近年来，我国银行卡产业保持着快速发展的良好势头。2010年三季度我国商业银行已经发行银行卡23亿张，其中信用卡是2.3亿张，银行卡刷卡消费得到了公众的认可，在提升居民消费中作出了积极的贡献。

在日前由中国银行业协会银行卡专业委员会主办，中国光大银行、中国民生银行协办的首届中国银行业协会银行卡专业委员会年会上，来自20多家成员单位的近百位代表齐聚厦门，以“银行卡公众服务创新举措回顾和展望”、“2011年信用卡产业发展展望”两大议题对于国内银行卡、信用卡发展进行了深入的交流和有益的探讨。

服务创新亮点多

众所周知，近年来中国银行业得到了快速的发展，中国的银行卡产业也得到快速的提升，并引起国际同业的关注。各发卡行无论在产品功能的创新以及服务手段的创新方面都在努力的探索，各发卡行在公众化服务方面亮点频现。

中国建设银行一直坚持业务和产品的创新，建设银行信用卡中心副总经理黄勇介绍建行的做法，比如关于信用卡密码的问题，本着为持卡人服务的精神，建行为客户提供了密码选择功能，就是客户自主选择信用卡的消费密码，从而为持卡人量身定制建行的产品和服务。

建行还在业内率先推出了汽车卡。在汽车卡的服务中，提供了免费的运车、洗车等一系列服务。黄勇认为，就像买可口可乐，买的不是饮料，而是一种生活方式。在生活中，购买汽车也是如此，建行就是以这样的思路为客户开发所需要的产品。

黄勇表示，目前信用卡行业正从导入期进入到产品的发展期，与此相适应，需要思考三个问题：其一，如何做到人有我优，如何在个性化的竞争中为客户营造他们需要的产品；其二，整合问题，比如信用卡的持卡人都有购车的需要，如果把这种需要个性化的特征进行描述，从需求链的上下游进行研究，这就可以提供整合的服务；其三，新技术的不断应用也将给客户提供更多的服务。

对于提升客户服务，中国光大银行信用卡中心副总经理刘鹰表示，信用卡本身是一个舶来品，如何让信用卡适应本土化，来满足客户不同的需求，从而真正落实“以客户为中心”，国内各发卡行都在不遗余力做了很多尝试和努力。比如，光大银行通过多年的经营总结和市场调研，并经过近2年的技术攻关，率先在国内推出的“一卡双账户、交易实时联动”的“阳光存贷合一卡”，为探索适合我国国情的信用卡作出了有益的尝试。

中信银行信用卡中心总裁助理张薇表示，中信银行一直不遗余力地推出新的服务，比如，今年推出的网点发卡服务，就是给客户创造一个非常便利的申请信用卡的环境。在用卡还款等方面，中信信用卡做了很多努力，率先推出了互动式的短信服务，并且推出了彩信服务等。为方便客户还款，中信信用卡推出了21种还款方式。

另外，在客户服务过程中，中信信用卡在细分市场上满足客户个性化的服务。张薇表示，从前年开始，中信信用卡在客服中心推出一项服务转营销的活动，就是通过客户来电信息的分析，捕捉客户的需求，在线及时为客户提供所需要的产品服务，在满足客户服务的同时也得到了非常好的经济效益。

“信用卡的服务要做好其实是一个长跑。”浦发银行信用卡中心副首席执行官冯菁如是说。她认为，信用卡快速发展、产品极大丰富以后，在银行的个人银行产品当中，信用卡服务已被推到风口浪尖，因为对于信用卡业务来说，总会有新的客户不断加入，因此，与客户的沟通和教育是一个长久的课题。

冯菁认为，服务可以从三方面看。首先，要从客户经营的角度来看。浦发信用卡会按照客户生命周期的管理来提供各类产品周期的服务。比如零到三个月的产品，可能是通过礼品认知浦发信用卡，三到六个月的客户，就需要培养他们用卡的习惯。在客户到一定的成熟期后，进入到九至十二个月的客户可以向其推介第二张卡，如果客户比较喜欢积分，就可以向其推介积分的服务。其次，要做好服务就要练内功。练内功就得把客户满意度的管理和客户的忠诚度的管理结合在一起。浦发建立起给客户好的体验的一整套KPI，可以根据不同的客群建立档案然后提供服务。浦发在“十二五规划”当中明确提出了建立平台的理念，从而提升浦发行的各种流程，为客户提供更好的服务。在银行卡安全防范的问题上，浦发会让客户得到安全保障。最后，公众教育非常重要，浦发推出的服务之一就是安全用卡。信用卡的客户群体已经规模很大，应该把基础的服务标准同业建立起来，从而不给一些敏感性客户有可趁之机。

平安银行信用卡事业部副总经理厉朝阳则是从保险的角度来阐述平安银行的服务。厉朝阳表示，平安信用卡针对持卡人可能出现的一些意外的情况，专门设计了产品。比如针对意外身故设计了按照持卡人每个月账单的万分之四退给持卡人，这样的效果非常好，目前每个月选择此产品的客户在很快增长。

他表示，因为持卡人的服务需求是随着生活水平的提高而提高的，需求也在不断地调整和变更。平安银行信用卡也必须顺应客户的变化，不断地研发产品的形态，将流程进行完善以及创新，不断地推向社会，体现金融服务企业价值和社会价值。

社会责任不容辞

随着国内各发卡行的发卡量、交易额的不断增长，市场逐渐进入了良性发展期。有句古话：“达则兼济天下”。那么，对于国内各发卡行来说是如何来承担和履行社会责任的呢？

中国农业银行，由于其地位的特殊性，也决定了农业银行对于“三农”支持的责任。农业银行信用卡中心副总经理陈景明表示，农业银行一直提倡一个观点，就是做一个有社会责任的大行。责任和创新都是结合在一起的，在产品创新服务方面都有农行的特点。

他介绍说，在监管部门的支持下，农行发行了惠农借记卡，卡量达到5000多万张，惠及了5000多万的农户。在惠农借记卡的基础上，农行又发行了一款惠农信用卡，在监管部门的同意下，农行此款惠农信用卡的利率有30%的优惠，还款期限可以延长到180天。目前也得到了客户的认可，同时也体现了社会责任。农行还在2008年时推出了一款环保卡，当时理念的主要是针对环保，培养持卡人环保的意识，虽然成本比较高，但是农行认为还是有必要这样做。