

信用卡调查之  
·客服·

# 广发客服人工接听最繁琐

15家银行客服人工接听路径、时间调查

**关键词:**  
客服人工接听 短信提醒 临时提额

比起繁复的收费标准,信用卡客服人工接听的效率、服务态度也更直接地影响到客户使用感受。北京商报记者对15家银行信用卡客服电话人工接听路径进行了调查,调查时间统一确定在14-16时。

同时,北京商报记者还对15家银行信用卡短信提醒收费与否、收费标准和临时提额的审核时间及提额期限进行了调查。

银行简称	客服电话		短信提醒 收费与否	临时提额审核时间	星级评定
	人工接听路径	接通时间			
中信银行	1#_0#	1分钟	收	当天	★★★★
民生银行	3-查询密码-6	1分钟	收	当天	★★★★☆
中国银行	1#-0-卡号-0	2分28秒	否	一小时	★★★★☆
工商银行	"2-2-查询号码#"	1分25秒	否	一周	★★★★☆
兴业银行	8-1	1分12秒	收	一个工作日	★★★★
农业银行	1-0-卡号/#	2分钟	否	当时	★★★★
华夏银行	0-卡号/0#	1分30秒	否	当时	★★★★
光大银行	0-1-卡号	1分13秒	否	当时	★★★★
平安银行	2-9-身份证-密码	1分05秒	否	当时	★★★★☆
浦发银行	1-0-身份证-查询密码	2分30秒	否	当时	★★★★☆
建设银行	0-5-身份证	2分钟	收	等审核,时间不定	★★★★
北京银行	1-0	16秒	收	3-5天	★★★★
交通银行	1-卡号-0-1#-4 坐席忙一次,共30秒	1分30秒	收	当时	★★★★☆
广发银行	1-卡号-电话服务密码-3-2-卡号	2分30秒	收	当时	★★★★
招商银行	1-卡号-密码-9	1分钟	收	当时	★★★★

## 超半数银行仍需输入卡号

调查结果显示,目前仍有10家银行没有相关的信用卡号或密码不能进入到人工接听。这10家银行分别是民生银行、中国银行、工商银行、平安银行、浦发银行、建设银行、交通银行、广发银行和招商银行、光大银行。对于一些未办卡但想咨询问题的潜在客户,农业银行和华夏银行服务更周到,这两家银行同时拥有以上两种接听路径,一种是有本行卡的接听途径,一种是未办卡人员的接听途径。

除此之外,人工接听路径是否繁琐同样被信用卡客户所关注。据北京商报记者亲身体验,大部分银行从拨打客服电话开

始到接通人工服务一般需要1分到2分半时间。而接听路径复杂的时间必然会长一些。中信银行、兴业银行、光大银行、北京银行的接听路径均大约需要两个步骤便能成功进入人工接听,例如,北京银行只要选择语言1再选择人工服务0便能成功接听。

其中广发银行的人工接听路径最为繁琐。北京商报记者从拨打95508起,要经过“选择1#+卡号#+电话服务密码#+3#+卡号#”5个步骤才能接通到人工服务。同样需要5个路径的还有交通银行;而中国银行、平安银行、浦发银行和招商银行则需要经历4个接听路径;民生银行、工商银行、建设银行、农业银行、光大银行分

别需经历3个路径。

## 近半数银行短信提醒不收费

在信用卡短信提醒收费方面,调查结果显示,目前有近半数银行信用卡短信提醒完全免费,这些银行分别是工商银行、农业银行、华夏银行、光大银行、平安银行、浦发银行,中国银行今年6月30日之前免收费用;不管消费金额大小都收费的银行有民生银行和交通银行,前者每月收取的短信提醒费用为3元,后者为每月交易通知4元,还款通知3元(客户有自主开通权)。除此之外,其余银行都实行大额不收费,小额收费。其中北京银行、广发银行的收费分界点为300元,中

信银行为500元,兴业银行为1000元,招商银行为100元。

## 临时提额8家银行可即时回复

持卡人在透支消费时,临时会遇到额度不够的情况,在临时提额的审核时间上,目前有8家银行能在当即给客户答复,它们分别是农业银行、华夏银行、光大银行、平安银行、交通银行、浦发银行、广发银行和招商银行。中信银行、民生银行、中国银行当天能给出结果;兴业银行则为一个工作日;北京银行的审核时间需要3-5天,工商银行为1周,建设银行则需要根据审核而定,最好提前申请。

信用卡调查之  
·积分·

# 招行、兴业积分最值钱

**关键词:**  
积分兑换率 积分期限 积分价值

## 多数银行信用卡1元积1分

北京商报记者调查15家银行信用卡发现,虽然从2013年2月25日起下调了商户刷卡手续费,但目前各行信用卡并未因此修改积分累计规则,除了招商银行消费20元积1分外,其他银行均为消费1元积1分。在积分积攒方面,除招商银行外,其他银行不分上下,招商银行20元积1分的计分规则,对于持卡人来说经常会出现浪费,如持卡人消费28元,如果1元积1分,完全不会出现浪费,而如果是招商银行信用卡,则只有其中20元可以正常积分,多出的8元则不能积分,等于打了折扣。

此外还有差别就是可计积分的范围,一般网上交易各行信用卡都不累计积分;餐饮、百货、超市等各行都累计积分;汽车加油各行规则不一,如招商、建行、工行、广发等多数银行都是累计积分,民生银行等少数银行则不累计积分。

## 每1000积分价值在0.78-2.5元

虽然在累计积分方面各银行信用卡差别不大,但是在使用积分时则有很大的不同,15家银行中有5家银行因为积分不能兑换手机充值卡、加油卡、商场购物卡等“硬通货”,也不能在常见商户用积分直接抵扣消费金额,故无法对比。

在可以参加对比的10家信用卡中,光大银行积分最不值钱,兑换200元沃尔玛购物券需要25.6万积分,相当于每1000元积分只能得到0.78元回报。

相比之下招商银行和兴业银行的积分最值钱,招商银行信用卡积分可以在DQ冰激淋按照每20分抵1元的比例兑换冰激淋,相当于每50积分可以兑换2.5元消费(因为招商银行信用卡消费20元积1分,消费1000元积50分,为公平起见,这里用招行50积分做比较)。兴业银行则可以在长安

商场直接用积分当钱花,每400积分抵扣1元消费,相当于1000积分价值2.5元。

需要说明一下,这里的对比并不能完全体现信用卡积分的价值,由于积分用途不仅限于兑换本文用来比较的商品,积分的积累难度也各不相同,如光大银行高倍积分活动非常频繁,故积分价值偏低并不能说明使用光大银行信用卡最不划算。

## 过半信用卡积分永久有效

信用卡积分并非银行存款,不仅没有利息,有些还受有效期的限制,例如农业银行和平安银行信用卡的有效期限与卡片有效期一致,即当卡片到期时,积分也将到期,持卡人如果忘记兑换积分,那么积分将会作废,但也有工商银行、招商银行等8家银行信用卡积分永久有效,持卡人不会因为积分过期而使自己的财产受到损害。

宋媛媛/制表

## 15家银行信用卡积分星级评定

银行简称	星级评定
中信银行	★★★★
民生银行	★★★★☆
中国银行	★★★★☆
工商银行	★★★★☆
兴业银行	★★★★★
农业银行	★★★★
华夏银行	★★★★
招商银行	★★★★★
光大银行	★★★★
平安银行	★★★★
浦发银行	★★★★☆
建设银行	★★★★☆
北京银行	★★★★
交通银行	★★★★
广发银行	★★★★