

中证网讯（记者 王方圆）中国证券报记者6月5日获悉，面对疫情对生产生活消费带来的影响，工商银行持续统筹做好疫情防控和金融服务，围绕信用卡个人客户与商户客户的实际需求推出七大服务优化措施，提升应急服务水平，切实满足客户急需，助力居民消费加快恢复。

一是提供特殊贷后服务支持政策。向受疫情影响严重的特定信用卡客户提供包括协商还款、征信保护、停催停扣等特殊贷后服务措施。同时，向工银融e借客户提供延长延期还款天数服务，缓解疫情期间客户还贷压力，切实解决客户实际困难。

二是调整信用卡分期费率和工银融e借利率。给予分支机构自主定价权，结合特定区域、特定客群的需求，为疫情防控人员、保障人员、受疫情影响人员等视实际情况提供差异化优惠政策。此外，开展工银融e借利率优惠活动，满足人民群众融资需求。

三是开展商户客户手续费减费让利活动。为符合政策条件的商户客户开展手续费优惠减免活动，联合中国银联推出“红火计划”，为零售、餐饮、文旅、加油等行业商户客户推出银联二维码交易手续费优惠政策。2022年一季度，工行已为收单客户减免手续费12亿元，切实降低商户客户运营成本，为实体企业减负。

四是持续推出线上促销活动和信用卡产品，助力消费提升和涉农领域复工复产。开展包括医疗健康、民生消费、交通出行等领域的线上促销活动，目前已覆盖300余个城市、3万余家门店。面向县域农户客群推出工银“兴农通”信用卡产品，配置贴合农户生活场景权益，为农户客群提供更普惠、更便捷、更优质的体验。

五是保障服务平稳运行。疫情期间，工行为信用卡个人客户及商户客户提供7×24小时不间断服务，针对受疫情影响地区、个人客户和商户客户推出应急服务方案，满足差异化的服务需求。

六是完善线上金融服务。加强线上服务渠道建设，实现办卡、分期、贷款、还款等线上查询或办理；升级线上支付功能，不受实体卡到期换卡影响，保障客户线上买菜、购药、缴费等支付需求。

七是全力守护客户钱袋子。利用信用卡App、公众号等线上渠道普及疫情期间诈骗新套路，持续为客户提供7×24小时账户高风险监控服务，为客户账户资金安全保驾护航。客户还可借助账户安全锁功能，根据自身需求自主管理账户交易权限，实现个性化账户安全管理。