

近期，全国本土疫情多发频发，多地正严格落实各项防控措施，筑牢疫情防控屏障。面对疫情，多地公众的生活、工作被迫摁下暂停键，为疫情防控牺牲了个人利益。广发银行信用卡中心对外宣布，为受影响的持卡人提供消费延期还款、利费减免、征信保护等关爱服务，同时持续优化线上服务体验，为客户提供便捷的数字化服务，切实落实“以人民为中心”的发展思想，用温度切实为客户办实事，用金融力量助力遏制疫情扩散蔓延势头，助力打赢抗疫的大仗硬仗。

### 多措并举减轻客户还款压力

广发银行信用卡中心表示，作为金融“国家队”的重要成员之一，在疫情蔓延的当下，广发信用卡坚持党建引领，牢记“为群众办实事”的初心和使命，坚定扛起金融企业责任担当。广发信用卡立足自身业务为抗疫贡献力量，制定了新冠肺炎疫情长期应对方案，包含多项专门举措，将关爱时效从事后应对调整为预案管理，大大缩短了受疫情影响客户获得帮助的时间。

广发信用卡中心根据国家卫健委更新发布的疫情地区名单，2022年以来，针对上海、天津、吉林、广东等地的受疫情影响人群(包括确诊及恢复中的客户、集中或居家隔离医学观察的客户、参加疫情防控的医护及工作人员、受疫情影响暂时失去收入来源的客户)提供了关爱服务。持卡人如果暂时无法处理信用卡欠款，可通过联系广发信用卡客户服务热线申请延期还款，或通过电话、线上等方式申请分期还款，以减轻还款压力。对应的还款服务，广发信用卡将根据客户的实际情况评估，给出具体的利费减免方案。

此外，对于在疫情期间，疫情影响地区客户因贷款逾期产生的不良征信记录，广发信用卡中心也提供了处理方式。持卡人可以通过与广发信用卡客服人员沟通，协助处理不良记录，以免征信受损从而导致后期贷款等业务受阻。

### 优化服务提升疫情关爱体验

受疫情影响严重的地区，公众出行极为不便，线下的金融服务难以获得。广发信用卡以为用户提供极致服务体验为目标，不断优化线上化服务，从用户视角出发，完善发现精彩APP搜索功能，使用户能通过搜索，快速定位内容功能信息。广发信用卡还成立APP服务专家团队，设置专席，借助智能化手段实现与客户操作同频，切实解决客户在APP体验环节的各类疑问，为客户提供一站式闭环服务，满足用户的线上服务需求。

广发信用卡对已出现贷款逾期并入催的客户，配套了专门的疫情关爱策略，以主动关心客户的实际困难为主，根据客户实际制定差异化还款方案，帮助客户渡过难关。

。

## 统筹安排保障金融服务不断档

除了对特殊持卡人的关爱服务，广发信用卡在助力打赢疫情防控战的同时，还在全力做好金融服务保障工作，为公众提供消费金融服务，确保金融服务不断档。

在强化线上服务方面，广发信用卡发挥金融科技优势，保障各项线上交易畅通，加大对线上金融服务、非接触服务方式的引导，在网上银行、电话银行、手机银行等线上渠道为客户提供24小时不间断金融服务，满足公众的消费信贷需求。

在场地管理方面，广发信用卡远程经营服务中心形成了佛山、重庆、长沙三地运营模式，全面实现了一级业务三地三活的灾备运营模式，为95508热线7\*24小时不间断服务提供有力的基础及人力保障。

广发信用卡中心始终保持疫情防控的高敏感度，预置各类措施，以防范和最大程度降低业务中断风险，坚持做到疫情防控和金融服务工作两手抓，全力保障服务不掉链，彰显金融“国家队”战疫担当。