

大新銀行投資跨渠道策略塑造獨特客戶體驗 在數碼銀行時代創造競爭優勢

推出大型廣告計劃配合升級版流動理財平台上線

(香港·2021年3月11日) — 大新銀行有限公司(「本行」)今日宣布·計劃透過建立跨渠道實力塑造獨特的客戶體驗·在數碼銀行時代爭取競爭優勢和領導地位。本行認為要成功擴大市場份額和加強客戶粘連度·關鍵在於跨渠道接觸點的無縫體驗·並設定目標透過數碼科技進一步提升為客戶提供的個人化產品和服務質素·計劃在五年內倍增零售銀行純利。

本行在過去數年為了爭取以超卓的數碼化服務作為跨渠道服務模式的基礎·一直在這方面大力投放資源。事實上·根據本行一項網上問卷調查顯示·消費者在選擇銀行模式時·仍然以心理情感因素主導決策·53%的受訪者認為實體分行的存在和與銀行職員的互動為首要考慮之一·另外48%的受訪者則認為數碼化服務可以補助但不能取代個人服務和關注。

大新銀行高級執行董事及零售銀行處主管王美珍小姐表示:「我們的數碼創新策略旨在提升數碼系統穩定性·以確保客戶在各個線上線下接觸點均可以享受無縫的體驗。與其透過數碼自動化·我們更希望透過數碼互動增進與客戶的關係。我們的方針是以數碼科技驅動個人化服務·以自主的銀行體驗·協助客戶實現他們的目標·讓他們能掌握生活中各個重要時刻。」

本行現時為少數提供最廣泛的數碼開戶和數碼申請功能的銀行之一·而我們的 IPAY 支付平台亦為最多元化的數碼支付平台·能支援多項付款方式。截至 2020 年底·本行超過七成核心銀行客戶使用我們的數碼服務;而去年銀行戶口付款交易量按年增長 90%·同期的外匯與證券交易總額亦增倍。

大新銀行零售銀行處智能數據及數碼創新部主管黃民棟先生稱:「我們的策略藍圖覆蓋全面的數碼平台更新計劃·至今為大幅提升數碼平台已投資超過 1 億港元·目的均為增強新增和維繫客戶的能力。」

黃民棟先生並指出·本行即將實現的里程碑為於 2021 年 3 月 15 日上線的升級版流動理財平台·其中明顯已改良的客戶體驗功能包括更快的登入速度·可自訂的選擇列表和交易範本以及升級的全面轉賬及繳費功能。為 VIP 銀行服務客戶特定推出的財務概覽可令投資組合及盈虧狀況一目了然。平台又將透過大數據分析·提供更針對性的個人化增值產品和服務以滿足客戶所需。另外·應用程式界面(API)的架構提升·將讓本行可與第三方更順暢和有效率地協作。

展望未來·本行將於短期內推出更多數碼服務優化計劃·除了全新改良網上理財平台和提升流動證券服務外·更將推出多媒體遙距服務功能和互動式客戶服務支援·另外又將透過科技部署落實分行無紙化銷售和服務模式。

王美珍小姐續稱：「憑藉我們以客戶體驗為焦點的獨特跨渠道策略，我們希望在五年內透過數碼平台的上客量增倍，其中核心銀行客戶的活躍數碼用戶增幅更達 140%，從而在同期內年把我們的零售銀行純利增倍。」

題為「時與刻 觸手可得」 實踐對客戶數碼服務承諾的廣告宣傳計劃

大新銀行在推出跨渠道策略的同時，亦為以「時與刻 觸手可得」為主題的廣告宣傳揭幕，配合在 2021 年 3 月 15 日上線的升級版流動理財平台。該項為期 8 星期的宣傳活動將描述本行為客戶提供的智能銀行服務方案如何融入不同客戶的理財生活，讓他們在日常生活的點滴中捉緊機遇，掌握生命裏各個重要時刻。該廣告宣傳將在廣泛的跨媒體平台推出，其中包括免費及收費電視、在主要商業區的戶外廣告空間，以及多個社交媒體平台以提高知名度和觀眾互動。

同時，升級版流動理財平台上線亦推出特別禮遇，所有新、舊客戶凡於 2021 年 3 月 15 日至 6 月 14 日期間使用本行的全新流動應用程式進行指定交易，即可自動參加每月抽獎，多達 10,000 份的豐厚獎品中，包括最新款旗艦智能手提電話、酒店住宿組合等。

###



附圖：大新銀行高級執行董事及零售銀行處主管王美珍小姐（右）及大新銀行零售銀行處智能數據及數碼創新部主管黃民棟先生（左）於發佈會上講述大新銀行透過跨渠道數碼策略塑造獨特客戶體驗詳情、宣佈推出升級版流動理財，並為以「時與刻 觸手可得」為主題的廣告宣傳計劃揭幕。

有關大新銀行

大新銀行有限公司為香港上市公司大新銀行集團 (HKG:2356) 旗下全資附屬銀行。大新銀行植根香港逾 70 年，一直憑著「以人為本」的精神為客戶提供優質銀行產品及服務，並不斷推動「同步 更進步」的企業理念，與香港、大灣區至更廣泛地區的客戶共同成長。憑藉多年的銀行業務經驗及穩固基礎，大新銀行業務範疇覆蓋零售銀行、私人銀行以至商業及企業銀行等專業服務。近年本行更積極投資於銀行產品及服務數碼化，與香港智慧銀行發展和推動金融普及的趨勢同步前進。

除上述香港銀行業務外，大新銀行亦全資擁有大新銀行(中國)有限公司、澳門商業銀行股份有限公司和安基財務有限公司 (OK Finance)，並為重慶銀行策略性股東，持股量約 15%。大新銀行及其附屬公司於香港、澳門及中國內地共有約 70 間分行。