

在全国打响阻击新型冠状病毒感染战役之时，中信银行上海分行积极贯彻落实党中央、国务院、中信集团及总行关于疫情防控相关决策部署，在为美签客户群体提供服务中，想客户所想，急客户所急，全力提供有温度的服务，擦亮了“要出国，找中信”的金字招牌。

2月1日上午，中信银行上海川沙支行接到客户紧急求助电话：反应前期办理的赴美工作签证虽已顺利取得，但受此次疫情影响，春节假期延期，导致其护照不能正常领取。同时因其获悉美国政府发布了将于美东时间2月2日下午五点起限制入境的政策，且这又是该客户留学毕业后在美的首份工作，故其非常焦虑，希望银行能够协助其取回护照。

在了解客户诉求后，中信银行上海川沙支行先是全力安抚客户情绪，并第一时间查询客户护照状态，确认含有护照的EMS快递在途。受疫情影响，EMS轮流值班，尚未将护照包送至支行。支行在分行零售银行部的协助下，几经周折查询到了该护照专包的EMS单号，并联系到EMS区域负责人，表达了事情的紧急程度，请其协助跟踪护照运送状态。在确认该护照专包所在地理位置后，支行考虑到客户的急切需求，紧急启动应急方案，克服疫情的种种不利因素，安排专人前往邮政服务点直接领取该护照专包，并联系客户在服务网点成功办理护照领取业务。客户激动万分，诚挚感谢中信银行上海分行在疫情期间的快速反应，银行所提供的有温度的服务是他一生都难以忘怀的。

“疫情无情 中信有情”。在防控特殊时期，中信银行上海分行采取了“密切加强与美签中心区域联系人的沟通协商、全面设立分支行护照运营紧急联系人制度、启动护照领取应急预案”三大措施。在这里，员工牺牲休息时间、加班加点加急为客户领取护照的动人一幕每天都在发生。中信银行上海泰富支行、市中支行、长宁支行、市东支行等近十家网点都相继实施应急预案，采取一切可以采取的措施，高效稳妥确保护照领取服务。全行上下用实际行动践行“信守温度”的品牌承诺，在共抗疫情的危急时刻，让中信特色美签服务永不断线。