

2020年春节新冠肺炎疫情蔓延，扰乱了民众生活与工作的节奏。工商银行永州分行把疫情防控和金融服务作为当前最重要的工作来抓，心系民众迅速落实上级行信用卡专业服务措施，全力为客户排忧解难，亮出七大妙招为打赢打好疫情防控阻击战提供优质高效的金融支持和保障。

提时效。为确保客户信用卡消费、取现、支付、投诉不受影响，该行银行卡中心每日安排专人处理客户反映的各类因疫情引发的用卡需求，按照一事一策登记台账，提供灵活解决方案。

延期限。参加疫情防控的医护人员、工作人员，确诊患者和疑似隔离人员及其配偶，疫情防控期间信用卡透支因不便还款发生逾期的，适当延长还款期，不视为违约，不进入违约客户名单。同时根据客户反映的用卡实际情况、现处于的环境及合理的需求，提供重新安排还款计划及征信调整等服务。

减费用。参加疫情防控的医护人员、工作人员，确诊患者和疑似隔离人员及其配偶，疫情防控期间信用卡违约金等相关费用可给予免除收取，因系统等原因无法直接免除收取的，每日进行登记上报上级行，采用先收后免方式。

急调额。为疫区需要支付治疗押金等费用的个人信用卡客户，以及用于疫情防控的公务卡客户，提供紧急调额服务，保障疫情防控期间的资金需求。

快取现。对于个人信用卡因挂失、过期、卡片损坏等原因无法使用的情况，按照相关要求为客户办理紧急取现业务。

保支付。针对相关医疗、公益机构商户等有捐款需要的事业单位，提供二维码、收款码等聚合支付服务；针对在疫情防控期间正常营业的商超等商户、封闭管理居民

小区周边的商户提供7*24小时电话和线上服务，及时响应和解决商户收款、对账等相关咨询和问题。

线上办。该行银行卡中心专人值守，提供信用卡、个人信用贷款调查审批服务。通过工银e生活APP、手机银行可在线完成信用卡线上申办、账单分期、额度调整、对账还款等金融业务。

2月3日至2月21日，工商银行永州分行银行卡中心为特殊客户办理还款期限延长、费用减免301笔；为商户及时处理挂账72笔；为物流中心、小区超市等商户建档开户21户；为保证客户正常申办卡，受理信用卡调查232笔、个人信用贷款调查19户；受理客户信用卡解冻、解锁业务36笔、临时调额10笔；以该银行卡中心为热线电话及时为客户答疑解惑42笔；受理特殊客户征信修改需求37笔。该行优质快捷、心系民众的实举赢得了客户的赞许。