



十年如一, 创领信用卡发展

招商银行信用卡发卡10周年

2012年12月,招商银行信用卡发卡十周年。站在2012年末回望,十年间,中国GDP总量从第六位升至世界第二位,城镇人均年可支配收入从不到8000元一跃突破2万元。十年间,招商银行信用卡发卡突破4200万,境外刷卡额稳居同业第一。

管理大师德鲁克说:“我们无法驾驭变革,我们只能走在变革的前面。”作为国内信用卡的领先品牌,招商银行信用卡始终坚持:比别人早三五年知道市场需求的变化,快一点研究适应需求的产品,然后把它做到最好。

宗海燕 记者 邹传科



早一点, 洞察先机 竞争未来 ——行业服务创新的定义者

2002年,当时中国已有4亿多张银行卡,而信用卡数量才刚过400万。包括国际知名咨询公司在内,业界普遍认为,在个人资信体系建立且国人养成借贷消费习惯之前,信用卡市场的培育时间可能遥遥无期。

然而,在招商银行行长马蔚华看来,中国数十个城市和省份的人均GDP达到1900美元,也就意味着1.56亿人口已为信用消费做好了经济上的准备。此时,谁先进入信用卡

产业,谁就将获得最宝贵的先机。于是,招商银行信用卡发行了国内第一张国际双币信用卡,其后,它不断刷新着人们对中国信用卡的各种定义:第一张商务信用卡,第一张白金信用卡……

每一次创新都是一个业界标杆,招行信用卡十年来的创新,都是应时代变化、消费者需求的顺势而为。近年来,“云计算、物联网、智能终端”等新科技应运而生,“无卡”战略也

已成为招商银行的.重点研究课题。2012年5月,马蔚华行长公开提出“招商银行能否第一个废掉信用卡”。梦想照进现实,今年11月,招商银行携手中国联通发布“手机钱包”信用卡手机支付产品,这是国内首款基于SWP-SIM卡模式的近场手机支付产品,同时推出了全新的配套的“掌上生活”手机客户端,全面驱动支付迈入的“3G时代”,再次引领行业。

快一点, 二次转型 精耕细作 ——数据化驱动的管理者

时值2008年,招商银行面对的是5大国有商业银行、12家股份制银行纷至沓来的信用卡市场,中国信用卡已进入精耕细作时代。一次以“更优”为目标的进化就此展开,招行将之称为“二次转型”,即不简单追求发卡数量,把体验做精,并提升整体运营效益。

招行信用卡中心为此组建了“解读数据”团队,通过对市场环境、消费者行为和需求的

大量调研分析及模型建立来了解消费者,保障业务设计和产品规划在实施时更加有效、精准。

数据营销进行的精耕细作,结出累累硕果。从深入挖掘“小众”人群生活形态的产品,到针对不同行为偏好开展的主题营销活动,再到开发各种创新型支付功能,招行信用卡开始真正投持卡人所好。“美食”、“旅游”、

“百货”、“看电影”等多元化的信用卡营销平台在细致入微的洞察中陆续诞生。

2011年8月28日至29日,招商银行升级了面向客户的核心IT系统,更快速和强大的数据处理能力使迈向未来的发展成为可能。建立更精准的营销体系,建立电子化服务体系以降低银行运营成本,进一步精耕细作,是“二次转型”的要义。

好一点, 创新体验 精彩不止 ——愉悦支付体验的创造者

十年的发展历程,注重用户体验的招行信用卡用一次次“好一点”,改变着持卡人对积分的看法。

积分只是万花筒中的一束。为了客户有更好体验,招行信用卡似乎变成了一个智能机器人,不但善于通过记录了解持卡人,甚至还能借助一定的算法预测持卡人的行为。于是,油价日益看涨时,加油返现的Car Card汽

车信用卡带来更多优惠;为高额的英语课程学费发愁时,信用卡的“分期付款”减轻不少负担……

2012年,在跻身全球前100家大银行之后,招商银行首次入围美国《财富》杂志全球500强企业之列。继承了母品牌的优势,招商银行信用卡以一个接一个“早一点、快一点、好一点”将优势聚拢,并烙上鲜明的招行印

记。“不知世界者无以理解中国,不知未来者无以评判当下,不知宏观者无以处理微观。”马蔚华行长在接受记者采访时提到。十年如一,招行信用卡在“做中国最好的支付体验提供商,做中国最好的消费金融专家,做中国领先的多元化营销平台的路上迈着灵活而坚实的步伐。未来将是一个崭新的十年,新的精彩已拉开序幕。

2002年
国内首发国际标准双币信用卡

2003年
国内首推“分期付款”功能

2004年
全球首创“消费短信提醒”服务

2005年
发行中国第一张白金信用卡,连续8年蝉联胡润百富“最受中国千万富豪青睐的信用卡”

2007年
代表中国企业首次获得“全球最佳呼叫中心”殊荣

2011年
全新打造“领先积分计划”,让持卡人体验小积分带来的大乐趣

2012年
发布“CMB Wallet”系列产品,率先进入移动支付时代

十年如一 精彩为您

招商银行信用卡已走过十年,铭记十年,所以感谢;放下十年,才能开始。从0到10的成长中,始终坚持的是因您而变;从10到0的归位中,始终不变的是创新服务。和您的精彩,十年创造;与您的精彩,不止十年。

