

「中信 Home Bank」行動銀行 APP 全新升級上市

## 首創語音轉帳功能 可使用生物辨識登入 專利領先業界

中國信託商業銀行（簡稱「中信銀行」）「中信 Home Bank」行動銀行 APP 全新升級，以功能導向設計的「中信行動達人」APP 調整名稱為「中信 Home Bank」，領先業界首創語音轉帳功能，客戶還可以指紋、圖形或臉部等生物辨識方式登入，亦可「簡易登入快速瀏覽」、「智慧管家多元繳費」、「聰明換匯智能理財」、「聰明選基金」，創新導入「個人化智能互動機制」，並結合「智動 GO」智能理財服務等共有七大升級亮點，解決客戶使用痛點，將成為以客戶體驗為核心的行動銀行通路。

中國信託銀行總經理陳佳文出席上市記者會致詞時表示，中信銀行領先業界已獲得 57 項金融專利，本次 APP 升級就取得 5 項專利，在創新金融服務上履獲國際肯定。中國信託行動銀行 APP 下載量居業界領先地位，行動銀行客戶數也突破 220 萬人，隨客戶使用手機交易頻率大幅增加，行動轉帳筆數亦是網銀的兩倍。中信銀行導入 Design Thinking 方法論，共計舉辦七十多場客戶訪談後，推出「中信 Home Bank」APP 七大升級亮點。「簡易登入快速瀏覽」解決 80% 客戶常忘記帳號密

碼的痛點，增加多項不用登入即可快速瀏覽的資訊，客戶亦可利用指紋、圖形、臉部等生物辨識方式登入行動銀行；「創新轉帳快速收付」讓客戶免記帳號，中信銀行創新開發語音轉帳功能，只要事先約定帳號，繳費轉帳開口就能搞定。忘記繳帳單亦是客戶常見使用痛點；「智慧管家多元繳費」能自動偵測個人化繳費需求並提供多元提醒方式，並可繳交九大類繳費項目，再也不擔心帳單漏接。

為了讓理財變得輕鬆上手，「聰明換匯智能理財」提供快速查匯率及個人化匯率到價通知，協助客戶即時抓住好價位；「聰明選基金」從自身需求引導客戶簡易挑選適合產品；「智動 GO」智能理財服務自動協助客戶調整投資組合，大幅降低客戶進入理財的障礙。根據中信銀行客戶訪談統計，平均每人持有 3.5 個銀行帳戶，被迫需學習使用多種交易介面，「中信 Home Bank」APP 創新導入「個人化智能互動機制」，運用情境引導客戶直覺快速找到所需功能，更以「中信小 B」貓頭鷹作為 APP 引導員，結合大數據資訊提供問候、提醒及個人相關訊息，期望打造具溫度的交易平臺。



「中信 Home Bank」APP 改版透過台灣 IBM 團隊擔任研發顧問及系統開發，已取得多項新型專利，包含圖形鎖身分認證、語音轉帳、智慧提醒管家、推播收取 OTP 密碼機制，其中圖形鎖身分認證更進一步榮獲發明專利核准，不僅為客戶帶來創新數位體驗，更提供客戶便利安全的使用平臺。台灣 IBM 公司總經理高璐華表示，本次與中信銀行團隊協同合作，以「使用者為中心」的設計思考與敏捷開發創新作法，深度挖掘使用者對數位金融服務的使用經驗，重新設計「中信 Home Bank」APP 的新體驗、新介面和新價值，提供最貼心、最佳使用者體驗的金融服務。

中信銀行提供多項虛實整合的金融服務，致力為客戶打造美好的數位服務體驗，以網路銀行、行動銀行、ATM 及社群通

路四大金融服務平臺獲得《The Asset》獎項，另榮獲 IDC (International Data Corporation, 國際數據資訊)「亞洲最佳銀行」(Best Bank in Asia) 和「金融創新服務獎」(Financial Insights Innovation Awards, FIIA)，以及國際零售銀行家雜誌 (Retail Banker International, RBI)「亞洲最佳創新 ATM」(Best ATM Innovation) 等獎項。

(原文由中國信託商業銀行提供)