

2022年3月以来，上海地区疫情快速蔓延，防控形势复杂严峻。为配合上海疫情防控策略、坚决打赢疫情防控攻坚战，交通银行信用卡中心坚持人民至上、客户为本，迅速反应、积极行动，采取多项金融保障服务措施，竭力释放“金融力量”，为抗疫中的民生需求筑牢保障线。



保障运营 支付服务“放心刷”

全力做好支付服务的运营保障，确保信用卡支付服务便捷、稳定。为满足持卡人及

商户的付款、收款需求，信用卡中心加强系统监控，关键产品人员7*24h在岗，第一时间处置交易异常问题，保障信用卡支付服务的连续、稳定。同时为客户提供线上、扫码、刷卡、手机Pay等全品类支付服务，通过对主流支付机构和平台的全覆盖、一键绑卡等服务，为客户提供更加便利、安全的支付体验。

畅通渠道 线上服务“添便利”

全方位做好线上服务承接，充分发挥数字化优势提升服务便捷性，满足客户足不出户的金融需求。通过APP push、短信、微信等方式主动告知线上服务承接，并充分利用买单吧APP、微信小程序等多渠道，提供7*24h全天候线上便捷服务，免去疫情防控下的线下服务接触，避免交叉传染风险。线上服务范围不仅包括客户查账、还款、分期等用卡服务，更涵盖外卖、充值缴费、视频会员等便民服务，让客户居家畅享便捷金融服务。

优化流程 开启申卡“直通车”

积极利用科技赋能，优化信用卡申请流程。推进申卡旅程优化，从客户视角改版申请界面、完善产品陈列、提高精准推荐，提升场景引流与精准转化。推进发卡营销活动发布旅程优化，围绕活动规则易懂性与礼品配送透明性进行改进，着力提升发卡营销活动参与度与好感度。积极开展OTO营销模式，实现线上办卡线下收件，让客户足不出户即可实现方便快捷办卡。

志愿服务 绘就战“疫”同心圆

在全力保障金融服务畅通、筑牢民生需求保障线的同时，信用卡中心集结志愿者力量，绘就战“疫”最大同心圆。在上海市部分医院，一群“交行蓝”的身影忙碌于各个角落和人群之中，这是上海分中心信用就医团队成员以志愿者身份，协助对口服务医院开展病患就诊排队挂号指引、核酸检测前置服务等多项工作，竭尽所能缓解就诊压力。在南宁市中心血站，同样有一群“交行蓝”。他们测血压、化验血样，挽起袖子，让点点爱心涓涓汇聚，用实际行动缓解南宁市受疫情影响而面临的用血紧张问题。还有全国各地许许多多多个交行身影忙碌在各大社区和街道，他们主动下沉一线，义无反顾冲锋在战疫一线，汇聚点滴力量，助力疫情防控。

守土有责，守土担责，守土尽责。在这场疫情防控阻击战中，交通银行信用卡中心聚焦人民群众在疫情防控中的“急难愁盼”问题，迎难而上，攻坚克难，以坚定的信心和有力的行动，以初心使命和责任担当，凝聚起一股金融力量，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。