

现代快报讯 为保障柜面正常运行，有员工自带洗漱用品日夜留守；为完成核酸准点到岗，有员工凌晨五点就从宜兴出发；有员工被封控，就有人自告奋勇顶班上岗；为助力抗原检测，有员工主动请缨争当抗疫志愿者……疫情形势严峻，招商银行无锡分行干部员工排除万难保障金融供给与服务通道通畅，积极主动参与防疫抗疫工作，为城市、企业、市民排忧解难，涌现出无数感人故事。

以金融服务连续性 保障企业生产不断档

由于支行停业，招商银行无锡锡山支行柜员小谢和授权小张转移至分行办公，保障紧急业务不断档。

7月7日一早，锡山支行柜员小谢接到客户经理来电，得知企业因疫情影响导致原材料短缺，目前有两笔紧急的木材采购款需要支付，不及时付款会影响现有订单的生产和交付，造成损失。小谢在确认企业经办人居住区域未管控，可前往分行营业部提交资料后，便与其约定好了办理时间及相关细节。之后，企业经办人匆匆赶到营业部。在审核企业提交的申请及资料时，小谢发现有误，便当场指导客户在电子银行上进行修改。25分钟后，企业方就办理好业务，连声道谢并满意地离开了。

还没等上一笔付汇处理完成，小谢又接到客户经理的电话，称某集团公司要签订代发协议用于农民工工资发放。考虑到原留存的代发协议资料被封在支行，便和企业协商能否重新提供一份资料至分行营业部，支行将安排人员处理相关用印、签订事宜，企业方毫不犹豫答应并约定明日一早来提交资料。

7月8日一早，企业方来提交资料，小张协调客户经理发起支行公章的用印流程，用印完成后小谢进行代发协议的签订并通知企业，企业方十分感激。

金融服务的连续性保障了企业生产的不断档，作为一家有温度的银行，保障客户服务的种子长埋在每一位招行干部员工的心中。

急人之所急 客户需求刻不容缓

"感谢你们招行的工作人员，你们办事效率高，服务也很完美！"这是7月6日卢女士在办理完境外汇款后对招商银行无锡长江路支行柜面员工的评价。



7月5日，在经过半小时左右的培训后，他们来到惠山区洛社镇梅泾村，入户帮助当地村民进行抗原检测。此后每天2人参与入户抗原检测工作，每人每天覆盖150-200位村民。夏日炎炎，他们身穿防护服，一干就是好几个小时，汗水浸湿了他们的脸庞，无法挡住他们前行的步伐。

疫情期间，招行员工们或居家办公，指导客户线上办理业务；或勤练技能，为网点营业做足准备；或早早出门做核酸，认真规划上班线路避开封控区；或应客户之需，奔赴其他网点支援；或投身防疫，为居民的抗原检测出一份力……

紧急时刻，一句句“我可以”“让我来”“您放心”散发出耀眼的光，只要客户需要，只要无锡需要，每位招行人都可以成为被呼唤的炮火。

“没有一个‘冬天’不会过去，也没有一个‘春天’不会来临。”不论是坚守网点保障金融服务，还是身披防护服踏上抗疫征程，他们都是静默之城的热血英雄。