

深耕信用消费,打造全方位极致客户体验

# 广发信用卡在浙20年 累计发卡逾440万张

本报通讯员 林海燕 朱蓓蕾 钟文斌

“我一直用的是广发‘车主信用卡’,平时刷卡加油能返现1%现金,或者5倍积分,积分还可以换购呢!”四十多岁的吴女士笑着说道。如今,信用卡已飞入寻常百姓家,成为居民生活场景中不可或缺的一部分。正是这样一张小小的信用卡,背后承载的却是消费历史的变迁。

1997年,广发银行杭州分行成立,并在浙江市场推出首张国际标准贷记信用卡,从此拉开了浙江信用卡消费的序幕。20载风雨路,广发信用卡在浙江消费金融市场上书写了浓墨重彩的一笔。截至2017年5月,广发银行杭州分行累计发卡已突破440万张(不含宁波),交易额与交易量在浙江省股份制银行中均处于领先地位。

## 从无到有,从初生到风靡 广发卡引领杭城消费新风尚

“那时候杭城的老百姓还没有‘先消费后还款’的观念,广发不仅仅是发行了浙江地区第一张信用卡,而是首创了一种消费风尚。”人行就在广发杭州分行信用卡部,现为人力资源部总经理的夏坚梅,对此仍记忆犹新。

1997年,杭城的老百姓对“消费信贷”的概念还很陌生,广发银行杭州分行从老百姓的角度出发,开始推广一种新的消费理念。与电器商家合作,为购买电器的消费者提供信用卡分期付款服务,广发银行杭州分行针对当时的大项开支进行分期服务后,受到消费者的极大欢迎,也使他们逐渐接受了这样一种新的消费模式。

除了大额消费的分期付款,广发银行杭州分行还推出了“刷卡打折”的增值服务,最先开始的餐饮活动,使“持广发卡刷卡吃饭可打折”的增值服务开始深入人心,之后再到大额超市、酒店宾馆、休闲娱乐等各个领域,“刷广发卡消费”“先消费、后还款、增值服务”的消费模式风靡杭城。

在引领消费新风尚的同时,广发卡还从社会责任的角度,首创并且坚持进行客户信用记录,培养起老百姓“信用记录”的概念。“信用记录能够创造价值,它的重要性我们现在看来不言而喻,而二十年前我们已经开始并坚持在做这件事。”夏坚梅说。

广发信用卡从无到有,从初生到风靡,根植于消费又不止于消费,20年来先后经历了市场的空白培育期、飞速发展期及多元竞争期,见证并推动了信用卡的迅猛发展。

## 消费有优惠,全力覆盖各场景 刷广发卡享优惠成客户新常态

广发信用卡始终以客户为中心,根据不同层次、年龄、性别、消费类型,开发新的卡产品,在浙江市场领先发行了白金卡、联名卡、真情卡、车主卡等颇具代表性的信用卡,从产品设计到发卡、营销、服务等环节,都为客户提供超前的用卡体验。



“我有‘真情卡’和‘臻尚卡’两张,真情卡用于星巴克周五买一赠一活动等‘周五广发日’的餐饮或购物消费,‘臻尚卡’能享受高铁贵宾礼遇,还能积里程数换机票,对于我们常出差的人非常实用。”二十多岁的朱小姐说道,“总觉得广发卡很懂我们年轻人。”

广发银行杭州分行签约商户涵盖百货超市类、餐饮类、酒店宾馆类、纤体健身类、休闲娱乐类等各个领域,全力覆盖客户的各种需求。早在2007年,杭州西湖新天地开业就与广发卡合作推出优惠活动;2010年杭州万象城开业,同样首选了广发卡进行合作。值得一提的是,近年来广发信用卡美食5折特色活动更是浙江消费市场一道靓丽的风景线,不仅为持卡人带来了丰富的消费选择,也为新用户办卡及激活营造了契机,有效提升了广发卡的知名度及美誉度。

据悉,时下广发银行杭州分行正与湖滨银泰in77、中大银泰城、西溪印象城、龙湖·杭州金沙天街等杭城大型综合性购物中心合作开展“广发日商场延伸”主题活动。以客户消费习惯、偏好、需求为导向,活动期间场内胖哥俩、弄堂里、山葵家等知名餐饮连锁品牌逢周五半价或买一送一,近80%的零售、娱乐类商户消费返20%免还款签账额,实现“消费联想”的情感驱动。“广发乐享日”秉承着不断创新品牌理念,拓展合作商户及革新营销手段的宗旨,一直领跑市场。

除了各类线下活动外,广发卡积极投身线上消费支付领域,与支付宝、美团、大众点评、百度糯米等线上支付平台深入合作,开展了一系列创新型线上活动,如助力春运-高速公路过路费5折,公交出行1分钱乘车,口碑商户随机立减,百度糯米50元立减25元,支付宝权益日等活动,备受持卡人喜爱。

## 以客为先,创新模式 用户纵享极致服务新体验

广发信用卡紧随时代发展潮流,在客户服务、产品、市场营销、风控等各个层面积极创新,取得了一系列优异成果。

为有效解决用卡安全问题,切实保障持卡人的利益,广发信用卡推出业内首个“全额挂失前48小时失卡保障”功能,并且可根据自身的用卡需求自主设置“交易开关”。在切实保障用卡安全的基础上,广发信用卡客服中心紧跟互联网浪潮,充分整合App、微信、网银等渠道,打造全新的“智能、便捷、趣味”的全渠道智能服务。

2016年7月,广发信用卡独立APP“发现精彩”上线,将“一键查账”“账单明细”“快速还款”“灵活额度”等一系列卡片管理功能“一键化”,打通了客户生活、消费和支付的通道,一经推出就赢得了广大用户的心。

“之前家里要装修,但是资金还不够,后来我想到广发信用卡有个‘3秒调额’的功能,就通过APP增加了额度,总算把装修的资金缺口补上了。”曾面临装修难题的王先生通过广发信用卡的3秒调额功能,顺利完成了装修大事。

为顺应全民移动支付热潮,广发信用卡首批支持Apple Pay、Samsung Pay等支付方式,并且在“云闪付”基础上推出“扫码付”,基本涵盖所有的手机机型与使用场景,进一步提升用户使用体验。

“广发信用卡客服中心积极推进服务创新,比如‘客户Face Time-大数据时代客户标签画像’,就是一项十分具有价值的创新项目。”广发银行杭州分行信用卡部总经理岑焱介绍,“该业务能根据客户的历史行为描画客户画像,细化分群,客服代表可根据每一客户特有的标签提供精准服务和差异化服务。”

“20年真情相伴,广发信用卡给您更多,为您看更远,无论是以前、现在,还是未来,这是我们永远不变的口号。”岑焱说道。