

面对新冠疫情蔓延，招商银行西安分行快速反应、积极部署，在坚决执行政府防疫政策的前提下，保障金融服务的连续性，提升金融服务的便捷性。

第一时间行动，全面部署防疫工作

12月14日，招商银行西安分行党委召开专题会议，成立由一把手挂帅的疫情防控工作领导小组，并就疫情管控区域内网点暂停营业事宜进行部署。12月22日，面对防疫政策全面升级、封闭管控的要求，领导小组第一时间作出部署，在保障办公场所和人员安全的前提下，指定紧急值班网点，其他网点暂停营业。12月23日以来，该行党委班子成员每日到值班网点慰问人员，了解业务处理情况，指导疫情防控。

该行疫情防控工作领导小组各成员部门制定业务应急预案、梳理疫情期间紧急业务，先后发布网点暂停营业、代发业务和跨境业务指引、紧急业务处理流程、支持保障举措、居家办公系统操作等发布公告和通知，确保各项业务有序进行。

该行还将此次陕西地区疫情发展情况及时报告招总行。招总行第一时间给予支持，提供《疫情爆发场景下业务应急预案》，支持各类业务由其总行总中心全面承接处理。

第一原则保障，持续开展金融服务

疫情期间，招商银行西安分行将“保障防疫相关业务正常开展”作为工作第一原则，指定应急网点处理业务，指派7名运营条线骨干专项支持。应急网点实施无周末运营，值班人员分组轮岗，确保紧急业务当天处理。

对于暂停营业网点，该行坚持“停业不停摆”原则，扩充集中运营团队，以“网点+中心”运营模式全面接收停业网点各类业务。该模式下，网点人员居家办公，负责线上接待；各项业务转交至运营中心统一处理。同时，该行加派3名人员对口支持辖属三家二级分行运营，提升业务处理效率。12月22日-24日，该行集中处理业务超万笔，涵盖企业薪酬代发、资金结算、对公账户处理等。

第一速度响应，不断强化线上能力

疫情期间，招商银行西安分行以强化线上能力为抓手，打造响应需求“第一速度”。招商银行App 7*24小时在线客服，解决客户个人理财、转账与支付等金融需求，上线手机银行“抗疫专区”，为疫情期间居家的客户提供金融和生活服务。同时，该行“M+会员体系”为客户提供尊享权益，“薪福通”专区为代发工资客户提供专享福利及增值计划。该行多项线上功能帮客户便捷完成公积金查询，水、电、燃气缴费等生活问题。此外，该行还加大线上直播、社区资源的投入，让客户足不出户

学习金融知识、了解行业动态。招商银行企业银行APP、企业网银等,也在疫情期间为企业客户持续提供账户服务、融资服务、外汇服务等。

为丰富疫情期间客户沟通渠道、满足客户需求,该行在招商银行95555电话服务的基础上,开通两部由业务经理接听的专项业务咨询电话,快速解决客户账户及疑难问题。同时,该行扩大客户经理企业微信、招乎平台线上服务范围,与客户进行线上沟通。

第一视角感知,解除员工后顾之忧

在做好客户服务的同时,招商银行西安分行以第一视角关注行内业务支持人员的健康安全。为保证人员稳定和持续作业,该行安排行内车辆或员工拼车接送人员到岗,专场组织开展核酸检测,对作业场所定时消杀,向值班员工统一供应餐食,全力降低员工自身健康风险。同时,对于各种原因导致物资采买困难的员工及员工家属,该行工会提供防疫物资和净菜等,并安排专人配送,帮助员工安心居家,严格执行防疫要求。

冬天终会被逾越,疫情必将被战胜。招商银行西安分行将持续做好疫情下的金融服务,提供全方位金融支持,努力为疫情防控贡献招行力量。