

红网时刻3月31日讯（通讯员 曾琪芳）疫情发生后，广发银行遵循“以人为本”的服务原则，广发银行行长助理、信用卡中心总裁林德明第一时间安排部署消费者保护工作，进一步细化信用卡客户权益保护政策。不仅针对国内客户，近期广发信用卡还推出了多举措的境外客户关怀服务。如及时处理受到疫情影响的境外用户还款问题，为客户延期账期、减免利率等，同时还提供了旅行支援等“一揽子”境外服务，还有如消费返现等一系列优惠举措。

关爱有温度，推出个性化金融服务

此次广发信用卡境外客户关怀服务中，有多项极具“个性化”的还款政策，让境外客户在急需时刻感受到了祖国最温暖的金融服务。

针对受到疫情影响的境外客户，一旦出现还款困难，在还款期限上可以申请宽限期还款、还款容时和延迟还款等。为了极大地缓解还款压力，境外客户还可以申请分期还款服务，将账单分期、延长。为了缓解受到疫情影响的境外客户还款压力，广发信用卡实行了利率减免政策。针对受疫情影响的境外客户已经产生的延滞，客户可以提出利费减免，能够实现最高100%利费减免。对此，广发信用卡相关负责人表示，受到疫情影响的境外客户，如果暂时失去收入来源且还款困难，将根据实际情况合理延后还款期限，切实地为境外客户提供资金上的保障。

石家庄的李先生就是这项优惠政策的受益者。在春节期间他携全家飞抵澳大利亚旅游，本来7天游玩计划却被疫情打乱，澳大利亚停飞了所有回国航班，被迫滞留一个多月，由于现金准备不足全家人日常生活难以维持，更别提信用卡还款了。“广发卡客服几次主动联系我，了解到我的困难后给出了贴心建议。”在保证李先生征信基础上，广发银行为他办理了延期还款至下一期账单日的前一天，给了他足够时间。“好不容易抢到的回国机票每次都被取消，心态都要崩了。还好广发卡的贴心服务帮我渡过了最难熬的一个月。等我回国后，一定要给广发卡客服写封感谢信！”李先生激动地表示。

同时，针对留学生群体，广发留学生卡还有四大温馨权益，如缴纳国际学费和住宿费享低手续费、每月首笔境外取现免手续费、免外汇交易服务费1.2%。同时，持卡人线上线下任意消费还能随机返现。

服务有广度，推出“一揽子”境外服务

海外疫情的暴发让很多留学生面临回国还是留守的两难选择，而回国机票已经“一票难求”，甚至不少国家都已经停飞疫区国航班，让他们的回国之路难上加难。而对于留守国外的人们而言，他们不仅需要金融服务更需要生活上的帮助和支持。

为了解决境外客户的多方位诉求，广发信用卡境外客户关怀服务更是颇有广度，针对高端卡用户包括了从机场贵宾厅服务到全球紧急支援服务甚至还有国际私人助理服务。这些服务更包括了生活的各种细节和琐事，如在境外遇到困难，无论是紧急换卡、紧急预支现金，还是紧急翻译、遗失行李援助等，都可以拨打24小时全球应急支援服务热线，享受多项紧急支援服务（具体服务根据持有卡片而定）。

还有更为人性化的“国际私人助理服务”。针对广发高端卡客户和家人，在境外无论医疗就诊服务，还是预定餐厅、酒店等，24小时白金服务专线也都随时待命（具体服务根据持有卡片而定）。

除了事无巨细的境外生活服务外，还有一系列如境外服务费减免、消费返现等优惠活动。

如针对广发给利卡、外币国际卡的客户，免外汇交易服务费1.2%，并且首年还赠送交易安全卫士。广发信用卡官方客户端“发现精彩”APP还推出了“境外海淘消费满额享10%返现”活动。客户报名成功当月使用广发信用卡境外线上消费只要累计满2000元人民币及以上，超过2000元人民币以上的部分享受10%返现，每位客户最高200元返现封顶。可以算一笔账，如果境外线上刷卡超过4000元人民币，则可以享受200元的返利优惠。新一期活动报名即将在4月1日开始。

同时，针对广发给利卡客户，也有线上线下无门槛消费随机返现活动，只要满足条件的线上消费额外叠加上述10%返现活动。

响应有速度，境外客服7*24不停歇

为了能给境外客户提供最快速的温馨服务，广发信用卡境外客服7*24小时不停歇。如电话客服、智能语音客服、微信客服等多种方式，能够保证在每天任何时间段、不计时的情况下，为境外客户提供服务。

在全天候实时响应的背后，正是广发卡科技实力的赋能。早在2012年广发信用卡就顺应客户在移动端的业务需求首批开通了微信银行，并积极探索人工智能技术与信用卡业务的结合，推进智能客服系统的建立。如今，拥有俏皮形象和活泼性格的广发智能客服“小发”不仅能准确识别境外客户的需求，还能与海外游子调侃几句。

目前广发信用卡远程经营服务中心广泛使用了智能语音交互技术。广发信用卡以语音导航应用作为切入点，启动了智能语音交互平台项目的实施工作，目前语音识别率已高达94%，达到行业第一梯队水平。

“利用技术手段，让境外客户第一时间享受到广发卡服务的速度、温度和广度，”

广发信用卡相关负责人表示，“在他们需要帮助的时候，我们都是他们最强大的后盾，这也是广发卡的责任与担当。”