

洛报融媒记者25日获悉，为严格落实疫情防控要求，确保广大市民身心健康，多家驻洛银行采取“线下+线上”模式，动态调整线下网点的营业时间，进一步细化、丰富线上举措，为广大市民提供贴心服务。

### 【相关网点暂停线下业务】

据介绍，按照市疫情防控指挥部的部署，主城区进行两轮区域核酸检测，期间以街道、社区（村）为单位进行秩序管理。其间，驻洛多家银行将按照属地管理原则，接受社区进行的秩序管理，暂停相关区域营业网点的线下业务。

记者采访中国银行、工商银行、建设银行、农业银行、中原银行、洛阳农商行等多家银行获悉，上述银行将通过各自的掌上银行客户端等平台强化线上服务。

通过掌上银行的24小时在线服务，银行方面将向广大市民提供账户查询、交易明细查询、转账汇款、在线缴费、信用卡还贷以及贷款业务的申请审核等业务。

### 【这些在线服务各具特色】

#### ●中国银行

秩序管理期间，中国银行24小时在线服务，有现金需求的客户，可通过手机银行客户端扫ATM取款，降低接触风险。秩序管理期结束后，第一时间恢复线下网点运营。针对老年人和儿童群体推出人性化服务举措：老年人可以携带纸质证明，没有纸质证明的，可以有亲属代查询、登记通行等替代措施，在保证安全的同时最大限度方便老年人、儿童等特殊群体能正常进入办理业务。

#### ●工商银行

工商银行手机银行通过在线办理和预约办等方式开展24小时在线服务。客户可通过手机银行对接远程银行中心视频坐席，通过远程客服在线视频审核，办理重置借记卡密码、解除借记卡正式挂失、修改手机号等业务。此外，手机银行可查询营业网点的位置，并预约排号。客户还可进入客户经理“云工作室”进行业务咨询，查询工行最新服务以及国家相关金融政策。

#### ●农业银行

近期，农业银行制作一批教学视频，通过客户微信群、朋友圈等平台，教客户如何通过掌上银行办理相关业务。通过农行掌上银行，可直接查询个人征信，并取得个人信用报告。农行企业掌上银行还能提供银企对账、结售汇等移动金融服务。涉及

乡村振兴领域的贷款业务，银行工作人员接到电话后，会主动上门进行调查核实，对客户进行授信额度和贷款发放。

### ●建设银行

针对客户需求，建行“掌上网点”提供个人开户填单（填单信息保留30天），对公开户续约（预约信息保留30天）以及大额现金，外币，零钞兑换续约（支持未来4天内的续约）等预约服务。近期，建行携手洛报集团购时惠开展“保供菜”活动，居民通过“建行生活”APP平台下单，24小时内可收到新鲜蔬菜，以优质高效的服务保障民生。

### ●中原银行

中原银行通过中原银行一点APP提供24小时手机银行在线服务，涉及“宅”家理财投资，线上贷款的申办和快速审批等业务。同时，进一步扩大线上业务覆盖面，对受疫情影响无法线下办理的业务，鼓励客户通过手机银行APP、微信银行、电话银行等线上方式办理。

### ●洛阳农商行

为保证疫情防控期间金融服务不减档，洛阳农商银行系统结合防疫政策，在金融服务上“想办法”“便民众”，通过业务办理线上化，引导客户使用电子渠道、提前预约等方式办理业务。建立客户微信群，以视频、语音等形式辅导业务办理。

（洛报融媒记者 孟山）