

中国信用卡

2019年第12期 总第283期 定价：25元 邮发代号：82-495

广告

ICBC 工银融e行

一机在手 尽享所有

5.0 耀世而生

工行手机银行

新动力 / 新体验 / 新价值 / 新融合 / 新生态



扫码识别下载
工行手机银行



线下客户体验提升术

特别关注

守初心 聚情怀 打造极智客户体验

科技引领 智能服务

——中国银行全力提升线下客户服务体验

加快推进网点转型，提升线下客户服务体验

致力打造一流财富管理银行客户体验

万方数据

ISSN 1009-2056



9 771009 205000

1 2 >

中国信用卡

二〇一九年十二月

总第283期

《中国金融电脑》杂志社

目录 Contents



线下客户体验提升术

P8~45

特别关注

- 9 守初心 聚情怀 打造极智客户体验 宋建华
- 14 科技引领 智能服务
——中国银行全力提升线下客户服务体验 李晶
- 20 加快推进网点转型，提升线下客户服务体验 刘鑫
- 26 致力打造一流财富管理银行客户体验 齐晔
- 31 金融科技助推农业银行网点数字化转型的实践与思考
刘兆龙 杨乐
- 37 招商银行为网点注入新零售思维，赋予客户体验新价值 王宪之
- 41 探访京城 5G 网点 康超

信用卡运营

- 46 工银澳门信用卡：十年坚守 砥砺前行 闫洁
- 52 民生信用卡升级品牌文化战略 谢香玲
- 56 社会机构信用卡账单管理业务分析及管理研究 李述琴

金融视界

- 60 中国银行：发挥金融服务优势 全力支持自贸区建设 谢香玲
- 63 浙商银行：立足“产业+教育”，构建金融扶贫长效机制
彭惠新

个人金融

- 66 智能投顾用户画像的优化研究 王磊 陈进

行业应用

- 70 论信用卡模型应用中的“三大关系” 小旗

乐享时光

72 走进印尼乡村小学

谭秋民

文化漫谈

76 剪纸的艺术感悟

沈叶青

79 新书推荐

财经要闻

81 人民银行发布《中国金融稳定报告（2019）》等

行业资讯

83 工商银行与中粮集团签署全面战略合作协议 等

总目录

86 《中国信用卡》2019 年总目录



P74



P77

CONTENTS

Special Report

- 9 ICBC creates the extremely intelligent customer experience
- 14 Bank of China strives to improve offline customer service experience
- 20 Accelerating the transformation of outlets to improve offline customer service experience
- 26 Devoting to create the customer experience of first-class wealth management bank
- 31 Practice and thinking of digital transformation of ABC outlets promoted by financial technology
- 37 CMB injects new retail thinking into the outlets and endows customer experience with new value
- 41 Visiting 5G bank outlets in Beijing

Credit Card Operation

- 46 ICBC-Macau credit card: adhere to struggle for ten years to forge ahead
- 52 CMBC credit card upgrades the strategy of brand culture
- 56 Business analysis and management research of credit card billing management in social institutions

Finance Horizon

- 60 Bank of China: support the development of free trade zones fully by giving play to the advantages of financial services
- 63 China ZheShang Bank: build a long-term mechanism of financial poverty alleviation based on "Industry + Education"

Personal Financial

- 66 Research on the optimization of personas of robo-adviser

Industry Application

- 70 On the "the three relations" in the application of the credit card model

Leisure Time

- 72 Walking into a village primary school of Indonesia

Culture Essay

- 76 Artistic perceiving of paper-cut
- 79 New books recommendation

Economic News

- 81 The PBC issued *2019 China Financial Stability Report*, etc.

Industry News

- 83 ICBC and COFCO signed a comprehensive strategic cooperation agreement, etc.

Total Contents

- 86 Total Contents of *China Credit Card* in 2019