

以客户为中心 建行信用卡打造智慧服务

建设银行信用卡客户服务始终从客户需求出发,不断开拓创新,智慧服务、普惠金融发展之路卓有成效。建行通过加大电子渠道分流、流程再造优化和差异化服务策略研究,应用创新工具,减少人工业务需求,提升客户体验,在持续的创新开拓中以优异的服务赢得了客户的认可,客户满意度位列同业第一,并先后获得“全国青年文明号”、“中国银行业协会价值贡献奖”、“VISA 最优秀高端客户服务奖”、“万事达最佳客户体验奖”、“中国银联客户服务协作奖”、“中国最佳客户联络中心”、“消费者维权先进集体称号”等多项大奖。

洞悉“真”诉求优化服务

理解客户痛点,方能升华满意度。建设银行信用卡坚持构建以“满意度驱动因素”及“关键业务环节”为维度的满意度评价体系,在客服人员人工记录客户建议的方式之外,重点打造线上线下满意度调研平台,全方位倾听客户心声。通过海量数据,“对症下药”深入分析痛点,精准优化人力配置。

偏好移动端的客户进入“龙卡信用卡”微信号“我有话说”满意度调研微平台,可以参与对信用卡的评价,也可在“说说我喜欢”栏目录入个人喜好,享受定制化营销信息推送,还可以在“龙卡社区”与志同道合的卡友们聊聊用户体验。2017年上半年,建设银行信用卡通过线上多渠道收集客户调研样本近2万件。此外,在线下,通过面对面专题访谈的形式,建行信用卡先后开展了汽车商户满意度、信用卡安全保险意向、新版手机银行信用卡频道、新产品预测、

高端卡客户使用需求等专题调研,为重点产品及服务策略部署提供了有力支持。

完善“轻”渠道普惠大众

从最初的400信用卡人工热线到自助语音服务和短信客服,再到时下热门的手机银行和微信银行,建设银行密切关注新兴服务模式,紧跟市场创新步伐,依托新一代系统建设加快推进智慧服务创新。目前,建设银行已经在信用卡全生命周期实现了基本业务功能的全渠道、全方位、个性化覆盖,信用卡申请及邮寄进度查询、激活开通、找优惠、查账、还款、调额、办分期、修改资料、挂失补卡……“以指代步”的便捷服务让客户无需奔波,不必排队,24小时随想随办为客户带来了极大的便利。小i智能机器人通过整理客户服务各类接触点的上百万不同案例,持续学习改进,“智能回答”更加精准,目前,小i机器人已布局到微信、网银、短信、手机银行等自助渠道,为客户随时随地提供服务支持,智慧服务深得人心。如今,每年通过移动互联网渠道智慧化、自动化处理的服务需求已突破7亿人次。

传递“微”资讯惠及万民

“龙卡信用卡”微信公众号自2014年开通运营以来,始终以客户需求为导向,积极创新视频演绎、动画解说、语音播报、投票、漫画等呈现方式,是建行信用卡品牌推广、客户关怀、知识普及、渠道引导、产品活动营销的重要平台。截至2017年8月,“龙卡信用卡”微信公众号粉丝数已突破920万,在“人民网舆情监测室-银行信用卡

微信传播力排行榜”中,“龙卡信用卡”微信订阅号在所有银行信用卡类订阅号中排名第一。

用卡安全是客户的首要关注点,也是建设银行信用卡为客户用卡“保驾护航”的重中之重。“龙卡信用卡”微信号针对相关内容精心组织宣传,提升消费者权益保护意识,发布了“密码输错,卡片被锁?这个新功能你不得不知”、“关于个人征信你可能不知道的那些事儿”等数篇安全提示引导文章,百余篇阅读量达到10万多。

利用微信渠道互动性强的优势,建设银行在微信平台相继策划开展了“迎60周年行庆,‘我爱龙卡信用卡’微故事60积分回馈分享”、“快乐账单,为你买单”、“下载使用手机银行,赢取10亿代金券”等多样化的营销传播活动,邀请客户分享龙卡故事,绑定微信银行,使用手机银行,吸引参与活动人次超过2400万。截至目前,信用卡手机银行渗透率达68.42%,微信银行绑定率达26.44%。

“龙卡信用卡”持续优化微信后台功能、关键词库、粉丝身份标签功能,实现精准化、个性化推荐话题和内容,减少了客户繁琐筛选推文的过程,满足了客户差异化兴趣需求。目前,“龙卡信用卡”已为超过10万名粉丝设置了个性化标签,可触发关键词已超过300个,菜单、关键词互动量超过6300万次,让图文并茂的信用卡信息更精准直观地传递给不同客户群体。

运用“大”数据主动服务

“尊敬的客户,您尾号XX的龙卡信用卡当前可用额度为XX元,如需申请提升临时额度,请编辑短信‘调额’发送至95533……”这是

建设银行信用卡中心为有调额潜在需求的客户提供的智慧服务,当系统通过多方面信息综合判断客户有提额需求时,即会自动发送短信。建设银行信用卡类似的主动服务还有很多,利用每天与客户的海量交互数据,建设银行依托大数据挖掘技术,加大客户行为特征分析,建立了高倾向来电预测、潜在提额需求等多种预测模型,与差异化服务策略相结合,用于系统改造和业务流程优化。在悄然无声中,客户用卡更便捷了,用卡信息获取更及时精准了,客户越来越不再依赖服务热线解决问题了。

伴随“小”人物成长奋斗

如今,伴随着互联网成长起来的80后、90后“剁手党”已经逐渐占据了信用卡客户群体的“半壁江山”。建设银行从年轻人视角出发,积极关注年轻群体的重点需求,伴随年轻人共同成长。

“这家店刷建行信用卡可以享受优惠,小伙伴们都去好几回了。可是现在还没办卡,怎么办?”建设银行以互联网技术和大数据为核心,推进网络发卡渠道建设,推出了“e秒办卡”的极速办卡服务。优质客户通过建设银行网银、手机银行可即时申办虚拟信用卡并立即使用,满足客户“即申即用”的需求,并且虚拟卡上还具备“开关功能”,随用随开,用完即关。网点的智慧柜员机则为习惯在网点办业务的客户申请办卡提供了方便。客户的申请信息可以通过电子化实时传送,提升审批出卡的效率,在保证客户用卡安全的同时,极大满足了客户的“互联网速度”情怀。(荀建轩)

月光族的“致富”之路

周小姐是一名应届毕业生,在大学时期受到所学专业的影响,她从一开始就瞄准理财方式来赚取收益。然而,周小姐平时花钱总是大手大脚,虽然说有理财的意识,但是却很难存下理财的本金。周小姐成为了月光族中的一员。而她脑中的理财想法却一刻也没熄灭,希望专业的理财师能给予她一些帮助。

理财师了解到她的情况后,提出了改进办法:

理财师认为,周小姐应该清楚自己资金的去向。从即日起就制作一个收入支出表,每日记录自己的开支,通过长时间的记录,总结出自己哪些钱该花,哪些钱可以省,哪些钱不用花。并希望周小姐能通过基金定投的方式进行强制储蓄,增加存款。

根据了解,发现周小姐所学专业应该是与金融相关的,并且周小姐尝试过进入股市,而且还小有盈利。但是,周小姐却只在股市中呆了两个月不到就出局了,这在理财中也是一个禁忌。

现在的理财产品,除了货币基金等能随时存取,其余大多都有一个期限,短则1个月,长则两三年,都需要时间才能见到收益。所以理财师建议周小姐,可以逐渐尝试一些长期的理财产品,若是通过不间断存款,资金能达到较大的数额,可以试试稳利精选组合,期限有1年、2年,收益也可观。

周小姐需要给自己制定一个合理的理财计划,树立理财目标,根据自己的需求选择合适的投资理财方式。虽然周小姐现在还年轻,但时间仍旧是很宝贵的,制定个合理的理财规划十分有必要。

保险对于年轻人来说仍旧是一件不可忽视的投资,现在很多年轻人其实是处于一种亚健康的状态,若是发生一些不可控的意外,保险还能帮助分担一些经济压力。建议周小姐除了公司购置的基本五险,还可以购买一些商业险,如重疾险、寿险等。

理财并非一蹴而就,天上不会掉馅饼,也不要跟风投资,选择最合适自己的,并避免三天打鱼,两天晒网的问题,耐心等待收益的到账。

(张茹)

工行连续六年获评中国最佳贵金属零售银行

近日,《欧洲货币》杂志揭晓2016年度“中国最佳贵金属零售银行”评选结果,中国工商银行凭借在贵金属业务领域的优异经营业绩和卓越服务能力,再次脱颖而出,成为国内首家连续六年获此殊荣的商业银行。

据工商银行贵金属业务部相关负责人介绍,2016年以来,受国际经济金融形势和地缘政治等因素影响,黄金价格呈现波动行情。对此,工商银行依托业内领先的专业贵金属业务团队,紧紧围绕“服务实体经济”和“满足市场需求”这两个中心,主动调整业务结构,提升产品创新和服务能力,较好地满足了个人、企业、机构客户的贵金属消费、避险、投融资和资产管理等需要,业务保持了平稳健康发展态势。2016年,工商银行贵金属交易额折合人民币超过1.69万亿元,交易量跃升至15.6万吨,客户数量超过3200万户,位居国内同业领先水平。

《欧洲货币》杂志总部位于英国伦敦,在国际金融界具有较高的知名度和权威性,其所评选的各类专业奖项在业内具有较高的知名度和影响力。(龚轩)

中信银行 做中老年人的贴心银行

——中信银行发布“月月息”产品

近日,中信银行推出一款主要针对中老年客户的理财产品“月月息”,这是继幸福年华卡之后,中信银行继续强化中老年市场的又一次创新。该款产品针对中老年人生活场景的变化,力图有针对性地解决中老年人在理财生活中的困惑,更好地平衡投资中高收益与资金安全的关系,以及长周期定期储蓄与短周期日常生活支出的矛盾。利用好“月月息”产品,中老年客户既可以在保障资金安全的前提下,获得比较理想的资金回报,也能有足够的流动资金,就好像每个月多拿了一份工资,茶米油盐酱醋茶的开支都不再是问题。

直击中老年人的理财偏好与痛点

伴随中国经济的发展,越来越多的中老年人在退休前后,已经积累了一笔可观的收入,这笔收入如何打理,几乎是每一位中老年人的痛点。绝大多数中老年人的理财观念偏于保守型,《关于老年人的理财浅析》报告显示,购买理财产品最关注的因素里,除“收益”(占34%)外,“本金安全”(占27%)依然是他们最关注的因素。对于他

们来说,积蓄下来的财富,是未来生活的保障。在这种情况下,定期存款是他们最好的选择。另一方面,中老年人子女渐渐长大成人,家庭、工作对他们的束缚越来越小,中老年人有了更多的时间和精力,去安排自己感兴趣的生活,旅游、摄影爱好等等。这些兴趣爱好,大都需要一定的资金支持,但中老年人经济收入大幅增长的空间,却已经不大。如何在有闲、有钱的情况下,享受自己的生活,是很多中老年人的现实痛点。

中信银行“月月息”产品,正是为了应对中老年人的这一痛点推出。

四大优势放飞中老年人自由生活

据中信银行零售银行部相关负责人介绍,月月息产品实质为按月付息的个人大额存单,产品存续期间,银行按月根据约定利率向客户给付利息,产品到期后给付产品本金。这样的安排,让客户能够提前享受到通常情况下三年后(以三年期定存为例)才能享受到的收益。如果客户购买3年期产品50万元,36个月中每月均可收取

1562元利息,除支付家庭水、电、燃气、宽带等日常费用外,还可获得一部分零花钱。月月息产品有四大特点:首先是保本保息高收益,根据中国人民银行下发的《大额存单管理暂行办法》,大额存单纳入存款保险保障范围,3年期产品收益3.75%,较同期定存基准利率上浮36%,在收益先享的情况下,产品实际年化利率近4%;其次,“月月息”产品收益每月都可以得到,客户不用等到3年后才能一次性享受收益;第三,月月息产品支持提前结清,如有急用可全额提前支取;第四,持有月月息产品一个月(含),同时购买10万元理财产品(含保险),客户即可获赠拉杆箱、净化器、电烤箱等大礼一份。

中信银行相关负责人表示,自2017年10月28日起,客户可通过中信银行网点柜台及个人网上银行渠道购买月月息产品;自2017年11月18日起,中信银行手机银行及智慧柜台都可以购买月月息产品。

由于“月月息”产品贴近中老年人实际生活需要,月月分享的收益又可以解决日常生活开销,或积攒下来完成旅游等心愿,

听说了中信银行要推出的“月月享”的中老年客户,都表示非常喜欢这款产品。一位大妈总结说:“这不就相当于每月银行又给发了一份‘工资’嘛!”

全方位打造中老年服务体系

作为最早关注老年客群的银行,2011年中信银行发行了首张中老年客户专属借记卡“幸福年华卡”,为客户精选专属的收益稳健的投资理财产品,提供各类健康增值权益,不断完善敬老爱老服务体系,已累计为1000万中老年客户提供了贴心服务。除此之外,中信银行举办的中老年特色活动“广场舞大赛”也一直深受客户喜爱,2013年至今,中信银行已连续举办五届广场舞大赛,得到客户及市场的肯定。中信银行表示,未来将坚持举办深受中老年客户喜爱的活动,创新优化中老年理财产品,深化中老客户服务体系,如旅游、社区健康、信托养老等,紧跟时代变化,积极响应客户需求,做客户最喜欢最信赖最贴心的银行。

(周莉)



江西银行 JIANGXI BANK

品鉴生活 财富人生

江西银行财富卡(即普通储蓄卡)

- ★免除手机银行、网上银行、ATM跨行转账手续费
- ★免除ATM跨行取现手续费
- ★免除年费、工本费、账户管理费、短信提醒费
- ★白金、钻石卡尊享机场贵宾厅服务

96266 客服热线

电话: 15216120491 (雷经理)



讲文明·树新风 公益广告

文明餐桌

从我做起

谁知盘中餐 粒粒皆辛苦

中共九江市委宣传部、市文明办、九江日报 宣