

光大新鴻基客户体验调查名列前茅 领导财富管理行业 针对不同投资者分层 度身订造个人化客户体验

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”）公布，在一项零售投资者的客户体验调查中，公司以整体客户体验表现均高于包括零售银行在内的财富管理同业的平均水平，于本港的财富管理行业中名列前茅（“Strong Performer”）。在此基础上，公司将开展“客户体验发展策略”，继续针对不同投资者分层的不同投资习性及偏好，提供切合他们个别需要的产品及服务，以进一步满足不同投资者分层的各种需要。

作为专注投资逾 50 年的财富管理机构，光大新鴻基不断提升端对端客户旅程的体验，于去年 10 月至 11 月委托国际研究咨询机构 Forrester Consulting 利用 Customer Experience Index™ 框架，向数千位零售投资者就其于各大主要零售银行及证券商的客户体验进行网上问卷调查，以更全面深入、多维度地了解不同客户群于不同阶段的财富管理需求和期望。结果显示光大新鴻基在香港财富管理领域的客户体验表现，名列前茅。调查主要发现：

▲ 客户体验表现名列前茅 领先各大主要零售银行及证券商

光大新鴻基以整体客户体验表现均高于同业平均水平的超卓表现，于包括零售银行及证券商在内的财富管理同业中名列前茅，领先同业。

▲ 在线 + 线下混合服务模式客户最为满意

在服务模式方面，虽然去年新冠肺炎疫情令面对面的沟通方式难以进行，促使在线模式急速普及，然而调查发现客户给予“在线 + 线下”混合服务模式的评分最高，显示在线的投资理财方式虽然便捷，但投资者认为客户经理(线下)与网上服务(在线)两者兼备的服务模式更能满足他们的需要。

▲ 优质及人性化的客户服务

在客户生命周期中，光大新鴻基在“查询”(Ask)及“使用”(Use)阶段的得分均于同业中最高，反映公司无论在着重人性化服务的客户经理“线下”服务模式，或投资跟进的“在线”服务模式，均表现突出，深受客户认同。调查亦发现，客户于“购买”(Buy)及“使用”(Use)阶段乐于使用在线服务模式，尤其有关市场信息及帐户数据；于“探索”(Explore)及“查询”(Ask)阶段，“在线 + 线下”混合服务模式则较为普遍，其中于“查询”(Ask)阶段客户更着重真人互动，以获取指引及协助。

▲ 高端投资者定位策略成功

在不同客户分层中，高净值客户对公司的客户体验评分较高，反映公司的高端财富管理服务和配套，如“资富理财”服务及综合信托及财富管理解决方案等，及客户经理专业贴心的服务，深受客户欢迎及认同。

▲ 品牌声誉超卓、财政稳健，忠诚可靠

在品牌认受性方面，光大新鸿基整体评分较同业平均为高，当中以超卓的品牌声誉、雄厚的财政实力和忠诚可靠，广为投资者熟悉及认同。

光大新鸿基副行政总裁戴耀权表示：“我们重视客户的体验，在每一个客户接触点均力求尽善尽美。这次调查为我们的‘客户体验发展策略’提供一个重要的参考基础，通过提升不同渠道的客户体验，我们致力为不同投资者分层的客户提供更高效、便捷、智能化的优质金融服务。着眼未来，在严谨的合规框架下，我们将继续致力针对不同投资者分层的偏好和需要，度身订造个人化的客户体验，以推动财富管理业务创造新的里程碑。”

为答谢客户抽空提供宝贵意见，光大新鸿基已于今年二月因应问卷调查的反应，向儿童教育及复康机构“协康会”捐款，支持该会为有特殊需要的儿童及青年提供专业训练及治疗，与客户一起行善。

- 完 -

有关光大新鸿基

光大新鸿基有限公司（“光大新鸿基”）是一家领先的财富管理机构，其五大业务范畴包括财富管理、企业融资及资本市场、机构业务、资产管理及投资管理，为香港、澳门、中国内地及英国的个人、企业及机构客户提供金融服务。

作为光大证券股份有限公司（“光大证券”，上交所：601788，港交所：6178）的海外业务平台，光大新鸿基及其关联公司[^]透过“光大新鸿基”与“光大证券”品牌及“鸿财网”和“光大新鸿基尊尚资本管理”附属品牌经营。

以光大证券及中国光大集团为后盾，及其自 1969 年起累积的丰富金融经验，光大新鸿基产品覆盖全面，具备优质的环球金融服务，并获穆迪 Baa3 长期发行人评级及 Prime-3 短期发行人评级的金融平台。目前，光大新鸿基及其关联公司的客户资产总值约 1,380 亿港元*。详情请浏览 www.ebshk.com。

[^]指光大新鸿基有限公司、中国光大证券国际有限公司以及其各自的附属/联属公司。

*截至 2021 年 3 月 31 日

新闻垂询：

陈婉碧	+852 3920 2511	juliana.chan@ebshk.com
陈美琪	+852 3920 2513	maggie.chan@ebshk.com
陈洁宜	+852 3920 1863	kit.chan@ebshk.com