商因而遲遲未肯開口，透露旗下虛擬銀行賣什麼葫蘆什麼藥，不過參考其他地方的虛擬銀行，這些非傳統銀行或會提供免最低存款結餘、快速批核樓按及信貸等，無論如何引入新競爭，最得益的都仍是小市民。

首間虛擬銀行是在1995年美國推出的安全第一網絡銀行，提供基本儲蓄、信用卡、基本電子支票等服務，雖然經歷時代變遷，不過仍然為今時今日的虛擬銀行奠下雛形。時至今日，美國已有多間虛擬銀行，不得不提客戶增長最快的Chime，Chime剛推出時，以沒有月費、最低戶口結餘、透支罰款、國際交易費作為招徠，因而吸引大量客戶轉投，尤其是千禧一代的後生市場。

另一邊廂，英國先後多間虛擬銀行冒起，這些新式金融機構被稱為「挑戰者銀行」，多間虛擬銀行都

提供各具優勢服務，包括以全自動化技術快速審批按揭及開戶等服務，由以往需以工作天計算的審批時間，大大縮短到以秒計算，迎合新一代不斷轉變的需求。

促普及金融小市民受惠

雖然虛擬銀行或因應各地規則，而提供不同具競爭力服務，不過可以肯定的是，隨着時移世易，銀行將突破傳統觀念，銀行不再是一個「地方」，反而是一種「行為」，並在撇除實體分行租金大大降低銀行營運成本下，更大力推動普及金融，有業界亦預測未來財富管理服務的入門門檻將降低，更多小市民將享受到普及金融帶來的好處。

回到本港，現時在市場流傳的首批獲發虛擬銀行牌照的名單中，不乏中資料網龍頭關聯公司，包括騰訊旗下財付通、螞蟻金服、小米夥尚乘、眾安夥信銀國際，以及渣打香港電訊，及本港金融科技公司WeLab。而金管局最快將在數周內揭曉首批虛擬銀行名單，料屆時「中標者」將一改現時口密作風，密鑼緊鑼宣傳虛擬銀行服務，因此仍需拭目以待。

「徇眾」加價 臻尚加推100伙

香港文匯報訊(記者 莊程敏) 新世界(0017)旗下馬頭角私人住宅項目「ARTISAN GARDEN 臻尚」早前推出首張價單涉80伙單位，入場費折實售價為461.5萬元，市場反應不俗，展銷廳外連日出現長排隊人龍。消息指，截至昨日下午4時，項目暫時累收逾1,300票，超額認購逾15倍。發展商指，「徇眾要求」加價加推100伙單位應市，平均提價近3%，擬最快本周中下旬開售。銷售安排將於短期內公佈。

平均加價3% 463萬入場

臻尚第2張價單共100伙單位，涉84伙一房戶及16伙兩房戶，單位實用面積由283平方呎至386平方呎，與首張價單相比，2號價單平均加價近3%，單位訂價由最低557.8萬元至最高970.3萬元，呎價由最低18,793元至最高25,542元，折實價由最低462.9萬元至最高805.3萬元，折實呎價由最低15,596元至最高21,197元。其中，2號價單售價最高之單位為26樓A1

室的兩房戶，實用面積386方呎，訂價為970.3萬元，呎價為25,137元，若以最高折扣17%計算，折實售價805.3萬元，折實呎價高見20,863元。

新世界營業及市務總監黃浩賢表示，項目收票情況非常理想，對市場極有信心，會考慮於短期內再度加價加推，預計有機會本周中下旬發售。以目前收票情況所見，據悉八成為年輕用家，兩成為投資者，客源來自港九新界各個不同區分。他並指開售臻尚後，會展開開打老道74號項目的銷售部署。

樓市「到春來」4月登記料逼6000宗

商舖物業暫錄1,858宗，總值151.2億元。預測全月登記錄5,200宗及420億元，跟2月份4,999宗及416.7億元相若。

3月一手成交料跌39%

一手樓方面，3月份暫錄得345宗，總值39.6億元。預測整月登記為1,000宗及120億元，將較1月的1,644宗及175.1億元下跌39.2%及31.5%。2月新春長假，發展商減慢推盤步伐，以致3月份數字回



圖為臻尚展銷廳排隊人龍。

去的周六日(16、17日)，錄15宗成交，按周增7.1%，亦是連續5個周六日錄得雙位數。美聯物業住宅部行政總裁布少明表示，近期樓市重拾升軌，發展商伺機加快推售新盤，二手市場亦現價量齊升，部分業主睇好後市，叫價取態越見英雄，紛紛收窄議價空間，更令個別屋苑出現缺盤情況，預計二手市場將不乏高價成交。

利好紛現 十大屋苑成交升

美聯經紀指，美孚新邨六期蘭秀街25號低層B室2房單位，實用面積約509方呎，以726萬元獲承

香港文匯報訊 近期多項利好因素出現，投資市場回暖，資深投資者蔡志忠日前加推的中環中心分拆單位，迅速錄得逾億元成交。美聯商業剛促成的成交單位為2201室，建築面積2,781呎，售價為1,023萬元，呎價約36,800元，相比之前2210室售出呎價35,000元，高出約5%。為項目中呎價最高單位。

美聯商業營業董事陳家輝表示，買家為長線投資交。資料圖片

蔡志忠則指出，項目合共推出6個單位，短期內已售出3個單位，套現約2.5億元。他再推介2211室物業，面積3,184呎，間隔最為方正，面向山景及IFC景，呎價不超過36,000元。

皇上皇老闆1.24億買傲南全層

另外，黃竹坑正在轉型成為商業區，美聯商業營業董事黃瑛昨表示，由資深投資者林子峰拆售的黃竹坑道14號傲南廣場(Vignature)全新工廈項目，新近錄得一宗大手成交，美聯促成項目1樓全層成交，以逾1.24億元售出，2個單位合共約12,447呎，平均呎價約1萬元。

黃瑛續指，新買家為皇上皇集團主席謝炳順，因為看好黃竹坑區的未來規劃及發展潛力，故大手斥資入市。



中環中心錄項目呎價最高成交

蔡志忠逾億再沽中環中心

美聯商業營業董事陳家輝表示，買家為長線投資交。資料圖片

蔡志忠則指出，項目合共推出6個單位，短期內已售出3個單位，套現約2.5億元。他再推介2211室物業，面積3,184呎，間隔最為方正，面向山景及IFC景，呎價不超過36,000元。

皇上皇老闆1.24億買傲南全層

另外，黃竹坑正在轉型成為商業區，美聯商業營業董事黃瑛昨表示，由資深投資者林子峰拆售的黃竹坑道14號傲南廣場(Vignature)全新工廈項目，新近錄得一宗大手成交，美聯促成項目1樓全層成交，以逾1.24億元售出，2個單位合共約12,447呎，平均呎價約1萬元。

黃瑛續指，新買家為皇上皇集團主席謝炳順，因為看好黃竹坑區的未來規劃及發展潛力，故大手斥資入市。

胡應湘獲RICS頒「終身成就獎」

香港文匯報訊 2019年度皇家特許測量師學會(RICS)香港區上周五舉行頒獎典禮，頒發多個獎項予業界團隊，其中，合和實業主席胡應湘獲頒終身成就獎，太古地產及會德豐地產亦奪得大獎。香港年度大獎旨在表揚本港房地產界中表現優秀的團隊。

首倡建港珠澳大橋

合和實業主席胡應湘獲頒終身成就獎，以表揚他過去近半個世紀對香港、內地乃至亞洲房地產行業的貢獻。胡應湘是改革開放初期首批回內地投資基建的香港發展商之一，1979年首次以BOT投資模式興建著名的廣州中國大酒店，開創內地合資項目的先河。他其後積極參與興建廣深高速公路等珠三角重要的交通網絡，他勇於改革創新的思維帶領內地與香港基建蓬勃發展，他亦是業界首位建議興建港珠澳大橋倡導者。