

由于法规及风险管理的需要，银行的很多业务都需要由银行的人员和客户面对面办理此前都需要持卡人亲自前往网点柜台办理，但如今随着生活节奏的加快，很多人都无法抽出时间去银行网点办理业务。所以平安银行升级了服务，退出了互联网共享模式。

银行服务再升级：

平安信用卡在业内首次推出“银行业智能抢单式移动业务平台”。客户如有业务办理需求可以在平安口袋银行APP发起预约申请，银行客户经理抢单后根据客户的预约时间、预约地点上门办理。该平台整合了证件识别、人脸识别、GPS的定位技术、大数据模型分析等。

该智能抢单式移动业务平台一方面让客户“足不出户”即可享受银行提供的优质服务，另一方面将服务需求方和服务方提供方之间快捷、低成本连接，体现了银行在互联网共享经济的应用。

平安银行信用卡中心相关负责人解释，“该业务模式运用“互联网+”、“金融科技”和“绿色金融”的服务理念，首先应用到信用卡激活业务，后续将逐步增加其他银行服务，满足客户需求，全面提升客户的体验。”

平安银行正在向智能零售银行转型

平安银行正在向智能零售银行转型，使用大数据与人工智能（AI）推动银行零售业务变革，重塑风险管理、精准营销、智能服务等领域的原有流程。通过不遗余力的投入与付出，平安信用卡智能服务平台的壮阔蓝图已经展现，将“快易好”的品牌主张体现在客户用卡服务的方方面面。

在客户咨询上，平安信用卡借助于智能语音和人机智能交互技术，用户在拨打中国平安统一客服电话95511后，只需说出“信用卡需求”，即可快速进入信用卡业务办理。截止目前，平安银行信用卡智能语音导航日均进线量15万，语音导航识别率

达90%，能让用户更快、更准确地找到服务窗口。更为智能的是，该系统会对用户历史行为进行分析，如果用户多次成功使用导航，后续可快速进入并使用简化版导航进行交互。

新颖的24小时机器人服务

除此之外，为了提升服务效率，平安信用卡中心还全力打造了24小时机器人服务专员，用户只需通过平安口袋银行APP，不仅可以与之对话，甚至还能进行个性化的互动。据悉，平安信用卡机器人已覆盖信用卡全业务，每月服务会话数达286万次，问题解决率超95%。

在客户用卡管理上，借助平安口袋银行APP，平安信用卡搭建了“一站式”服务平台，全面开启了“一键”服务的新时代。如今，用户在APP上即可体验一键办卡、一键借款、一键查询和一键还款等服务功能，以及一键申请航班延误理赔、一键呼叫道路救援、一键预约酒后代驾等增值服务。看似简单的“一键”功能，不仅是智能的体现，同时也是对平安信用卡客户服务、用户体验“快”一字的完美诠释。

当然，平安信用卡对智能服务平台的打造不会止步于此。据透露，目前，平安信用卡已经着手在APP上开发并逐步应用人脸识别、OCR等技术。在不久的将来，用户只要通过视频，即可享受“面对面”服务，实现实时核实身份和卡片的快速激活。与此同时，其一键服务还会随着时代的发展以及消费者需求的改变，进一步扩大与提升，逐渐形成独有的生态系统，让客户拥有一张信用卡，即可享受平安集团的综合金融服务。

卡宝宝认为，时代在进步，科技改变生活，未来信用卡的使用更加广泛，而平安银行也在进步，正在进一步的满足人类的需求，使持卡人能够更加方便的使用信用卡。相信将来对持卡人的管理也会更加规范。