

# 顺势互联网金融 中信银行“异度支付”新军突起

近日,继推出“摇一摇”转账支付、POS网贷及NFC近场支付后,中信银行整合了网上支付、移动支付、跨境支付等业务,在业内创新推出“异度支付”品牌。在品牌发布会上,中信银行与众多主流商户签署二维码支付合作协议,包括零售业巨头苏宁云商集团、红星美凯龙、三胞集团、北京首都商集团、厦门航空、深圳海王集团、广州金逸影视传媒等。



## 山东中行 夺得省政府政风行风 民主评议金融类第一名

近日,山东省政府纠风办公布2012年度全省民主评议结果,中国银行山东省分行荣获金融类(银行、保险行业)评议第一名。这一成绩是该行近年来致力于提高服务水平,提升客户服务体验的又一突出成果。

民主评议政风行风活动是省人民政府纠风办把脉民意,服务民生的一项重要举措。此次评议活动是省纠风办采用第三方电话抽样调查方式,面向行业服务对象和各层面社会公众展开的随机调查,从办事效率、服务态度科学设计调查内容,依托科技支撑,通过电子计票、网上直评、短信平台调查等手段最终得出的评议结果。山东中行在这次评选活动中荣登金融类第一是该行综合服务能力持续提升的又一力证,也是该行近年来致力于提高服务水平,提升客户服务体验的又一突出成果。

近年来,山东中行从整合服务流程、注重服务细节、妥善处理客户投诉等方面综合发力,向着省内“最具竞争力”银行稳步迈进。该行坚持把“擦亮百年窗口,提供卓越服务”作为目标,构建服务提升长效机制,通过健全服务承诺制、首问负责制、流程标准制等制度,在全行打造了高效的“全行为客户服务”的服务链条,并提出了“硬件设备达标、服务礼仪达标、业务能手率达标”等导向型目标,使山东中行在服务提升的道路上越走越坚实。

为全面提升客户服务体验,近年来,山东中行积极在服务细节上下功夫,通过开展“细节深加工”活动,实施“服务细节100项工程”,引导员工以客户身份进行“业务体验”等活动提升服务细节和客户感受。此外,该行采取设置意见箱、服务评价器、问卷调查、电话回访等方式,广泛征求客户意见建议,定期整理研究分析,不断完善服务。

在升级服务水准的同时,该行在处理客户投诉、提升客户满意度方面下足了功夫。从强化投诉处理的“联系人制度、工作联系制度、时限处理制度、档案管理制度、统计分析制度”等环节入手,重新修订投诉处理流程,对处理时效、客户满意度提出了明确要求,通过一系列措施妥善处理客户投诉,有效提升了客户满意度。2012年,青岛地区大型国有银行共发生重大恶性投诉70起,该行只有2起。全年收到客户表扬信、表扬电话3000余件。

## 凭借客户体验抢占金融业务网络化制高点

当前,金融业务网络化已成为网银业务的大趋势,金融业务网络化包括公司网银、个人网银、移动银行、电子银行、ATM机及POS机等。传统意义上,这些业务对银行来说是以防守为主,但对于中信银行来说,却是不折不扣的进攻方向和发力点,尤其是在网络业务金融化的支付、网络贷款及理财的三个核心方面,中信银行始终围绕“客户体验”大做文

章,积极探索商业银行新的金融服务方式。

支付方面,中信银行此次在业内独家推出了“异度支付”品牌,二维码支付作为异度支付的重点产品,将有效地解决了线上线下的融合,使支付不再受物理网点和PC终端的限制,随时随地完成支付操作,为客户带来了快速、便捷的经验。这不仅改变了人们生活中传统的线下消费模式,将线下购物与

线上付款有机结合,更是一个全新生活形态的实践。其实在2012年,中信银行在支付领域就频频出招,例如与中国银联共同推进手机近场支付,研发推动“空中发卡”创新模式;在业内首推摇一摇转账支付功能,给消费者带来全新的支付体验等等。

此外,中信银行在2013年4月份推出了网上金融商城,通过金融商城的线上销售与线下实体柜面的结合,

在成本优化的同时,为消费者提供方便、快捷、更加周到、细致的服务。中信银行金融商城不是简单地将银行网点、业务搬到网上,而是打破传统的网银模式,基于领先的互联网信息技术,按照电商的模式重新打造的开架式互动营销金融服务平台。据了解,中信银行金融商城产品阵列采用开架式,游客可以直接浏览、产品搜索,多维度定位、产品、比对等。

## “异度支付”开启无卡支付新时代

“减少现金、普及网络、推广无卡支付,客户的消费行为和支付行为正在发生变化”。中信银行行长朱小表示:“目前中国的经济驱动力已经发生变化,在未来的发展中,消费将成为经济主流,消费金融必然成为银行业务的新热点。客户可以通过银行的“概念货币”实现支付,客户可能并未看到银行的身影,但却享受着银

行无处不在的服务,这就是网络概念下消费金融服务的最高境界。”

作为移动支付产品,“异度支付”的安全性也备受关注。据介绍,中信银行二维码支付功能安全性较高,使用时免去了输入卡号的麻烦,但须使用密码支付。消费者使用中信银行二维码完成支付后,中信银行会向消费者发送支付完成的动态二维码

凭证。动态二维码技术作为中信银行自有专利,在整个二维码支付项目中起到重要作用,通过该技术可解决二维码作为支付凭证的安全问题。同时,为控制风险,中信银行控制每张银行卡的日支付限额,针对个别客户可提高或降低限额。

中信银行相关负责人表示,“异度”一词,源自cyberspace(异度空间)的中

文翻译。“异度支付”除了体现银行科技力量的强大,更是传递一种服务理念,即在无界的时间和无限的空间中,通过现实与虚拟的多种方式,为中信银行客户提供“0”距离的贴心服务。中信“异度支付”的核心价值是实现了三个分离,即购物行为和支付行为的分离;支付行为和结算方式;支付行为和支付工具。

齐鲁晚报·今日青岛

# 青岛财金

精选每周财经资讯,网罗专家独到见解,  
帮助市民、客户创造价值。

新闻热线: 0532-89772345 订报热线: 0532-68872822

广告热线: 0532-68872800 13176870071