**信用评分助推金融创新 支持民生事业发展**

**——建设银行通过先进评分工具提升客户满意度**

60年来，建设银行以服务经济发展，支持社会进步为己任，秉承以客户为中心，提升客户满意度的重要经营目标。随着现代化信息技术和数理统计技术的不断发展，建设银行开拓创新，引进新思路新技术，2007年，建设银行完成了第一张评分卡——房贷评分卡以来，零售评分卡作为先进银行个人贷款业务中广泛运用的技术工具，目前在个人住房贷款、个人消费贷款、个人汽车贷款、信用卡四大类业务领域，通过系统自动化、批量化的审批，快速的额度调整，灵活的产品创新等关键领域的深入应用，不断优化建设银行零售业务的经营服务能力，促进客户满意度提升。

**人有我快打造效率银行**

影响客户满意度体验的核心因素很大程度取决于客户等待时间。特别是竞争最激烈的个人住房贷款领域，效率是提升满意度的首要目标。评分卡工具建设的目标之一就是促进业务处理效率的提升。以用于贷款审批的房贷申请评分卡为例，一笔房贷业务的操作流程包括申请受理、调查、信息录入、贷款复核、系统自动审批或人工审批、贷款放行等环节。评分卡上线后，直接嵌入信贷流程，促进流程优化，除了贷款申请受理和调查工作由支行客户经理担任外，其他环节都在个贷中心集中化、系统化完成。如果前面的受理、调查、信息录入、贷款审核工作都已经完成，仅是系统自动审批一个环节，那也就是几秒钟的事。这样，一笔贷款从受理申请到待放款，快的当天就能完成。这种速度在当初，客户都觉得难以置信。而实现效率提升的一个重要条件就是评分卡工具融合了数据收集、风险评判、审批标准的系统化和自动化，促进了服务的标准化、规范化、精细化和流程化。作为第一批应用评分卡的建设银行广东分行，个贷中心工作人员自豪的说：“现在我行一笔房贷，从申请到批准一般不超过10天，客户只要到银行来一次，就能搞定，极大的减少了客户的麻烦。效率提高了，对我们的服务当然十分满意！”

自建设银行全国个贷中心应用评分卡工具以来，越来越多的买房人得到了更快更好的服务。全行应用评分卡，通过系统累计处理的个贷及信用卡业务审批数千万笔，系统自动审批量近千万笔。这就意味着每年超过数百万笔业务通过系统自动审批，无需人工审核，大幅减少审批人工作量。依托评分卡技术工具，基于评分卡统一的风险评判将大大增强细分客户组合的决策水平，部分业务的自动审批率不断提高，业务运行效率仍在不断提升，进一步促进个人贷款业务蓬勃发展。

**服务创新打造时尚银行**

“为客户提供更好服务”是我们的使命。日常服务客户最紧密的要数银行卡业务。时值岁末年初，各大商场的打折活动对于喜欢逛街淘宝的顾客来说到处都是购物天堂。小郑利用午餐时间到商场“血拼”，刷信用卡刷得不亦乐乎，以至于信用卡都被刷爆了，怎么办？同行的朋友立刻提醒她拨打我行800电话电话申请临时调额，这才解了燃眉之急。“这样的情况每天都在上演”，建设银行信用卡中心服务流程管理团队的同事说：“一般来说，客户临时性调高额度的需求比较多，主要由于大宗采购、出国或者宴请需要短期提高额度。我们一般可以在15分钟以内实现额度的调整。如果是永久性提高，或提高的幅度很大，我们根据客户提供新的资信证明材料，24小时就能完成处理。”

目前，信用卡业务每月都通过行为评分卡，对客户的刷卡消费习惯进行数据分析和评判，评估客户的风险水平，根据风险水平给予一个“影子额度”，实现客户额度的动态调整。同时，我行还根据客户的评分、用卡情况及资信状况，动态进行额度管理，主动为优质客户提升信用卡额度，进行客户服务升级。此外，我行进一步挖掘行为评分的效用，利用行为评分筛选出优质客户对普通信用卡升级为金卡、白金卡，拓宽客户需求的同时增强客户粘性；结合行为评分及客户贡献度，对客户进行细分，优化800业务处理队列排序，有针对性的提高优质客户的服务响应速度，使高效集中运营与专业专注服务并行发展，服务接触点前移与一站式服务大大提升了客户问题解决效率。

评分卡等创新工具的应用，使建设银行信用卡充满生机和活力，并始终走在市场前端，收获了客户的肯定和媒体及银行卡专业组织的好评。近年先后获得了“最佳用户体验奖”、“最具品牌价值信用卡”、“信用卡业务消费者满意度奖”、“年度最佳信用卡”、“最佳服务奖”等奖项。

**战略转型打造贴心银行**

今年夏天，李先生收到了一条短信：“建设银行根据您的信用情况授予您一定额度的小额贷款。您可使用该贷款在建设银行电商平台购物。详情请登陆建设银行电商平台网站（网址http://buy.ccb.com）查询或垂询95533。”出于好奇，李先生登陆了我行“善融商务”平台，正好发现有他新房装修需要的整套高档家具，立刻接受了我行的小额预授信，贷款买到了心仪的商品，同时也解决了计划外的大额支出问题。整个过程李先生“足不出户”，从额度授予、购买商品、申请贷款、贷款审核、签订合同、贷款支用，全部在“善融商城”在线实现，满足了客户线上购物与融资的“一站式”服务需求。其实，这是建设银行推出的一项重要的产品创新——善融商务个人小额贷款。为服务当前热点消费需求，积极响应网络经济环境下客户对金融服务渠道的需要，开创了传统贷款逐步实现支用渠道网络化的先河。目前，已经成为我行挖掘存量个人客户的贷款需求，吸引新增客户，带动建设银行消费金融业务发展的有力工具！

近年，随着互联网应用技术的高速发展，建设银行创新业务转型，构建电子商务金融服务平台为客户提供专业的金融增值服务。其中，评分卡标准化、自动化的工具特性为线上服务创新提供了强力支撑。据了解，善融小额贷产品是依据我行的行为评分，对已有存量客户进行筛选，自动选取优质客户，主动进行预授信，将个人信贷的申请、支付等与电子商务活动相结合，实现了对客户提供个人融资、支付监管等综合性服务。这是评分卡的深入应用，是我行跟进个人客户在生命周期和家庭生活不同阶段财富收入和金融服务需求的变化，支持银行完善个人住房、消费、经营等多元化产品服务链的又一次创新。未来将开发“善融商务”专用的评分卡工具，通过电子商务与金融服务的深度结合，解决客户融资问题，全面带动企业客户特别是中小企业客户、个人消费贷款、住房贷款、助业贷款等业务发展。

**工具建设打造顶级银行**

工欲善其事，必先利其器。先进的评分工具实现了建设银行零售业务的战略型业务发展目标。评分卡是国外先进银行零售贷款业务中广泛运用的技术工具，其基于统计学模型，通过分析客户特征信息预测客户未来的信用表现，以评分的形式标识风险水平并作为信贷决策的依据。应用评分卡，能对零售客户的信用风险进行量化分析，保证了风险政策和风险标准的一致性，大大提高了决策的准确性。建设银行自借鉴美国银行的战略合作经验，构建了第一张个人住房贷款申请评分卡以来，评分卡直接应用到一线客户选择。由于评分卡与业务流程紧密结合，每一次评分卡的上线都意味着一整套的评分模型、业务策略、业务系统、业务流程的优化和改变，四位一体的实施保证了各个环节的顺畅，效率自然就得到提升。

目前，建设银行不断根据业务及发展需要完善评分卡体系。不仅每月监控各类评分卡模型的运行和表现情况，确保评分能客观、科学的反映客户风险特征。而且已经根据客户群体和市场变化情况，对个人住房贷款、汽车贷款、信用卡的评分模型或应用策略进行过多次优化，很多模型的自动审批率有较大幅度提升，应用效率翻番！

“不断创新，追求卓越”是建设银行评分卡应用和实施的目标和精神。现阶段，已有的评分卡已经覆盖了全行90%以上的零售业务的审批决策和贷后管理，并每月支持数千万笔存量零售贷款的风险评判，保证了业务经营和风险管理的高效运转。创新在持续，建设银行进一步拓展了评分卡在催收管理、反欺诈管理、小微企业贷款服务等领域的应用，并加快评分卡在客户营销、产品交叉销售领域的研究。未来随着评分卡进一步覆盖客户细分、目标市场选择、差别化营销等各类服务，将推动我行零售信贷业务蓬勃发展，赢得客户的同时创造更辉煌的明天！