

## 光大新鴻基客戶體驗調查名列前茅 領導財富管理行業 針對不同投資者分層 度身訂造個人化客戶體驗

香港，2021年4月28日 – 光大新鴻基有限公司（「光大新鴻基」或「公司」）公佈，在一項零售投資者的客戶體驗調查中，公司以整體客戶體驗表現均高於包括零售銀行在內的財富管理同業的平均水平，於本港的財富管理行業中名列前茅（「Strong Performer」）。在此基礎上，公司將開展「客戶體驗發展策略」，繼續針對不同投資者分層的不同投資習性及偏好，提供切合他們個別需要的產品及服務，以進一步滿足不同投資者分層的多種需要。

作為專注投資逾 50 年的財富管理機構，光大新鴻基不斷提升端對端客戶旅程的體驗，於去年 10 月至 11 月委託國際研究諮詢機構 Forrester Consulting 利用 Customer Experience Index™ 框架，向數千位零售投資者就其於各大主要零售銀行及證券商的客戶體驗進行網上問卷調查，以更全面深入、多維度地了解不同客戶群於不同階段的財富管理需求和期望。結果顯示光大新鴻基在香港財富管理領域的客戶體驗表現，名列前茅。調查主要發現：

### ▲ 客戶體驗表現名列前茅 領先各大主要零售銀行及證券商

光大新鴻基以整體客戶體驗表現均高於同業平均水平的超卓表現，於包括零售銀行及證券商在內的財富管理同業中名列前茅，領先同業。

### ▲ 線上 + 線下混合服務模式客戶最為滿意

在服務模式方面，雖然去年新冠肺炎疫情令面對面的溝通方式難以進行，促使線上模式急速普及，然而調查發現客戶給予「線上 + 線下」混合服務模式的評分最高，顯示線上的投資理財方式雖然便捷，但投資者認為客戶經理（線下）與網上服務（線上）兩者兼備的服務模式更能滿足他們的需要。

### ▲ 優質及人性化的客戶服務

在客戶生命週期中，光大新鴻基在「查詢」(Ask)及「使用」(Use)階段的得分均於同業中最高，反映公司無論在著重人性化服務的客戶經理「線下」服務模式，或投資跟進的「線上」服務模式，均表現突出，深受客戶認同。調查亦發現，客戶於「購買」(Buy)及「使用」(Use)階段樂於使用線上服務模式，尤其有關市場資訊及帳戶資料；於「探索」(Explore)及「查詢」(Ask)階段，「線上 + 線下」混合服務模式則較為普遍，其中於「查詢」(Ask)階段客戶更著重真人互動，以獲取指引及協助。

#### ▲ 高端投資者定位策略成功

在不同客戶分層中，高淨值客戶對公司的客戶體驗評分較高，反映公司的高端財富管理服務及配套，如「資富理財」服務及綜合信託及財富管理解決方案等，及客戶經理專業貼心的服務，深受客戶歡迎及認同。

#### ▲ 品牌聲譽超卓、財政穩健，忠誠可靠

在品牌認受性方面，光大新鴻基整體評分較同業平均為高，當中以超卓的品牌聲譽、雄厚的財政實力和忠誠可靠，廣為投資者熟悉及認同。

光大新鴻基副行政總裁戴耀權表示：「我們重視客戶的體驗，在每一個客戶接觸點均力求盡善盡美。這次調查為我們的『客戶體驗發展策略』提供一個重要的參考基礎，通過提升不同渠道的客戶體驗，我們致力為不同投資者分層的客戶提供更高效、便捷、智能化的優質金融服務。著眼未來，在嚴謹的合規框架下，我們將繼續致力針對不同投資者分層的偏好和需要，度身訂造個人化的客戶體驗，以推動財富管理業務創造新的里程碑。」

為答謝客戶抽空提供寶貴意見，光大新鴻基已於今年二月因應問卷調查的反應，向兒童教育及復康機構「協康會」捐款，支持該會為有特殊需要的兒童及青年提供專業訓練及治療，與客戶一起行善。

- 完 -

#### **有關光大新鴻基**

光大新鴻基有限公司（「光大新鴻基」）是一家領先的財富管理機構，其五大業務範疇包括財富管理、企業融資及資本市場、機構業務、資產管理及投資管理，為香港、澳門、中國內地及英國的個人、企業及機構客戶提供金融服務。

作為光大證券股份有限公司（「光大證券」，上交所：601788，港交所：6178）的海外業務平台，光大新鴻基及其關聯公司<sup>^</sup>透過「光大新鴻基」與「光大證券」品牌及「鴻財網」和「光大新鴻基尊尚資本管理」附屬品牌經營。

以光大證券及中國光大集團為後盾，及其自 1969 年起累積的豐富金融經驗，光大新鴻基產品覆蓋全面，具備優質的環球金融服務，並獲穆迪 Baa3 長期發行人評級及 Prime-3 短期發行人評級的金融平台。目前，光大新鴻基及其關聯公司的客戶資產總值約 1,380 億港元\*。詳情請瀏覽 [www.ebshk.com](http://www.ebshk.com)。

<sup>^</sup>指光大新鴻基有限公司、中國光大證券國際有限公司以及其各自的附屬/聯屬公司。

\*截至 2021 年 3 月 31 日

#### **新聞垂詢：**

陳婉碧	+852 3920 2511	<a href="mailto:juliana.chan@ebshk.com">juliana.chan@ebshk.com</a>
陳美琪	+852 3920 2513	<a href="mailto:maggie.chan@ebshk.com">maggie.chan@ebshk.com</a>
陳潔宜	+852 3920 1863	<a href="mailto:kit.chan@ebshk.com">kit.chan@ebshk.com</a>