

以客户为中心，全力做好金融服务支撑工作，是光大银行信用卡中心(以下简称“光大信用卡”)开展业务、履行社会责任的着力点。面对多轮疫情冲击造成的严峻经济形势，光大信用卡把为客户纾困解难作为重要抓手，在服务好小微企业、新市民等重点人群的同时，倾听和解决客户需求，不断优化和提升服务水平，彰显了金融企业的家国情怀和责任担当。

疫情纾困，尽心提供延期服务。新冠疫情发生以来，光大信用卡扎实做好“六稳”“六保”工作，为受疫情影响客户提供了有力支持。为充分履行企业社会责任，践行金融工作的政治性、人民性，根据监管机构和总行指导意见，光大信用卡多种渠道持续针对“参加疫情防控的工作人员、因感染新冠病毒需要治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、以及受疫情影响暂时失去收入来源的人员”四类受疫情影响客户提供纾困服务，包括账单延后还款、停止计收息费、调整催收策略、按调整后的状态报送人行征信记录。

适时优化，金融服务适配持卡人生活需求。光大信用卡注重为差异化客户提供专属的金融服务需求。新市民群体是城市的建设者，他们在融入城市生活的过程中，需要城市服务的有力支撑。光大信用卡因地制宜，聚焦新市民金融服务需求，出台多项举措，提供多元化金融服务支持，量身定制覆盖衣食住行娱的“金融+生活”一站式优惠服务，更好地满足新市民对美好生活的追求，彰显出金融企业服务新市民的初心和责任。同时，适老化创新是一家企业必须扛起的社会责任，对于老年生活群体的特殊金融服务需求，光大信用卡积极推行金融服务适老化改造。为了迎合老年人的使用习惯，贴心推出了适合老年人群体的关怀版手机app，大字体设计方便老年人查阅信息，用心帮助老年人跨越“数字鸿沟”，让老年客户体验到科技进步带来的便捷金融服务。

积分商城改版，优化服务水平。光大信用卡积分商城为了提升用户体验，进行了全新改版。改版后更美观、更便捷、更丰富、也更好玩。商城的界面增加了积分总值和明细列表，查询更加便捷；全新优化了功能键顺序，页面设计化繁为简，浏览更加顺畅。兑换商品只需“三步走”，兑换好礼更加省心省力。赚积分、查积分、兑积分变得一目了然。同时，增加了积分小助手，可以一键咨询积分相关问题。光大信用卡切实为每位用户着想，增加用户的幸福感指数。

倾听心声，时刻优化用户体验。光大信用卡时刻倾听用户心声，重视每一次用户反馈。不久前，“阳光惠生活”APP针对客户刷信用卡超额而未刷过去的尴尬留言，意识到这也许不是个例，于是迅速对客户数据进行深度剖析，一项主动触达客户的临时调额的服务新功能快速出炉，符合提额条件的用户可在额度超出时实时发起邀约进行提额，还能收到临调提示和结果告知，用户反应非常好，称这个功能实在太及时了。光大信用卡以用户体验为核心，不断进行场景化、智能化、惠民便民等方面的升级迭代，让用户与光大信用卡实现了深度连接，感受到了光大信用卡的贴心

服务。

十年奋楫争先，一路逐光前行。光大银行信用卡秉承社会责任初心，牢记企业责任，做好客户服务支撑，让用户时刻感受到光大信用卡便捷高效的服务体验，并且以高效、准确、快捷服务满足特殊时期信用卡客户服务的需求，为人民群众追求美好幸福生活有效助力。