

6月2日，本报《信用卡外包曲线复活》专题新闻中对交通银行的报道见报后，得到了该行的高度重视，交通银行太平洋信用卡中心昆明办事处城市经理申明在与本报记者交流中表示，一直以来交通银行信用卡每一张卡片的应用及办理，均有一整套严格的销售、审核、审批和催收管控流程，业务人员经过严格统一的销售培训，统一的销售话术和统一的展业规范，每一份申请表销售前端要经过“三级审核”，即业务人员、业务主任和经理逐级审核，后台总行卡中心信审及风险部门进行严密的内外部征信核实，催收与反欺诈部门保驾护航。如发现伪造、变造、篡改等违规欺诈情况，一律严肃处理甚至辞退，昆明办事处也积极主动与昆明市公安局西山经侦支队公安局西山分局经侦大队建立银警业务合作，从重从严打击银行卡犯罪活动。交通银行信用卡业务自成立至今，从未出现过“外包”的情况，办卡业务员与采访记者在一些问题的表述和理解上存在偏差。

首先，针对“一张身份证即可办卡”的说法，申经理指出，交通银行在信用卡办理上进行了创新，具有多种办卡申请渠道，如符合青年卡或“以卡办卡”方式，客户在提供身份证明及他行已使用半年以上的信用卡证明，可不需再单独重复提供工作证明或收入证明文件，后台将会对其收入及工作的真实有效进行风险征信审查，办卡业务员与记者在一些问题的表述和理解上有偏差的原因也是由于对创新业务流程的不了解和没有实际办卡产生的。目前交行正试行“电子化发卡”业务流程，以“以卡办卡”为例：通过电子设备录入办卡人的身份证信息，通过电子系统进行身份实时核查，在持有其他银行信用卡并使用半年的情况下，不再单独提交工作证明。办卡业务员在采访中“一张身份证即可办卡”的说法正是建立在“电子办卡”具有“预审核”便捷渠道的基础上。

此外，由于时间及环境限制，为了防止办卡客户嫌麻烦的心理，业务员在与客户进行初步沟通时说的会比较简洁，但是在实际的操作过程中，却是必须要按部就班，这也是“电子办卡”这种创新手段所具有的优势，实际办卡时需要客户的各项详细资料：身份证原件、其他和证明文件、本人及证件现场拍照及办卡人手机短信密码核实，在密码核实前，办卡人也可随时中止办卡，密码核实后业务员将无法看到保存在资料库中的办卡人信息，这不仅保障了办卡人信息的私密性，也杜绝了业务员伪造办卡信息的可能。严格做到“亲签和亲核”，在前端销售认为有必要情况下，可增加到客户工作单位进行“亲访”。

作为销售行业，前端一线业务部门，无论是人员规模还是工作压力均较大，正常的人员流动和需求也反映了大多数银行信用卡直销业务的现状。对于“银行销售永远不嫌多”的说法，要能正确全面理解，岗位不同，职能不同，普通业务员对招聘的说法也没有代表性和权威性。事实上，昆明办事处对信用卡业务人员招聘上非常重视，具有专门的网络招聘平台，经过简历的筛选后，对大专以上学历人员要通过人

事专员、直属经理、办公室主任的重重把关，经过面试、笔试、从业人员背景调查及家访后方能正式入职，入职后由交通银行信用卡中心总部专职培训师组织系统培训，考试合格方能上岗。

申经理强调，虽然信用卡业务人员是与第三方劳务公司签订的劳务合同，但是属于总行卡中心编制，每位员工从正式入职第一天开始即可享受“五险一金”全面福利保障，交通银行太平洋信用卡中心昆明办事处作为交通银行的一个前台销售部门，由太平洋信用卡中心负责统一规划、与交通银行昆明分行交通银行云南省分行共同筹建与管理，从来没有办卡业务外包情况出现。

相关新闻链接：

[“信用卡外包”曲线复活？\(图\)](#)

[“信用卡外包曲线复活”追踪：昆明办卡乱象丛生](#)