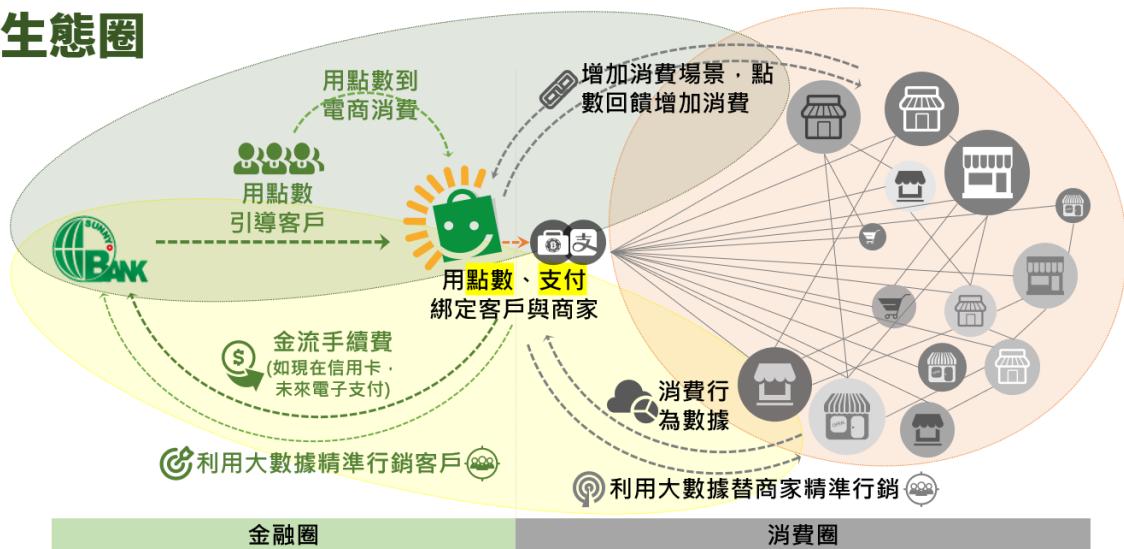


# 生態圈

2021.3.23

## 生態圈



### 1. 銀行用點數導引客戶至電商註冊並消費(線上線下)

- (1) 銀行在提供客戶金融服務的過程回饋點數，讓客戶可至電商「增加」消費。
- (2) 客戶除了在銀行可累積點數，在電商的消費平台進行消費亦可得到回饋點數。

【情境 A】陽信銀行信用卡戶已累有信用卡紅利 65 點，本案上線時，該客戶的信用卡紅利點數即轉為 SunnyPoints，客戶只要到商店街註冊成會員後，就可直接在商店街消費。

【情境 B】一個全新客戶在線上申辦信用卡，成功核卡後消費，假設信用卡回饋 100 點點數給客戶，客戶只要到商店街註冊成會員後，就可在商店街使用 100 點消費。

【情境 C】或者辦理信貸客戶繳了 7000 元開辦費，消金部回饋客戶 500 點，只要到商店街註冊成會員後，商店街又先回饋 100 點點數，並且舉辦某些品項商品消費回饋，讓消費者可以累積點數，再次回購。

## 2. 電商建構生態圈

- (1) 電商除了打造自己的消費平台外，並透過點數交換清算平台持續與異業合作(包括但不限於點數發行商、連鎖事業、商圈店面等)，打造食、衣、住、行、育、樂各類消費場景，增加點數去化通路。
- (2) 用點數回饋及各類生活場景經營客戶的忠誠度。

【情境 D】商店街可與歐可法咖啡合作，讓現行 7 家線下/實體門市可以讓消費者使用 SunnyPoints 折抵消費費用。

【情境 E】彭大聯名卡發行在即，屆時可與彭大旅遊、彭大商城等發展合作，點數流通使用折抵。

【情境 F】第一階段鎖定點數可合作廠商，食如歐可法咖啡、衣如三花棉襪、住如房屋代銷公司、行如和潤租車、育如印刻文學、格林文化、樂如彭大旅遊等。

## 3. 運用消費金流資料 KYC，提供客製化金融服務

- (1) 「銀行即服務」是以場景金融為概念，將金融服務融入合作夥伴的各項消費場景。透過電商、社交媒體、各項食衣住行育樂消費，本行可以主動提供如信用卡、消金貸款、房貸、保險、基金等資產管理等商品金融服務；讓生態圈既有及潛在客戶回流或導引至陽信金融圈。
- (2) 在客戶的同意下，銀行將與第三方服務 (如電商、或與電商串接的商店家) 提供者合作，以消費者在生態圈的金流、消費等資料，運用大數據提供更多資產配置與財務規劃上更貼近個人的需求。
- (3) 銀行服務達到客製化、個人化的標準即為 Bank 4.0 的 Banking everywhere, Never at a Bank.

【情境 G】客戶買了機票或旅遊，只要客戶使用本行信用卡或與商店街串接 API 之店家，我們可以馬上提供旅平險訊息，提供客戶購買。又或與旅遊業者合作，利用購買旅遊行程的資料，直接加購旅平險，不需要額外提供、填寫訊息即可投保。

【情境 H】買了機票或外國旅遊的客戶，可以提供他外匯買賣。

【情境 I】顧客向彭大旅行社買套裝行程，我們可以推薦彭大聯名信用卡。

【情境 J】客戶至和潤租車時要求要提供嬰兒座椅並使用 SunnyPoints 折抵，電商便可以透過此資訊判斷客戶為親子消費主要目標客群，進而規劃其他親子商品廣告投放，或由銀行提供理財儲蓄等相關金融服務。

【情境 K】電商可以分析消費者行為如經常在彭大商城消費客群，為其推薦本行彭大聯名卡，享有比一般信用卡還高的回饋。

【情境 L】會買嬰兒商品的會員，可以推薦保險。

以上找到這些潛在客戶後，可以給電話行銷、財富管理部、信用卡部、國外部等使用、行銷。

### 重點攻擊業務

業管部門及業務類型	簡述
消費金融-信貸	透過生態圈了解客戶型態後，預審額度條件，線上進件後二小時撥款
消費金融-車貸	針對換車族搶先提供宣傳及車貸條件
授信審查-中小企業	買賣業-供應鏈/應收帳款融資 製造業-廠房、機器設備融資 連鎖事業-展店、原物料融資
信用卡-信用卡分期	客戶分群，找出會購買高單價商品的客群，即時在客戶購買高單價商品提供信用卡分期訊息
財富管理-旅平險	在生態圈消費旅遊產品的客戶，搭配銷售旅平險

### 各部處情境回饋：

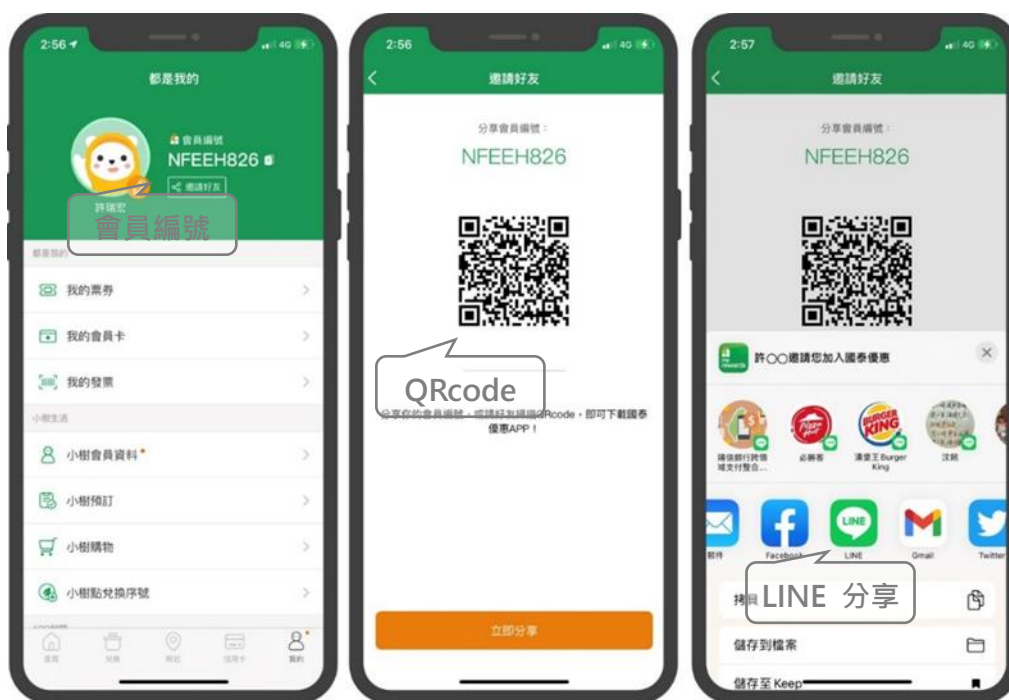
透過陽信商店街向「點數生態圈」中的目標客群宣傳本行優惠活動訊息，如基金下單 0 手續費、購買外匯回饋點數、信用卡新戶首刷禮等，將原本非本行客戶的商店街（或生活圈）客戶透過優惠的誘導，使其成為本行客戶，與本行往來各項存款、貸款、信用卡、理財等業務。

## ※數位轉型：由內而外

### 1. 建置更快速方便、全功能性的「點數生態圈」系統

- (1) **快速**：建構以全新陽信商店街網站為核心的點數生態圈系統，在資安要求下，要求連線快速、購買快速以及推廣快速。

例如：推廣快速陽信生態圈的推廣可以結合社群媒體 (LINE、FB、IG 等) 及數位裝置 (QRcode)



- (2) **方便**：「點數生態圈」系統在需求訪談、上線測試及驗收階段皆邀請行員及外部使用者(一般消費者與團媽)，針對不同使用情境操作並提供意見反饋，優化使用者體驗。
- (3) **全功能性**：「點數生態圈」系統係由新陽信商店街網站/app 結合點數清算兌換功能，提供消費者購物、點數折抵、點數兌換一站滿足體驗；也讓廠商參與「點數生態圈」意願更高，「點數生態圈」推廣擴大更為容易。



圖示：結合點數與購物的 app (統一 open point)

2. 引導客戶消費行為：以「點數生態圈」引導銀行客戶進行並熟稔數位金融服務，並透過「點數生態圈」吸引非本行客戶與本行建立往來關係，也讓「點數生態圈」中的每一個成員都能享受到「點數生態圈」建立之後的共存共榮。
3. 架構數位化報表及數據分析團隊：「點數生態圈」成立後的每一筆數位訊息都將記錄下來並建立數位化報表，如網銀數字、登入次數、數位帳戶、電子帳單等，並提供給數據分析團隊研究預測使用。

4. 擬在商店街 App 中建置「邀請好友」功能，透過被分享人掃描 QRcode 或分享人發 LINE 訊息連接即可下載 App，註冊成會員，並自動帶入分享人會員編號。下圖為國泰優惠的示意圖。