

2022年4月3日，自太原市小店区突发新冠肺炎疫情以来，招商银行太原分行全力克服分行办公大楼及部分网点被封的困难，科学部署，及时启动应急保障机制，全力抢占战“疫”主动权，确保疫情防控不缺位、金融服务不断档。

严格落实主体责任，织密疫情防护网

招商银行太原分行疫情防控应急领导小组立即响应，统筹调度，抓实抓细各项应对举措，全力保障员工和客户生命安全，确保各项工作正常运转。特别强调要坚持“以客户为中心”，发挥金融科技优势，做好线上综合金融服务，保证“不掉链”，及时响应客户需求，提升客户体验。

切实强化组织保障，做好战“疫”支撑

4月3日当天，为应对可能升级的疫情防控措施，招商银行太原分行果断处置，物资保障到位，紧急调度防疫物资，做好后勤保障工作；人员组织到位，组织尚可自由出入的各岗位员工提前到岗，值班值守，确保业务不停摆，展现了“招行速度”。“战疫情，我先行”，招行“抗疫突击队”迎疫情而上，坚守一线，他们岗位不同、年龄不一，却有着共同的目标，保证信息畅通无阻、系统平稳运行，业务安全高效。

全力做好个人、企业综合金融服务，科技赋能，让金融服务触手可及

愈是困难的时候，“有我在”的温度愈加弥足珍贵，招商银行太原分行将“人+数字化”的优势充分发挥，以“客户经理+远程服务+App”织就一张7*24小时的服务网，“云服务”时刻在线，全力保障金融服务优质、高效、精准。

为应对突如其来的疫情，招行迅速启动客户服务应急预案，第一时间整理了公司及个人线上化业务办理指南向客户发布。公司金融高频化业务全部实现线上化办理，包括零接触开户、异地代理见证、监管账户、企业APP、智能通知存款、公司理财、招银闪贷、招银闪承、招银闪贴、保函闪电开、国内信用证议付、付款代理、进口信用证、汇入汇款、汇出汇款、资本项目便利化、随心展远期锁汇、两网电费缴纳等。千方百计送“金融补给”到一线，对于生产防疫物资、提供疫情保障、居民生活保障等抗疫企业，享受利率优惠政策和“绿色通道”。太原本轮疫情发生的一周之内，招商银行太原分行切实做好“银企沟通”，通过在线办理贴现业务金额6.5亿元，办理承兑业务金额2.5亿元，解决了众多企业的融资需求陪伴企业平稳渡过疫情难关。

个人金融服务支持力度进一步加大，95555电话银行优先响应，及时满足客户需求；招商银行App暖心上线抗疫专区，可实时搜索所在地区风险等级、快速查找就近

核酸检测点、并提供水电缴费、一键理财等服务。同时，招商银行太原分行安排近百余名财富顾问手机银行App一对一在线服务，足不出户即可在线办理个人理财、个人贷款、代发工资以及各项基础业务如个人信用报告查询、开立存款证明、信用卡还款等各类业务。推出小微闪电贷，房贷云按揭“零接触”报件等创新产品，配备普惠小微专业客户经理招贷App在线服务，一对一提供咨询，随时答疑解惑，助力小微企业和个体工商户纾困解难。

近期，招行推出了九条客户服务价值主张，“以客户为中心，为客户创造价值”是招行人坚守的核心价值观。隔离不隔爱，招商银行太原分行的员工坚守价值观，除了满足客户的金融服务需求，在力所能及的范围内还为众多居民运送了蔬菜礼包、防疫物资等，提供了打印服务、爱心菜谱、丰富多彩的线上课等，在社区的志愿者服务当中也可以看到招商银行员工的身影，金融服务可及性进一步延伸，积极履行社会责任，弘扬正能量。