

据了解，自龙卡信用卡发卡以来，建行东莞市分行始终围绕“以客户为中心”的服务理念，持续完善信用卡服务渠道，努力实现客户最佳体验，让客户享受优质的信用卡服务。

### 多种渠道方便客户办卡

建行东莞市分行表示，建行在东莞设有102家网点，遍布全市各镇区，各家网点均可受理信用卡申请业务，工作人员会根据客户的不同需求，结合客户以往在建设银行办理过的业务情况，为客户推荐办理适合的信用卡产品，提供便利的办理流程，无需提交纷繁复杂的办理手续，客户即可轻松办理。对不常去网点的客户，建设银行还会主动发送邀请短信，为客户推荐适合的信用卡产品，设计特定的特惠活动，提供便利的办理方式。

据介绍，在做好营业网点客户办卡服务的同时，建行东莞市分行大力推动完善信用卡办卡电子渠道，其表示，信用卡电子申请渠道具有客户申请方便，办卡周期短，客户活动率高的优点，是建设银行目前重点建设的信用卡申请渠道。据了解，建设银行先后开通了网络、手机、短信、电话、邮件、二维码等6种电子办卡渠道，基本满足了客户“随时随地，随心办卡”的需求。客户通过电子渠道办卡，实时自动传输和录入申请进件，有效提升了处理效率，平均处理时间比传统渠道缩短了60%以上，并按照“即到即处理”的原则，制定专门的审批政策、梳理优化申请流程，以保证进件的审批质量和效率。例如2012年9月15日推出的信用卡手机申请，具有填写简单、传递快、成本低的特点。客户只需在手机上验证身份、补充提交必要的申请信息即可完成申请，全流程仅需2分钟，在同业中具有领先优势。此外，建设银行在现有较为成熟的网络申请基础上，开展了pad移动办卡，客户可以通过pad浏览产品介绍并上网申请，提升了客户办卡体验。2013年8月推出的信用卡二维码申请渠道，则开辟了“即看、即扫、即办”的创新申请模式，客户通过扫描建行零售微博、电子账单、商户台牌、信用卡宣传活动单页的二维码后即可进入网站申请信用卡，无需输入网址，方便客户随时从线下转移到线上办理业务。

### 多种渠道方便调整额度

临时有消费需求，但额度不足，不少信用卡持卡人都有过这样的遭遇。建行东莞市分行表示，为方便客户进行额度调整，建行近期上线了信用卡多渠道调额功能，持卡人除原电话申请调额外，还可通过短信、网上银行和自助语音三种渠道申请调额，由系统自动判断后实时提高额度，让持卡人随时享受到更高的额度、更快的服务、更好的体验。

短信申请。

持卡人李女士在购买家用电器时，发现额度不够用了，想申请临时额度调整，她通过绑定建行信用卡的手机发送“CCTE#卡号末四位#申请额度”至95533后，不到1秒钟，李女士的手机就接收到了额度调整结果。调额短信不仅显示调整后的额度，而且非常清晰地标注临时额度失效日期，使人一目了然。李女士使用后说：“真是太快速了！以前打客服热线有时候要等很久，现在只要编辑短信，快速又方便，以后会经常用建行信用卡”。

自助语音申请。

王先生要买礼物送给女朋友，他按照以前的习惯，拿起电话拨打建行客服热线，熟悉地按“3.额度查询及调整”——按“2.额度调整”，和往常一样王先生准备等待电话转接，可是王先生并没有听到熟悉的“电话转接中，请稍后”的提示，取而代之的是美妙的语音提示“调整临时额度请按1”。王先生有些惊讶，按照语音提示，一步一步操作，成功地调高了临时额度，给女朋友买了心爱的礼物。事后，王先生表示，自助语音非常简单方便，只要跟着语音播报一步一步操作，就可以完成调额，而且语音播报也非常清晰。

网上银行申请。

郑小姐在使用建行网上银行转账时，发现网上银行信用卡菜单多了一项申请额度调整的选项，想到自己正好要在网上购物，抱着试试看的心态提交了临时额度调整申请，按照提示进行操作，选择需要申请调额的卡片，输入申请额度，点击“提交”按钮，最后网上银行页面出现了提示“尊敬的客户，即日起您尾号为\*\*\*\*的龙卡信用卡临时额度调整至\*\*\*\*人民币，\*\*\*\*外币，有效期至\*\*\*\*”。郑小姐感叹，能够在网上银行申请真心方便，自己是做IT行业的，平时接触计算机比较多，也经常在网上消费，有时候额度不够打电话嫌麻烦，现在能够在网上银行直接申请，方便又省事。

账户变动微信提醒服务

不少市民都有这样的烦恼，出国旅游不想开通国际漫游，又怕收不到交易短信，变成糊涂账。有没有办法解决这个问题？日前，记者从建行东莞市分行方面获悉，建设银行微信银行不但可以笔笔信用卡交易免费提醒，还能一并收到优惠活动资讯，刷得开心，游得畅快。

建行东莞市分行工作人员介绍，龙卡信用卡账户变动微信提醒服务近期以全新面貌在“中国建设银行”微信号上线，升级后的微信账户变动通知功能，可以做到笔笔交易，免费通知，开关随心。一是即时通

，微信通知服务升级后真正做到即时通，即笔笔交易免费提醒（代扣代缴交易除外），还可及时了解最新优惠活动。二是一键开关，

新增微信账户通知开关功能，客户可根据需要，自行选择开关微信通知提醒功能，既不错过重要信息，也可避免不必要的打扰。三是一站式服务，查账时除了可一键查询明细账、还款金额，还涵盖优惠活动告知、业务办理及信用卡知识介绍等众多贴士。

建行东莞市分行方面表示，微信关注“中国建设银行”公众号且绑定信用卡的客户均默认自动开通信用卡微信账户变动提醒，如还没绑定信用卡的客户可在“中国建设银行”微信号内输入“绑定”，根据界面提示操作即可。