

建行信用卡消费力推“三方共赢”业务模式

近年来伴随人们的观念变迁，消费金融开始被越来越多的人所接受，尤其是以分期付款为代表的信用卡消费金融业务凭借手续简单、方便快捷、渠道多样化等优势，日益受到客户欢迎。建设银行近三年信用卡分期付款业务交易额逐年翻番增长，其中2011年达到409亿元，实现跨越式发展；截至今年5月底，建设银行3000多万持卡人中办理过分期付款的客户累计达到318万，平均每10位客户中就有一位选择了信用卡消费金融业务。

产品线覆盖面广

为不断拓展信用卡消费金融的适用领域、满足客户全方位需求，建设银行紧抓客户消费热点及市场发展趋势，不断丰富信用卡消费金融产品内容，至今已形成包括购车、安居、商户、消费、账单、邮购、旅游、车险分期等产品的消费金融业务体系。

消费分期或账单分期产品能够最为便捷地满足客户在其信用卡额度范围内的分期需求，轻松实现分期偿还支出的理财需求。购车分期、安居分期、商户分期、车险分期等产品则能满足客户生活各领域的大额消费金融需求。针对客户家用汽车及其周边产品的消费金融需求，建设银行提供的购车分期及相关产品受到广泛青睐。目前，我国每千辆乘用车中有36辆是通过建设银行的购车分期方式出售。针对安家立业及其它领域的大额消费信贷需求，建设银行引入装修、家具、旅游、婚庆、留学等行业知名商户，通过与商户的资源互换与渠道共享，为客户提供安居分期及商户分期产品，并开展各种优惠促销活动让利客户。

受理渠道便捷多样

建设银行信用卡消费金融业务为客户提供网络、客服中心、合作商户、移动终端、网点等多种受理渠道，申请手续及流程较传统个人消费贷款业务方便快捷，这使得信用卡消费金融业务目标客群迅速扩大，基本覆盖各层次的理财需求客户。

在建设银行现有的信用卡消费金融业务受理渠道中，网络渠道以龙卡商城为平台，为客户提供优质商品分期、机票商旅预定、增值理财产品定制、联机积分兑换等全方位消费金融服务，实现在线申请、在线受理、实时审批；客服热线渠道设有分期付款服务团队，由专业人员为客户提供分期业务咨询及受理，同时提供英语、粤语等个性化服务；合作商户渠道依托合作厂商、店面及官网等渠道，让客户一站式完成购物消费及分期业务办理；移动终端渠道为习惯移动办公的客户提供了更为灵活便捷的

选择，只需动动手指，在任何地方都能轻松实现消费金融需求;依托全行营业网点、专营中心、财富中心等传统自有渠道，则能够整合全行其它优势业务，为客户提供一站式金融服务。

以账单分期业务为例，网络、手机短信、电话等多种自助渠道，为客户办理业务提供了极大便利。个人网银用户选择和信用卡频道注册用户，只要按步骤操作，即可轻松实现网络在线申请;习惯使用手机短信的客户只要使用在建行预留的手机号编辑规定的短信代码，即可进行账单分期申请;拨打400-820-0008并按语音提示操作，也可轻松完成账单分期申请。可以说，客户在任何一个受理渠道办理业务都方便快捷，且各渠道充分发挥了自身优势，相辅相成，满足了不同行为偏好的客户需求。

业务模式“三方共赢”

建设银行信用卡消费金融业务的迅速发展，很大程度上得益于在业务模式上的创新，即引入分期合作商户，形成银行、合作商户、客户三方利益共同体：银行通过向商户收取手续费让利给客户，在确保业务综合收益的同时，实现了在客户消费环节所有接触点的直接有效营销，将分期付款业务发展为获取优质新客户的重要渠道;客户不仅享受到方便快捷的消费金融服务，同时也因“零利率、低(零)手续费”的分期消费模式降低了消费信贷成本;商户则借助银行平台获得了大量客户资源，实现增量销售。三方共赢模式使得消费金融业务不再仅仅依靠银行自身推广，而是让受益的客户自愿前来办理，受益的商户愿意推介营销，实现了业务的良性发展。2012年6月1日至8月31日，建设银行联合一汽-大众奥迪、一汽马自达、北京现代等22个知名汽车品牌在全国推出“建行购车分期总动员”促销活动，分期购车最优可享0利息0手续费。本次活动覆盖全国38家分行、5000多家合作经销商，提供德系、美系、法系、日系、韩系等百余款热销车型，能够满足各地客户多样化购车分期需求。