

新聞稿

供即時發佈

## 台新銀行獲得 2017 年度亞洲銀行家臺灣獎項計劃“臺灣最佳客戶關係管理”大獎

- 台新銀行以客戶為中心的戰略幫助銀行更好處理與客戶的關係
- 台新銀行客戶標識數據庫有助於更有效地滿足了客戶的需求，提高了客戶滿意度
- 該銀行是首家在台灣推出 Repool 項目的銀行

2017 年 9 月 12 日，台北 - 在台北威斯汀酒店舉行的 2017 亞洲銀行家臺灣獎項計畫活動中，台新銀行獲得 2017 年度亞洲銀行家“臺灣最佳客戶關係管理”大獎。

### 台新銀行以客戶為中心的戰略幫助銀行更好處理與客戶的關係

台新銀行堅定不移貫徹以客戶為中心的決策，使經營業績大幅增長。銀行的財富管理費用收入年均增長率為 17%，營業利潤增長 10%。台新銀行私人銀行客戶的資產管理規模也增長了 10%，表明以客戶為中心的業務戰略取得了成功。

### 台新銀行客戶標籤數據庫有助於更有效地滿足了客戶的需求，提高了客戶滿意度

客戶標籤數據庫有助於根據客戶的不同特徵（例如客戶的行為、渠道偏好等等）對客戶進行分類。系統會識別客戶的生活區域，通過生活區域的設施為客戶提供服務，展示了銀行為滿足客戶需求而做出的努力。因此，台新銀行成功地實現了 90% 以上的客護滿意率，在客護標籤數據庫推出後的兩個月客戶接觸率成功達到 92% 的。

### 該銀行是首家在台灣推出 Repool 項目的銀行

台新銀行是首家為客戶推出 Repool 項目的銀行，根據客戶的生活區域進行系統分析，為客戶提供更好的服務。當客戶改變他們的生活區域時，在得到客戶的同意後，銀行會主動給客戶配置新生活區域的財富顧問，從而提高服務質量和客戶滿意度。此外，台新銀行擁有了壹支擁有經驗的財富顧問和產品專家團隊。他們在大數據和分析領域擁有豐富的專業知識和經驗，能夠為客護提供專屬他們的建議。

亞洲銀行家臺灣獎項計劃是臺灣目前最嚴格的金融服務行業年度獎項計劃。本次評審工作由亞洲銀行家評審團隊嚴格地按照多角度且指標透明的平衡記分卡進行評選。最終的評選結果，由眾多知名研究學者、行業顧問和業界領袖組成的亞洲銀行家專業評審團隊綜合評定得出。

## 關於亞洲銀行家

亞洲銀行家是亞太地區最具權威的金融服務業戰略諮詢機構。公司總部設立在新加坡，在馬來西亞、香港、北京、馬尼拉和迪拜設有辦事處，在倫敦、紐約、印度和舊金山設有代表處。亞洲銀行家的商業運營，圍繞著出版、諮詢、會議這三條核心業務線展開。具體信息請訪問亞洲銀行家網站 [www.theasianbanker.com](http://www.theasianbanker.com)

## 獲取更多資訊，請聯系：

Moira Zhan 詹秋萍女士  
電話：（86）10 5869 4670  
[mzhan@theasianbanker.com](mailto:mzhan@theasianbanker.com)