

金融有温度，服务有情怀。平安银行信用卡中心始终与全国上下一起扛起责任，众志成城、共克时艰。平安银行信用卡自疫情爆发之初，就迅速反应，实行多项举措，在线发起“万众一心抗疫情，众志成城保平安”祈福捐款活动，倡议持卡人为亲人、爱人、朋友、同胞在线送上祝福，平安信用卡会代替每位祈福者捐赠1元，这笔汇聚全国祝福的善款将统一捐赠至湖北省慈善总会，助力一线攻坚克难。

一、关怀政策：还款期限延长、费用减免

平安信用卡针对全国新型肺炎的客户和战斗在医疗一线的客户提供关怀政策，对于参与救灾的医护人员、警察、部队、政府工作人员、患病无法正常还款的客户，可拨打服务热线95511进行反馈，平安信用卡会根据客户情况适当延期还款，减免利息费用等政策。

二、7*24小时，加强服务与科技保障

为了更好的保障节后客户服务工作的顺利进行，平安信用卡IT及客服有序在线——科技团队安排技术人员轮班，7*24小时不间断监控系统运行情况，异地员工全员手机畅通，随时待命，建立高效联络机制，以随时应对突发情况，全面保障客户用卡需求。

此外，平安信用卡已为全国员工快速搭建了远程办公体系，在保障客户服务不受疫情影响，有序开展的同时，也能保障员工健康，共同抗击疫情。

三、科技赋能，线上化智能业务办理

平安信用卡还全面推动线上化管理，线上化服务流程，科技赋能持续畅通多样化金融服务渠道，保障市民基本金融需求——7*24小时线上服务不间断，市民足不出户在家完成信用卡申请、交易、查账，还款，调额，借款，分期，移动支付绑卡等服务。平安口袋APP还推出实时疫情和智能客服专区，除了实时疫情播报、在线金融保障、在线理赔等服务之外，还有24小时在线问诊，服务全面升级。

四、暖心服务，口袋商城提供线上生活专区

平安口袋银行APP中的口袋商城快速搭建专区，以生活购物在家办，口袋商城用心陪伴的服务理念，支持用户在家帮助父母充话费，缴水电煤等服务，避免出门。用户也可使用积分兑换视频会员安心宅家。同时提供售卖各类药品，一次性用品等商品，宅家零食，助力渡过疫情爆发期。

五、宅家福利：网购送积分，视频、外卖会员免费送

向客户推出“宅家主题”，倡议减少出门，全民支持抗击疫情。为更好满足客户在家网购的需求，推出网购笔笔送积分福利，并在积分兑换端增加宅在家所需各类商品。同时，向客户推荐可以在家免费追剧的平安视频主题信用卡，还有送饿了么超级会员的平安饿了么信用卡等“宅家必备系列”卡产品，用“互联网+”抗击疫情。

六、保驾护航：王牌保险卡权益升级，送出百万医疗保障

平安保险金卡信用卡权益升级，齐心抗疫。新赠送百万医疗保障，最高400万保额，覆盖120种特定疾病，为客户保驾护航；药品赔付范围、赔付额度、医院选择、理赔时效、诊疗项目皆放开限制，就医看病全方位保障。

七、共同战“疫”，协同更多资源助力抗灾

为了全力配合做好疫情防控工作，平安信用卡积极践行金融行业社会责任，多日来结合，湖北疫情最新情况，为湖北多地捐赠数以万个口罩。

八、祈福平安，传递温暖

推出“万众一心抗疫情，众志成城保平安”活动，客户通过平安信用卡祈福页面为亲人、爱人、朋友、同胞送上祈福，平安信用卡将代替每位发出祝福的客户向湖

北省慈善总会捐赠1元钱。

九、内外联动，持续做好疫情防控

抗击疫情，刻不容缓，在领导层指示下，平安信用卡上下联动，全面快速推动线上化管理，线上化服务流程。同时，持续加强疫情防控知识宣传，要求全体员遵照政府卫生防疫部门相关指引，全力以赴做好疫情防控工作，更好的为客户提供可持续的服务。

平安信用卡武汉分中心已在疫情报道之初就采购了口罩、消毒液等用品发放给每一位员工，多渠道宣导防护措施，并倡议员工向周围亲友进行宣导。

十、做好宣传引导

运用平安信用卡官方新媒体平台传播权威及主流媒体普及疫情防控知识与官方政策措施，做好疫情防控的宣传引导工作，传播正能量。