**中国银行业协会客户服务委员会在京召开2017年年会**

编辑:cba01 | 2017-07-05 18:40:49  | 作者: | 来源:  | 浏览:40次

    7月5日下午，中国银行业协会客户服务委员会在北京召开2017年年会。中国银行业协会黄润中秘书长、中国民生银行林晓轩首席信息官出席会议并讲话。委员会各成员单位代表，以及多家新闻媒体代表140余人参加大会。大会由中国银行业协会胡忠福纪委书记主持。

    会上，黄润中秘书长做了题为“借力金融科技 助推客户服务转型发展”的讲话。他指出，经过多方共同努力，银行业客服中心在服务内容的拓展、服务渠道的丰富、服务方式的创新、服务质量的提升、运营管理的转变等方面取得了可喜的长足进步，客户服务委员会正在成为不可或缺的行业平台。他认为，客服中心作为银行服务工作的前沿阵地，必须深刻理解并把握客户需求的变化，充分利用新技术不断探索智能服务模式，为客户提供多元化、综合化、人性化服务。他希望全体成员单位继续保持高效、专业、务实的工作作风,以客户为中心，以服务为根本，依法合规，强化培训，为实现打造友好、智能、高效的远程综合金融服务中心的共同梦想而奋斗。

    林晓轩首席信息官指出，客服中心作为接触客户的第一线，如何抓住市场和技术发展的机遇，加快提升服务价值和渠道价值，真正建立“以客户为中心”的金融服务体系，在当前以及未来较长一段时期内仍是值得大家共同研究探索的重要课题。

    会上发布并解读了《中国银行业客服中心发展报告（2016）》，这是中国银行业协会连续第四年发布银行业客服中心发展报告。报告从银行业客服中心的发展背景、发展现状、创新实践、发展展望四个方面介绍了2016年银行业客服中心的整体发展情况，并以丰富的案例展现了银行业客服中心的创新成果。

    本次年会以“借力Fintech 助推银行客服转型与创新”为主题，邀请中华保险研究所总经理郝联峰、中国工商银行电子银行中心副总经理郭杨、阿里金融云总经理徐敏和SAS公司分析技术副总监雷小平作精彩演讲，演讲内容包括：金融科技浪潮下银行业的发展思考；因需而变，顺势而为，工行电子银行中心转型与发展；金融创新云力量；运用大数据分析，打造智慧客服运营生态。（摘自中国银行业协会网站 [>首页](http://www.china-cba.net) -> [协会动态](http://www.china-cba.net/do/list.php?fid=41) -> [协会要闻](http://www.china-cba.net/do/list.php?fid=42) ）