



2020年11月20日

恒生於全新轉型的馬鞍山新港城中心分行引入未來分行服務概念

本著以客為本的宗旨結合創新科技與人性化體驗

為客戶提供全面銀行服務及個人化理財策劃

恒生銀行客戶由11月23日起可在馬鞍山新港城中心分行一享未來分行的服務概念。翻新後的新港城中心分行經過重新設計，糅合了創新科技元素及優化服務模型，充分配合銀行4.0年代迅速發展的金融服務所需。此項新猷乃恒生秉承「以客為本」的發展策略，配合客戶對銀行服務不斷轉變的需求，以及持續提升切合未來發展的無縫、高效和個人化金融服務體驗。

新港城中心分行內的創新元素以客戶體驗為主軸，除了數碼科技的便利外，亦為客戶提供財富管理團隊面對面的個人化專業服務。在設計上，新港城中心分行採用柔和的燈光及具暖意效果的木質裝飾。該行最引人入勝之處為配備大型數碼互動幕牆，提供多元化的實時市場和金融資訊，以及銀行優惠資料。如客戶欲多了解個別指定服務的詳情，他們可通過與幕牆的互動而取得二維碼，以便透過手機查看更多相關資訊。這種獨特的場景設計旨在進一步拉近恒生與客戶之間的關係。而這個大型數碼互動幕牆乃恒生與香港科技園公司內一間創科公司合作的成果。

新港城中心分行內其他的創新數碼服務包括：

- 櫃位手機取票服務 (eTicketing)：客戶在抵達新港城中心分行前可透過恒生個人流動理財服務應用程式取票，輪候櫃位及其他銀行服務，減省於分行內輪候時間，以享受更大的便捷。應用程式將顯示取得的票號及當時正在服務的票號。若客戶登記手提電話號碼，更能收取手機短訊，提示其輪候情況；

續...



恒生於全新轉型的馬鞍山新港城中心分行引入未來分行服務概念 / 第 2 頁

- 網上預約開戶 (eAppointment for Account Opening) : 客戶如欲親臨恒生分行開立新戶口，可使用網上預約開戶服務，在到訪分行前進行網上預約，節省在分行的等候時間；
- Digital Bar 及數碼大使：客戶可使用 Digital Bar 配備的平板電腦登入恒生個人 e-Banking，而分行的數碼大使 (數碼及銀行服務經理) 亦為客戶提供數碼銀行服務支援；
- 平板電腦：銀行業務經理均已配置平板電腦，可更有效率地協助客戶處理部分銀行服務，包括申請提款卡及戶口查詢等。

恒生銀行分行網絡業務主管袁妙齡表示：「恒生植根香港，多年來均以滿足客戶不斷轉變的需求為工作重點。龐大的分行網絡是我們多元化服務渠道的重要一環，亦是我們提供『以客為本』優質服務的核心。透過我們的數碼創新能力，未來分行服務概念將可加深我們與客戶之間的互動，同時提升銀行服務以滿足客戶的個人化需求。我們將繼續充分利用科技，以把握財富管理團隊的專業知識及銀行數碼服務之間的協同效應，從而提供優質的客戶服務體驗。」

隨著銀行服務因金融科技發展而不斷變化，恒生將繼續投資於科技，讓客戶隨時隨地能更有效率和更方便地享用個性化及多樣化的銀行服務。

此外，銀行將於指定分行添上生動並且充滿社區情懷的插畫。這些插畫各具社區獨特個性，同時展現出恒生在過去 80 多年來與社區攜手並進、共同成長的旅程。

- 完 -



恒生於全新轉型的馬鞍山新港城中心分行引入未來分行服務概念 / 第 3 頁

圖片說明

圖片一

恒生銀行於全新轉型的馬鞍山新港城中心分行引入未來分行服務概念，糅合了創新科技元素及優化服務模型。圖為恒生銀行分行網絡業務主管袁妙齡（左二）及分行內的數碼大使（數碼及銀行服務經理）。





恒生於全新轉型的馬鞍山新港城中心分行引入未來分行服務概念 / 第 4 頁

圖片二

恒生銀行分行網絡業務主管袁妙齡（右二）分享馬鞍山新港城中心分行內的創新元素。分行的設計以客戶體驗為主軸，除了數碼科技的便利外，亦為客戶提供財富管理團隊面對面的個人化專業服務。





恒生於全新轉型的馬鞍山新港城中心分行引入未來分行服務概念 / 第 5 頁

圖片三

馬鞍山新港城中心分行配備大型數碼互動幕牆，提供多元化的實時市場和金融資訊，以及銀行優惠資料。如客戶欲多了解個別指定服務的詳情，他們可通過與幕牆互動而取得二維碼，以便透過手機查看更多相關資訊。





恒生於全新轉型的馬鞍山新港城中心分行引入未來分行服務概念 / 第 6 頁

圖片四

恒生策「畫」· 傳情活動為指定分行添上生動並且充滿社區情懷的插畫。這些插畫各具社區獨特個性，同時展現出恒生在過去 80 多年與社區攜手並進、共同成長的旅程。圖為恒生銀行分行網絡業務主管袁妙齡。





恒生於全新轉型的馬鞍山新港城中心分行引入未來分行服務概念 / 第 7 頁

圖片五

全新轉型的馬鞍山新港城中心分行，結合創新科技與人性化體驗，為客戶提供全面銀行服務及個人化理財策劃。





恒生於全新轉型的馬鞍山新港城中心分行引入未來分行服務概念 / 第 8 頁

關於恒生銀行

恒生銀行於 1933 年創立，我們設有超過 290 個服務網點，為個人及商業客戶提供理財服務。該行於澳門及新加坡設有分行，以及於台北設有代表處。

於 2007 年 5 月成立之全資附屬公司恒生銀行(中國)有限公司，總部設於上海浦東，並在北京、廣州、深圳及天津等超過十個主要城市設有網點。

於 2020 年 6 月 30 日，該行之集團總資產為港幣 17,320 億元，而 2020 年上半年之股東應得溢利為港幣 91.43 億元。恒生銀行為全球最大金融服務機構之一的滙豐集團之主要成員。有關恒生銀行其他資料，請瀏覽該行網頁 www.hangseng.com。