

银行客服电话适老化亟待加强

银行适老化测评 · 服务热线

13日至17日,记者与4位长者志愿人员一起,先后拨通十家银行的客服电话,体验其适老化程度,探知金融机构适老化服务的创新探索。测试发现,从拨打银行热线到接通人工客服,普遍需要一分钟以上。中信银行客服电话接通人工用时最长,用了210秒。令人欣慰的是,一些银行已开通老年关怀服务。

银行客服电话适老化测评排行榜

银行名称	服务热线	语音清晰程度 (语音与指引)	智能语音服务	流程简便程度 (转接时长及难易)	人工客服 满意度	一键转接人工	综合 得分
湖南银行	0731-96599	10分(提醒简单,语速适中)	8分(拨打该行客服热线后,可选择老年专线)	10分(转人工用时56秒)	9分	9分(首页设人工服务菜单,下设老年专线)	46分
兴业银行	95561	10分(语速适中,语音清晰)	8分(有语音转接服务,老年客户说“帮助”进入语音办理业务通道,再说“人工”转人工服务)	7分(转人工用时73秒)	9分	8分(老年用户登记了身份信息,拨打热线,系统可识别)	42分
渤海银行	95541	9分(有10秒银行养老金业务宣传语音,无法跳过)	8分(有智能语音导航服务。需输入银行卡号或身份证号,需要帮助可按“#”键,按“#”号键后转接人工服务)	6分(转人工用时77秒。拨打热线后,直接呼叫“转人工”,无回应后,选择智能语音导航服务)	9分	8分(老年人在该行登记信息,可自动识别“敬老专线”,较方便转人工客服)	40分
长沙银行	0731-96511	8分(语音清晰但指引不清晰)	8分(拨打热线,直接转入智能语音,喊三次转接人工客服)	7分(转人工用时146秒。转人工客服程序较繁琐,拨打4次,喊了6次“转人工客服”仍不成功)	8分	8分(65岁以上办理了卡片,系统自动识别快速转人工)	39分
中国民生银行	95568	8分(人工客服有口音)	8分(拨打客服热线后,进入菜单选项,通过两层菜单选择,进入智能语音)	7分(转人工用时118秒。热线菜单选项较多,无人工客服选项提醒)	8分	8分(老人办理个人业务,用预留手机号拨打,系统自动识别,无需按键转人工)	39分
东莞银行	956033	9分(客服有广东口音,语速适中,指引清晰)	0分(无该项服务)	10分(转人工用时56秒。拨打客服热线后,有语音提示“人工服务及投诉”请按“0”)	9分	10分(首页有一键转人工选项)	38分
恒丰银行	95395	8分(指引相对清晰,音质有点断断续续)	7分(拨打热线,通过按键菜单选6,进入智能语音,喊两次转人工服务)	6分(转人工用时72秒。通过智能语音及按键两个渠道,每种业务选项下面都有人工服务按键提示)	8分	8分(老年人在该行有登记信息,一般可自动识别,便捷转人工客服)	37分
招商银行	95555	7分(指引不太清晰)	6分(进入智能小招服务,喊人工服务,没有回应。通过按键选择金融业务,进入人工客服,等待时间较长,无法接通)	5分(转人工用时90秒。从智能语音到抵达人工客服的程序较为繁琐,拨打3次,仅成功1次;进入热线,喊转人工客服,没有回应)	9分	8分(老人办理业务,用预留手机号拨打,系统自动识别,无需按键转人工)	35分
中信银行	95558	7分(选项较多,指引不太清晰)	8分(拨打热线按7进入智能语音服务,按各种键进入,耗时210秒)	7分(转人工客服程序繁琐,用时210秒;客服称有幸福专线,但提示音及选项里没有这项提示)	9分	0分(无此服务)	31分
上海浦东发展银行	95528	8分(三次电话均有杂音)	8分(拨打客服热线后,语音提醒有老年绿色通道,用户可直接说“绿色通道”,需要输入银行卡号或身份证号才能进入人工客服)	3分(转人工用时300秒。语音提醒较繁杂。首次呼叫等待近5分钟后,未接通人工客服。客服表示,若想快速接通人工客服,可在智能语音提醒时说“人工服务”)	8分	0分(无此服务)	27分

银行客服电话存在六大问题

测评发现,银行客服电话存在六大问题。

问题1:菜单繁杂,难以顺利选择。浦发银行、中信银行、民生银行在智能语音服务或按键菜单项目的分类上过于繁杂,有的一层菜单多达9项分类,且语速较快。68岁的志愿者曾女士表示,听完语音就不记得具体按键分类了,并且,按照其提示的各种业务分类,有时也难以判断该选择哪个业务。

问题2:客服回复信息时有口音。拨打东莞银行、民生银行的热线电话,能较顺利地通过语音转接到人工客服。但是,客服人员有地方口音。

问题3:输入隐私信息才能使用服务。在转接人工客服的过程

中,中信、浦发、恒丰、民生、渤海银行、兴业银行均提示持卡用户需输入身份证号或卡号才能使用人工客服。对老年人来说,从接通到进入人工客服,仍需按键输入身份证号码等信息,提高了使用难度。

问题4:语音提示绕来绕去太麻烦。根据语音提示咨询业务,一般需要输入卡号等信息。客服人员表示,最快的方式还是通过“挂失”“建议”等进入人工客服。老年人一般不了解这些,按电话语音提示进行操作,很难顺利接入人工客服。

问题5:开通了关怀服务,但须登记信息才能识别。长沙银行、招商银行等客服告知,老年人办理个人业务,用预留手机号拨

打热线,系统会自动识别,可便捷转人工服务,但没在该行办理过业务,则无法识别客户信息。中信银行客服告知设有“幸福专线”,呼入95558后按8、5快捷键可快速进入人工客服。但拨通中信银行客服热线,提示音及选项里没有这项提示,热线也无法识别来电客户身份、年龄。

问题6:热线首页设有“人工服务”“老年专线”转接提示的银行较少。测评中,只有少数银行首页设有“人工服务”或“老年专线”转接提示。兴业银行提示“老年客户直接说‘帮助’后进入语音办理业务通道,再说‘人工’转接人工服务”,较为方便。湖南银行首页设有人工服务选项,进入后有“老年专线”选项。

● 测评对象:浦发银行、招商银行、长沙银行、中信银行、民生银行、恒丰银行、湖南银行、渤海银行、东莞银行、兴业银行。

● 测评维度:客服电话的语音导航、一键转接、老年人专属菜单等(每项10分,满分50分)。

● 测评方式:记者邀请长沙市4位长者志愿人员,拨打银行客服电话体验其服务,并根据实际情况进行打分、排名。

湖南银行 领跑客服电话适老化

5月11日,湖南长沙69岁的黄先生为了找银行电话的人工客服,差点崩溃了。他打了近20分钟电话,却不知另一端是AI语音客服——也就是机器人。黄先生讲方言,机器人没完全听明白。“态度挺好的,但就是绕来绕去,问题没得到有效解决……”

事实上,银行电话人工客服难找,或被银行客服电话绕到抓狂,多年来一直备受吐槽。近年来,一系列推动金融服务适老化改造的政策频频出台。2021年3月,银保监会办公厅发布通知要求:各银行保险机构要完善自助设备和客服热线,精准识别客户年龄和需求,通过设置老年专属客服坐席,提供一键转接、呼叫人工或老年人专属菜单等方式,及时为遇到困难的老年人提供帮助。

13日到17日,记者与长沙市4名志愿者一起,先后拨通了10家银行的客服电话。这10家银行分别是:浦发银行、招商银行、长沙银行、中信银行、民生银行、恒丰银行、湖南银行、渤海银行、东莞银行、兴业银行。根据打分情况,湖南银行、兴业银行和渤海银行客服电话在适老化方面排名前三。排名后三位的,分别是招商、中信和浦发银行。