

当前新型冠状病毒感染的肺炎疫情肆虐，在打赢疫情防控狙击战的关键时期，为坚决贯彻落实党中央、国务院、总行党委及江苏省政府关于新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的重要精神与决策部署，招商银行南京分行以人民群众生命安全和身体健康为首位，高度重视，迅速响应，第一时间成立疫情防控领导小组，部署落实全行防疫及金融服务保障与支持工作，通过优质高效的金融服务为各类客户及防控企业提供了强有力的金融支持，坚决发挥好维护金融稳定、服务百姓民生的责任与担当。

### 多措并举，全面有序启动应急防控

防控就是责任，责任重于泰山。南京分行疫情防控领导小组本着以人为本、全员覆盖、不留死角的基本要求，统一部署防疫工作重点和应急保障机制，科学统筹网点营业、应急值班、后勤保障、安全保卫、客户服务等支持保障工作。在分行党委的坚强领导下，全行各部门上下一心，以“守土有责，守土尽责”的态度，严格执行，层层压实，确保日常工作安全、平稳、有序运行。

众志成城，使命必达。把保护客户、员工生命健康安全作为第一要务，南京分行以分行党委书记为组长的疫情防控领导小组每日深入基层网点，检查指导疫情防控工作，慰问坚守岗位的一线工作人员。同时，积极落实员工及各营业网点对防疫物资、消杀防护等的紧迫诉求，发布防疫物资采购应急处理方案，各后勤保障部门通力协作，全行广泛动员、广开渠道，以保证营业网点、值班人员正常的经营和防护物资要求。

以“确保全行干部员工身体健康，确保营业网点正常服务，确保分行各项工作运转正常”为目标，分行在招银大厦本部及各营业网点等人员聚集区域，严格执行防疫消杀、食堂管理及安全保卫。统一为营业网点配备口罩、红外测温仪、消毒纸巾等防护用品，每日对所有到岗人员、外来人员及来访人员进行体温检测和登记，同时强化卫生防疫管理，安排保洁人员每日对营业网点营业区域、办公区域实行每小时一次的消毒杀菌。

疫情防控期间，为保证分行经营管理工作正常运转，保障社会基本金融服务，加大疫情防控金融支持力度，招商银行南京分行开辟金融服务绿色通道，切实做好客户服务工作。各营业网点、经营团队积极引导客户优先使用各类线上渠道办理业务，并针对服务过程中的突发情况制定应急预案。

### “线上+线下”客户服务，履行招行金融责任

在这场没有硝烟的战斗中，南京分行以实际行动应对疫情，通过“线上+线下”的方式，充分发挥“客户+科技”专业化服务优势，升级多渠道不见面服务，全力保

障疫情防控期间基本个人业务及对公业务正常开展，保障金融服务和关键基础设施稳定运行，切实发挥好金融业的支持作用。

在线下营业网点，南京分行合理调配人力资源，安排营业网点及营业时间，畅通服务渠道，并通过“招商银行南京分行”官方微信公众号等多渠道发布公告，确保疫情防控期间各项服务有序开展，满足客户现金存取、他人转账、外汇取现、境外汇款、存款证明等业务办理及各项金融需求。此外，自2月3日起，南京分行中后台干部员工有序到岗值班，坚守岗位，全力帮助一线客户服务人员解决在营业中遇到的问题与困难，即时提供业务策略支持及各类后勤保障，为网点平稳运行保驾护航。

不仅如此，为确保服务、抗疫两不误，招商银行南京分行还进一步强化线上金融渠道延伸，开展有温度的特色服务。通过线上、线下多渠道宣传鼓励客户优先使用招商银行App、网上银行办理账户查询与转账业务、信用卡与个人贷款业务、理财投资与查询业务、缴费与社保公积金业务等；通过电话渠道做好线上客户告知与财富管理服务工作，密切关注疫情以经济及市场的影响，研究分析市场行情，帮助客户从容应对市场波动，及时专业做好线上资产配置。

公司业务全面复工，开放网上企业银行、企业App等对公电子渠道服务，引导客户通过企业网银“在线贴现、在线提款”等线上作业功能进行电子化操作，降低人员交叉感染风险，提高工作效率；积极协调依规无法及时复工企业的到期贷款、票据等业务不受影响；启动信贷管理应急处理方案，优化授信和提款流程，实施远程放款模式，做好客户正常金融服务保障。

此外，95555客服热线也时刻待命，在客户需要时提供必要的帮助，积极引导客户线上办理各项业务，从源头上杜绝接触感染风险。

依托线上及线下全渠道支持，客户动动手指即可可以实现“足不出户，线上办理，便捷高效”。

**开辟金融保障绿色通道，全力支持疫情防控**

保障基本金融服务畅通的同时，招商银行南京分行全力配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，进一步加大疫情防控金融支持力度，开辟金融保障绿色通道，做好支持疫情防控坚实有力的金融后盾，全力以赴为客户提供专业、高效、安全的金融服务。

加大对疫情  
防控相关领域的信贷支  
持，携手企业逆流而上，共克时艰。

深入了解与疫情防控相关的医疗机构、医疗及设备生产供应企业、建筑施工企业、物资供应生产运输企业的应急资金需求，关注农副产品、食品加工等领域的客户资金需求，坚持“优先受理、优先审批”两优先原则，执行信贷快速审批流程，配置专人，特事特办，开通审批绿色通道、预留专项信贷规模，并在放款定价方面给予优惠，保障企业的生产运输、应急物资采购及其他重大项目资金需求，全力支持疫情防控工作。

畅通绿色通道，提供安全

、高效、畅通的应急金融服务。

招商银行为抗击疫情期间与疫情防控有关企业的代发工资、慰问金的机构提供代发快速申请通道、免收代发手续费、免收账户管理费、企业App转账手续费等专属服务；票据业务增设在线贴现功能开通绿色通道，并对白名单中的中小企业贴现给与利率优惠；为保障企业跨境金融服务，支持防控疫情，招商银行搭建了成熟快捷的跨境汇款绿色通道，无缝对接企业客户紧急进口疫情防护物资。截至2月5日，南京分行已为2家企业办理防疫相关汇款业务，进口逾875万美元的防疫物资。

此外，期间通过招商银行营业网点、网上企业银行、企业App汇往中国红十字总会、湖北省青少年发展基金会、湖北省慈善总会、湖北省红十字基金会、武汉市慈善总会，选择业务种类为“慈善捐款”，均免收转账手续费。

万众一心，没有翻不过的山；心手相牵，没有跨不过的坎。疫情无情人有情，招商银行南京分行将以优势、安全、快速的金融服务为特殊时期的民生需求筑牢金融护城河。