



## 星展銀行在印度首創「純數位化銀行(Mobile-only Bank)」開啟銀行業掌上時代

### 結合全球最大生物識別系統 Aadhaar 推出人工智慧虛擬助手 開拓銀行業務新領域

台北(2016年4月26日) - 亞洲領先、新加坡最大的銀行星展銀行今日宣布在印度首創「純數位化銀行(Mobile-only Bank)」——Digibank。Digibank是一項革命性創新，整合了生物識別系統和人工智慧等先進技術，為客戶提供顛覆性的銀行體驗。

擺脫傳統銀行業務需填寫繁雜表格的冗長過程，Digibank完全無紙化，客戶無需簽名確認，也不必前往分行辦理手續。客戶只需在任何一個星展銀行合作的據點就可完成開戶，省時省力。目前，在印度已有500多家咖啡廳可以提供開戶服務。需要強調的是，整個過程完全無紙化，客戶只需持Aadhaar卡便能進行審核。Aadhaar卡採用生物識別技術辨認客戶，目前已有超過10億的印度客戶擁有Aadhaar卡，是當今全球最普及的生物身份識別系統。

其他革命性功能包括：

- **「人工智慧虛擬助手」提供客戶每天24小時無休的不間斷客服。**無論何時何地、何種需求，Digibank的客戶都可以與「人工智慧虛擬助手」進行溝通、諮詢問題或直接辦理銀行業務。用戶可以隨時詢問「人工智慧虛擬助手」，“我的帳戶還有多少錢”、“我想查看歷史交易記錄”、“請支付給Amit 100盧比”等問題。「人工智慧虛擬助手」不僅可以理解人類的自然語言，並具備自學能力，因此擁有與客戶即時溝通的性能。迄今，「人工智慧虛擬助手」已經可以回答一萬種以上的客戶詢問，並且仍在不斷進步學習當中。這種感覺就彷彿身邊隨時有個有問必答的銀行職員，為客戶提供各種服務，省去了與銀行客服洽詢的麻煩。

星展銀行能夠利用此項人工智慧技術，提供一站式的銀行服務，最主要由於星展銀行與美國Fintech公司Kasisto的合作。Kasisto是從SRI國際公司旗下獨立的一家企業，而SRI就是Siri技術的創始者。在亞洲，星展銀行是在人工智慧溝通技術領域與Kasisto進行合作的唯一一家銀行。

- **智能、直覺式的預算優化工具，幫助客戶聰明理財。**作為預算優化工具，Digibank能幫客戶做好預算控管、紀錄花費明細並分析購買趨勢。該功能相當強大，能夠充分地根據客戶的行為喜好來合成數據，並供相關建議。該工具可以透過分析客戶的消費習慣，提供各種市場優惠訊息。譬如，將餐廳優惠券提供給美食家，將咖啡抵用券提供



給咖啡愛好者。在研究消費習慣的同時，還可以提醒客戶是否過度消費。相反地，如果客戶偏好存錢，Digibank還會提供最佳的理財建議。

- **Digibank的安全性是採用內在動態安全系統，比OTP更安全。**資訊的安全性往往是客戶最大的顧慮，為了讓客戶安心使用，Digibank採用了內在安全系統。有別於一般使用OTP的安全保障模式，也就是通過簡訊收到一則一次性驗證碼（OTP），然後輸入驗證碼登入系統，Digibank通過嵌入式動態驗證碼，使客戶無需再等待簡訊，同時也增強了登入系統的安全性。

此外，Digibank為客戶提供的不僅是便捷無憂的銀行服務，且相對於實體銀行，Digibank節約了成本，為客戶創造了更大的價值：

- 客戶的第一筆盧比存款可享有7%的利息，為市場上最高利率之一。
- 客戶可在印度境內20萬家以上的ATM享有不限次數的免手續費取款服務。
- 無最低帳戶餘額要求。
- 客戶將配有一張與帳戶連接的轉帳卡(Debit Card)，能在所有支援VISA卡的商家，進行任何線上或線下交易，並可在海外使用。

星展集團執行總裁高博德表示，印度的銀行業正處在變革的關鍵。星展銀行始終致力於打造未來的銀行，並以此為己任，因此我們非常高興能夠在印度推出革命性的「純數位化銀行 - Digibank」。Digibank為客戶創造了顛覆性的銀行體驗，更重要的是，由於Digibank的高效能和低成本，使得我們可以為客戶創造更大的價值。

星展銀行印度區總經理 Surojit Shome指出，星展銀行是在印度擁有最多據點的新加坡銀行，這象徵了我們對印度市場長期的承諾與信心。多年來，我們成功發展並擴大了企業銀行和中小企業銀行業務，未來我們將積極拓展消費金融業務市場。我們相信，在擁有10億Aadhaar卡和2億智慧型手機的印度市場，Digibank具有空前的發展潛力。

Infosys創始人之一，印度唯一身份識別管理局前任主席Nandan Nilekani說，我非常高興星展銀行在印度推出Digibank。我們正將迎向銀行業的「掌上時代」-無紙化、無親訪、無現金的交易模式將全面改變銀行業。我相信使用了Aadhaar的Digibank正代表著這種未來銀行的模式。



印度板球傳奇運動員Sachin Tendulkar 表示，現代人生活節奏越來越快，時間越來越寶貴。Digibank帶來的便利，將使客戶節省原本花在辦理銀行業務上的時間，進而能夠更好地享受生活。星展銀行一直以安全、值得信賴著稱，因此它能成為客戶首選的銀行夥伴。

星展銀行作為銀行業的創新先鋒早已廣為人知。星展銀行最近被《亞洲銀行家》雜誌譽為「亞太區最佳零售銀行」。在零售銀行國際頒獎大會上，星展連續四年獲得「亞洲年度先鋒獎」、「亞洲卓越網上銀行」等獎項。此外，星展自2009年至今，連續七年榮獲《全球金融》評選為「亞洲最安全銀行」。

-完-

### 關於星展銀行

星展集團是亞洲最大的金融服務集團之一，擁有超過 280 間分行，業務遍及 18 個市場。總部設於新加坡並於當地上市的星展集團，積極開拓亞洲三大成長區域，即大中華、東南亞和南亞地區。星展集團資本充裕，所取得的 AA-和 Aa1 信貸等級在亞太地區為銀行業最高評級。星展集團在亞洲的領導地位屢獲肯定，曾獲金融時報集團旗下刊物《銀行家》(The Banker) 評選為「亞洲最佳銀行」，以及《全球金融雜誌》評選為「亞太區最佳銀行」；此外，星展集團於 2009 至 2015 年連續七年榮獲《全球金融雜誌》(Global Finance) 評選為亞洲最安全的銀行。

星展集團在亞洲提供包括消費金融、中小企業及企業金融的全方位金融服務。生於亞洲、長於亞洲，星展集團洞悉在亞洲這個充滿活力的市場經營業務的秘訣。星展集團立志成為亞洲的首選銀行，其市場洞察能力和區域聯繫，有助於推動銀行的發展。星展集團深信與客戶建立長久的夥伴關係，以及透過支持社會企業來發揮社區正面影響力，落實亞洲式銀行服務。星展同時設立新幣 5 千萬基金會來進一步落實在新加坡及亞洲地區的企業社會責任。

星展集團於亞洲擁有廣泛的業務網絡，並著重員工溝通與授權，提供員工廣闊的發展機會。星展集團來自 40 多個國籍、總計 2 萬 2 千名的員工，每一位都充滿熱忱，堅守承諾，具備積極進取的「我做得到」精神。如欲了解更多詳情，請瀏覽 [www.dbs.com](http://www.dbs.com)

### 關於星展銀行 (台灣)

星展集團於 1983 年進入台灣市場，透過持續推出多元產品與服務，擴大在台業務與客戶規模，展現深耕台灣市場的決心。在 2008 年，星展集團收購寶華銀行的良好資產，有效擴大在台營運規模，此次投資有助於星展銀行落實大中華市場的發展策略，強化星展集團在亞洲金融市場及財富管理業務的領導地位。

星展集團在台子行 - 星展銀行 (台灣) 於 2012 年 1 月 1 日正式營運，具體展現星展集團對台灣這塊市場的長期承諾。在此同時，星展銀行 (台灣) 榮獲惠譽信評和穆迪投資者服務公司授予在台金融機構之高度信用評等。星



帶動亞洲思維

星展銀行  DBS

展銀行 ( 台灣 ) 將會在此穩健基礎上，提供在地且即時的金融服務，協助客戶掌握商機。欲知更多訊息，請上 [www.dbs.com.tw](http://www.dbs.com.tw) 網站。