唯“快”不破 交行信用卡引领网络办卡“新速度”

当你走进一家最爱的咖啡店，发现用信用卡积分可以免费换咖啡；路过电影院，发现正在热映的影片刷信用卡买一送一；星期五去超市购物，发现用信用卡可以返 5%刷卡金……信用卡的优惠活动越来越多，但当你想要办一张合适的信用卡，却有可能在经历了核身、审批、邮寄等一系列过程的等待后，申卡时的热情和期待已经被消磨殆尽。

如何让持卡人在最初接触品牌时的办卡环节就拥有良好的用户体验，从而喜爱这个品牌甚至乐于向身边朋友推荐？这是很多银行都在苦心思索的问题。比如，为了解除客户奔波之苦，有的银行可以网上提交预约申请，再由业务人员上门办理，但需沟通好合适的时间和地点，并耐心等待业务人员提交申请表进行审核和发卡。

交通银行信用卡在充分考虑客户真实需求后，以打造最佳“用户体验”为宗旨，用“做到极致”的思维方式毅然突破原有运营模式、改造系统及工作流程，于 2013 年率先推出“最快当天即可领卡”的网络发卡服务，客户不仅可以 24 小时通过网络随时随地申请交通银行信用卡，最快 5 分钟即可知道批核结果，并且最快当天即可收到信用卡。该模式一经推出，就被有亲身体

验的持卡人称为“逆天的速度”，在业界引起轰动，并引发其他银行的关注和陆续跟进。

而在这些良好口碑的背后，则是交通银行信用卡把方便的最佳“用户体验”放在第一位的发展思路和为此所付出的巨大变革和努力。

把打造“方便的用户体验”放在第一位

之前对不少用户来说，要拥有一张信用卡，需要先经历名目繁多、程序复杂的申请表填写，在向银行提交申请后需耐心地等待批核，因申请渠道不同，审批周期一般在 1 周左右；通过后就等待制卡和邮寄，视用户邮寄地址的远近，一般也需 1 周左右。

交通银行信用卡在确定发展网络发卡业务后，就确立了以打造“方便的用户体验”为核心目标，在保障客户信息安全并防范风险的前提下，以“快速、简单、人性化”为切入点，从申请渠道、资料填写、信用审核、制卡生产到卡片邮寄，缩短各个环节时间来提高时效，让用户在办卡过程就获得良好的“初体验”，自发增加对交通银行信用卡品牌的黏度。而交通银行信用卡也最终创造了“最快 5 分钟能得到批核结果，最快当天即可领卡”的行业速度。

因为“用户体验”是一个动态过程，并不能一蹴而就后就坐享其成，交通银行信用卡并未停下不断完善和优化网络办卡体验

的脚步。比如，在电脑端的申请页面上根据客户反馈数据不断作出改进，缩短完成路径、简化操作步骤、优化使用界面、语言文字更加易懂易读等，在 2014 年初主推的“交通银行信用卡”移动服务平台上，还根据用户的手机使用习惯重新设计了一套手机申请系统和流程，以此来满足手机客户申请的需求，真正做到“随时、随地、随处”都能方便申请。

“牵一发而动全身” 全面改造办卡流程和机制

很多通过网络办卡拥有了交通银行信用卡的客户，都会上网发微博表示惊叹，以其中一位客户为代表：“早上刚填了申请，下午就拿到卡了！交行信用卡，你这是要逆天啊！”而在为客户创造如此方便的办卡体验背后，不仅需要有过硬的技术支撑、强大的资源支持，更需要有全面改革原有经营机制和业务流程的决心和执行力。

比如，客户提交申请后，“审核”是比较关键的一环，按批次审核是行业内惯用的工作流程，这往往也是信用卡申请周期耗时较长的原因之一。交通银行则打破惯例，把每一份申请都当做一个批次来办理；同时，还和卡片制作商以及邮局紧密合作，提升卡片制作和邮寄时效，甚至采用 EMS 免费寄送给客户，使客户从“完成网上申请、银行审批受理、卡商制作卡片到最后邮局寄送”之间形成无缝对接，实现“当日领卡”的超速度。

为了配合整体流程顺畅，交通银行信用卡还大幅调整了人员

排班和工作流程，并借助业内先进的强大数据库和反欺诈系统，可在收到客户申请时采用多方数据来进行交叉对比，更快捷、更精准地对申请人进行审核，这些都是把繁琐复杂的后台程序处理留给了自己，只把方便快捷的办卡体验呈现给客户。

经过一年多的成功运营及坚持不懈的流程优化，交通银行信用卡网络办卡很“方便”的口碑已在客户之间口耳相传，而为了奖励并鼓励客户将 “方便”和“实惠”与身边朋友分享，交通银行信用卡将从 7 月 1 日起至 9 月 30 日，推出“成功推荐六人网络办卡，即送 2000 元刷卡金”的超级大礼活动，不仅没有奖励名额的限制，之前已参加活动并获得平板电脑和空气净化器的客户还可参与。推荐办卡很方便，只要拿起手机，关注“交通银行信用卡”微信服务号，输入朋友手机号码即可进行推荐，而且还可随时通过微信服务号查询推荐进展和成功人数。更值得一提的是，不仅推荐人有丰厚回馈， 被推荐的新客户成功网络办卡也可获得 100 元刷卡金，可谓皆大欢喜。