

广发银行信用卡中心秉承“以人民为中心”、“以客户为中心”的经营服务理念，于2020年8月成立客户关怀中心，旨在打造专业的客户投诉处理团队，为各类信用卡业务提供一站式综合解决方案，切实落实消费者权益保护。据广发银行信用卡中心相关负责人介绍，客户关怀中心自成立以后，服务客户已超过10万人次。

利用技术提高效率，为超过10万个客户提供服务

疫情之下，用户投诉量大大减少，咨询和求助类内容增加，为实现有温度普惠金融的发展目标，广发银行信用卡中心将客户投诉处理部提升为客户关怀中心，重点推进个案改革，推进业务、产品、流程优化，从根本上解决问题。

广发信用卡客户关怀中心将客户群维护标签、语音机器人、声纹技术等智能技术融入整个投诉处理环节，进一步提高问题解决效率。此外，通过大数据技术的应用，构建投诉数据管理架构，增强数据自动采集能力，实现处理时效性、实时性等余维、准实时管理和监控，实现解决率和业务类型结构

据统计，广发信用卡客户关怀中心团队自2020年8月成立以后，累计服务客户超过10万户，半年用以问题解决率稳定在100%。收到客户书面表扬2779条，寄送398面锦旗，在疫情前夕采取了一系列服务改革措施，全心全意为用户打造感人的金融服务。

帮助老年人跨越“数字鸿沟”，创造优质的用户体验

广发信用卡还大力关爱老年人，进行适老化转型，帮助老年人跨越“数字鸿沟”。近日，广发信用卡在95508客服热线开通了“银发通道”。广发信用卡依托智能识别技术，可以自动识别老年客户，为其提供无需身份验证的快速人工渠道服务。无需通过语音按钮操作即可快速连接手动响应。同时，广发信用卡为客户提供多样化的身份验证方案，采用声纹识别技术结合传统的身份验证方式，敏捷应对老年客户忘记服务密码等问题，为老年客户打造便利高效的服务体验。

此外，广发银行信用卡中心还为老年人推出了多提醒、余确认、余优先的“三余”暖心服务。对于寻求人工帮助的老人，要求客服人员多提醒业务细节，余确认接受重点业务，优先响应和处理业务需求，让老年人用卡无忧

从客户关怀中心的建立到一系列老龄化措施的实施，是广发银行信用卡中心坚持以用户为中心、科技为支撑的金融，提升用户普惠金融服务体验的体现，这也是广发信用卡继续走在行业前列，获得行业 and 用户认可的关键。

