

2023年3月20日

**中銀香港榮膺《亞洲銀行家》
「香港區最佳零售銀行」及「最佳大數據與分析應用」兩項大獎**

中國銀行(香港)(「中銀香港」)榮獲《亞洲銀行家》頒發「卓越零售金融服務大獎 2023」中的「香港區最佳零售銀行」及「最佳大數據與分析應用」殊榮，充分肯定本行在零售銀行業務的杰出表現，以及使用大數據提升個人化理財服務體驗所付出的努力。

《亞洲銀行家》表示：「中銀香港在充滿挑戰的市場環境中，展現了雄厚的零售業務實力、鮮明的品牌形象，以及耳目一新的數碼化客戶體驗，並策略性地提升前線員工的服務能力。該行更創新推出如 RM Chat、VM Chat 在線客服及置業專家手機应用程序等管道，為客戶提供遙距交易、財富管理及按揭諮詢服務。該行同時擴大社交媒體管道的使用，並在分行引入數碼服務，方便在疫情期間加強客戶互動及服務。」

中銀香港個人金融及財富管理部總經理盧慧敏表示：「我們很高興中銀香港的零售銀行業務再次高踞業界榜首，這兩項大獎充分印證本行為客戶提供杰出零售銀行服務的決心，同時亦突顯我們致力利用金融科技，優化財富管理服務體驗的表現。在疫情期間，中銀香港大力開拓創新數碼金融服務和產品，使用大數據及人工智能，全方位了解和分析客戶的理財行為及習慣，從而提供更貼身和個人化的數碼理財服務，滿足其日常理財需要。隨著社會全面復常，我們會把握機遇，通過多渠道加強與本地及跨境客戶聯繫，協助他們實現財富管理目標。是次獲獎亦反映了本行在推動 ESG 發展的努力，以及在跨境和區域業務上的市場領導地位。」

《亞洲銀行家》「卓越零售金融服務大獎」是全球最嚴謹、透明度高和享譽盛名的零售金融服務獎項之一，評估企業及個人零售金融領域的領導表現。該獎項被視為亞太、中東和西非地區，甚至全球的權威性及客觀的行業指標。本年度的獎項深入評估了全球 100 多家零售金融機構的表現，自 2020 年起，獎項更綜合了涉及亞洲 11 個市場 11,000 名受訪者的 The BankQuality Consumer Survey and Ranking of Retail Banks 客戶體驗評估。

—完—