

中信銀行發布「2023 數位金融大調查」

交易安全最受重視 逾七成盼提供個人化專屬服務及優惠

日期：2024/1/8

為更了解消費者對數位金融服務的使用現況與期待，中國信託商業銀行（簡稱「中信銀行」）發布「2023 年數位金融大調查」，發現消費者面對數位金融浪潮來襲，特別重視「個人化專屬」、「交易安全」、「虛實整合」與「使用便捷」四大功能，其中近八成的受訪者認為金融環境首重交易安全，逾七成消費者期許業者能提供個人化專屬金融服務，滿足不同消費需求。顯示有溫度且兼具個人化的金融服務，是數位金融走入生活場景，滿足消費者需求的致勝關鍵。

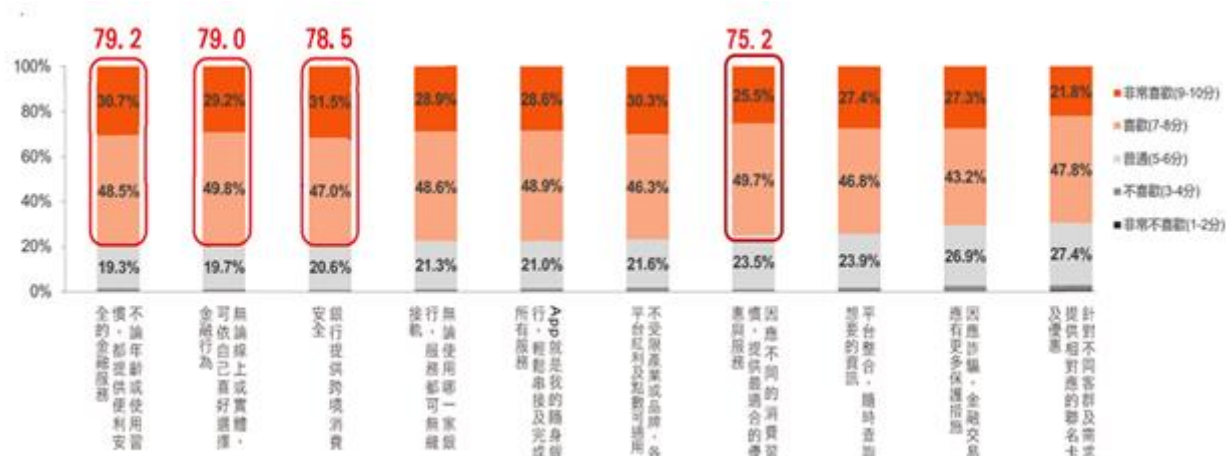
「2023 數位金融大調查」針對北中南地區 18 歲至 59 歲的民眾進行抽樣調查，總計回收 1,068 份有效網路問卷。調查結果發現，民眾期許金融服務提供「個人化專屬」功能，高達 75.2%的受訪者期待金融業者可以因應不同的消費習慣提供最適合的優惠與服務。例如支付服務及體驗，68.9%受訪者希望在餐飲消費時，能快速查詢優惠或折扣資訊，36%的受訪者則希望在刷卡時同時提供分期資訊，更有 34.9%受訪者希望出遊時能快速查詢停車場及加油站資訊，顯示若能針對個人化需求，架構專屬的智能化金融體驗場景，讓數位金融走入生活，才能提供民眾最貼近的服務。（詳見【附表一】）

在防詐意識抬頭的時代，79.2%的受訪者皆認為金融機構應致力於提供數位、實體通路或跨境消費安全無虞的交易環境，且超過三成受訪者擔心個人資料外洩等安全問題，顯示金融環境的「交易安全」為消費者首重考量。為提供民眾更安全的支付交易環境，中國信託銀行特別打造偽冒即時偵測系統「中信神盾機器人」，持卡人於交易當下 30 毫秒內可完成上萬條參數與模型運算，24 小時攔截偽冒交易，2023 年攔阻支付產品偽冒詐騙交易突破新臺幣 10 億元。

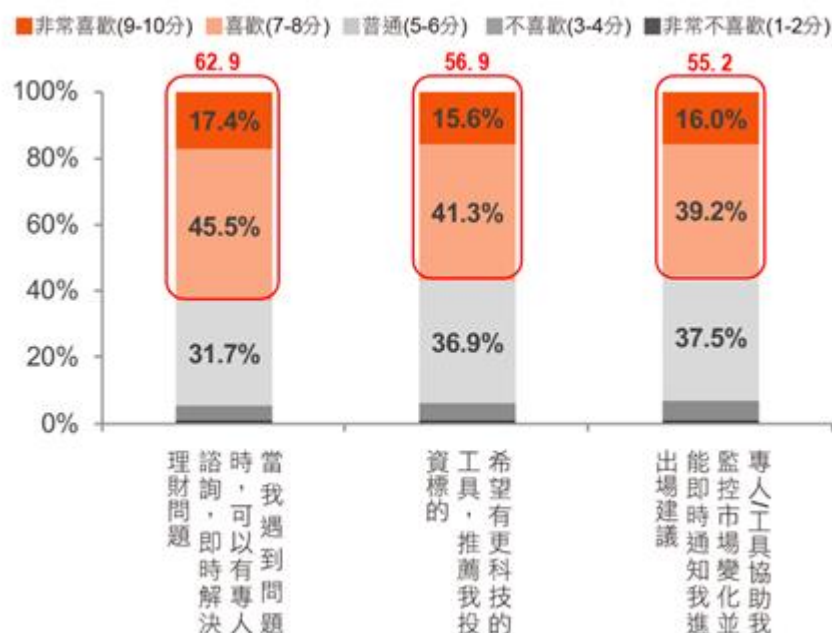
本次調查亦觀察到 71.4%的受訪者有投資理財習慣，主要投資標的為股票、儲蓄定存與 ETF 基金，59.8%的受訪者表示會自行上網查詢網路資訊。在數位理財服務偏好上，62.9%受訪者認為提供即時專業諮詢及協助有必要性，科技工具推薦投資標的喜好程度為 56.9%，專人或工具協助監控市場的喜好度為 55.2%。中信銀行提醒，當數位金融服務發展日趨完善，民眾除了依賴網路資訊，專人協助也同樣重要，虛實並重的金融服務更貼近民眾實際需求，使金融體驗更為順暢。（詳見【附表二】）

深入觀察消費者對於選擇使用網路銀行或行動銀行交易，有超過五成受訪者優先考慮已經往來的銀行，40.4%的受訪者則將功能完善及介面設計清楚與否列為挑選條件。進一步探討發現，高達 80.4%的受訪者首重 APP 系統穩定，79.3%的受訪者重視一站式金融服務優化喜好程度，「使用便捷」是左右民眾使用數位金融的主因。未來中信銀行將持續以客戶需求為核心，體驗優化、場景金融、智能服務，打造更便利的數位金融服務。

【附表一】中信銀行「2023 數位金融大調查」個人喜好度



【附表二】中信銀行「2023 數位金融大調查」數位理財服務喜好度



資料來源：中信銀行