



「一點通」涵蓋多元化銀行服務 持續革新 提升用戶體驗

隨着金融科技的應用愈趨普及，手機銀行已成為銀行業為零售客戶提供服務的主要平台之一。招商永隆銀行秉承母行招商銀行「以客戶為中心」的理念，從滿足客戶需求和提升客戶體驗出發，以「招商永隆銀行一點通」手機App（下稱「一點通」）為核心服務平台，為客戶提供方便快捷、安全及多元化的銀行服務。

招商永隆銀行執行副總裁及零售銀行部主管林淑芬表示，為緊貼市場脈搏，該行以「客戶」、「數據」為重點，實行「線上為主、移動優先」的策略，投入大量資源分析客戶需求，配合數據及科技的應用；以專業及個性化的服務，協助客戶作出重要財務決定，藉此成為客戶最信賴的資產管理夥伴，為客戶創造價值。

該行將積極結合全面銀行服務及手機App兩者的優勢，進一步優化「一點通」的功能，讓客戶在安全、可

靠、便捷的手機平台上享用到更全面、更優質的銀行服務。

吸納客戶意見優化程式

過去一年，招商永隆銀行持續優化「一點通」的線上服務流程和用戶體驗，不斷提高客戶在「一點通」的活躍度及對零售業務收入的貢獻。林淑芬表示：「本行明白貸款申請手續繁複會為客戶帶來不便，故特意在『一點通』上推出『基金閃電貸』和『保貸通』等貸款產品，讓客戶透過

配合大灣區發展 探索更多可能性



因應金融科技的應用層面愈來愈廣泛，林淑芬表示，招商永隆銀行將持續改善存款、貸款、支付結算、投資理財等服務體驗，更會順應「粵港澳大灣區」發展趨勢，積極探索便利的跨境理財服務、移動電子支付等應用範疇。她強調，該行未來會積極結合傳統銀行和虛擬銀行優勢，進一步強化「一點通」的功能，讓客戶在手機平台上享用到更全面、更優質的銀行服務。

『一點通』完成基金、保單抵押貸款。另外，針對客戶對定期存款期未夠靈活的意見回饋，本行計劃於『一點通』新增『自訂定存到期日』功能，讓客戶自選7天至365天作為港元定期存款期，方便客戶自主安排資金的運用。」

隨着「一點通」的服務不斷革新和進步，林淑芬透露，自今年初至今，「一點通」的月活躍客戶及零售業務收入均錄得不俗的升幅。「2019年，本行的手機銀行客戶較2018年增長60%，其中活躍客戶增長54%。」她補充指出，手機銀行存款、證券、理財的交易量快速增加，反映客戶對使用手機銀行理財的需求已逐漸提高。該行除了繼續優化手機銀行的用戶體驗外，還會對「一點通」用戶提供各項極具吸引力的優惠。

一站式理財資訊及交易平台

除優惠外，「一點通」為客戶提供即時理財資訊，客戶毋須登錄，便能閱覽即時外幣匯價、存款利率、實時證券報價、基金精選及投資市場最新消息。只要一App在手，客戶便能掌握市場資訊，及利用「一點通」快速進行各類交易，輕鬆捕捉市場機會。

賺取高息兼保資金彈性

此外，有見部分客戶在尋求高息存款產品之餘，亦期望保留資金的流動性。因此，招商永隆銀行早前推出「月月得息」，股票+高息活期存款推廣優惠，新客戶開戶首3個月股票買賣可享\$0佣金，其後買賣港股佣金率低至0.15%，不設最低收費。

林淑芬續指：「透過這些優惠，客戶只要進行證券交易，即可享高息活期存款優惠——額外1%港元活期年利率，讓他們可以一邊賺取高息，一邊保持資金彈性，隨時把握股市機遇，坐擁投資與高息優勢。」

目前，客戶透過「一點通」，即使未有登錄證券帳戶，亦可無限次免費查詢實時證券報價；若經「一點通」以現金或孖展形式申請新股，更可享\$0手續費優惠，以及豁免首5萬港元認購貸款金額的利息。而就其觀察所得，不少客戶均樂於透過「一點通」進行證券交易。

增設定存產品添吸引

早於2019年，該行已推出了多款創新存款產品如快閃定期優惠券。有見客戶對高息存款產品的需求殷切，招商永隆銀行會持續優化存款產品和為客戶提供更多優惠，令該行的存款理財產品更豐富。

林淑芬續說，考慮到目標客戶——全新客戶對存款利率較為敏感，故該行特別在客戶首次登錄「一點通」時，自動發放快閃定期優惠券。當新客戶使用優惠券新增定期存款時，即可獲得定期年利率3.8%高息優惠，既可滿足目標客戶的期望，亦令整個定期存款以至獲得優惠的流程更為順暢。「另外，我們特別把快閃定期優惠延長至晚上8時，讓客戶放工後登錄『一點通』仍可享受定期高息。」

「我們相信，惟有用心打造出來的產品、服務及品牌，才能贏得客戶的信賴，成為他們信賴的理財夥伴。」林淑芬強調，該行多年來一直與時並進，大力發展金融科技，只為滿足客戶需要，提升他們的體驗。未來該行會繼續認真對待客戶的意見，將客戶的需求和感受放在首位。



掃描了解更多詳情