

电子银行宣传手册
(电话银行)
V1.0

国家开发银行

2015年12月

三、电话银行

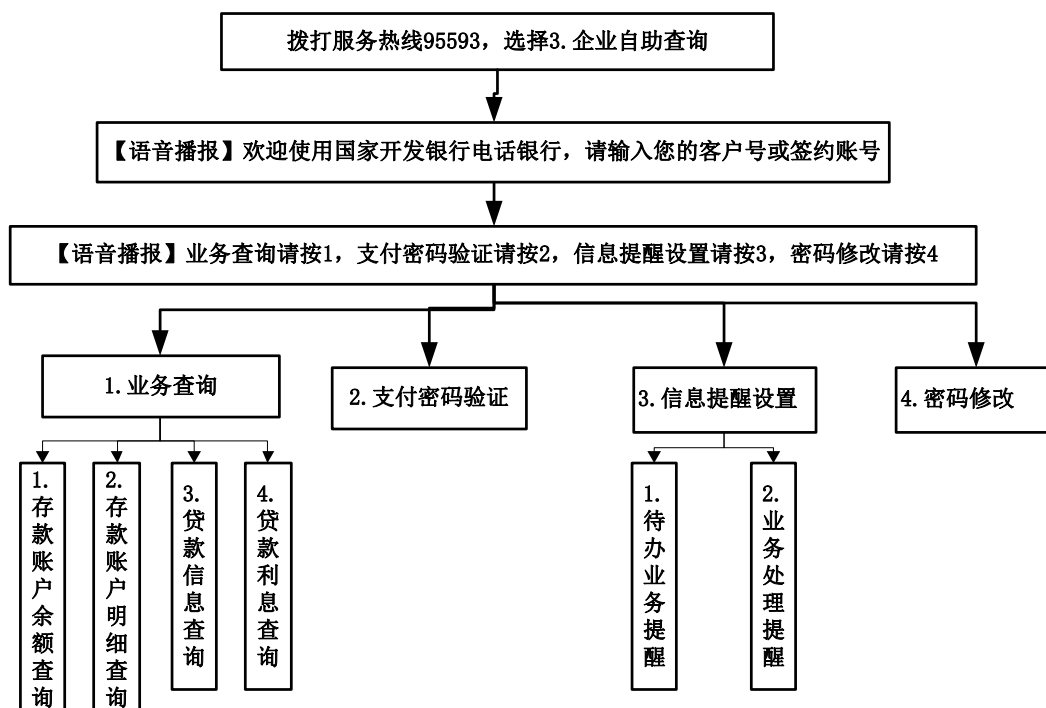
1、产品简要介绍

电话银行系统是国家开发银行客户服务体系的重要组成部分，通过 95593 统一服务号码为客户提供 24 小时全天候账户信息查询服务，以及 5*9 小时呼叫中心人工服务，服务内容覆盖助学贷款、网银业务、对公信贷、村镇银行等开行业务。

2、产品服务功能

电话银行在客户拨打我行 95593 热线时提供自助和人工语音服务，客户利用话机按键即可实现信息查询及部分业务的办理。95593 热线一级服务目录如下：

1. 助学贷款
2. 网上银行
3. 企业自助查询
5. 村镇银行
9. 投诉建议
0. 人工服务



图、企业自助查询服务详情

3、产品特色或亮点功能

95593 作为开发银行“服务窗口”，秉承“增强国力，改善民生”的使命，目前重点支撑国家助学贷款业务，面向全国 2000 多个县、2700 多个高校的 700 多万被资助学生提供咨询服务。一方面为学生家长提供专业化的助学贷款咨询服务；另一方面向社会公众搜集各方意见和建议，以促进行内管理部门不断改进工作，对支持助学贷款业务开展、建立开发银行品牌、树立良好社会形象发挥了重要作用。

4、如何申请、办理

在我行开户的企业客户需向所属分行申请开通电话银行服务，客户需完整填写《国家开发银行客户服务签约申请表》和《国家开发银行电话银行系统客户服务协议》的相关内容。申请经审核通过后，企业联系人会收到服务开通短信及激活密码，通过拨打我行 95593 客户服务号码登录系统自行设置服务密码后，即可使用电话银行系统的各类服务。

非企业客户、助学贷款学生家长，无需开通手续，可直接拨打 95593 咨询相关业务。

5、小常识或提示

(1) 电话银行自助语音服务只对签约账号提供服务，因此客户需在《国家开发银行客户服务签约申请表》上明确填写开通电话银行服务的账户信息。

(2) 请客户收到激活短信后尽快拨打 95593 激活电话银行服务并设置服务密码，系统激活前请妥善保管激活密码。

(3) 请客户妥善保管客户号、账号及服务密码，勿将相关信息告知他人。

(4) 服务费用：全国用户使用电话银行服务只需支付本地通话费，无其他额外费用。