

生活的节奏在加快,便利成为共同的诉求。银行网点提供的大部分服务,在智能手机上一样操作,传统的电话客服正在向手机“秒查”服务方向发展。微信客服让持卡人对银行卡资金等状况的把握简化到了随时随地的“人机对话”。

智能手机普及催生银行服务新渠道 找微信客服“秒查”信用卡

3个月前,微信上出现了一位“小招姑娘”,头像上的“她”手持信用卡笑容灿烂。招行信用卡的客户与“她”加为好友,验证身份以后,查询账单明细和积分、还款情况及申请账单分期,甚至他行借记卡还款,在微信窗口上手指点点或发句声音都能搞定。以前100元以上的信用卡消费才有短信通知,现在每笔金额都能在微信上显示出来。菜单里不能提供的功能,按一下人工服务,客服人员马上就在微信上和卡主联系了。

“轻体验”靠“重后台”

原来,“小招”类似一位“机器人

客服”,后台有知识库系统在支撑。“她”的“问不倒指数”,从开通时的70%上升到了现在的90%以上。专门有一个团队每天分析“小招”无法回答的问题,在知识库里改进,下次能流利作答。比如把“预借现金”这样的术语,翻译成常用的“现在我能取多少钱”。人工智能服务,后面有转型为分析员的客服工作人员的支撑。

微信客服顺应了用户使用习惯的新改变。和其他需要下载的应用比起来,微信客服的使用体验更为“轻”。关注了“小招”,可以随时随地进行业务咨询。目前,“小招”的朋友数量达到了100万。

“‘轻体验’的背面,是一个做了大量工作的‘重后台’。”招行信用卡中心客服部总经理助理范雨表示,新渠道的设立,意味着“痛苦地折腾已有的系统”。在主机上,把2000万持卡人的邮件和短信信息与微信对接,人工客服系统也要打通。为了保障安全,不能将信息暴露在互联网上,专门与微信之间架设了一条专线进行数据传输。微信客服问世后,也有几家银行在跟进,进入了开发阶段。

借记卡有短信银行

与招行信用卡微信客服的新鲜时尚相比,工商银行等力推的短信

银行显得中规中矩。通过验证后,短信银行可查询账户余额及明细,还能办理小额转账汇款。由于在同一家银行存在一人多卡的情况,每次都要输入一长串卡号、日期以及查询密码,一不留神就输错数字,不如信用卡微信客服来得简单方便。借记卡里的都是存款,不像信用卡里一般只有欠款,因而“安全布防”步骤更多。微信客服还有介绍信用卡使用和安全保护的“知识宝典”,信息提供的容量上,明显胜出短信银行一筹。

看来,微信平台的发展前景,照亮了微信客服的发展之路。

本报记者 谈璿

微信窗口即时对话

CNNIC 中国互联网络发展状况统计调查显示,2012年,上网设备中手机的上升速度最快,涨至75%。同时,各类手机应用中,即时通信类应用使用量占据首位。招行信用卡便是银行业微信客服的尝鲜者。

理财问答

来小区推销的“理财产品”能不能买?

读者张先生来信询问:小区内有人在分发产品说明书,推荐收益8%-9%的“热销信托理财产品”,起点50万元。这类产品到底是什么?风险在哪里?是否值得买?

答:张先生来信中提到的其实是信托产品,和银行理财产品并不相同。信托产品有相对固定的期限,明确的收益率,一般到期可领取收益及本金,但也存在到期后延期或无法兑付的风险。

信托产品基本是300万元起,每个项目有50个名额100万元起。设置较高的投资门槛,是因为

信托的投资者需具备一定的风险识别能力和承受能力。信托项目都要进行尽职调查,整体风险虽然相对较低,但收益高了风险自然上升。未期满前中途不能单独赎回。

到目前为止,信托产品仍是刚性兑付的。但去年地产信托抵押资产首现拍卖,极少数信托产品出现延期兑付现象。

信托产品有房地产信托、基础设施类信托、股权类信托、矿产能源类信托、收益权类信托、阳光私募类信托等不同种类。应该如何选择呢?一、选择期限合适的产品。投

资者必须明确自己资金的使用周期,因为产品一旦延期或不能提前结束将影响客户的资金使用;二、选择自己熟悉认可的领域,例如不看好房地产就不要参与地产信托理财产品;三、选择构架设计合理的产品,一款好的信托产品一定有合理的风险控制措施;四、选择抵押担保物流动性强的产品;五、选择信托公司综合实力强的产品;六、选择第一还款来源可靠的产品。

最后,给老年人几条理财建议:稳字当头,不求收益有“大起”,但不可有“大落”,挣些“安安稳稳

的钱”;安全为上,风险资产占比要低,最好不要超过三成;流动性要好,如银行短期理财产品、货币市场基金、国债逆回购等;应该经常告诫自己:天上不会掉馅饼。总之,要选择适合自己的产品,需要对自己的家庭财务状况和风险承受能力有所了解,切忌偏听偏信高收益的产品,或盲目跟风,而应选择自己熟悉的、市面上常见的理财产品。而具体到张先生所提到的信托产品能否购买呢?一句话:明白风险,做好预案,慎重选择,部分配置。

吴祺

“保贷通”创新问世 保单贷款自助办理

近日要出国的孙女士,计划通过抵押她在太平人寿购买的保单来解决签证押金。她没到保险公司柜面办理,而是在家门口的工商银行,利用“自助查询缴费机”上的“保贷通”功能自助办理,整个操作不到3分钟。第二天,4万余元贷款金额到账。太平人寿与工商银行推出的“保贷通”服务,不仅能在就近银行网点全自助办理保单贷款,更较传统的柜面处理缩短了一大半的办理时间。

“保贷通”是保险业的首创之举。“保贷通”目前实现的可贷额度是保单现金价值的90%。王佳丽



MISA
MUSIC IN THE SUMMER AIR

本场音乐会赞助



交通银行荣誉呈现

那些奇妙的夜晚

2013上海夏季音乐节

开幕音乐会

BANK OF COMMUNICATIONS PROUDLY PRESENTS

SOME ENCHANTED EVENING

2013 MISA

OPENING CONCERT

2013/7/7

星期日 SUN 19:30

指挥: 余隆
女高音: 黄奕美
男高音: 石涛洁
低音中音: 沈丰
上海交响乐团
Kohji Umeta, Long Yu,
Shipeng Shu, Jie
Taojie Shen, Feng
Sheng Shanghai Symphony Orchestra

订票电话
4008 210 522

演出地点
上海浦东新区陆家嘴
中心绿地蓬房音乐厅

合作
上海弘基企业(集团)有限公司
上海市浦东新区人民政府
上海市黄浦区人民政府
上海东方传媒集团有限公司

售票
上海交响乐团
上海市教育委员会

售票
上海交响乐团
上海市教育委员会
上海市浦东新区人民政府
上海市黄浦区人民政府
上海东方传媒集团有限公司

售票
上海交响乐团
上海市教育委员会

票价 / Ticket Price
RMB ¥50 / 100 / 200 / 300 / VIP 980

www.misa.org.cn