

# 开放银行 蓄势待发

数据经济繁荣时期的客户和战略机遇



“这标志着一场数据革命的开始，在实现整体经济范围内消费者对企业拥有数据的有权访问和使用方面，澳大利亚将成为世界领先国家。”

Josh Frydenberg MP,澳大利亚财长



## 开放银行是“开放数据”未来必经的第一步，在这一阶段，机构和客户是安全、稳健、创新的“数据经济”的全部组成部分。

开放银行在澳大利亚的推出，将极大的改善客户对自己的数据的访问和控制，所有这些都得到了新的消费者数据权利（简称CDR）立法的支持。

开放银行是“开放数据”未来必经的第一步，在这一阶段，机构和客户是安全、稳健、创新的“数据经济”的全部组成部分。

金杜律师事务所合伙人兼澳大利亚政府开放银行评估报告负责人Scott Farrell说：“开放银行和CDR意味着银行将不再在金融领域竞争，他们也将再新兴的数据领域参与竞争。”

这项立法将首先影响银行业，并在影响能源、电信和其他客户数据密集型行业之前，在2021年之前由生产力委员会推动将CDR应用于养老金。

开放银行是指银行的客户（无论是个人还是企业）可以请求或同意将其数据共享给安全且经认可的第三方，如（但不限于）另一家银行、产品比较网站、FinTech公司或公用事业提供商（如电信或能源公司）。它为客户提供了一种潜力，使其能够更清楚的了解其整体数据，并根据这些见解做出更明智的决策。

毕马威澳大利亚银行业主管合伙人兼全球金融科技主管合伙人Ian Pollari表示，开放银行规模的不确定性将会在未来的几个月内得到解决，但行业中所有的银行都需要评估其机会和战略方向，包括参与时间安排、使用案例、技术和操作准备、合作方等——这对成功至关重要。

“我们必须吸取其他国家的经验教训，制定自己的发展路线。这就要求各机构不仅仅将其视为一项合规工作，更应看做是一个战略机遇。

澳大利亚支付服务提供商Cuscal（简称Cuscal）首席客户服务官Bianca Bates表示，开放银行的出现是一种对客户希望有所选择，并希望获得最佳交易的认可。

Bates说：“这一切都聚焦于生活方式的简单化。”

在本报告中，毕马威、Cuscal和金杜律师事务所的开放银行专家们探讨了从国际经验中可以吸取的教训，包括为什么客户应该成为开放银行相关战略的核心，开放银行提供的机遇，需要遵循的步骤，以及可能的潜在合作方。

### 开放能源？

2019年2月25日，澳洲公平竞争和消费者委员会（ACCC）发布了一份关于在能源行业应用CDR的咨询文件。能源行业的开放数据将于2020年初由ACCC提出并实施。



# 全球性现象

## 全球有许多国家都在开展开放银行业务 - 包括英国、欧洲部分地区和印度。

在各个国家，变革是由客户需求或法律法规驱动的。例如在英国，随着政府监管的改革，开放银行应运而生，并在很大程度上是对银行业不良业务的一种纪律措施。而在欧洲，开放银行的出现旨在提供更好的支付服务。

在印度，政府已经采取了多项举措，以通过开发新产品和优化服务来满足客户需求和他们不断提高的期望，但是因为目前还没有全面的开放银行监管机制，这种开放银行模式已经以一种非正式的方式发展起来了。

在加拿大、新西兰、墨西哥、阿根廷、尼日利亚、以色列、中国香港、日本和中国台湾等地也在发展开放银行业务。

基于对英国开展开放银行业务所遇到挑战的了解，澳大利亚开放银行开展模式存在一些根本性差异（见下表）。

Farrell表示，虽然首先探索英国经验是理所应当的事，但其他国家也有许多不同之处可以借鉴。差异包括是否强制或自愿，是否适用于所有授权接受存款机构(ADI)或是是否受限于大型银行，是否存在单向或双向数据共享权限，是否影响多个部门，以及其他考虑因素。

Farrell表示：“不同的司法管辖区都在考虑开展开放银行业务的独特性，包括将欧洲、英国和澳大利亚正在实施的系统元素纳入考虑范围。”

我们强烈建议各国尽快采取行动，希望在未来两年内可以看到更多新的国家和地区开展开放银行业务。”

**“开放银行是一种全球性现象，在吸取和借鉴其他国家/地区经验教训的同时，澳大利亚在开展开放银行业务时也需要充分考虑其自身特性。”**

Ian Pollari

毕马威澳大利亚银行业主管合伙人兼全球金融科技主管合伙人

### 澳大利亚 VS 英国开放银行模式

特点	澳大利亚	英国
强制遵守或自愿遵守	强制	强制
有限供应商或所有银行	所有ADIs	9家银行
只能读取数据, 或也可以写入数据	只能读取	读取和写入
共享数据的单向或双向义务	双向	单向
广泛或有限的账户范围	广泛	更有限
单层或多层认证	多层, 基于风险分层	单层
明确具体的责任制度	是	否
单独标准设置主体	是	是
仅限银行或多行业	多行业	只限银行



## 印度和“超级应用程序”

Cuscal的首席客户服务官Bianca Bates于2018年前往印度探索其开放银行的生态系统，Bates发现尽管这项工作并未被强制要求实行，但仍在进行中，并能为澳大利亚提供了许多经验教训。

她说：“我本没有期望能看到一个完全活跃的开放数据生态系统，但在这里我们看到了。”

印度政府和储备银行已经引入了一系列创建开放数据生态系统的举措。其中包括客户认证和验证、数字身份、支付开通和同意管理，所有这些都使用开放应用程序接口（API）。

“启用组件被统称为Indiastack，政府、企业、初创企业和开发人员都可以轻松访问并使用这些组件为客户创建产品和服务。”

Bates说，印度的经济增长也得益于它独特的支付基础设施。这些设施由印度国家支付公司提供支持，其服务内容包括统一的支付接口和国家金融交换机，这使得组织和客户之间的数据流动相对容易。

开放银行对印度客户的一个主要好处是“大型应用程序”或“超级应用程序”的发展，通过这些程序客户可以整合他

们所有的银行数据。他们可以通过一个平台，一次登录就能查看并访问和控制他们的所有帐户。其他的数据源，如飞行积分卡或交通卡余额等数据也可以整合。

Bates观察到，银行似乎对澳大利亚正酝酿的信息共享事件没有感到恐惧。相反，他们专注于提供尽可能好的服务来培养客户忠诚度。

---

**“他们会觉得，‘如果我能在在一个地方进行所有的操作，那我将永远不会离开它。他们会很感激不必每次办理银行业务时都打开多个应用程序。’”**

Bianca Bates, Cuscal 首席客户服务官



# 客户体验是关键驱动因素

**澳大利亚的开放银行以客户为中心。**

**以客户为中心的场景是由澳大利亚政府开放银行评估报告封面上的四个词来设定的：客户、选择、便捷和信心。**

Farrell说：“开放银行的目的是为了让客户能够对自己的信息有更多的控制权，从而可以在银行业务中有更多的选择，并在管理他们的资金时更加的便捷，以期望客户对这项未被大多数人发现的资产（他们的数据）的使用和价值有更多的信心。”

与其他司法管辖区的做法不同，澳大利亚的做法并不纯粹是为了合规，因为开放银行和CDR的框架是以客户为核心。这是银行客户从在线操作、移动操作以及应用程序操作向实时全天候客户旅程转变的一部分。

澳大利亚开放银行和CDR的设计目的是：

- 以客户为中心
- 鼓励竞争
- 创造机会
- 高效公平

Farrell说：“这些关于开放银行应该为谁服务、为什么应该这样做、应该做什么以及应该如何实现的基本原则，对于更深入理解澳大利亚开放银行以及应对开放银行应采取的战略措施非常重要。”

例如，明确强调了对客户的好处包括：

- 四个C-更好的选择、便捷、控制和信心
- 共享信息的能力
- 更强的交易谈判的能力
- 更容易更换供应商或产品的能力
- 物有所值

一个显著的因素是“控制”，客户能够控制谁可以访问他们的数据，以及哪些第三方可以看到什么。他们还应该有“信心”，相信这是能在授权组织之间安全地进行。

Pollari说：“英国面临的挑战之一是消费者的误解，即消费者以为第三方可以在未经他们同意的情况下访问他们的数据，因此有效的客户意识和对机遇和风险的教育至关重要。”

选择和便捷这两个要素迫使银行提供最佳的客户体验。每种产品——从日常消费账户到信用卡、商业贷款和抵押贷款——都必须具有竞争力和针对性，因为客户将有更好的选择和比较。政府在开放银行评估报告中列出的一些创新包括：

- 信用卡和抵押贷款的比较工具
- 根据历史支出和以前的贷款信息，帮助小企业识别更好产品的工具
- 能显示所有预算产品信息的页面
- 对消费习惯的洞察
- 亲自或自动建议

简而言之，通过允许访问信息，客户可以授权其他组织用更加定制化的眼光、更加快速的、用更准确的洞察来帮助他们。

毕马威澳大利亚战略合伙人Hessel Verbeek表示：“开放银行将从提供客户体验转向提供客户成果，例如更快的抵押贷款审批或个性化定价。”

银行的另外一个变化可能是从提供反思性的洞察转向预测性的洞察。

Pollari补充说：“在个人财务管理方面，我们以往看到的许多能力都是对过去行为的反思或分析，而不是对当下或本质上的预测。开放银行将为银行和金融科技公司提供机遇，实现向终端客户提供实时、背景相关和个性化价值的承诺。”

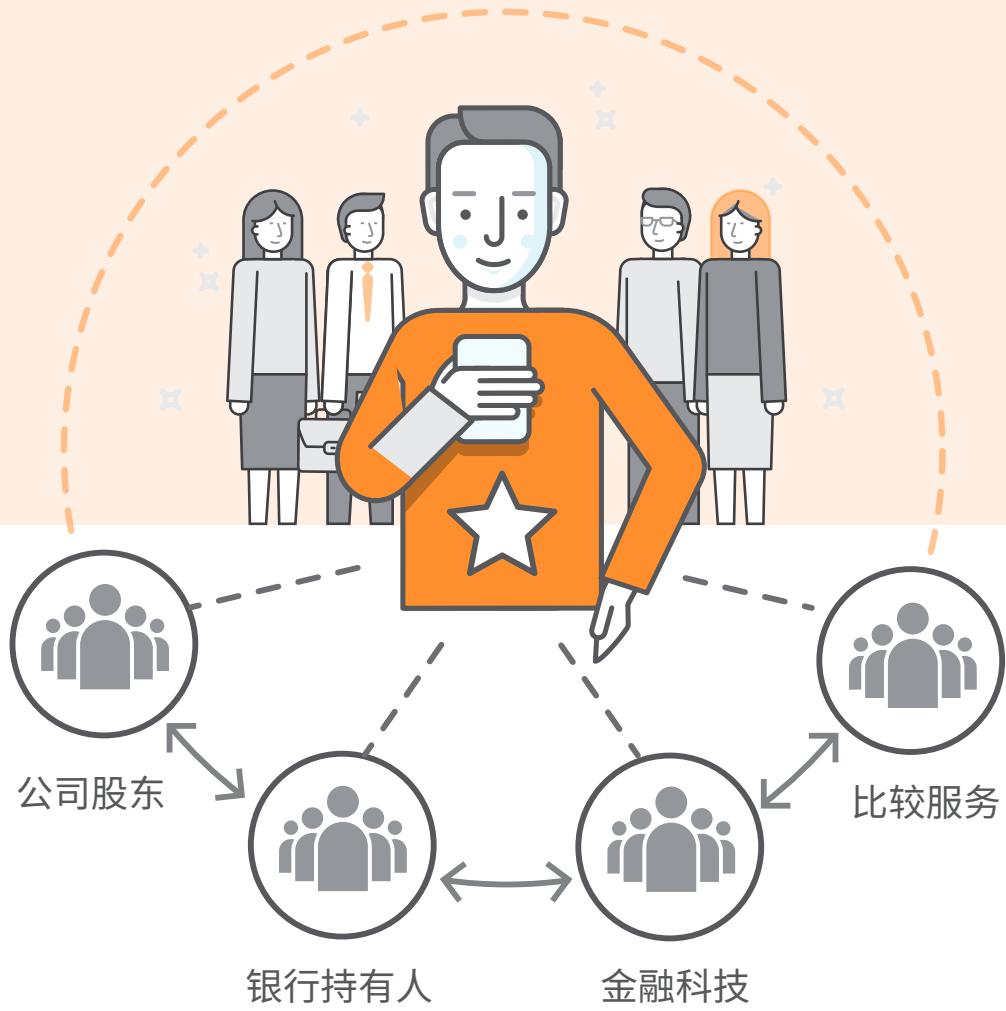
---

**“这是一个发人深省的问题：你是否为你的客户提供了他们真正看重的东西，而不是他们花钱买的东西？你需要提供的是既有洞察力又有创造性的产品。”**

金杜律师事务所合伙人Scott Farrell

# 数据经济

客户能够控制并允许他人安全地使用自己的数据。



为了提高人们对开放银行业务的认识，并推动银行业务的发展，与客户进行有效沟通至关重要。考虑到参与的性质，用客户理解的术语进行沟通是至关重要的。个人和企业需要了解共享数据的价值和风险。



# 开放银行是一个战略机遇

现有银行可能会担心开放银行可能带来的潜在竞争威胁。例如，让客户更容易比较和对比产品和服务，更换银行，或者让其他银行使用定制的营销材料来锁定客户。

然而，毕马威澳大利亚支付咨询合伙人Brett Watson表示，若让人们的担忧阻碍开放银行抓住战略机遇，这可能意味着竞争对手的大举前进。

他说：“如果你只专注于合规，那么你将错失参与开放银行的机会，无法在竞争中取胜，也无法在生态系统发展和变化的过程中寻找利用这些优势的途径，而这正是组织取胜的方式。”“为了做到这一点，组织也必须在在前期设计阶段提前考虑，并在执行上保持灵活性，以便为市场提供新的和改进的解决方案。”

开放银行的基础是需要一个非常清晰的开放银行框架(见下图)，从客户体验到数据持有和共享、数据请求和接收、隐私和安全，包括合作伙伴关系和第三方访问。

步骤包括：

- 支持连接和无缝数据流的API
- 确保客户信息准确且安全的数字身份技术
- 客户同意的最佳实践机制
- 安全数据存储
- 数据请求者的认证要求

## 开放银行考虑事项

	客户体验	数据保存和共享	数据请求和接收	隐私和安全	合作关系和第三方访问
APIs	✓	✓	✓	✓	✓
数字身份	●	●	●	●	●
权利管理	✓	✓	✓	✓	
客户同意书	●	●	●	●	
数据存储		✓	✓		
认证					●

Pollari表示，经过多年的公众信任问题，以及英国皇家委员会对银行业、养老基金和金融服务行业不当行为的调查，在正确的框架下，开放银行业为银行提供了一个机会，证明它们可以成为客户信任的数据持有者。

“精明的银行会表明他们将保护数据安全，并帮助客户从数据中提取价值。他们可以帮助客户和企业了解其数据的价值。”

其中一部分是帮助客户以量身定制的方式了解他们可用的产品和服务选项。Cuscal新兴服务产品主管Nathan Churchward表示，企业有潜力通过量身定制的产品和服务，专注于特定的市场领域，而不是在各个层面展开竞争。

他说：“这是一个战略机遇，因为你不必面面俱到，你可以在一个领域做到最好，瞄准一个细分市场，并与合作伙伴在这个细分市场去发展。”

### 使用客户案例研究指导策略

银行应该不仅仅关注合规，而是更关注客户的痛点，制定一套核心目标，指导其开放银行业务的战略方法。通过访问新数据可以解决哪些客户问题？

### 机会有哪些？



与客户建立信任，成为安全可靠的  
数据持有者



找到一个专业领域，提供独特  
的产品和服务



与经认可的开放银行第三方  
进行合作



# 为合规 做好准备

开放银行业务为银行带来了新的机遇和风险，并对整个组织产生了影响。毕马威发现，其他司法管辖区的组织普遍低估了初期准备所需的实施工作。

Pollari表示：“银行应该不仅仅关注合规，而是更关注客户的痛点，制定一套核心目标，指导其开放银行业务的战略方法。通过访问新数据可以解决哪些客户问题？”

## 以下三个重点领域是做好合规准备的关键。

1. 风险、未来立法、控制和监控
  - 预测未来监管变化和影响
  - 有效应对数据泄露的能力
  - 所有负债的覆盖范围
  - 能够根据从其他金融机构收到的信息，更好地做出基于风险的决策
2. 技术和操作、身份和同意以及数据安全
  - 数据安全最佳实践，以防止网络漏洞和声誉损失
  - 客户同意共享数据
  - 通过新的开放银行系统和现有的生态系统管理一致客户记录的技术
3. 参与、治理和利益相关者参与
  - 外部参与和实施团队之间的联络
  - 标准工作组的有效参与
  - 协调其他项目（银行内部）和开放银行项目的相关影响
  - 清晰灵活的决策框架
  - 平衡利益相关者的观点和要求的能力

在澳大利亚实施开放银行的过程中，一个关键的内容是数据的相互作用，这也是各机构应该意识到的。ACCC的CDR规则大纲中解释说，从2020年初起，所有ADIs（除了初始数据持有者）都将是互惠数据持有者。这意味着，从2020年2月1日起，寻求接收CDR数据的ADIs将被要求根据规则共享CDR数据，以响应客户的有效请求。

Churchward说：“一些银行已经考虑尽早加入开放银行业务，一旦数据可用，就接收数据，一旦授权就提供数据。但是这是不可能的，因为他们需要从一开始就建立起全面参与的机制。这个理念是推动一个蓬勃发展的数据共享生态系统，让客户的生活更轻松。”

---

**“成功识别客户并获得他们的同意是关键——没有正式的同意和数字身份，你是不能使用API的。获得同意需要与合作伙伴相互合作，这对成功至关重要。”**

Nathan Churchward,  
Cuscal新兴服务产品主管

# 成功的开放银行生态系统 和伙伴关系

**开放银行要求银行通过与作为生态系统一部分的外管局和经认可的合作伙伴一起建立并推动价值。**

**由于新的数据共享要求,新的生态系统可能包括:**

- 现有银行对现有银行,为了运营改进或营收建设
- 在职银行对非银行在职者,为了获取数据价值
- 现有银行对金融科技,为了竞争力或细分市场
- 现有银行和技术公司的责任,为了创新

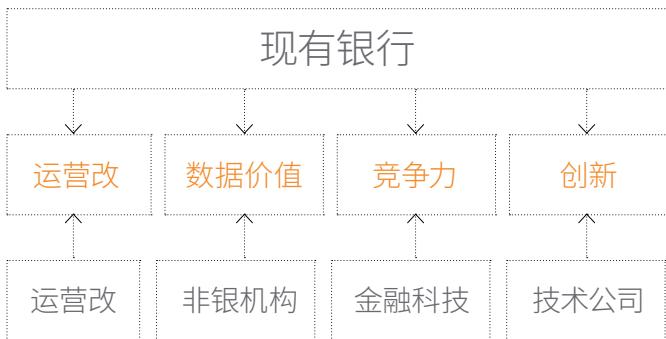
Waston表示,在合作时,重要的是伙伴关系有助于解决特定的问题,或消除通往成功开放银行业道路上的摩擦点。

**在利用技术方面,合作关系尤其有帮助,例如:**

**启用资产:**这些资产可能包括数字身份和访问管理、同意管理、授权管理和数据分析。

**应用程序:**银行将需要确保它们具有有效的数据接收和账户聚合功能。

**API:**API是银行在数字生态系统中与其他银行交互的机制。银行应该考虑它们的API策略和能力,以确保能满足最低的监管标准,并引入增强的API服务(核心合规之外的战略或首选服务合作伙伴,例如公允价值交换)



**“随着CDR在其他领域的推广,开放银行将迎来一个前所未有的合作时代,即与数据、服务和创建新商业模式相关的合作。”**

Ian Pollari

毕马威澳大利亚银行业主管合伙人兼全球金融科技主管合伙人



# 迈向开放数据的未来

银行业是引领开放数据未来的行业之一，因此所有的目光都将聚焦于银行如何运营，可以在哪方面做的好，以及更重要的一点，如何在这个过程中让客户满意。

Verbeek说银行现在需要考虑的是他们的内部运作和合作关系，以充分利用这个机会。

“利用这个机会以获得个人层面和生态系统层面的成功。”

如果一家银行在其他同业机构通过向海外组织学习，建立吸引人的客户体验和成果、搭建正确框架、建立信任、遵守公司治理，并协作利用其他组织的力量时毫无作为，那么毋庸置疑他们将在这一领域失去竞争力。

Watson说现在是时候迈出第一步了。

他说：“这样做的结果是，如果你参与其中，且考虑到这一点，你还有战略眼光，那么你就可以成为一个赢家。”



# 联系人



**Bianca Bates,**  
首席客户服务官  
**Cuscal**  
电话: 1300 650 501  
邮箱: bates@cuscal.com.au



**Ian Pollari**  
毕马威澳大利亚银行业主管合伙人  
毕马威全球金融科技主管合伙人  
电话: +61 2 9335 8408  
邮箱: ipollari@kpmg.com.au



**Nathan Churchward**  
产品负责人  
**Cuscal**  
电话: 1300 650 501  
邮箱: nathan.churchward@cuscal.com.au



**Hessel Verbeek**  
战略合伙人  
**毕马威 澳大利亚**  
电话: +61 2 9458 1540  
邮箱: verbeek@kpmg.com.au



**Scott Farrell**  
合伙人  
**金杜律师事务所**  
电话: +61 2 9296 2142  
邮箱: scott.farrell@au.kwm.com



**Brett Watson**  
支付咨询合伙人  
**毕马威 澳大利亚**  
电话: +61 2 9335 7987  
邮箱: bjwatson@kpmg.com.au

[cuscal.com.au](http://cuscal.com.au) | [kwm.com](http://kwm.com) | [kpmg.com.au](http://kpmg.com.au)

本文件及其内容不具约束力，仅供参考。本文件及其内容不构成双方之间以任何特定方式存在的具有法律约束力的义务或协议，或根本不构成完成本文件所述交易的义务或协议，如果发生相同情况，则该等条款将在双方之间的最终协议中作出规定。Cuscal 有限公司及其董事、员工、代理人或任何其他人均不对使用这些信息的任何后果负责，包括您或第三方可能因此而遭受的任何损失或损害。本报告翻译自毕马威澳大利亚与Cuscal以及金杜律师事务所联合发布的Get Set for Open Banking报告。  
Cuscal Limited (ABN 95 087 822 455)

© 2019 金杜律师事务所

金杜律师事务所指的是金杜公司网络的成员公司。法律服务由各成员公司提供。新加坡金杜律师事务所是一家“有执照的外国法律执业机构”，无权从事新加坡法律的执业。请参见 [www.kwm.com](http://www.kwm.com) 了解更多信息。

本文件所载资料属一般性质，无意涉及任何特定个人或实体的目标、财政状况或需要。本指引仅供参考，并不构成亦不应以任何方式视为意见，亦不旨在影响任何人作出决定，包括(如适用)就任何金融产品或金融产品的权益作出的决定。虽然我们努力提供准确和及时的信息，但不能保证这些信息在收到之日是准确的，也不能保证今后继续准确。在对具体情况进行彻底审查后，如果没有适当的专业咨询意见，任何人都不应根据这些资料采取行动。

在法律允许的范围内，毕马威及其相关实体对信息中的任何错误、遗漏、缺陷或虚假陈述或因使用或依赖此类信息遭受的任何损失或损害（包括因疏忽、疏忽误报或其他原因）不承担任何责任。

© 2019年，毕马威是一家澳大利亚合伙企业，也是与瑞士实体—毕马威国际合作组织（“毕马威国际”）相关联的独立成员所网络中的成员。版权所有，不得转载。

毕马威的名称和标识均属于毕马威国际的注册商标。

根据专业标准认可的计划限制的责任。

2019年3月。302084787 FS