



玉山銀行
E.SUN BANK

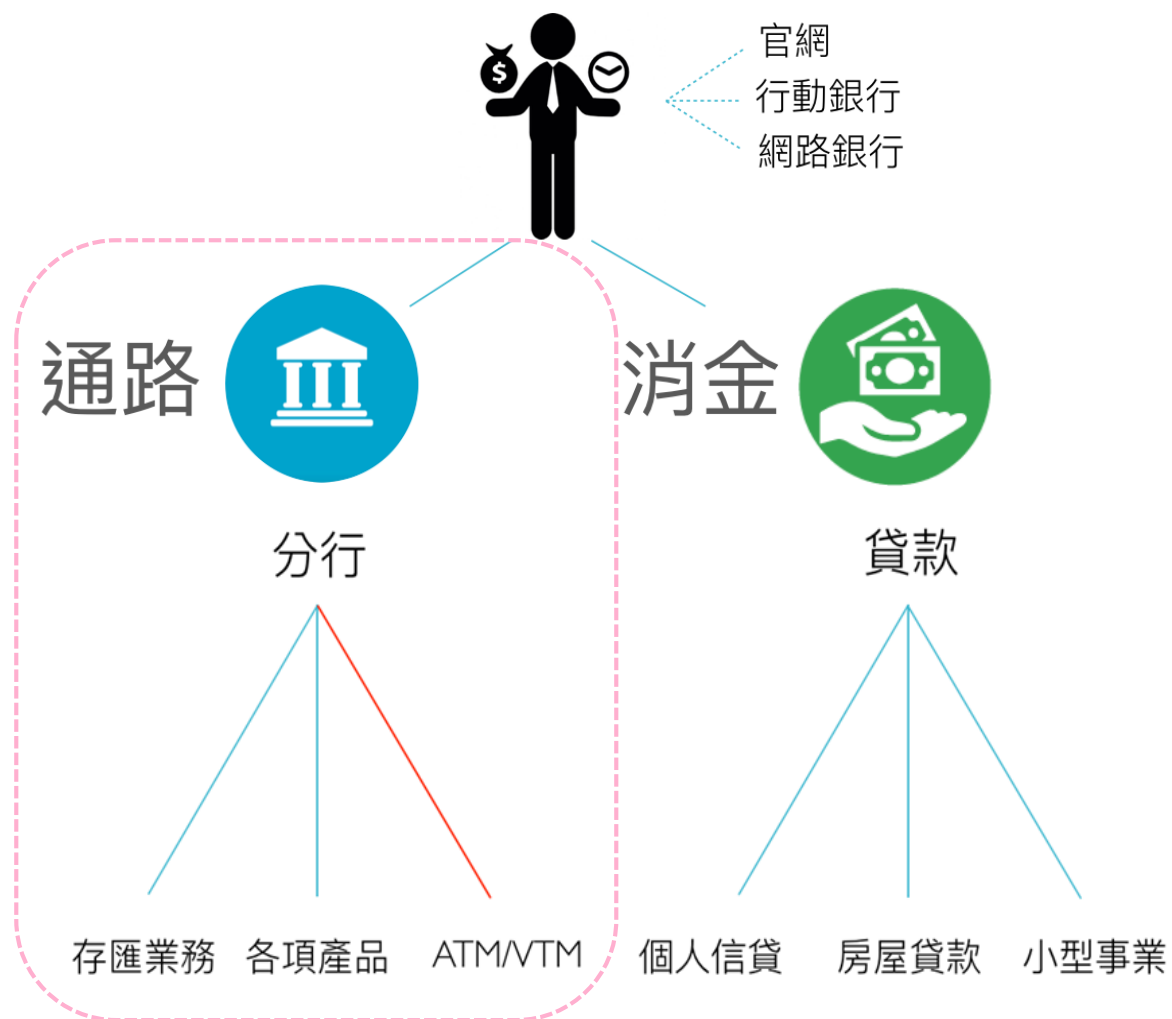
玉山校園黑客松
個人金融場



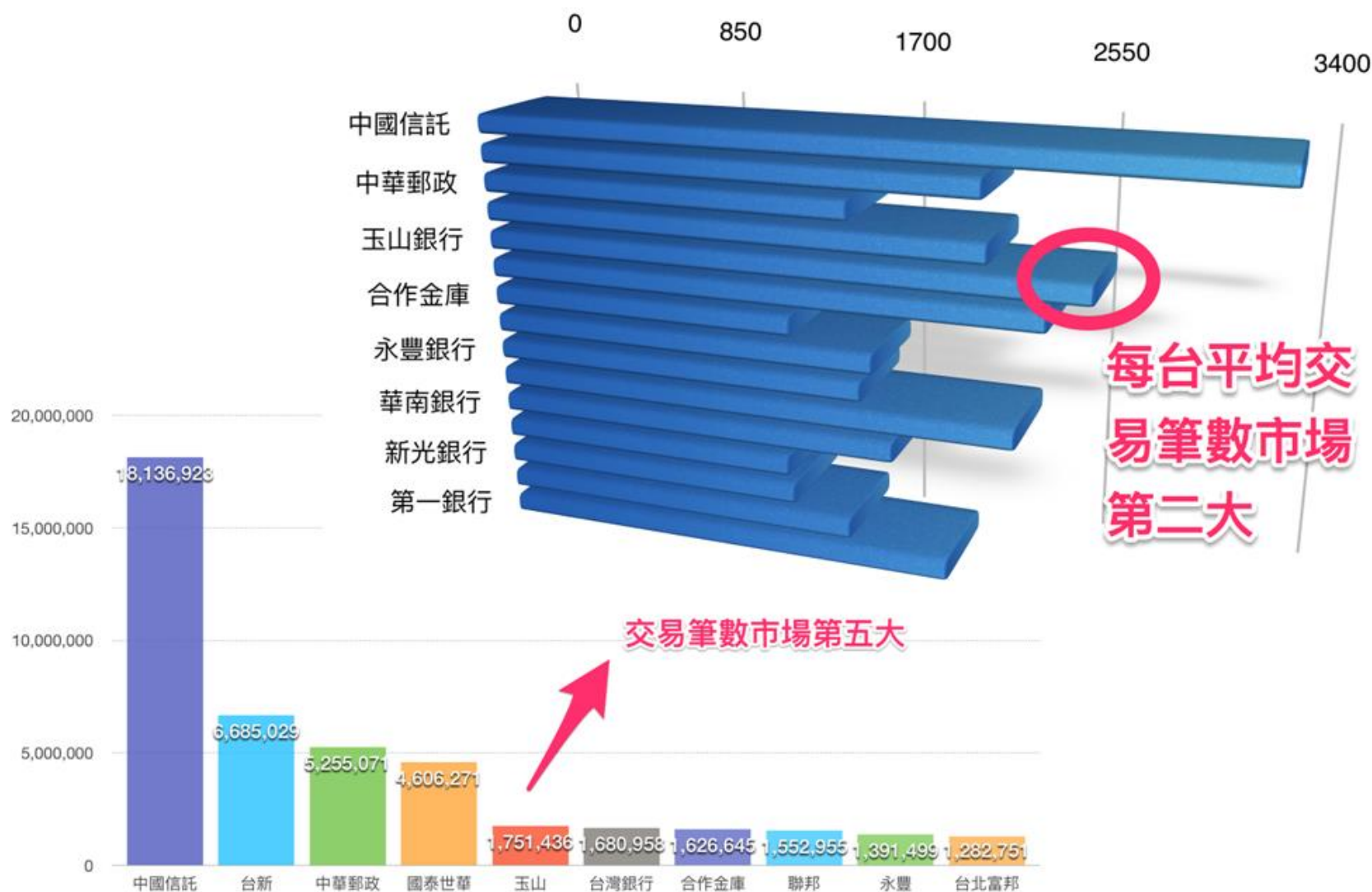
AGENDA

- 個人金融簡介
- 本行便捷金融發展與創新
- 金融情境主題介紹
- QA

個人金融簡介



ATM市場概況



便捷金融發展

顧客基本需求

存、提款、補摺



顧客多元需求

轉匯、繳費、約定、諮詢



本行便捷金融優勢

互動行銷



生日問候

分區廣告

事件行銷

產品行銷

O2O跨售商機與平台



O2O連綴點

手語客服

線上核貸



VTM

自助金融



繳費機



全功能
自助櫃台



ATM+

發展特色~多元功能
滿足顧客~多元需求

無卡交易



OTP無卡取款

手機取款

本行便捷金融創新



玉山銀行推出「玉山繳費機-i-Payment」，顧客可操作繳費機進行繳款、查詢、列印帳單，甚至還可以找零錢，預計今年3月起，將會陸續在城中分行等分行推出，讓顧客不用到分行排隊辦理繳款，也不受限於便利店繳信用卡款的2萬元上限，單筆繳費金額小於50萬元皆可順利進行。圖／玉山銀行提供

繳費機

• 功能：

- 繳納本行信用卡款
- 本行虛擬帳號費用繳款

• 特色：

- 可找零
- 可查詢/列印信用卡帳單明細及紅利點數



視訊櫃員機

• 功能：

- 愛心手語客服
- 諮詢信用卡業務
- 卡片優惠活動

• 特色：

- 現金存提服務
- 視訊手語互動無障礙友善金融服務

YAHOO!
FINANCE

banking
technology

BusinessWire
A Berkshire Hathaway Company

FINTECH
INNOVATION

TIMES

Fintech
X
便捷金融



金融情境主題 | 金融便利店

- **場景**：量販店收銀線外的無人金融區，提供家庭客群快速、便利、實惠、無斷點的生活金融服務(信貸/房貸/信用卡/繳費/紅利點數兌換等)
- **目標**：新通路用科技力量找出新商業模式
- **預期效益**：新營收來源、獲取新客源、科技品牌形象

Safe Deposit Boxes

Bank

E.SUN



11:30



林先生

玉山貴賓您好
您好，感謝您使用本行
無人銀行體驗互動新服
務。請點選螢幕選單快
速瞭解本行為您推薦的
專屬服務。紅利查詢請
利用紅利查詢及兌換

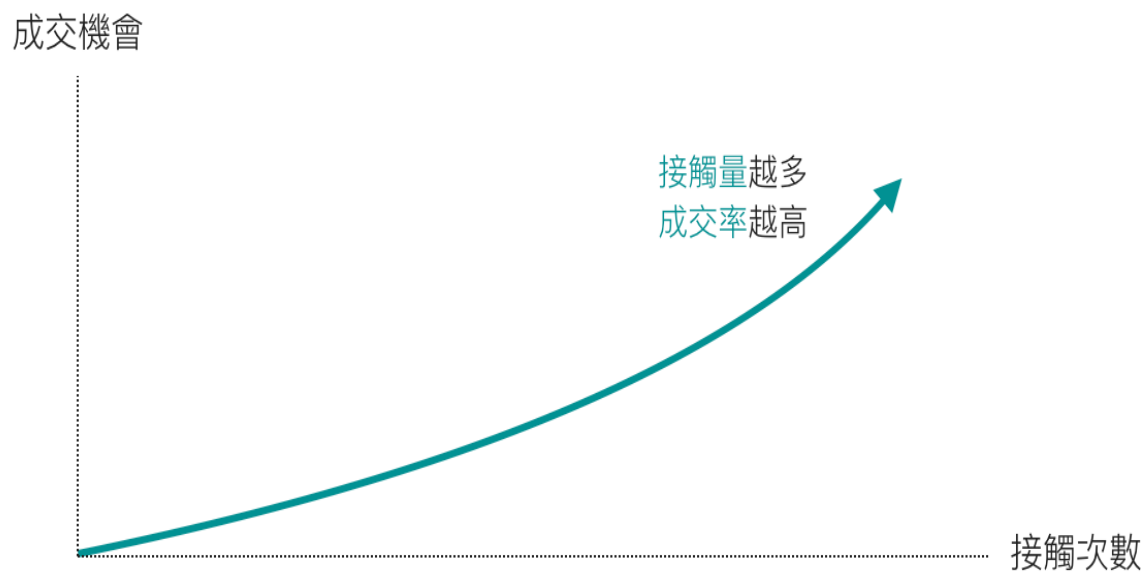


金融情境主題 2 再行銷 (retargeting)

- 場景：顧客來到玉山便捷金融區，使用ATM服務
- 目標：追蹤顧客進行精準再行銷
- 預期效益：產品銷售量提升

消費者購物會有決策期間

在消費者感興趣的前提下，要想辦法在多個管道接觸他



如何多管道接觸？

傳統行銷

無法鎖定目標族群
接觸人數廣

電視

捷運站牆

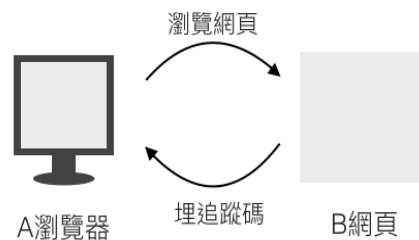
公車

看板

...

FB Ad

再行銷 (retargeting)
精準行銷



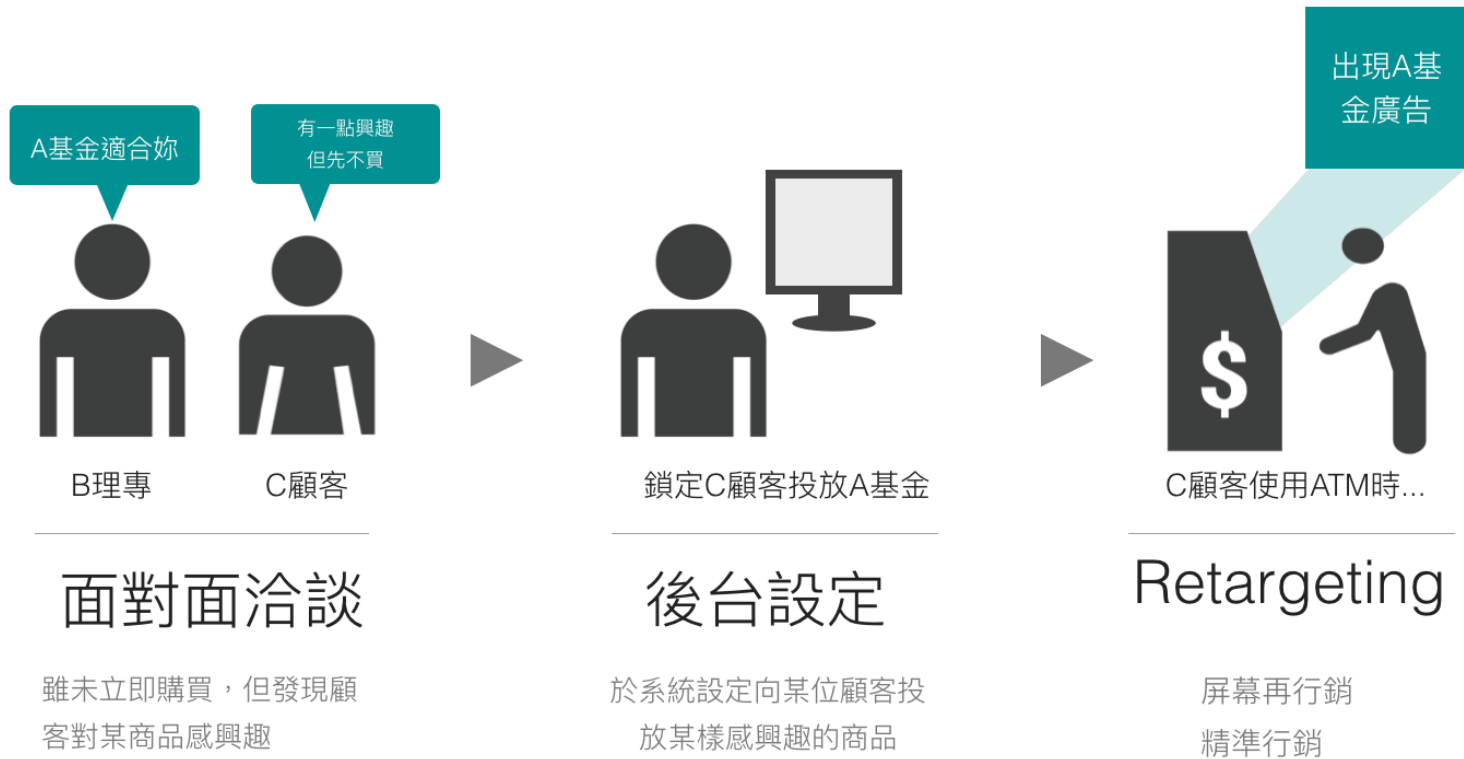
瀏覽FB時，B網頁的廣告便
會緊緊跟隨A瀏覽器

ATM retargeting

屏幕再行銷
精準行銷

怎麼做？

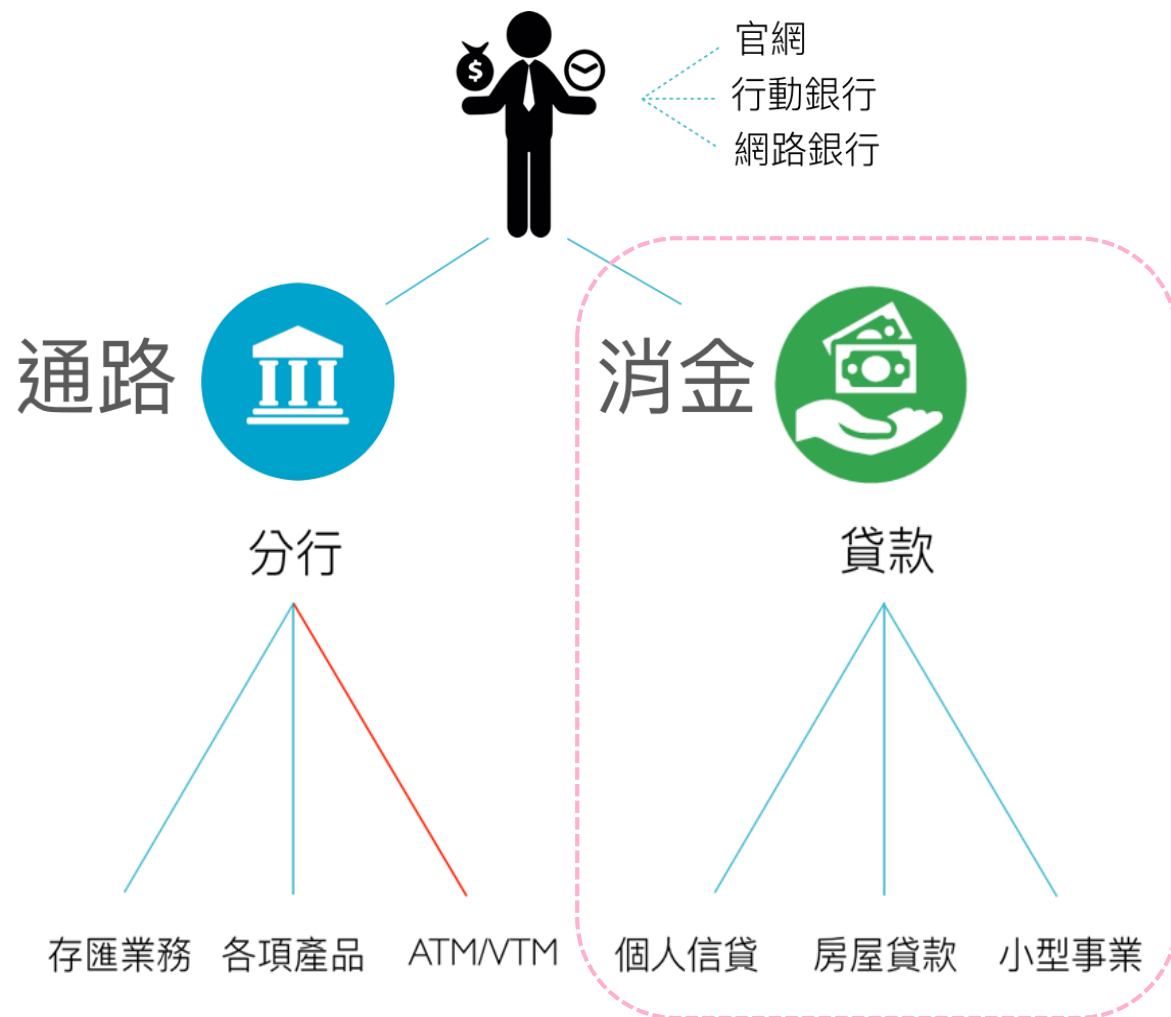
ATM retargeting



行內的電視牆還能如何運用？

QA

個人金融簡介



消金產品對應顧客的生命週期



房貸-晉升有殼族的關鍵因子

本質

- ✓貸款市場最普遍的產品
- ✓普羅大眾接觸消金產品的敲門磚
- ✓家人以外的甜蜜負擔
- ✓購買房屋、週轉皆可申請

特性

- ✓以房屋為抵押品，向銀行申請貸款
- ✓不動產價值為決定貸款金額主因
- ✓借款金額大、期間長、利率低
- ✓房貸產品日趨多元



信貸-成就夢想的最佳推手

本質

- ✓促成實現理想的機會與橋樑
- ✓對特定對象的授信，是銀行對社會責任的承擔
- ✓考驗銀行徵信判斷與風險控管能力
- ✓借款金額不超逾月薪22倍

特性

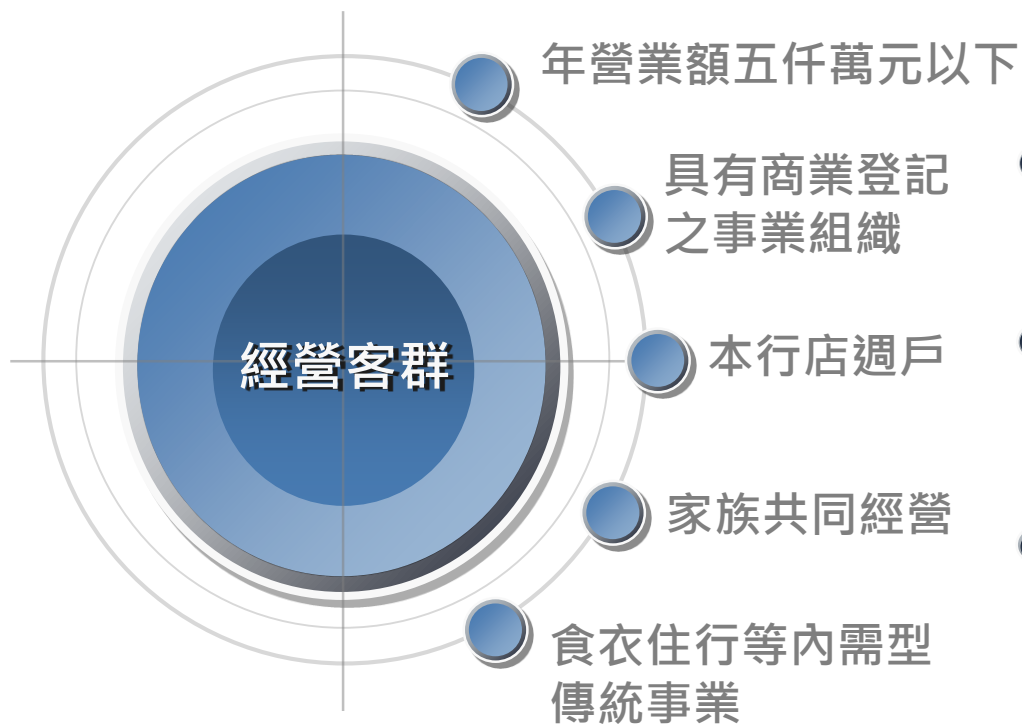
- ✓ 快速、便利，提供資金缺口
- ✓ 以誠信為擔保產品
- ✓ 高度運用資訊、統計資料
- ✓ 依不同客群給予差別定價



小型事業-頭家成功的好夥伴



本行經營模式



分行服務網絡

深耕在地化社區服務，以分行為同心圓中心，向外佈建周密經營圈。

強化往來深度

經營公司或家族金流、員工薪轉及負責人理財業務，提升本行往來產品數與黏著度。

簡便授信流程

公司規模小，以一般企業授信流程進行，不敷效益，打造專屬類個人之小型事業授信模式。

消金作業流程



1 拜訪顧客暨收件



2 消金中心信用查詢、估價



3 徵審單位分案



4 初審、議價



5 案件簽核、發對保信



6 對保撥款



7 覆審結案

貸款也可以線上辦理嗎？

行動網路普及化

法令開放
線上辦理業務



Bank 3.0到來

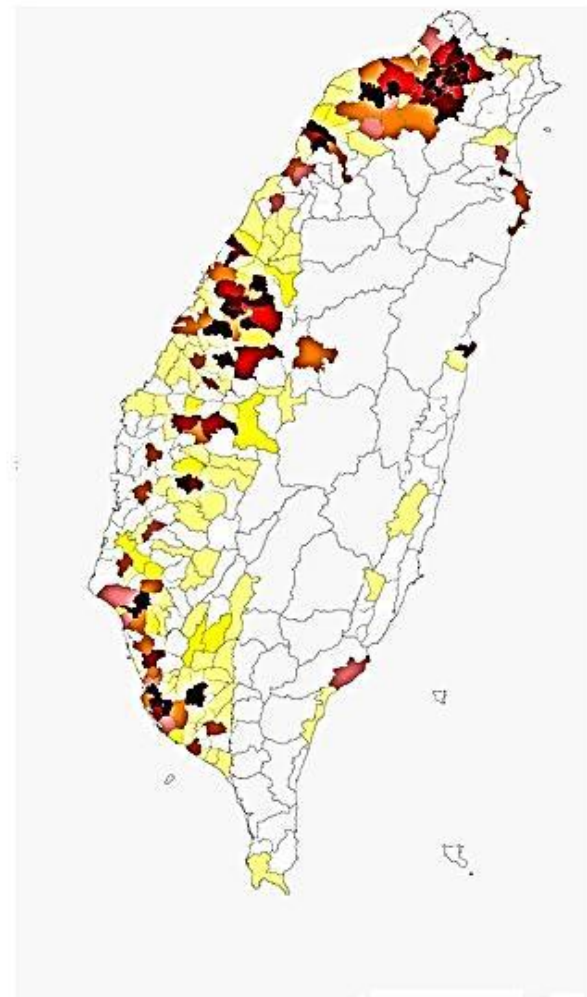
金管會Bank3.0第一階段開放內容

	 存款	 授信	 信用卡	 財富管理	 共同行銷
業務項目	<ul style="list-style-type: none"> ●結清銷戶 ●約定轉入帳號 ●受理客戶傳真指示扣款無須取得扣款指示正本 	1.無涉保證人 (1)個人信貸 (2)房貸、車貸於原抵押權擔保範圍內的增資 2.客戶線上同意銀行查詢聯徵中心信用資料	<ul style="list-style-type: none"> ●申請信用卡 ●長期使用循環信用持卡人申請轉換分期信用卡或小額信貸 ●同意信用卡分期產品交易約款 	<ul style="list-style-type: none"> ●信託開戶 ●認識客戶作業(KYC) ●客戶風險承受度測驗 ●同意信託業務之推介或終止推介 	共同行銷同意書
交易對象	既有存款戶	既有存款戶、既有貸款戶	既有信用卡戶	既有存款戶	既有存款戶

✓ 第二階段規劃開放交易對象，可承做新戶業務！

傳統消金市場的挑戰

- ✓ Overbanking 殺價競爭
- ✓ 人工作業成本居高不下 (使用者付費?)
- ✓ 非金融業者步步進逼



FinTech 對銀行業務的衝擊



行動支付

P2P貸款

P2P匯兌

數位理專

群眾募資

虛擬貨幣

數位浪潮下帶來的機會



數位資料充滿了巨大的商機
透過數位分析將流量轉換成真實顧客

2016 銀行多元通路

行動電話



每個月20-30次

平板/網路



每個月7-10次

客服中心



每個月5-10次

ATM



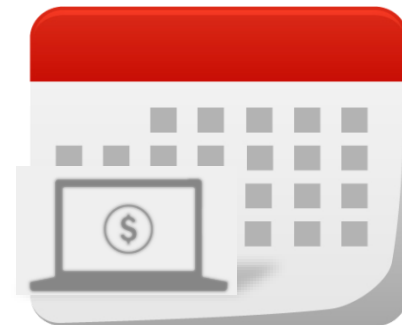
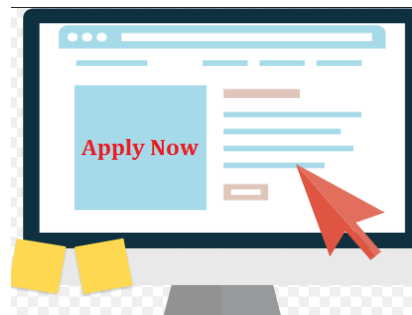
每個月3-5次

分行



每個月1-2次

邁向科技消金



貸款意圖分析

- 蒐集分析顧客網路瀏覽行為
- 合適貸款商品推薦

線上額度利率即時試算

- 信貸串接聯徵查詢房貸結合線上估價
- 即時得知專屬貸款利率落點與額度

線上申請/對保

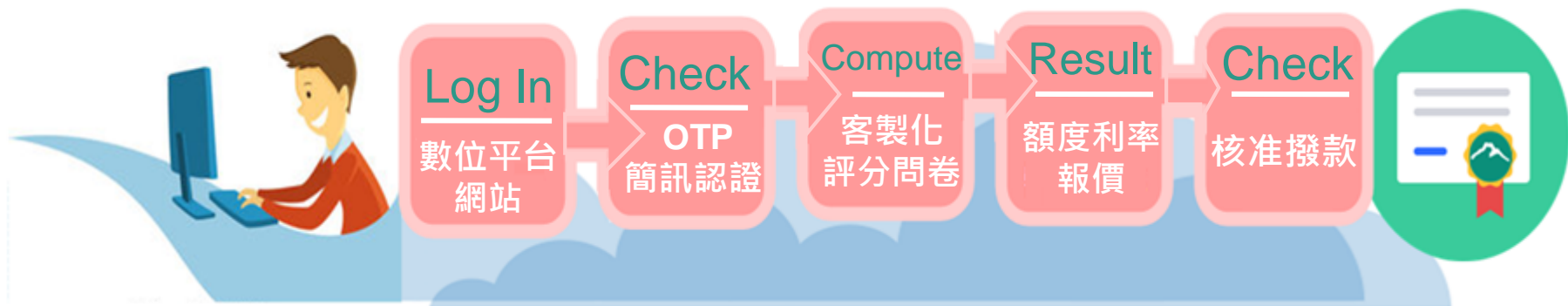
- 免去電話溝通或臨櫃洽談時間成本
- 不受營業時間限制自主完成申貸流程

系統自動撥款

- 系統自動檢核避免人工作業風險
- 顧客自由預約撥款日期

即時試算平台

數位平台申貸流程



平台廣宣-創造聲量、提升獲客

一、媒體公關操作，創造市場聲量

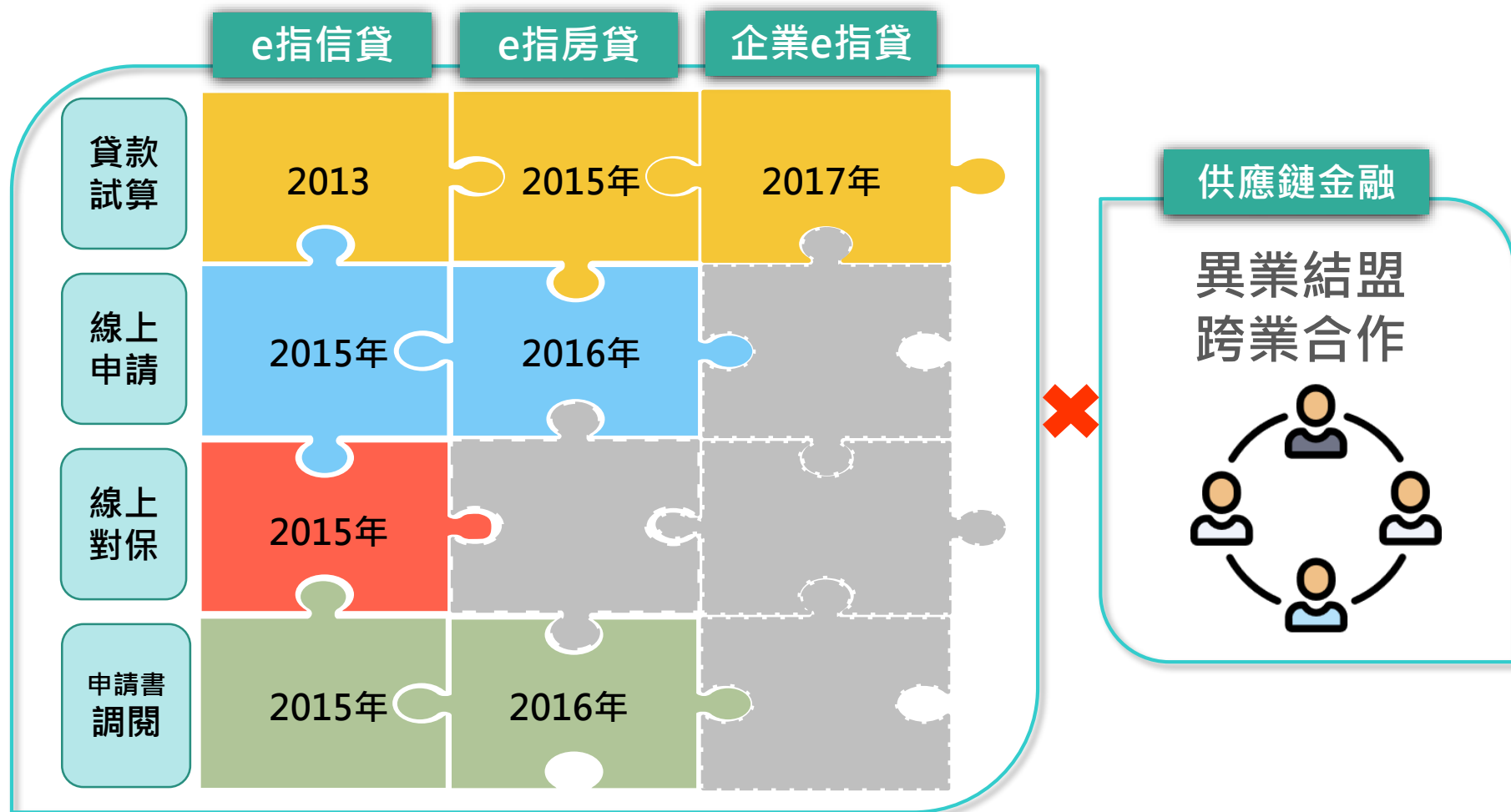
- ✓ 公關稿發布
- ✓ 媒體茶敘、記者會

二、精準名單投放 + 關鍵字操作

- ✓ 自媒體曝光溝通：官網Banner、EDM、FB社群/LINE主頁發文
- ✓ 精準行銷：名單投放Google/Yahoo之原生廣告/再行銷、FB再行銷
- ✓ 關鍵字操作：創產品字組文案



科技消金發展地圖





廣宣媒體外，如何結合消費者生活，更精確、快速地接觸有貸款需求的顧客？

Let's do it!!



QA

感謝聆聽 敬請指教

招財納福

Smile 每一天

