

315消费者权益日 汇聚力量 疫路守护 开启新程

疫情无情人有情 金融使命勇担当

南京银行上海分行与你共抗疫情 温暖同行



在抗击疫情的特殊时期,南京银行上海分行积极响应国家和上海市政府号召,以服务客户、服务社会为宗旨,充分保障金融消费者权益,凝心聚力助力打赢防疫攻坚战。

特事特办 疫情防控有力度

为保障员工和客户人身安全,南京银行上海分行结合防控疫情需要,制定了涵盖经营管理、授信审批、后勤保障、设备维护、员工关爱、突发应急等多个维度的具体措施,落实落细,保证各项工作稳步推进。据了解,疫情以来,南京银行上海分行全面摸排现有客户及潜在客户,倾斜信贷资源,已累计为10家防疫企业新增授信10085万元,以高质量金融服务支持重点企业以及防疫物资相关有序复工复产。特别是总分行联动,独家承销的抗疫重点企业国药控股30亿元超短融成功发行,在特殊时期实现了社会效益和经营效益的双赢格局。

予其全资子公司新增纯信用专项授信额度3000万元;第一时间了解到武汉雷神山防护物资供应企业——国药控股创服医疗公司现金流紧张困境,仅用2个工作日就快速审批发放1000万贷款;南京银行上海杨浦支行和上海市经信委、发改委的全国性疫情防控重点保障企业主动对接,各相关部门精诚合作、快速联动,2000万信贷资金短期落地,为病毒检测重点企业提供高效金融支持。

以人为本 金融服务有力度

新冠疫情发生以来,南京银行上海分行各网点以疫情防控需求为第一指令,以服务客户为根本宗旨,克服防疫措施落实和服务人员紧缺双重压力,1月28日到2月17日期间,17家网点共服务客户5845人次,部分网点单日叫号数近300个,网点负责人亲自上阵,靠前指挥,大堂经理、理财经理、营运主管、在沪柜员勇于承担,主动顶岗。普陀支行对持武汉市身份证客户不拒绝、不推诿,徐汇支行为滞留海外客户解决证件过期问题,切实保障了人民群众基本金融服务。同时,广阔渠道,迅速为全辖营业网点和办公场所配备酒精、消毒液、喷雾器、红外线测温仪等防疫物资,为全行员工配备口罩,每日记录员工健康情况,强化网点内部、机具等消毒工作,同时严把先进消毒关,全力保障客户员工身体健康,充分保障金融消费者权益。

悉心细心 用心服务有温度

疫情就是命令,防控就是责任。南京银行上海分行密切关注疫情发展,坚定政治站位,积极响应,落实上海市和监管部门防疫工作决策部署,结合业务实际迅速开展一系列疫情防控金融工作。其中面向老年客户推出一系列专属金融服务。一是主打“线上金融、宅家理财”,对于不会使用网上银行和手机银行操作的老年客户,制作了详细的流程图和小视

频,同时对存款产品、理财产品等实行海报二维码扫码即购,由理财经理一对一发给客户,并通过微信和电话指导操作。二是主动致电远程服务,理财经理主动向2月份定期和理财到期客户电访,告知定期到期延期的特殊政策和理财产品线上购买方式,对有需要必须到网点柜面办理业务的老年客户进行统计和在线预约,引导错峰到行并提示出行防疫措施。三是加强营业网点日常防疫管理,采取志愿者增援形式,确保客户不扎堆,减少等候时间,对有需要的老年客户增设绿色通道。四是加强线上消保宣教,一方面引导老年客户尽可能使用线上金融服务,另一方面通过官微发布《疫情下,致您的一封信》,告诉广大客户,疫情下,南京银行有多元自助渠道提供便捷金融、理财经理在线提供专业咨询。

彰显责任 共克时艰有态度

面对严峻复杂的疫情形势,南京银行上海分行秉承众志成城,共克时艰,守望相助,通过明确工作思路,理顺管理机制,加大实施力度,保证疫情期间分行各项工作顺利开展。一是制度保障。内部召开多次会议,印发《关于进一步加强新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控与应对工作的通知》《南京银行上海分行特殊时期对公信贷业务连续性工作方案》等通知,加强对公信贷重点领域、重点客户的支持力度,提升金融服务效率,保障客户、员工健康安全,稳健有序推进特殊时期信贷业务连续性开展。淮海支行对某国际旅行社社即将到期的1000万元贷款给予主动续贷,仅1天内就完成了贷款续贷尽调以及相应的审批工作。二是响应捐款。号召全行员工踊跃参与,领导干部以身作则,带头捐款,在短短的2天内,捐款金额达5万多元。本次所有募集资金直接捐赠到上海市儿童基金会,用于防控物资采购及分发。

“在这次战‘疫’中,作为国有金融企业,我们将继续坚持‘出招早、行动快、措施实、力度大’的应急机制,积极履行社会责任,为抗疫提供全方位、多角度、宽领域的金融服务。”南京银行上海分行行长陈晓江表示。

特殊时期的宅家防骗小贴士

特殊时期,举国上下共抗疫情,不法分子却利用疫情实施诈骗,牟取不义之财!南京银行上海分行提醒消费者防范利用新型冠状病毒疫情的电信网络诈骗:

“假口罩”诈骗

○诈骗手段:不法分子谎称可以代购或囤有N95/医用口罩,当受害人付费购买后,不法分子找各种理由拒不发货或拉黑,骗取钱财。

○案例:近日,烟台一市民在某贴吧上寻求卖口罩信息,随后一男子主动联系该市民说自己手里有货,添加微信后,谈拢了价格和数量,该市民多次微信转账给男子共2000余元,催要单号发现自己被拉黑才知被骗了。

○防范手段:购买口罩、酒精、消毒水等防疫用品或药品,一定要通过正规官方渠道、网购平台、药店购买,不要盲目相信代购信息。收到提及汇款、转账、提供验证码等信息时,一定要提高警惕,擦亮双眼,谨防上当受骗。

“退改签”诈骗

○诈骗手段:不法分子通过发送短信,称“航班、列车因疫情被取消,办理退改签可获赔偿”,诱导受害人拨打短信中的电话或者登陆短信中的网址,进一步套取受害人的银行卡号、密码、手机验证码等,将卡内余额转走。

○案例:在广东珠海工作的王小姐早早地买好了回家的机票,想要给家人一个惊喜,但是出发前一天她却收到一条微信:票务系统显示,尊敬的王小姐您好,你所预定的1月23日下午4点(航班),因为控制新型肺炎疫情,已经被取消了。收到信息的王小姐非常郁闷,她立刻拨打短信提供的电话办理退票手续。客服人员让她提供自己绑定的银行卡号进行退改签,王小姐觉得不对劲,于是就没有理会。

○防范手段:遇到车船机票退改签信息,须拨打航空公司等官方客服电话进行核实确认,不点击不明链接,不下载非官方APP操作。

“献爱心”诈骗

○诈骗手段:不法分子通过电话、网络等冒充慈善或者民政部门,



向用户发送防控疫情“献爱心”的虚假信息,或者搭建虚假官方网站,利用群众的同情心骗取捐款。

○案例:1月27日,林某想通过网络向武汉新型冠状病毒感染的肺炎患者捐款,便在网上搜索疫情捐款账号,然后通过微信向名为“武汉市慈善会”的公众号转账捐款500元,后发现所捐款项流入私人账户,该公众号随后也被注销,林某怀疑自己被骗,随即向公安机关报案。1月29日22时许,犯罪嫌疑人蔡某被抓获。经审讯,蔡某初步交代,其假冒“武汉市慈善会”公众号募捐诈骗一百多宗,涉案金额8000多元。

○防范手段:爱心捐款请认准正规捐款途径,在民政部门登记的具有公开募捐资格的慈善组织可依法有序开展募捐。大家可通过全国慈善信息公开平台,查询慈善组织及公开募捐备案信息,真实有序献爱心。

“特效药”诈骗

○诈骗手段:不法分子假冒政府部门、疾控部门、药物研究(医疗)机构,以拨打电话、发送短信等方式,推广假冒的防疫疫情药品或所谓防疫“新药”,骗取购买药物钱财。

○案例:广州市民张先生收到一条诈骗短信,“只要点击进去,就可以发现,不需要花太多的钱,就可以增强抵抗力。”为了得到强身健体的“秘方”,张先生点击信息所附带的链接后,根据页面提示,输入了自己的资料。谁知卡内余额全部被转走。

○防范手段:密切关注官方发布信息,不信非专业机构信息,不买所谓的“特效药”。强身健体靠锻炼,治病救人靠医生!

特事特办 以人为本 ——南京银行上海分行温馨服务暖人心



2月17日下午,南京银行上海普陀支行迎来了一位持有武汉市身份证的客户。出于对疫情防控的考虑,该支行大堂经理和理财经理立即询问该客户能否等疫情稳定后再来办理业务。这位客户用一口流利的上海话表示自己在上海住了20余年,疫情以来全家都在上海并没有去过疫情重灾区。眼下他的定期存款到期,家中急着要用钱需要取款。

本着“特事特办,急事急办,倾力支持”的原则,支行工作人员首先请客户出示了所住小区的居民进出证,同时通过随申办APP核实客户是否有外出记录,又请客户用手机发送指定短信验证个人轨迹的方式进行二

次核验,客户十分配合地完成了所有验证。经多途径核实,这名客户并没有离沪记录,并且客户当时存的5年定期和小区居民出入证上的地址也一致。为确保网点客户不受影响,普陀支行单独为该客户准备了一个等候区域,全程没有引起其他客户的恐慌,顺利地为客户办理好了业务。

客户在离开网点前激动地表示,这段时期因为身份证的原因,去过的不少地方,都不分青红皂白就直接拒绝了他,虽然能够理解当前疫情防控形势下大家的警觉性都比较高,但也有些难过。没想到南京银行的服务如此人性化,既体现了疫情特殊时期的严谨性,又让人感受到了南京银行人温暖的正能量!为大家在特殊时期的金融需求提供了坚实的保障。

