

真實案例，看見數位銀行新契機！

打造數位能力、競逐數位商機，是全球各大零售銀行的當務之急。本文將與您探討兩個成功案例，從傳統銀行的數位變身、以及純數位銀行的全新誕生，找出銀行數位之路的成功捷徑。



新加坡華僑銀行： 數位變身，拉住年輕人的心

作為一個成立近百年、排名全球前百大的銀行品牌，新加坡華僑銀行(以下簡稱OCBC)深知與數位世代打交道的重要性，但為了與既有品牌有所區隔，OCBC決定推出子品牌—FRANK by OCBC。

FRANK by OCBC專注經營26歲以下年輕族群，提供許多專為年輕人設計的服務，例如26歲以下才能享有的優惠利率、手機開戶、虛擬子帳戶、一百多種客製化卡片設計等。客戶使用手機APP開戶只需輸入資料、身分證拍照、螢幕手指簽名三個簡單步驟即可完成，可以說是目前看過最便利的手機開戶服務。

另一項獨特創新是讓客戶設立多項儲蓄目標的「虛擬子帳戶」，例如要購買IPAD、存學費、買禮物，都能個別儲蓄並追蹤結果。此外，帳戶內容整合行事曆，可以分析自己的收入與消費行為，並與同儕互相比較，更加了解自己的財務狀況。

簡言之，FRANK的定位不是數位銀行，而是一個「為數位世代量身打造」的銀行。這個族群雖不是銀行主要獲利來源，卻能比競爭對手更早搶得年輕族群的市占率與心占率，從互動的大數據分析中掌握趨勢及喜好，未來有機會轉換成更有價值的客戶。

加拿大Tangerine： 純數位，把創新發揮到極致！

Tangerine是加拿大Scotiabank的銀行分支，為超過200萬客戶提供消費金融服務，總資產超過400億

台幣。特別的是，Tangerine所有服務都透過網路、行動APP與客服電話，沒有任何傳統通路，可以說是「純數位」銀行的典範。



這樣的銀行能夠提供令人滿意服務嗎？

根據2013 JD POWER零售銀行客戶滿意度調查，Tangerine獲得中型零售銀行客戶滿意度最高的獎項。其秘訣在於：把每一個虛擬通路的體驗都做到最簡單方便，無論在電腦、智慧手機或平板，客戶都可以獲得一致的服務體驗。

Tangerine數位創新速度極快，讓競爭對手難以追趕。客戶可以在臉書查看個人餘額、使用相容iPhone Passbook的支付工具、使用指紋認證與聲紋認證等創新技術。近來Tangerine更為行動銀行APP新增語音互動服務，客戶用自然對話的方式即可查詢餘額、詢問最近消費狀況、指示銀行轉帳付款等。

Tangerine執行長Peter Aceto指出，其成功關鍵在於了解客戶、掌握科技與選擇夥伴。Tangerine曾經面臨一段停滯期，為此引進IBM的顧問服務與軟硬體整合解決方案。在IBM的協助下，Tangerine得以精準掌握客戶洞察，大幅縮短開發與創新時間，確保領先地位。

要打造數位銀行、或賦予傳統銀行數位優勢，需投入大量人力、資金與時間成本。希冀這兩個獨特案例能夠對銀行同業的數位策略規劃有所助益，讓數位布局一次精準到位、確立未來競爭優勢。

掌握銀行數位轉型先機

立即上網 [IBM 數位銀行](#) 搜尋

或撥0800-016-888按1，讓專人為您服務