



消费与安全

纪念2012年3·15国际消费者权益日活动

聚焦消费安全，引领技术创新



交通银行信用卡率先 创新践行安全办卡解决方案

随着 3·15 脚步临近，消费安全问题成为关注焦点。消费环境的优劣已经直接关系到我们每个人的利益保障，而对于与消费支付息息相关的信用卡行业，也是如此。信用卡的逐渐普及，为消费者带来了诸多便利，但随之而来的问题也越发增多：从未办卡却被银行莫名催款，卡未离身被盗刷，只填一张申请表却收到多家银行的信用卡，填表后的个人信息被泄露而遭到莫名推销电话骚扰等等。一些不规范、不理性的信用卡营销给消费者的生活带来了安全隐患，这已成为信用卡行业寻求可持续发展而亟待消除的痼疾。近日，交通银行信用卡中心在全国独家首创并获得国家知识产权部门颁发专利证书（实用新型专利证书，专利号：ZL 2011 2 0253701.8）的信用卡智能办卡终端——“e 办卡”系统，真正把信用卡消费者对于安全的诉求付诸于实际的解决方案，为广大客户提供安全、高效的办卡服务，提升消费者刷卡消费的生活质量。

知己知彼 申请方能百办百顺

客户普遍认为，目前在银行网点办理信用卡业务相对比较规范，但对于一些银行工作人员上门或设点等主动推销信用卡的方式，还存有一定疑虑。其实这很大程度上源自于传统的办卡模式：填张表格，拿份礼品，挥手拜拜。看似简单平常的过程中其实存在着两个最为严重的安全隐患，负责接受信用卡申请的银行工作人员操作是否规范？客户填写在申请表上的信息是否真实完整有效？率先察觉到这个“两难”问题的交通银行信用卡中心，经过两年多的潜心研究、系统研发和试点应用，于 2011 年下半年正式在全国近 60 个城市推出“国内首家”的信用卡智能办卡终端“e 办卡”。使用此终端在办卡过程中，客户会收到交通银行发送的申请验证码，藉此客户可以确认本次申请的真实性和准确性，银行工作人员也能及时确认客户联系方式的有效性。而且客户在申请结束后或无法当场办理的情况下，还可收到交通银行发送的办卡工作人员信息短信，方便确认工作人员身份并能及时联系。这样无纸化的双向确认功能相对于传统纸质名片的传递，不仅能够增强客户对于银行办卡工作人员的信任，更是一种低碳时尚的生活方式。交通银行希望能够通过这样的创新营销方式在降低成本的同时，更提升办卡客户的信任感和满意度，也让随后的办卡过程更为顺利、便捷。

去伪存真 假冒证件无所遁形

现如今，大部分情况下，银行工作人员是无法在现场校验客户身份证件和所填信息的真伪，这样不但会影响到申请资料进入审核程序后带来的审核难度以及随之而来的运营成本，也着实不利于信用卡行业的有机常态发展。为此，交通银行信用卡为智能办卡终端配备一台可以扫描二代身份证的扫描鉴别仪。这样一来，办卡工作人员就可以即时确认客户证件真伪，同时，身份证扫描鉴别仪还能够自动读取证件信息，既可以避免办卡客户个人信息的外泄，也省去客户在个人资料录入时的繁琐。交通银行风险专家认为，与其在审核阶段再来对这些基本信息进行检查，卡中心更愿意在申请的首个环节就设置安全门槛，斥资配备的身份证扫描鉴别仪是对假冒证件申请的全方位遏制，对

于一直受到诟病的信用卡申请处理效率也是一种很大程度的提升。

一步到位 数据传输安全直达

据调查，七成左右的信用卡办卡客户对于信用卡申请的漫长过程有过抱怨，究其原因，不外乎以下几点：手写信息在录入时经常会因为字迹潦草难以辨认而发生输入错误的情况，并进而造成卡片收不到或后续无法用卡等情况；纸质申请表在进入审批环节之前需要进行邮寄、扫描、录入等诸多步骤，姑且不论人力物力成本的大量浪费，单是完成这些步骤的时间就足以让大部分办卡客户等到望眼欲穿。而在交通银行“e 办卡”的办卡过程中，银行工作人员会在智能办卡终端上直接完成客户信息的录入，不仅有效避免曾经手写资料带来字迹潦草难以辨认的麻烦，更借助智能处理技术，在一些重复信息的录入时可以直接抓取。

客户申请信息采集后会加密及时传输到后台，且终端内不留存客户信息，配合数据库比对分析进入审核程序，可完全确保客户信息不落地，不仅能够有效节省邮寄、扫

描和录入等繁杂环节，大幅降低运营成本，还能够最大程度遏制客户数据外泄的可能，极大降低了业务风险。

旁“证”博“印” 资料数据信手拈来

数据库能够对接多个数据平台，是“e 办卡”的又一大特点，通过先进的全方位数据平台比对分析，曾经耗时颇多的审核时间得以大幅瘦身，据统计，目前透过“e 办卡”系统已受理信用卡申请累计超过 400 万件，办卡时间较以往缩短了 30%。另外，谁都不愿意屡屡被一些推销的电话、短信所骚扰，而这正是数据库交叉比对后体现的优势。在信息比对之后，交通银行信用卡可以在未来有的放矢地为持卡人提供度身打造的个性化服务，让客户在信用卡使用过程中，收获更为优质、便捷的用卡体验。

先拔头筹 互动营销全面起航

在安全不断挑动消费者神经的当今社会，安全消费成为每个人的心愿。旨在提供安全服务、确保消费者在信用卡消费过程中个人利益不受侵害的“e 办卡”将有望彻底终结信用卡不规范发卡带来的“乱象”，真正提升消费者刷卡消费的生活质量。目前在全国近 60 个城市，超过 7000 名的交通银行信用卡工作人员正在使用“e 办卡”设备为客户提供服务。有信用卡专家表示，交通银行信用卡的前端申请欺诈率早前就已达到国际一流银行水平，自推广使用“e 办卡”系统后，该指标又进一步降低了 50%。

更有行业专业人士对此评价，交通银行信用卡在全国率先全面推广应用信用卡智能办卡终端“e 办卡”，将可能成为中国信用卡发展史上的一个重要里程碑。随着 3G、4G 技术的进一步稳定和成熟，终端可加载功能的逐步丰富以及银行后台与前端信息的深入交互，未来各家银行信用卡的营销推广将会迅速划分成“创新应用智能销售终端实现与客户互动营销”与“继续使用纸质载体以传统方式销售”两个阵营，中国信用卡行业的发展将进入一个全新的阶段。同时，从另一个领域来看，交通银行“e 办卡”撬动的也许不仅仅是中国银行业变革，更是智能终端在中国市场的商用化进程，商用智能终端在中国的发展将具有了更多的想象空间。