

疫情期间，招商银行南昌分行充分发挥金融力量，持续加大对中小企业支持力度，出台多项帮扶政策，切实为中小企业解忧纾困、提供便利，用“金融活水”环境企业的燃眉之急。

### 明确分工、责任到人

根据市、区防疫政策要求，按照保障业务运转需求安排现场办公人员，对公客户放款岗、零售客户放款岗均安排了相应人员排班到岗，保证信贷业务正常运转。同时前台团队与中后台部门充分协调、统筹安排，确保客户信贷业务审批不受影响，不留空白期。

### 严格落实延期还本付息

该行严格落实延期还本付息业务，要求全行上下高度重视中小微企业贷款实施临时性延期还本付息工作，做到应延尽延，应办尽办，并定制统一话术，简化贷款办理流程。同时对于即将到期的客户，全面回访主动作为，切实做到应延尽延，绝不抽贷断贷。

### 贯彻普惠金融支持理念

疫情期间，该行大力推动“小微闪电贷”产品，积极解决个体工商户融资难问题。“小微闪电贷”是一款面向个人客户发放的线上个人纯信用经营性贷款产品。客户通过手机银行、个人网上银行、网络贷款专用页面等自助渠道可以24\*7全天实时自主操作办理“小微闪电贷”，系统可自动完成贷款审批和授信，自助提款还款，发放的贷款可随借随还，一次授信无限次自助用款，给予个体工商户金融支持，将普惠金融理念坚持贯彻下去。

### 线上化工具助力金融服务

依托强大的金融科技平台，该行积极开展线上服务工作，做好线上金融服务指引，引导客户优先采用电子渠道办理业务。

个人客户方面：可使用招商银行手机银行APP，招贷APP、企业微信等方式，足不出户就可享受网点查询、无接触预约取号、电子填单、在线申贷、用款还款、缴费支付等便民服务。同时分行在个人手机银行APP上紧急上线“共渡‘南’关，‘招’夕相伴”为主题的防疫专区，为个人客户提供疫情实时数据、疫苗接种地点、核酸检测机构等信息的查询。

公司客户方面：制定了18项客户经常性业务的线上化流程指引，并根据各部门职

责，明确了业务联系人，做好疫情期间线上化金融服务工作。同时在企业微信、“企业之家”公众号上发布《公司金融线上化服务指南》，为公司客户提供不间断的金融服务。我行推出的线上化信贷产品，如招银闪贷、结算流量贷、投标贷、退税快贷等可为对公客户提供持续不间断的信贷支持。

### 科学防控、优化账户服务模式

疫情期间，该行持续为客户提供顺丰上门核实开户服务，对公客户通过线上平台预约，获取开户所需身份证件材料，通过顺丰工作人员上门核实查证客户经营情况，在严格遵守市、区疫情防控要求的前提下，做到了账户风险防控和优化服务的两不误、两促进，保证了对公客户的正常业务需求。