

# Banking for the Digital Generation

- By building world's most engaging bank

**TMRW by UOB**

**Kevin LAM**

MD (President Director) PT Bank UOB Indonesia (Incoming Head of TMRW Digital Group)

**Jimmy KOH**

MD, Chief Commercialization Officer (CCO) , TMRW Digital Group

**Stuart SMITH**

ED, Head of Regional Engagement Platform and User Experience Design, TMRW Digital Group

24 Aug 2020

# ASEAN is young & digitally advanced

57%

Under 35 yrs  
old [1]

66%

Owns a  
smartphone [1]

74%

Unbanked &  
underbanked [2]

Designed for young professionals and young professional families [3], **TMRW is well positioned** to engage them early and lock their lifetime value

[1] WeAreSocial 2019

[2] The future of Southeast Asia's digital financial services, Bain & Co, Google, Temasek, 2019: 400 Mn adult population in ASEAN: 26% (104 Mn) banked, 24% underbanked (96 Mn), 50% unbanked (200 Mn)

[3] Millennials are also referred to young professionals (YP), young professional families (YPF)

# We have built 2 customer value propositions to deliver

Innovation & learnings of TMRW brought back to wider UOB



Pioneer & innovation lab of digital transformation

**Digital Bank**



## Engagement.

Digitally-inclined millennials

Payments, CASA and unsecured

Unique engagement differentiators

Customer who prefers mobile only

TMRW

Innovation & best practices  
*e.g. insight cards*



**Omnichannel**



## You. Family. Business

Universal banking customers

Advisory and planning

Customers who use multiple channels

# TMRW's strategy remains intact

Vision to become world's most engaging bank for Millennials



## Where to play?

**\$10 Bn Market opportunity [1]  
to capture Millennials across  
ASEAN**

Strategic intent is to build a  
sizable consumer business  
across ASEAN organically



## How to Play?

**Built TMRW, a digital bank  
targeting the younger  
generation**

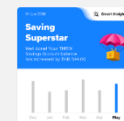
Ambition to acquire 3-5 Million  
customers over the next 5 years



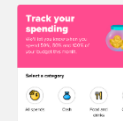
## How to Win?

**TMRW aspires be most  
simple, engaging &  
transparent bank for  
Millennials**

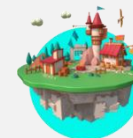
Objective to become main, or  
secondary account and grow  
along with our customers



Enhancing  
engagement



Growing  
transactions

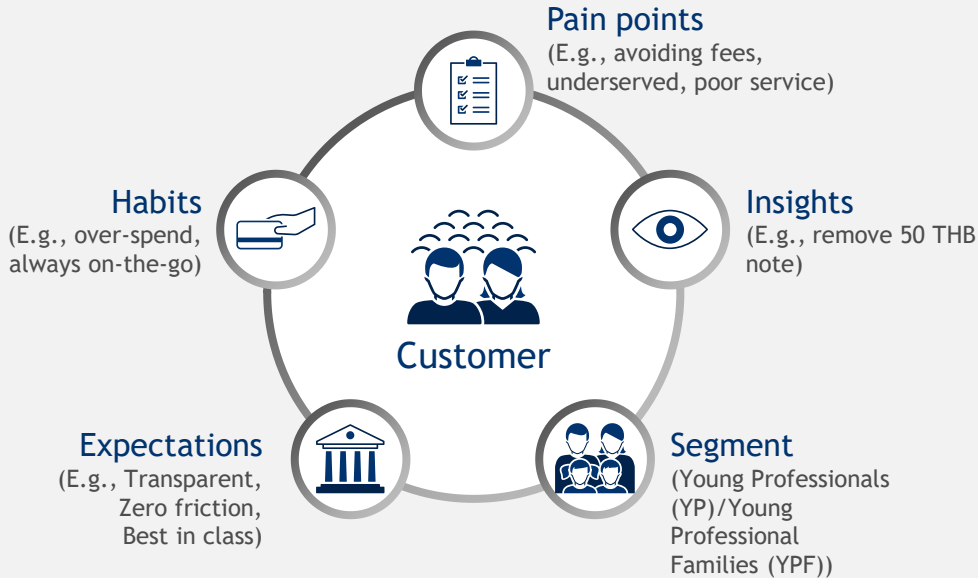


Increasing  
balances

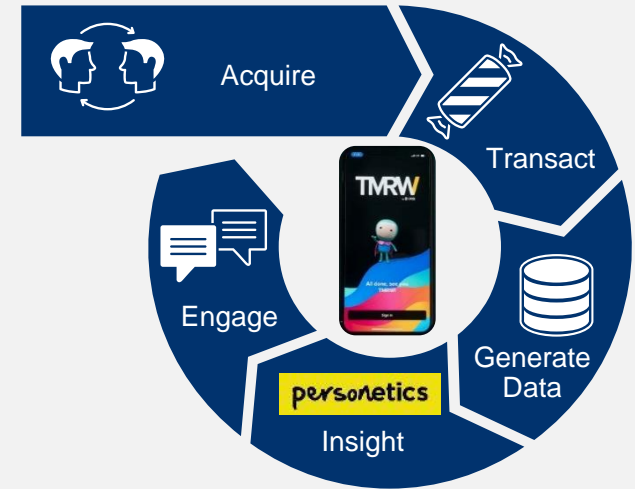
[1] US\$ 10 Bn revenue pool estimated by BCG

# How we designed TMRW for customers & business

## Customer Centricity Design



## TMRW ATGIE Business Model



# What has TMRW **achieved** since launch?



## Rapid market expansion

- Launched across **2** markets
  - ✓ Thailand in Mar 2019
  - ✓ Indonesia in Jan 2020 (soft)
- Regional core platform with local customization
- Importing learnings from Thailand to Indonesia



## Key KPIs on track

- Rapid customer growth
- Lowered acquisition cost
- A highly active customer base
- Strong advocacy with high NPS [1]



## International recognition

**18** awards won and counting...



Most Innovative Digital Bank in Asia Pacific



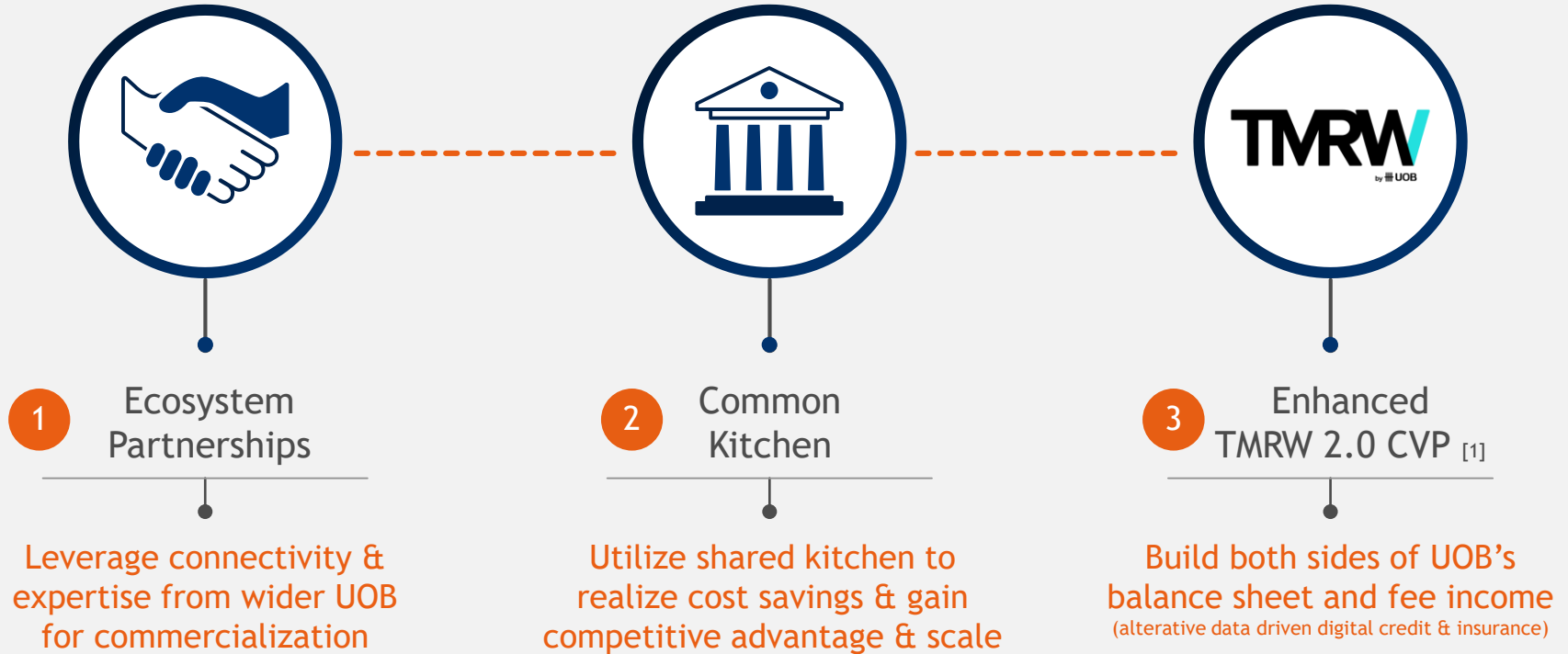
Asia's Best Bank Transformation Award



Best Digital Bank for Customer Experience

[1] NPS: net promoter score

# Introducing TMRW 2.0 Value creation/synergies as **One-Bank**



[1] CVP: customer value proposition



Six specific trends  
**reshaping**  
**the digital**  
**banking**  
industry



### Covid-19

Increased challenges  
but supports digital



### Digital Experience

Change in customer  
behavior to digital



### Regulations

Push by regulators to  
drive financial inclusion



### Competition

Profitable digi-banks focus  
on lending & ecosystem



### Payments

Payments under attack  
due to friction in system



### Fintech

Increased partnerships  
to innovate & differentiate



# TMRW stands strong during the Covid pandemic



## Digital internal operations

- Branchless acquisitions
- Work from home during pandemic
- Day to day operations undisrupted
- TMRW strategy remains unchanged



## Digital customer experience

- Growth in online spending & deposits
- Digital & remote onboarding
- Self-serve or Chabot 24/7
- Personal financial management by insights



# TMRW **Indonesia** powered by UOBI (AAA rated in-country)



Remote & fast onboarding capability (< 9 mins) allowing strong acquisition beyond Jakarta



Artificial intelligence powered real-time expense tracking\*, personal financial insights & chatbot



1<sup>st</sup> regional engagement lab in ASEAN with behavior analysis & experiment to drive transactions



Simple & engaging user experience and interface (UXUI)



Higher NPS\*\* & lower acquisition cost with lessons learnt in Thailand



Leverage ecosystem partners to scale and drive lifestyle banking

\* Feb 2020, ASEAN scan incl. TH, ID, VN, MY, SG, PH  
\*\* NPS: Net Promoter Score

TMRW Indonesia is QRIS compatible to allow consumers to pay offline merchants by scanning QR

# 90+ media coverage targeting Indonesia millennials

Online & offline: 70% reach amongst Greater Jakarta 25-39 with >8x frequency



Digital ads: Facebook, Instagram, YouTube & Search Engine Marketing  
 > 5 Mn consumers & 18 Mn impressions within 2 weeks

**TMRW MAU CASHBACK APA? BEBAS PILIH SENDIRI**

Pakai **Kartu Kredit TMRW** bisa pilih 3 kategori favorit buat dapat **Cashback Ekstra**

**Daftar Sekarang**

Dapatkan saldo GoPay hingga **450rb**

T&K berlaku. Info: [www.tmrwbyuob.com](https://www.tmrwbyuob.com) UOB terdaftar dan diawasi oleh OJK.

Instagram post from @tmrwindonesia sponsored. Caption: "tmrwindonesia TMRW is here! Waktunya ubah cara banking kamu jadi lebih mudah dengan TMRW!"

Instagram post from @tmrwindonesia sponsored. Caption: "Udah saatnya ubah cara hidup sesuai cara kita buat ngikuti setiap perubahan yang ada."

Instagram post from @tmrwindonesia sponsored. Caption: "Yuk kita ubah cara kerja sesuai cara kita biar gak ketegangan."

Instagram ad for TMRW app. Text: "NABUNG DI CITY OF TMRW **SESERU MAIN GAME** **Daftar Sekarang** Dapatkan Saldo GoPay hingga **450rb**"

Instagram ad for TMRW app. Text: "Cukup 19 menit untuk buka rekening TMRW! Download TMRW sekarang, isi data diri, verifikasi via video call, dan ...See More" **Daftar Sekarang** Dapatkan Saldo GoPay hingga **450rb**

Ad - [www.tmrwbyuob.com/tmrw/uob](https://www.tmrwbyuob.com/tmrw/uob)

**TMRW by UOB - Untuk Kelola Keuangan Pribadi**

Selalu selangkah lebih maju dengan TMRW. Download sekarang dan dapatkan saldo GoPay 450rb. TMRW bantu catat pemasukan dan pengeluarannya agar kamu bisa atur uang lebih baik lagi. Bunga 4% Fleksibel Limit.

[Kartu Kredit TMRW](#)

[Nabung Dan Main Game](#)

[Daftar Rekening Online](#)

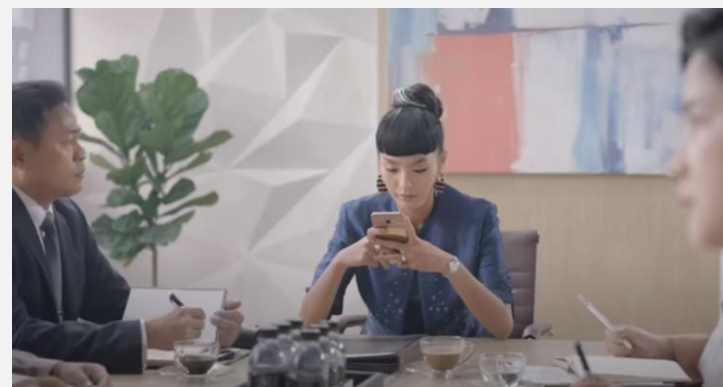
Screenshot of the TMRW app interface. Text: "Rp. 1.000.000 Level 2" **GAK USAH CAPEK NGANTRI BUKA REKENING CUKUP DARI APLIKASI** **Daftar Sekarang** Dapatkan Saldo GoPay hingga **450rb**

yang bakal bikin nabung jadi lebih seru.

# 90+ media coverage targeting Indonesia millennials

Online & offline: 70% reach amongst Greater Jakarta 25-39 with >8x frequency

Thematic films with Indonesian insights: Make the Change





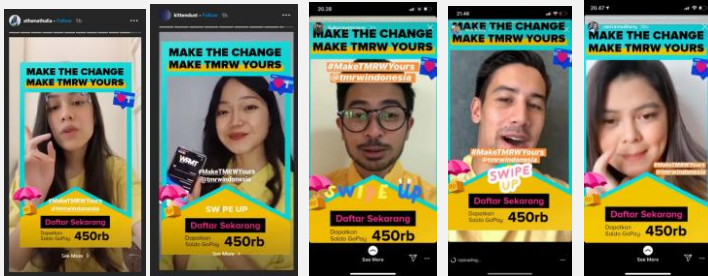
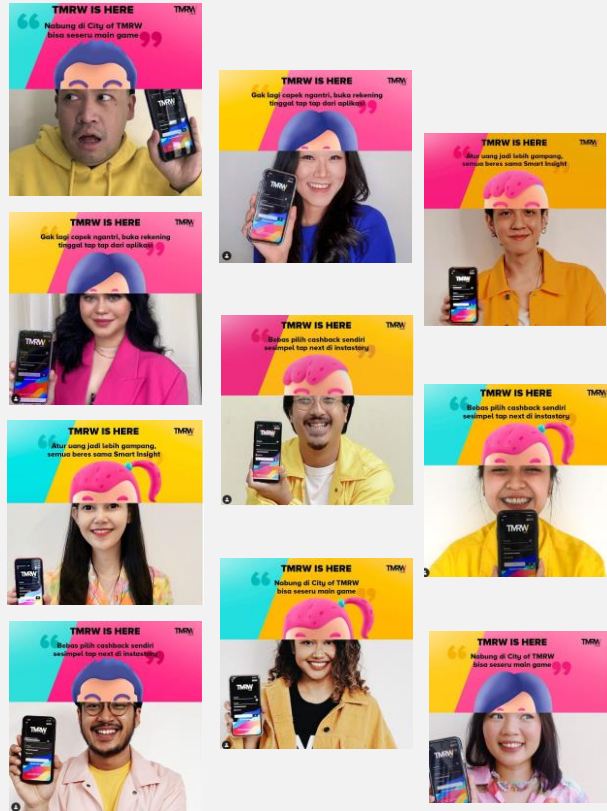
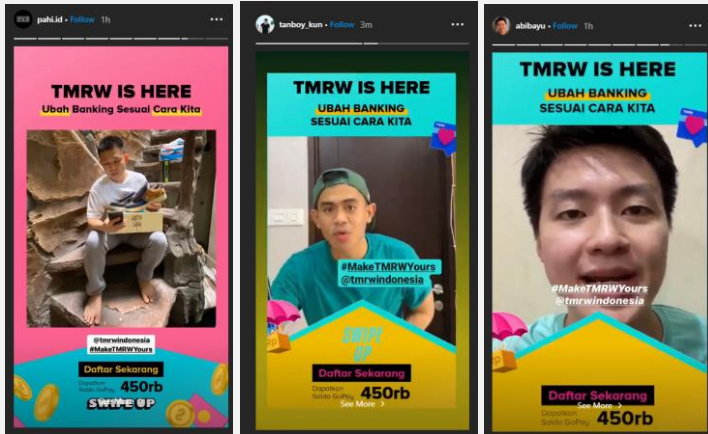
# 90+ media coverage targeting Indonesia millennials

Online & offline: 70% reach amongst Greater Jakarta 25-39 with >8x frequency



7+ influencers announced TMRW is here

10 exclusive ambassadors sharing how TMRW helped them



# 90+ media coverage targeting Indonesia millennials

## Online & offline: 70% reach amongst Greater Jakarta 25-39 with >8x frequency



50+ news articles spreading across...

### Print media

**Sasar Milenial, UOB Luncurkan Bank Digital "TMRW"**

JAKARTA (P) Bank UOB Indonesia meluncurkan TMRW bank digital yang menargetkan milenial profesional yang berpenghasilan lebih dari Rp 25 juta. TMRW adalah bank digital pertama dan satu-satunya yang dibuat secara digital pertama di ASEAN, pertama kali diumumkan di Thailand pada 16 Januari.

Direktur Utama UOB Indonesia Kevin Lam mengatakan, Indonesia adalah Thailand yang merupakan bank digital UOB, TMRW sebagai bagian dari strategi UOB Group untuk meningkatkan bisnis melalui bank digital di ASEAN.

Indonesia merupakan pasar pasar yang amat penting bagi bank digital. Di masa ini, milenial semakin memiliki preferensi digital. Perilaku milenial yang lebih terbuka dengan teknologi dengan menggunakan smartphone dan internet. Dengan demikian, bank digital akan lebih mudah diterima oleh milenial.

Bank digital ini akan menawarkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial. "Kita siap memantapkan diri di kelas di kalangan milenial generasi kami dan kami akan terus meningkatkan layanan kami dengan menghadirkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial."

Bank digital ini akan menawarkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial. "Kita siap memantapkan diri di kelas di kalangan milenial generasi kami dan kami akan terus meningkatkan layanan kami dengan menghadirkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial."

**UOB MELUNCURKAN TMRW Bidik Milenials Generasi Digital Indonesia**

UOB Indonesia mengumumkan, meluncurkan bank digital TMRW, pertama kali diumumkan di Thailand pada 16 Januari yang merupakan bank digital pertama dan satu-satunya yang dibuat secara digital pertama di ASEAN, pertama kali diumumkan di Thailand pada 16 Januari.

Bank digital ini akan menawarkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial. "Kita siap memantapkan diri di kelas di kalangan milenial generasi kami dan kami akan terus meningkatkan layanan kami dengan menghadirkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial."

Bank digital ini akan menawarkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial. "Kita siap memantapkan diri di kelas di kalangan milenial generasi kami dan kami akan terus meningkatkan layanan kami dengan menghadirkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial."

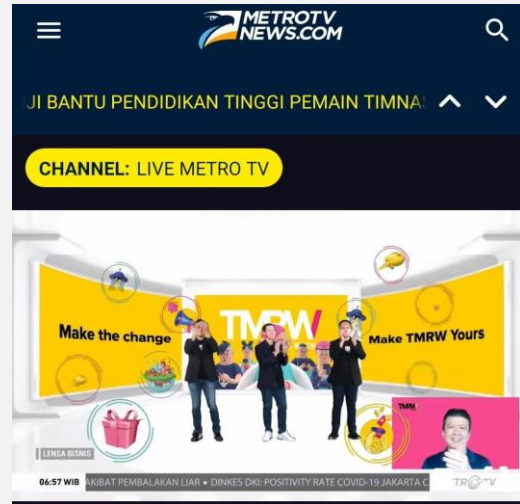
**UOB Meluncurkan TMRW Bank Digital**

Direktur Utama UOB Bank UOB Indonesia Kevin Lam mengatakan, Indonesia adalah Thailand yang merupakan bank digital UOB, TMRW sebagai bagian dari strategi UOB Group untuk meningkatkan bisnis melalui bank digital di ASEAN.

Indonesia merupakan pasar pasar yang amat penting bagi bank digital. Di masa ini, milenial semakin memiliki preferensi digital. Perilaku milenial yang lebih terbuka dengan teknologi dengan menggunakan smartphone dan internet. Dengan demikian, bank digital akan lebih mudah diterima oleh milenial.

Bank digital ini akan menawarkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial. "Kita siap memantapkan diri di kelas di kalangan milenial generasi kami dan kami akan terus meningkatkan layanan kami dengan menghadirkan pengalaman perbankan digital yang inovatif, dengan fitur dan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan milenial."

### TV



### Digital media

- [Republika](#)
- [Bisnis.com](#)
- [Infobanknews](#)
- [Suara.com](#)
- [Pointsgeek](#)
- [Unbox.id](#)
- [The Economics](#)
- [Dailysocial.id](#)
- [Kumparan](#)
- [Business Times Sg](#)
- [Liputan 6](#)
- [Indonews](#)
- [Kontan](#)
- [The Straits Times](#)
- [Crowdfund Insider](#)
- [Warta Kota](#)
- [Finews Asia](#)
- [Tempo](#)
- [Cosmopolitan](#)
- [Nova](#)
- [Berita Jatim](#)
- [Investor Daily](#)

# 90+ media coverage targeting Indonesia millennials

Online & offline: 70% reach amongst Greater Jakarta 25-39 with >8x frequency

Offline at **central locations with high traffic**





# TMRW's ambition in the next 5 years

**3-5M**

Customers

**>60**

NPS



3~5 countries

**35%**

CIR





# Banking for the Digital Generation

**TMRW**  
by  UOB