

中國信託銀行率先同業打造全渠道數位平臺

兩天變兩分鐘 文件互傳服務大幅縮短作業時間

日期：2019/7/31

中國信託商業銀行（簡稱「中信銀行」）從去（2018）年客戶行為發現，近七成客戶同時使用多管道取得金融服務，使用數位服務的比例於 2018 年 10 月首度超越傳統電話服務，截至本月 14 日，數位服務使用量更比電話服務使用量增加近二成，數位金融服務與傳統服務的界線已消失。中國信託銀行率先同業打造全渠道（Omni Channel）數位平臺，第一階段迄今已上線完成，包含「文件互傳服務」、「可視化服務」及「客戶追蹤服務」等全新服務。

中信銀行獲得專利認證的「文件互傳服務」於 2017 年 11 月上線，大幅改善客戶文件傳遞體驗，近一年約有 20 萬應用筆數。中信銀行以調整信用卡額度之流程舉例，過去客戶需將財力證明等相關文件，以郵寄或傳真的方式提供，不僅需時刻追蹤更擔心寄丟，過程耗時耗力，現應用「文件互傳服務」僅需拍下財力證明，上傳至專屬連結即完成申辦流程，將傳統耗時兩天的流程縮短至最快兩分鐘完成。

「可視化服務」則是將過去的電話客服，轉化為民眾看得見的操作模式，服務於今年 3 月上線，目前主要應用於繳信用卡款。過去民眾如忘記帳單金額或未帶帳單無法繳款，需致電客服中心確認，現只要綁定中國信託 LINE 官方帳號，即可收到繳款提醒、查詢應繳金額並繳款，還可設定銀行帳戶自動扣繳，一併處理遲繳的功能，讓民眾體驗一站式服務（One Stop Service），預估未來一年將有逾 120 萬名客戶應用此服務。

另外，「客戶服務追蹤」技術讓客戶在數位服務或傳統人員服務間的轉換時不用重述問題，當使用網路銀行遇到問題，可點選網路電話請客服人員協助，電話接通的同時，客服人員即能知道客戶身分及遇到的問題，精準快速地解決，達到無縫接軌的服務。

中信銀行持續為客戶打造無縫接軌的數位金融服務，運用設計思維（Design Thinking）與心智圖（Mind Mapping）概念，並採敏捷開發手法發展各種數位服務原型，打造全渠道數位平臺，串聯線上線下服務，上線後數位服務滿意度高達九成。目前持續優化數位服務功能及擴大運用範圍，第二階段預計於今年 10 月上線，持續提供有溫度的服務體驗。

新聞聯絡人：中國信託公共關係部 李乾元 (02)3327-7777 分機 6419
方心怡 (02)3327-7777 分機 6711