

# 广发银行郑州分行 信用卡发卡量突破100万张

## 从1到100万的跨越

日前,广发银行郑州分行信用卡发卡量突破100万张,成为继广东省外第一个发卡突破100万张的省级分行。至此,该行信用卡业务再一次站在了中原同行业的前沿。

作为国内首家发行信用卡的银行,广发银行已形成具有自身特色的“广发卡模式”,即以客户需求为中心,坚持“量”与“质”的协调发展;坚持“创新”与“市场细分”的并重发展;坚持“规模扩展”与“风险控制”同步发展,实现了广发卡规模、效益与质量的快速协调发展。“广发卡模式”不仅赢得了客户的认可,加速了发行量飞速发展,同时保证了其赢利能力在业内的先进水平。

记者 倪子 杨长生 通讯员 宋葳蕤

2009年,广发银行郑州分行发卡量为50万张;2012年10月,该行总发卡量突破100万张大关。从1到100万,这个过程绝不是一蹴而就的。

2012年11月28日,广发银行郑州分行在郑东新区永和伯爵酒店隆重举行“跨越百万情聚今朝,感恩八方共赢未来”——广发银行郑州分行信用卡发卡100万庆典暨再创百万出发仪式。当天,广发银行信用卡中心副总经理张华、广发银行郑州分行行长顾雪金、中国银行河南分公司总经理张乙等有关方面负责人,

以及广发银行郑州分行重点客户、重要合作伙伴、广发信用卡粉丝团代表等260余人,一同见证了该行信用卡发卡突破100万的庆贺盛典。

广发卡一直秉持“给您更多、为您看更远”的品牌理念,通过多年的努力已成长为国内信用卡市场的领跑者之一,成为国内信用卡知名品牌。此次广发银行郑州分行信用卡发卡量突破100万,意味着广发卡在中原市场中的卓越地位,更标志着广发银行郑州分行在信用卡领域再一次站在了中原同行业的前沿。

## 安全性成为核心竞争力

“上世纪90年代末,中原人刚刚接触信用卡不久,很多人根本不知道信用卡为何物,广发信用卡团队的每一位员工都有过被客户怀疑的经历。但是,他们以坚强的毅力、耐心的讲解、周到的服务,最终赢得了市场的肯定。”据广发银行郑州分行信用卡部总经理屈亚玲介绍,该行创新性地成立了负责管理职能和商户开拓的分行信用卡部,负责一线客户营销的信用卡营销中心,负责分行行业及大客户开发的信用卡专员三位一体的立体管理构架,使广发银行郑州分行的信用卡业务一年一个大跨越,一年一个新台阶。特别是近年来广发为客户创造出越来越好

的消费环境,商户五折优惠的“广发日”,已经成了客户争相追捧,同业竞相模仿的活动。

随着国内信用卡市场的日趋成熟,竞争也日渐激烈,产品功能和市场活动很容易被模仿,所以信用卡业务的核心竞争力永远都是一——信用卡的安全性、便利性以及风险控制能力。郑州分行始终坚持在客户开发上选择优质诚信客户,在团队管理上严格风险控制要求,在客户服务上坚持给客户更多实惠、便利。广发银行在原有32种还款途径中,又增加了国内信用卡独有的银联跨行还款功能,让客户在任何情况下都能毫无障碍地完成还款需求。

## 深度挖掘信用卡价值

目前,中国市场上的信用卡发卡量正以几何级数增长,竞争日益激烈。广发银行郑州分行信用卡发卡量一举突破100万张,不但是分行历史上的重要里程碑,也是未来迈向更高目标的新起点。

屈亚玲说:“随着中原经济区建设的推进以及中原地区消费水平的提高和金融信用体系的不断完善,信用卡行业已经从初期的单一注重发卡规模上升到了效益至上的‘后规模时代’,而如何挖掘和创造持卡人手中的‘信用卡

价值’将成为广发卡今后提升服务品质和品牌含金量的重要方向。”

对于突破100万以后的发展目标和愿景,广发银行郑州分行行长顾雪金指出:“我们正朝着建设成为中原最优秀、最受尊重的信用卡的目标迈进,信用卡业务作郑州分行的核心业务板块,必将展现出更加美好的发展前景。我们将用3~5年的时间,实现发卡量翻一番的目标,同时着力挖掘和创造持卡人手中的‘信用卡价值’,进一步提升广发卡的服务品质和品牌含金量。”



广发卡带给用户便捷、安全的使用体验

## 疏导网点“排长龙”,广发银行有妙招 业内首创“24小时智能银行”,将网点业务移到网上办理 去银行网点办业务可提前预约

### 广发银行 | CGB

#### “症结”所在 客户多、刚需大

全力发展电子银行渠道,加速金融电子化的进程,尽可能地让客户通过网上银行、手机银行、ATM办理业务,分流柜面压力是目前各大银行正在积极实施和推行的主流解决之道,也是必由之路。

根据各行对外披露的信息显示,今年以来更多的客户选择使用电子银行,电子银行渠道柜面替代率均大幅提升。其中广发银行已超过80%。

但在如此高的替代率之下为何仍不能彻

#### “治病”良方 新服务、新功能

关注民生绝不仅仅是一句口号,客户办事有困难,作为金融服务的提供方——银行就有责任和义务为他们排忧解难。调查发现,从去年开始,数家银行陆续开始通过创新电子银行渠道服务功能,为解决此问题做出了一些新的积极尝试。

去年11月,广发银行率先在其手机银行和个人网银渠道推出了网点预约服务,此业务可使广发银行客户在去网点办理业务之前,通过广发电子银行渠道提前预约排队。今年

底解决网点排队问题呢?记者从广发银行相关负责人处了解到,主要原因应该有两点,一是我国的银行客户基数实在太大,银行网点及柜面服务人员的数量与如此庞大的客户群相比仍显得薄弱。二是有部分银行业务按照目前的监管规定,暂时无法使用电子渠道替代,因此现实中存在着大量的必须在网点办理的银行业务,而这些业务造成了对物理网点和柜面服务的刚性需求。

客户基数大,刚性需求多,是导致网点排

队压力居高不下的根源。通过进一步调查了解可以发现,类似银行账户开户这类刚性需求恰恰是耗时最长的柜面业务。据统计,柜面开户的时间一般在20分钟左右,而在开户过程中客户通常会附加一些相关银行服务的办理,如网上银行、短信通知的开通等。这样一来,一个看似简单的开户便需要耗费20分钟以上。由此可见,在网点苦苦守候办理业务的客户种种不满和投诉,绝非是由于因循守旧、不愿接受更便捷的电子渠道而导致的“无病呻吟”。

广发个人网银对其网点预约功能持续实施优化和丰富,不但实现了网点预约的跨天预约服务,即客户可以从预约即日起5天内任意一天的网点排队,而且还新增了在线填单功能,使有意前往广发银行网点办理业务的客户可提前通过网上银行在线完成相关单据的填写。

“客户使用网银的在线填单功能,柜员便可以直接通过系统调用客户已填写的信息,免除录入过程,这无疑可以节省办理业务的时

间。”广发银行某网点柜员如是说。

今年7月,广发银行在业内首创“24小时智能银行”,全面支持客户自助开户、自助申领储蓄卡和信用卡。原来在柜面要20分钟的开户业务,在“24小时智能银行”只需5分钟。

面对“客户基数大,刚性需求多”这种短期内难以改变的客观环境,各行充分利用电子渠道优势创新业务模式,采用渠道间的交叉服务改善现有业务办理流程的做法,不失为当下进一步缓解排队难的一剂良方。

如今,银行已经将很多业务搬上网络,让客户通过电子银行随时随地办理日常金融业务。电子银行渠道正逐渐融入人们的日常金融生活。

然而,银行网点排长队的现象依然存在。从去年开始,数家银行陆续开始通过创新电子银行渠道服务功能,为解决此问题做出了一些新的积极尝试。其中,广发银行业内首创“24小时智能银行”,全面支持客户自助开户、自助申领储蓄卡和信用卡。原来在柜面要20分钟的开户业务,在“24小时智能银行”只需5分钟,深受客户追捧。

记者 倪子 通讯员 任伟