

面对当前严峻复杂的疫情防控形势，民生银行信用卡中心秉承“以客户为中心”的经营理念，推出十项抗疫关怀新举措，以实干践行“服务大众、情系民生”的承诺，全力做好疫情防控期间的金融服务。

### 1.减费让利，切实保障公众征信权益

民生银行信用卡中心为疫情防控一线工作人员、感染新冠病毒住院治疗的患者或隔离人员、因疫情防控需要隔离观察人员、新就业毕业生以及因疫情导致收入受影响的人员提供延期还款、息费减免、征信保护等关怀服务，与广大客户共渡难关。

### 2.灵活还款，缓解特殊时期的资金压力

民生银行信用卡中心提供专属账单分期免费延期还款服务——“爱心贷”，客户可根据个人需求在账单日次日至最后还款日之间（含首尾日），通过全民生活APP、“民生信用卡”微信公众号，对其已出账单的部分金额申请分期，申请成功后系统将自动执行首期还款延期，进一步降低客户的借贷成本。

### 3.助力普惠，与小微企业携手共克时艰

为帮助小微企业主纾难解困，力破资金压力坚冰，民生银行信用卡中心加大对特色产品“民生小微普惠信用卡”的资源投入，为受疫情影响严重地区的小微企业主、个体工商户，提供多样化分期方案和优惠利率，帮助他们尽快渡过疫情难关，确保关怀政策落实落细，普惠金融应享尽享。

### 4.科技赋能，提供一站式线上金融服务

特殊时期，民生银行信用卡中心紧密围绕客户需求的变化，与银联云闪付开展全面战略合作，上线全民生活APP云闪付版，实现全民生活APP与云闪付在支付、服务等领域的互联互通，为客户提供更加安全、便捷、高效的线上金融服务。

### 5.关爱老年客户，上线全民生活App“致简版”

为保障老年客户在疫情期间能有效享受线上金融服务，全民生活APP进行了适老化改造，推出老年群体专属的“至简版”界面，把最常用的信用卡金融服务如查账、还款、额度查询、智能客服、扫码付等功能放在首页醒目位置，字号更大，按钮更大，操作更简洁。

### 6.支付便民，开展多项优惠补贴活动

为满足疫情期间客户大幅增长的线上购物需求，民生银行信用卡中心聚焦线上电商场景，携手京东商城、京东到家、苏宁、拼多多、唯品会等电商平台开展购物优惠补贴活动，让客户足不出户即能购买生活所需的食品饮料、日用百货、办公用品、防疫物资等，享受方便快捷的宅家购物体验。

## 7.全民管家，满足充值缴费的多样需求

民生银行信用卡中心推出以“水电燃暖”等公共缴费为基础，其他日常生活场景为特色的“全民管家”服务平台，目前已覆盖全国数百城近2000项缴费项目，包括公共事业、交通出行、健康娱乐等多个领域，并且围绕客户实际需求，投放丰富多样的优惠活动，切实服务社会民生。

## 8.实时运转，保障全天候金融服务不断档

面对严峻的疫情形势，民生银行信用卡中心充分做好应对突发事件的各项准备工作，部署运营管理、投诉处理、值班排班等各环节工作，客服热线7x24小时不间断，客户可通过客服电话快捷键一键直达疫情关怀服务，办理相关业务；同时，进一步加强科技保障，引入新兴科技，保证客户办卡用卡、账务处理、致电客服和使用APP等线上渠道办理业务不受影响。

## 9.使命必达，守护每一份紧急用卡需求

民生银行信用卡中心为参加疫情防控的一线工作人员，开通免费紧急制卡绿色通道，确保收到需求当天由专人制卡，加急递送至客户，保障客户紧急用卡需求。

## 10.积极引导，传播抗疫防控正能量

民生银行信用卡中心依托官方网站、微信、微博及全民生活APP，对消费者进行正面宣传引导，普及疫情防控知识、传播政策服务措施，做好疫情防控宣传工作，为打赢疫情防控攻坚战传播正能量。

在全民抗击疫情的关键时刻，民生银行信用卡中心将以实际行动践行初心使命，主动担当作为，积极服务国家发展大局，与广大同胞风雨同舟、共渡难关，为打赢疫情防控阻击战贡献民生力量。

（来源：消费日报网）