

同花顺（300033）金融研究中心4月20日讯，有投资者向华夏银行（600015）提问，贵行使用106902895577号码给客户发送信用卡还款信息，常被标记为垃圾号码被屏蔽，客户无法接收到信息，错过还款期限，造成信用记录逾期。贵行既不用95577发信息，也不向客户邮箱发送提醒信息，更无客服与客户进行电话沟通。贵行能认识到这是服务缺陷吗？服务理念是否以客户为中心？任性的用非官方号码给客户发送重要信息，是否审慎？是否符合监管要求？服务体系是否有漏洞？监管部门年接收客户投诉贵行这类服务缺陷多少件？

公司回答表示，您好，感谢您对华夏银行信用卡业务的关注。关于您关心的短信通知问题，向客户发送通知短信的106902895577确为我行信用卡官方号码，我行信用卡相关的客户服务、交易验证、动账通知、账单提示等通知类短信均使用此号码发送，该号码已报备运营商且符合相关监管要求。关于客户每月账单的还款提示，除短信通知以外，我行还会通过电子邮件、微信通知等方式向客户推送每月账单及还款提示。同时，客户也可随时通过华夏信用卡官方微信、“华彩生活”APP、手机银行等渠道自助查询账单和交易信息。此外，如客户因故未及时还款，我行也针对此类情况设置了容时容差机制，客户在还款日后的三天内还款，视同客户在还款日当天还款处理，不会新产生利息且不影响客户征信记录。您提出的关于通知短信发送号码的意见有很强的建设性，有助于我行进一步优化信用卡业务的客户体验。后续，我行将参考您的意见，积极研究将信用卡短信通知向95577官方号码迁移的方案。再次感谢您对华夏银行信用卡的关心和支持！

本文源自同花顺金融研究中心