

# 315消费者权益日 汇聚力量 疫路守护 开启新程

## 凝心聚力,责任担当,敏捷反应,多措并举 中国银行上海市分行全力驰援保障金融服务

**建立快速响应服务机制,开通信贷审批“绿色通道”,专项贷款满足企业需求,精准帮扶小微企业,线上产品提升服务效率……新冠肺炎疫情发生以来,中国银行上海市分行凝心聚力,责任担当,采取一系列服务保障措施,携手企业,全面战“疫”。**

“让速度更快些,让温度更暖些”,中国银行上海市分行细化落实各项惠企服务,第一时间响应和解决企业在账户服务、资金汇划、跨境汇款、信贷资金等各方面需求,为奋力夺取疫情防控和实现经济社会发展目标双胜利提供坚强保障,确保企业顺利复工,减少重点企业和受疫情影响企业面临的资金压力。



### 全情投入 为小微企业构筑“护城河”

面对新型冠状病毒肺炎疫情,小微企业纷纷出力,涓涓细流汇成爱心洪流涌向受疫情影响的地区和群众。中行上海市分行与身处抗疫前线的小微企业同呼吸、共命运,迅速出台10项普惠金融支持小微企业举措,全力以赴为小微企业提供金融服务。

上海国颂医疗科技有限公司享受到了中行的这一优惠政策。这家企业不仅要为一线医务人员提供无菌医用手套,并受委托紧急增加设备生产医用口罩,急需流动资金支持。获悉情况后,中行上海市浦东开发区支行业务人员主动上门,了解到企业全体员工都已扑在了生产线上,对准备授信申请资料实在是“心有余而力不足”。这一幕,更坚定了中行业务人员帮助企业的决心。特殊时期,就有特殊的应对法子:企业负责人忙于协调生产,就由银行一线员工加班加点、见缝插针利用碎片时间确保完成尽职调查;中行上海市分行审批人员24小时待命,确保能够随时沟通授信方案,保证审批效率。随后,贷款额度审批完成。2月6日下午13时30分,企业已拿到首笔贷款,将全部用于生产,继续为抗击疫情而奋斗。“作为银行员工,我们上不了前线,现在能做的就是用最快速、便捷的服务,帮助企业将抗疫物资送到第一线,为打赢这场疫情防控阻击战作出贡献。”负责办理业务的中行人这样说。

### 主动服务 为企业复工送来“及时雨”

随着复工复产企业的增加,中行上海市分行不仅提前做好企业对接,制定服务预案,更是在企业复工的第一时间上门服务,充分发挥主观能动性,主动关心和对接企业的经营,体现金融业的责任担当,协助企业以最快速度支援疫情防控工作。

上海梵通生物科技有限公司是一家研发生产消毒技术产品的企业。正当企业负责人在四处联络融资事宜时,中行的客户经理已主动上门拜访,并为企业带来了200万元预授信额度,可供企业随时支用。惊喜之余,企业当即提出用款需求。开户、放款……一系列业务环节在

24小时内一气呵成。

上海帛视光电科技有限公司专注于光学镜头制造,其产品是可视喉镜的关键部件。战“疫”关键时刻,企业接到了定点支援雷神山、火神山医院相关用品的任务。中行上海市徐汇支行了解到客户紧急复工的情况,第一时间联系企业。企业负责人反映,接下来企业会开足马力生产,需要紧急采购一批原材料,资金将面临短缺。为节约客户时间,解决企业燃眉之急,徐汇支行业务人员连续2日每日驱车100多公里往返工厂与银行之间,助力企业办妥了银行授信的各项手续,流动资金迅速到位,为企业的生产经营保驾护航。

上海中盈医疗科技有限公司专门代理德国某呼吸机和ECMO(移动心肺仪),在此次抗疫阻击战中已向多家定点医院提供相关设备30余台。虽然客户并未直接提出融资需求,但中行判断随着疫情防控推进,企业后续可能需要扩大进口货源。因此主动为客户制定增加信贷额度的预案,以便第一时间响应企业需求。2月4日,当企业正式提出希望补充资金时,中行内部各业务环节早已准备就绪,短短一天时间,新增的抗疫专用贷款额度就已审批完成。2月6日下午,新增贷款已到达企业账户,帮助企业补充了资金“弹药”。



### 温暖关怀 在线上线下构建“防护网”

银行网点是人来人往的公共场所。面对突发疫情,重中之重是落实好网点环境防护工作。

走进中行上海市分行营业网点,首先映入眼帘的是张贴在醒目位置的《倡议书》,提醒客户佩戴口罩并接受体温测量,有效指导客户在享受金融服务的时候做好相关防护。为了做好疫情信息跟踪追溯,落实所有到店客户留存信息可查询、可追溯,该行在短时间内完成了网点二维码扫码登记应用的开发、试点并在各网点投产使用,由客户手机自助登记,从而提高信息采集效率,降低纸质登记接触性风险。

针对老年易感染群体,网点以六项切实可行的举措保障老年客户便利服务和健康安全。例如,通过“爱心窗口”,快速处理老年客户业务,减少交叉感染机会;针对养老金代发日的临近,做足预案,加强现场疏导安抚,强化线上渠道宣传引导;持续做好老年客户疫情期间电信诈骗的堵截和防范宣传,守好长者们的“钱袋子”。同时,对营业网点厅堂管理和员工自我防护进行事无巨细的部署、要求和督查,切实在营业网点构建起一道“防护网”。

线上服务是中行上海市分行开辟的重要道路。为搭建起引导客户享受中行在线金融服务的“桥梁”,支持保障队伍多批次向个人客户和企业客户发送短信提示,累计送达客户76万多人次,指导客户使用手机银行、网上银行等线上渠道办理业务,利用手机银行获取“足不出户”的生活便利服务。同时,针对中老年客户,特别发送疫情防护的关爱提醒等,在疫情防控的特殊时期送去温暖关怀。

同时,随着逐渐到来的“返家、返工、返岗、返学”高潮,防疫压力进一步加大,全员健康数据每日打卡普查和统计监测成为刚需。为了帮助社会各界,特别是人员密集的政企、学校等单位的防疫管理能力,中行紧急开发投产了“快易报”防疫健康自查上报公共服务平台,供社会各界免费使用。

通过微信小程序,“快易报”可满足不同类型的企事业单位“每日健康打卡”、“假期返程信息上报”、“分级数据统计下载”、“疫情实时动态”等需求。无论是否是中行客户,均可通过微信搜索“快易报”小程序在线申请并免费使用,从而有效解决信息报送不及时、统计效率低等问题。短短两周,覆盖多家学校、企事业单位,共计31万人注册使用。这也是本次“战疫”中,中行助力打赢疫情防控阻击战的又一有力举措。

### 快速响应 成为企业复工“坚强后盾”

疫情防控前线,各类物资告急,不少疫情防控物资生产企业迎难而上、加大生产,但在此过程中面临短期资金短缺的困境。面对这种情况,中行上海市分行提前分析企业需求,加大疫情防控相关领域信贷支持力度,向奋战在防疫一线的企业信贷倾斜,以不断刷新的“中行速度”携手企业全力纾困、共克时艰。

联影医疗是国内专业从事高端医疗影像设备研发生产的行业龙头企业。疫情期间,联影医疗不仅以低价销售影像设备,更携手其他企业为方舱医院捐赠价值5000万元的CT设备及服务。大量的设备输出,不断消耗库存,衍生了更多的采购和生产需求,资金上有了缺口。获悉该企业的需求后,中行迅速响应,立即敲定了具体融资方案。银行内部则高效运转,总、分行各条线第一时间积极响应,确保优惠

利率、贷款规模、人员安排等落实到位。开启“绿色通道”,特事特办,急事急办。仅一天时间,企业便获得了授信批复。次日,首笔款项迅速到账,剩余资金也将陆续投放启用,为抗击疫情注入有力的金融助力。

复星集团下属医疗研发企业是开展核酸检测试剂研发和生产的核心企业。中行上海市黄浦支行第一时间对接企业金融需求,为满足企业核酸检测试剂的研发及生产需要,迅速为其提供新增授信方案,并开启绿色通道,完成贷款审批,成功发放疫情防控贷款,以优质的金融服务支持一线疫情防控。

上海埃斯凯变压器有限公司主营医疗器械用变压器生产,与疫情防控医疗产品制造密切相关。疫情当前,公司提前复工,全力组织生产。2月2日下午企业向中行提出



### 高效高能 打赢跨境物资采购“攻坚战”

防疫物资是当前抗击疫情的重要保障。如何帮助企业尽快实现采购、生产防疫物资,成了中行人最关心的问题。在这场与时间赛跑的战役中,中行上海市分行主动担当作为,提供高效的金融支持和服务。

1月27日,上海洋码头网络技术有限公司联系德国买家采购口罩,需紧急支付货款至买手的境内个人账户。得知企业汇款需求后,中行上海市分行即刻启动应急预案,先行指导企业通过中行网银普通汇款功能借助小额支付系统进行资金汇划,随即开展资金跟踪查询。在短时期内,确保企业的交易对手及时收到货款,保障企业成功完成防疫物资采购。

1月27日晚,中行上海市分行获悉复星国际向印度供应商紧急采购的1.9万套防护服面临付款难题。中行上海市分行针对该笔业务的特殊性和紧急性,当晚组成攻坚克难小组,迅速掌握企业付款具体信息,梳理业务难点,连夜与企业确定FTN付款解决方案。1月28日上午9点,该行相关业务人员全部到位,开启付款“绿色通道”,仅用3小时即完成审核、购汇、付汇的全流程操作,当天中午12点在印度的客商即收到货款。

1月29日,以崇国际贸易(上海)有限公司有一笔紧急的款项需付往韩国用于购买防疫医用口罩。获知消息后,中行上海市分行敏捷

反应,迅速联系辖内距离企业最近的网点开展业务,业务人员半小时内到岗,随后为企业成功汇出资金,并减免了该笔汇款手续费。

1月29日傍晚,中行上海市分行获悉东方国际集团上海康健进出口有限公司拟向美国供应商进口口罩,需紧急汇出采购款。为保障采购款汇出的时效性,分行随即启动相应机制,分支行部门联动,提前做好业务信息的报备及付汇工作的预案,并确定了汇款路径和海外清算行。第二天一早,中行上海市浦东分行的业务人员专程赶往康健公司,现场指导企业汇款。仅用了半个多小时便协助企业完成购付汇操作,并为企业减免全部手续费。