



信用卡情境主題介紹及分享

玉山銀行信用卡暨支付金融事業處

2017/3/26

Agenda

就愛刷玉山卡

- 信用卡簡介與發展
- 客群資料分析
- 行動支付未來趨勢

What is our FUTURE?

- 改變世界的三顆蘋果



- 創新對生活的改變

- e化、mobile顛覆過去想像
- 物聯網崛起：金融互聯網與互聯網金融

Behavior

Communication

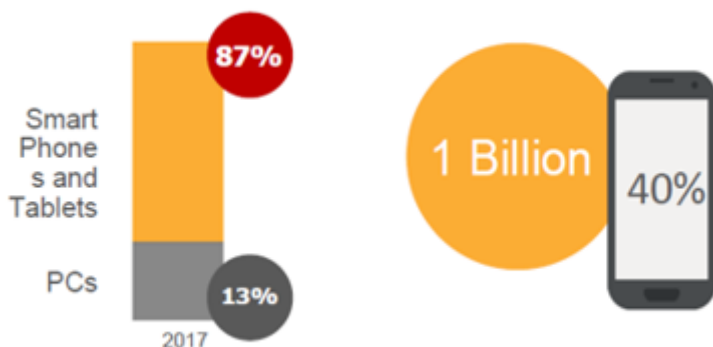
Payment

網路與智慧手機普及



智慧型手機的滲透率創新高

- 行動上網的比例
2015年 79% / 2016年 83%
- 每日黏手機的時間
2015年手機上網時間179分
2016年手機上網時間201分
- 行動裝置消費超過個人電腦



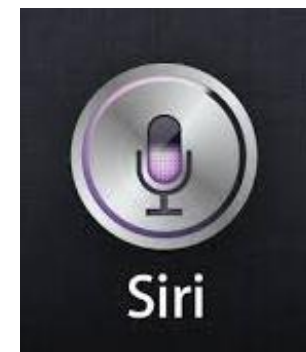
顧客接受度提高

- 行動支付市場的年均成長率高達36.26%
- 25歲以下有一半使用過線下行動支付
- 交通、餐廳、家中、辦公室是智慧型手機最常使用手機的地方
- 衍生發展各種APP並影響溝通及生活方式



人工智慧發展

- M2M、O2O
搖一搖、晃一晃
- Apple Siri voice-control
- 跨界研發：智慧家電、穿戴式裝置，如：手錶、冰箱、電視與智慧型腳踏車 ...等
- 未來趨勢：未來教室、虛實一體商店、DNA客製化醫療、數位警衛、智慧型城市

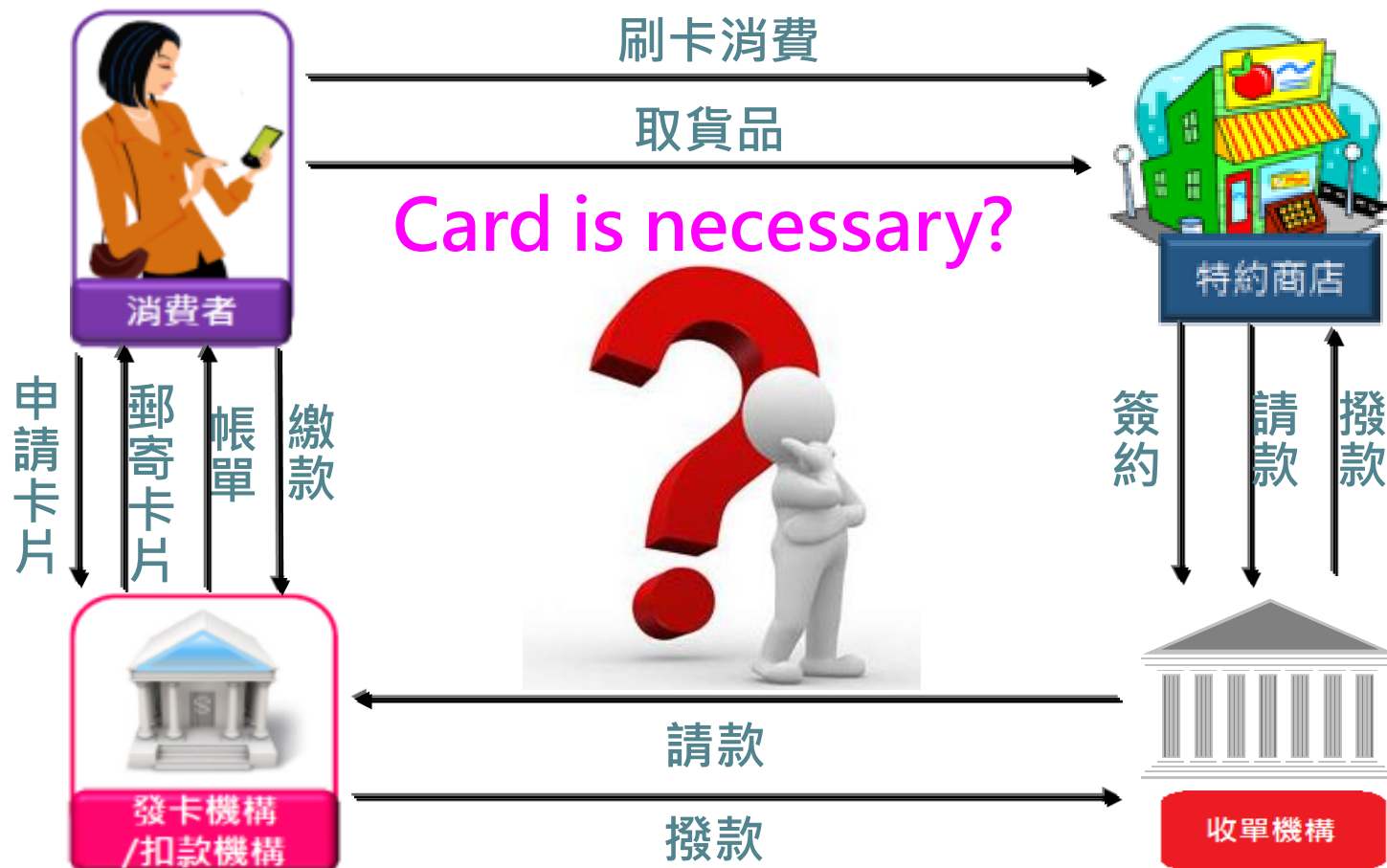


信用卡支付的流程

顧客對信用卡忠誠?!

一定要刷卡嗎?!

實體通路不再吃香?!



一定要有“發卡”行為?!

金融業者專利?!
第三方支付興起

每個端點透過科技運用而不同

付款工具多元化

Cash



Check



Credit/Debit

VISA



Account



小額支付



國際Pay



Wallet



玉山 Wallet



第三方支付



交易更迅速

- 一嗶就購，交易更快速
- 非接觸式信用卡功能 快速付款!
- 八達通卡與悠遊卡，交通、消費一卡通!



- 電子票證小額支付廣且可自動加值



- 交通票證：台北捷運、公車、高鐵、客運、計程車、停車場等
- 數萬家消費特店：超商、咖啡店、藥妝店、超市、加油站、百貨美食街 ...等

- ETC(國道電子收費系統)自動儲值(Card-Link)

- 更便利的支付流程，替代現金使用



玉山卡市場概況

重要指標快速成長

流通卡數逾**430萬卡**

有效卡數逾**300萬卡**

簽帳金額**3,000億元**



各項市佔率第一名

ETC聯名卡

iCash聯名卡

悠遊卡聯名卡

頂級卡

國旅卡

收單特店成長領先

連鎖特店

網路交易

優惠商店

滿足多元消費需求

- 特店優惠數萬家
- 分期零利率
- 刷卡滿額禮
- 信用卡附加權益
- 點數運用：刷卡每25元累積1點

- 商品兌換：玉山紅利商品、便利商店商品
- 購物金及費用折抵：於合作商店折抵刷卡金、公共事業費
- 航空哩程交換：長榮、華航、亞洲萬里通
- 點數交換UUPON、OPENPOINT...等



創新服務領先同業

市場領先與首創

- 全國首發HCE手機信用卡
- 全國首創e指辦卡，線上完成申請
- 首創QR Code信用卡收單
- 國內首家獲准經營支付寶業務
- 異業結盟O2O導客
- 發行亞洲首張結合公益的世界卡
- 全國第一家mPOS銀聯收單



e指辦卡



榮獲《The Asset》
財資雜誌亞洲最佳創意獎

HCE信用卡~手機就是信用卡



QR Code~便利購物

行動APP行銷

- APP申辦信用卡
- LBS活動新訊推播：即時接收最新行銷活動與優惠資訊

整合收單 — 全功能便利商戶

信用卡

- Credit Card
- Debit Card
- 銀聯卡



電子錢包

- 玉山Wallet
- 支付宝
- 歐付寶



電子票證

- icash
- 悠遊卡
- 一卡通



愛金卡股份有限公司



解決商店及消費者的麻煩
一機可收多種支付工具

實體刷卡機



信用卡

掃碼付



電子錢包

DONGLE

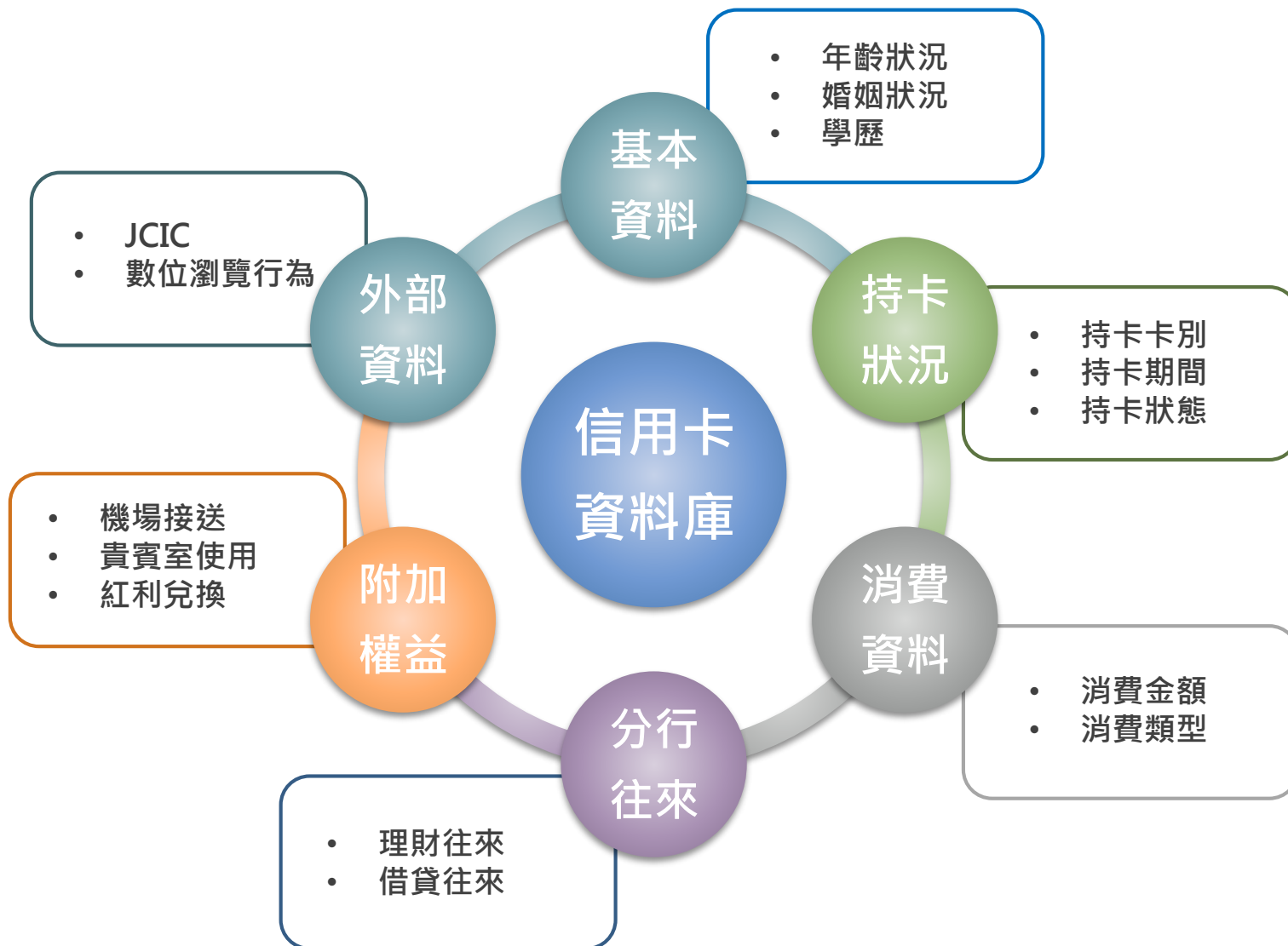
感應付款



電子票證

- 整合各類創新收款工具
- 結合NFC、QR code、Barcode、Bluetooth技術
- 可接受磁條、晶片、NFC交易
- 支援分期、紅利點數、電子簽名、電子券銷單...等全功能服務

信用卡大數據



資料庫分析與應用

- 如何運用「資料庫」發展業務
- 業務經營上需要什麼「資訊」
 - 產品企劃：了解特定客群的樣貌
 - 簽帳經營：掌握顧客消費喜好
 - 風險管理：預測顧客是否將會違約
- 「資料」何處取得
- 如何將資料轉換為「資訊」
- 資料庫分析與應用的業務範圍
 - 建置資料庫，如卡人交易資料庫、商店資料庫等
 - 分析資料產生對業務有幫助的資訊
 - 運用分析資訊發展或規劃業務應用



顧客分群

- 資料庫精準分析創造顧客最大價值
- 善用信用卡Big Data
- 滿足顧客不同的消費需求與行為預測



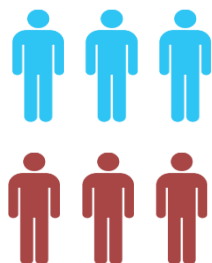
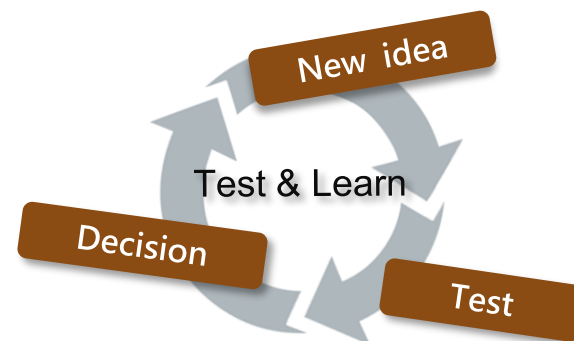
		消費通路經營					
		購物	餐飲	旅遊	娛樂	加油	...
客群區隔	依卡別分群	百貨週年慶	下午茶	國內旅遊	主題樂園		交通活動
	依Wallet Share分群	免息分期	就愛刷玉山			刷卡油禮	
	JCIC分群		泡湯美食				升等高端卡
	消費行為分群	百貨週年慶			電影購票	紅利點數	
	⋮	量販商場			機票折扣		

Test & Learn應用

- 新商業提案通常具較高的風險性，且成效未知
- 運用實驗可於全面推廣前瞭解那些是好的提案，那些會失敗
- 真實效益如何？如何改善項目、策略內容？如何依不同客群、市場調整專案的推廣？

企業會因為錯誤的決策而損失數十億美金的利潤：40%的新策略皆未帶來正面成效

領先企業的實驗與創新策略調研



實驗組客戶，
收到新的促銷方案

對照組客戶，
未收到任何新的方案

實施前



實施後



真實的增額效益

經營社群

- 應用社群公開與即時分享特性，創造群體效應進而MGM
- 信用卡與公益結合
- LINE官方帳號、粉絲團經營忠誠
- 善用社群平台，溝通更貼近顧客生活



朋友聚餐、家庭聚會吃美食
刷玉山卡優惠多多~



原裝

刷玉山卡滿額就送抵用券

瞭解詳情



爭鮮

刷卡消費滿十一(含)盤，扣抵乙盤

瞭解詳情



定食8

贈「和風雞唐揚」乙份

瞭解詳情



大年初三❤吉祥話不間斷
想表達祝福卻不知道怎樣最快速嗎？
來來來~可愛的喵喵教你最厲害的方法



讚 留言 分享

杜彥樺和其他 544 人

人氣留言

378次分享

數位行銷

➤ 精準行銷提升簽帳及卡量

- 運用Google聯播網、Yahoo等數位頻道行銷
- FB粉絲團活動、Line官方帳號ON AIR
- 蒐集顧客回饋以建構社群資料庫
- 依大數據即時監控成效，調整廣宣配置



數位行銷降低廣宣成本

經營社群媒體提高討論度

數位投放提高聲量帶進新訪客

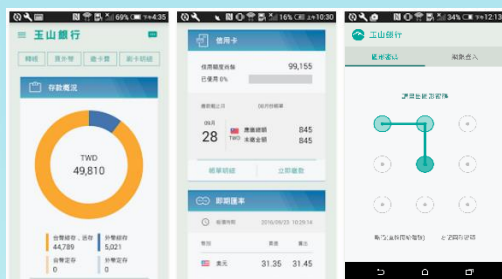
服務模式改變

- 提供網路銀行、行動銀行滿足顧客各項需求
- 服務24小時無休、自主性更強、互動性更高
- 銀行業務一次購足與不只是銀行業務的跨界整合



玉山行動銀行APP

金融服務隨您轉動！

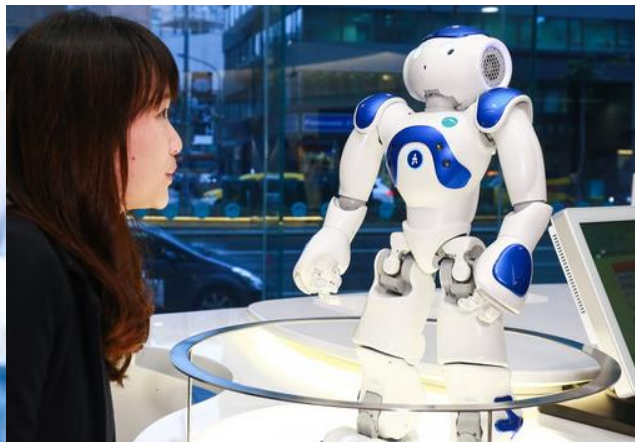


掌握消費趨勢 運用新科技與異業結合



用卡消費趨勢

- 線上交易成長快速
- 消費型態虛實滲透
- 新興支付蓬勃發展



AI與客戶服務結合

- 快速學習 精進互動內容
- 預先判讀 精準掌握問題
- 產品推薦 把握行銷契機



新科技應用

- 優化消費體驗
- 提高互動黏著

行動支付起飛



政府態度支持

- 政府推動電子支付
5年倍增計畫
- 行動支付法令開放

台灣行動支付未普及 李瑞倉:拚五年內倍增

2016-12-02 林昶熙 行動支付 / 藍寶書



匯流新聞網記者/林昶熙綜合報導

日報精選 | 中國時報 | 工商時報 | 旺報

力挺行動支付5年倍增計畫 NCC喊話 4G覆蓋率 年底逾98%

2016年08月25日 04:10 林昶熙 / 台北報導

點閱 **2528**

2/10 | 我要評比 ★★★★★

分享至Facebook 分享至Google+ 分享至Twitter 分享至Weibo

配合政府推動行動支付5年倍增計畫，NCC昨（24）日要求五家電信公司加速4G網路建設，NCC副主委兼發言人翁柏宗表示，4G網路覆蓋率年底將全面超過98%。

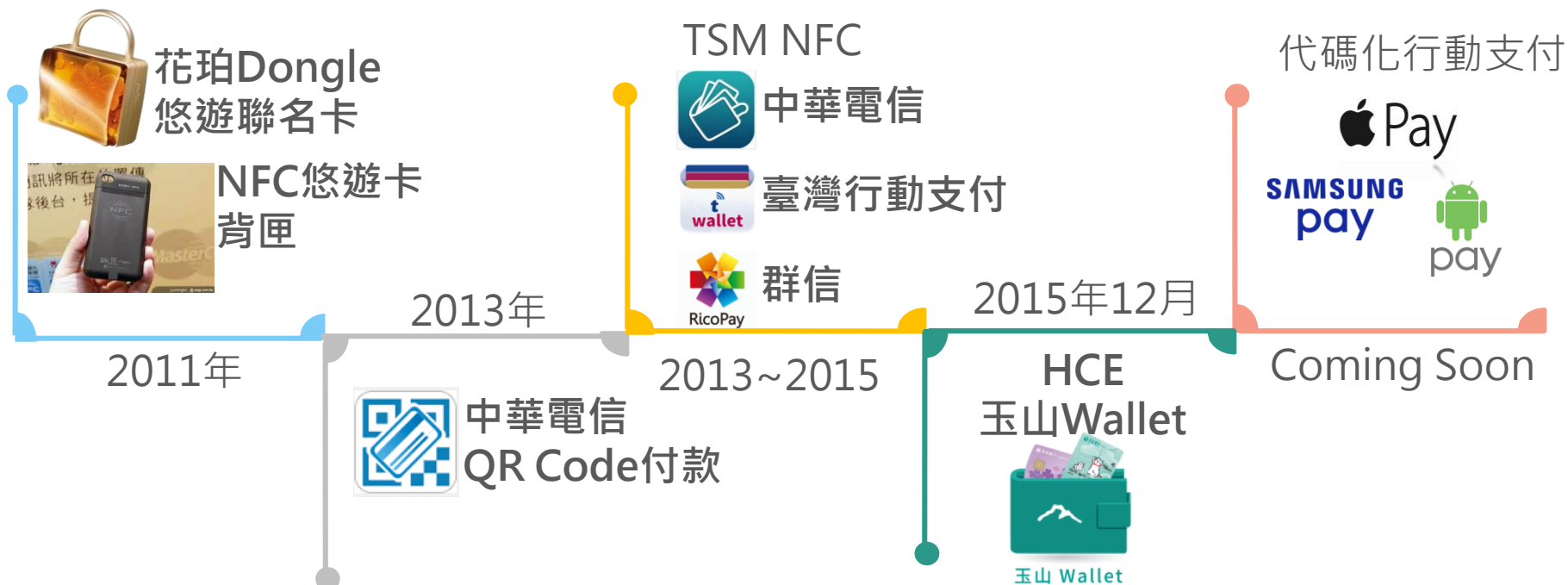


商店支付方式多元

- 刷卡機
- 感應NFC
- 條碼
- 第三方支付
- Card link



玉山行動支付發展歷程



支付功能

- 臺灣首張HCE手機信用卡，結合交易安全與使用便利
- 整合掃碼支付功能，解決iOS陣營顧客無法進入行動支付領域

非支付功能


- 結合信用卡紅利點數與電子票券，提供O2O使用場景，連結虛實通路

玉山Wallet 手機就是信用卡



一機在手 數位錢包帶著走

國際行動支付比較

支付品牌	玉山 Wallet 	Apple Pay 	Android Pay 	SAMSUNG Pay 
支援機種	Android 4.4以上 支援NFC之手機	iPhone6、 iPhone6 + 以上	Android 4.4以上 支援NFC之手機	S7、Note5以上
安全元件	HCE	內建SE	HCE	內建SE、HCE
交易型態	近端感應式交易 掃碼支付	近端感應式交易 遠端in-App	近端感應式交易 遠端in-App	近端感應式交易 遠端in-App
感應方式	NFC	NFC	NFC	NFC,MST
無卡提款 (國家)	無	可(香港、美國)	可(美國)	可(韓國)
優勢	唯一支援NFC感應交易及掃碼交易，整合會員卡及票券功能	品牌力量加持；整合票卡功能	整合會員卡功能與Google自身的服務，提升使用者體驗	MST技術可應用於非感應式店家；因應市場特性調整SAMSUNG Pay內容

敬祝

招財 納福

Smile 每一天



智慧財產權聲明

本資料各項內容之各項權利及智慧財產權（包括但不限於著作權、專利權、商標權等）均屬玉山商業銀行股份有限公司（以下簡稱「玉山銀行」）所有。除非獲得玉山銀行事前書面同意外，均不得擅自以任何形式複製、重製、修改、發行、上傳、張貼、傳送、散佈、公開傳播、販售或其他非法使用本資料。除非有明確表示，本資料之提供並無明示或暗示授權貴方任何著作權、專利權、商標權、商業機密或任何其他智慧財產權。

Intellectual Property Rights

The rights and the intellectual property rights (including but not limited to the copyrights, patents and trademarks, and etc.) of the Material belongs to E.SUN Commercial Bank, Ltd. (hereinafter referred to as "E.SUN"). Any copy, reproduction, modification, upload, post, distribution, transmission, sale or illegal usage of the Material in any way shall be strictly prohibited without the prior written permission of E.SUN. Except as expressly provided herein, E.SUN does not, in providing this Material, grant any express or implied right to you under any patents, copyrights, trademarks, trade secret or any other intellectual property rights.