



中国工商银行、交通银行、中国农业银行、中国建设银行、邮政储蓄银行、中国银行、招商银行、浦发银行、中信银行、兴业银行、民生银行、浦发银行、平安银行、华夏银行、广发银行、广州农商行、花旗银行、汇丰银行、渣打银行、江苏银行、宁波银行、广州银行、东莞银行、杭州银行、长沙银行、厦门国际银行、九江银行、珠海华润银行、广东华兴银行

记者团队拨打各家银行客服电话，从第一声“嘟”声响起开始自动计时，到接通人工客服结束计时，以此来对比各家银行响应的速度。

在测试过程中，银行一般会提供多种挂失方式，测试团队统一选择转接人工服务；对于最终没有设置人工客服的银行，计时结果另作对比。在面对智能客服接待情况下，测试记者求助的事项统一为“信用卡挂失”。

本次测试共选了4个时间段，分别是工作日的白天和晚上，以及周末的白天和晚上，具体时间分别为上午10:00 - 12:00以及晚上22:00 - 24:00，模拟在正常上班时间以及深夜情境下丢失信用卡的场景。

通过对数

据的整理分析，我们发现了各家银行在电话挂失服务上的秘密！

本次测试结果将分上下两篇推出，本篇让我们先来看看各银行的人工挂失速度。

响应速度哪家强？

在本次测试过程中，信用卡挂失的人工响应速度是我们检测的主要目的，但是我们发现，有些银行的信用卡挂失服务居然没有转接人工的设置，有的银行虽然提供人工服务，但是在夜晚的测试时段，出现人工服务繁忙或者不在服务时间内的现象...

从最终测试结果来看，在工作日和周末的白天与晚上4个时段，能够在半分钟内响应的银行只有1家，为平安银行，其在周末白天的人工响应平均时间为28秒，是所有银行所有时段测试中表现最好的。



图：4个测试时段里的前五名

相反，在4个时段的后5名中，邮政储蓄银行每次都“榜上有名”，还有交通银行、渣打银行、汇丰银行、九江银行也出现了2次以上，排名后5的银行的人工响应时长

都在1分20秒以上。



基本所有的银行都表示提供24小时人工服务，只有厦门国际银行提示人工服务时段为上午8点30分到晚上8点。那么，提供24小时人工服务的银行，夜间服务体验又是怎样的呢？

记者梳理发现，周末晚上，有一半以上的银行接通人工客服耗时在1分钟以上。

原本在工作日和周末白天表现优秀的平安银行，在周末晚上其人工客服连线却集体“当机”，记者团队的测试结果均为客服忙无人接听。在连续等待了4次“服务专员正忙”的提示后，记者才挂了电话。渣打银行也在周末晚上两次出现了类似的情况，汇丰银行则出现一次。这三家银行在周末晚上的测试排名中垫底，即使有客服最终接听了电话，最短耗时也需要1分25秒。

## ETC信用卡放车上,一分钟被盗刷两笔998元,竟是因为开通这个功能



今视网 2019年6月14日 17:12

一分钟之内,他的信用卡竟然被消费了两笔,刷了近2000块钱。让他觉得蹊跷的是,这张信用卡是专门用来ETC刷卡的,当时就插在车上,而他的车并没有开出去。那么这...百度快照

## 一分钟隔空盗刷银行卡? 真的!

大众网 2017年3月5日 06:12

本报3月3日讯 在自动取款机旁安装针孔摄像机,无需拿到他人银行卡,就能轻松盗刷,而整个作案流程只需一分多钟。长铁警方在株洲西高铁站抓到了一名在逃人员,当场...百度快照

## 信用卡在身上,半分钟被盗刷6.4万 - 现代快报多媒体数字报刊平台



现代快报多媒体数字报刊平台 2014年8月6日 00:00

仪征警方捣毁一盗刷银行卡团伙,揭秘嫌疑人作案流程 信用卡明明在身上,但半分钟内竟然被人刷走了6.4万元。这是江苏仪征一市民遇到的怪事。仪征警方经过两个月的调查...百度快照

## 惊恐!眉山女子银行卡一分钟被盗刷30万!



腾讯网 2020年11月14日 17:48

如果发生被盗刷该怎么办?董睿说,可以持银行卡到最近的ATM机存一张钱,证明发生盗刷时卡在自己手里面。“这个举动,可以为之后维护自己的合法权益,起到帮助。”...百度快照

图：新闻报道里银行卡丢失被快速盗刷的案例

奥一记者团队本次测试还是为了专门测试人工响应速度而设计的,有时还拨打了几次电话以便于转接到人工。而在实际进行电话挂失的过程中,记者团队还多次碰到了选择信用卡挂失选项之后却没提供人工挂失的情况,需要输入卡号和证件号码进行挂失,如果想要转接人工,就需要退出返回上层菜单或者重新拨打。为何银行在设计挂失操作时,不同时提供自助挂失和人工挂失给客户选择呢?

与此同时,我们发现大多数的人工服务按钮都被设计在了靠后的位置...有的需要听完长长的语音播报转才能等到“人工”按键。

在科技赋能金融的行业大背景下,面对金融消费者多样的服务需求,银行能否提供更具个性化的服务体验;特别是在紧急的情况下,科技金融能否让消费者的资金得到更大程度的保障?这是值得我们每个人思考的问题。

除了各银行的挂失

响应速度之外，我们也由此产生了新的疑惑：

银行的电话挂失服务流程设计能否更人性化？人工挂失服务选项排布是否合理？智能客服会怎么面对我的“塑料普通话”？

诸如此类的热点问题，关系到每个人的切身利益。欲知详情，请关注明日发布的《信用卡挂失时效哪家强（下）》。

你在信用卡挂失过程中是否也曾遇到过困难？

扫描下方二维码填写问卷告诉我们吧！

## 本次测试银行全国客服电话

测试银行	全国客服电话
中国工商银行	95588
中国建设银行	95533
中国农业银行	95599
中国银行	95566
交通银行	95559
邮政储蓄银行	95580
招商银行	95555
浦发银行	95528
广发银行	400-830-8003
中信银行	95558
民生银行	95568
广州农商行	95313
华夏银行	95577
光大银行	95595
兴业银行	95561
平安银行	95511
渣打银行	0755-25892333
花旗银行	400-821-1880
汇丰银行	95366
江苏银行	95319
宁波银行	95574
广州银行	96699
东莞银行	956033
杭州银行	95398
长沙银行	0731-96511
厦门国际银行	400-162-3623
九江银行	95316
珠海华润银行	96588
广东华兴银行	95091

奥一全媒体记者 麦妙钿林思思

测试团队：奥一全媒体记者 麦妙钿 林思思

实习生 刘婕 汪思伶 廖媛媛 冯潇慧