

## 强化金融服务 保障客户利益 抗击疫情 葫芦岛银行在行动

新冠肺炎疫情发生以来，葫芦岛银行高度重视，把贯彻落实中央和省委、省政府，市委、市政府以及人民银行、银保监会疫情防控工作要求作为头等大事来抓，按照“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的要求，主动作为、合力共为，多措并举抗击疫情，努力保障金融服务。

### 提高政治站位 强化组织领导

1月29日，葫芦岛银行党委召开紧急会议，成立了疫情防控工作领导小组，研究制定了疫情防控工作实施方案，坚持统一领导、统一指挥，把疫情防控作为当前首要政治任务，坚决把员工、客户的生命安全和身体健康放在第一位，对各项防疫措施进行安排部署，明确疫情防控工作指导思想及相关部门职责分工。同时，要求全行党员干部履行“一岗双责”，坚守岗位、靠前指挥。

在葫芦岛银行党委的统一领导下，经营班子务实推进各项金融服务措施落地，监事会围绕疫情防控工作进行了风险提示，行纪委监督检查督促，全行上下全力以赴做好疫情防控工作。建立了疫情防控制度体系、“日报告、零报告”制度，切实做到早发现、早报告、早隔离。

### 不忘初心使命 加强金融服务保障

面对疫情，葫芦岛银行积极响应中国人民银行、银保监会的部署要求，出台《葫芦岛银行支持疫情防控加强金融服务保障十项举

措》，为广大客户提供便捷高效的金融服务，满足个人客户基础性金融需求。

开通疫情防控金融服务绿色通道，为政府机构、防疫相关企业事业单位提供紧急取现、资金划转等应急金融服务，并根据需要为疫情防控医疗机构提供上门金融服务，对医院、超市、加油站等民生服务单位做好上门收款等服务，对涉及线上募捐产生的手续费全部予以减免。加大现钞备付力度，保证营业网点和自助设备现钞供应充足，重点加强回笼现金消毒，做到现金收付两条线管理，提升新钞支付占比，确保老百姓用上“放心钱”。

加大对普惠小微及民营企业的支持力度，提升疫情期间的金融服务效率，简化业务流程，对符合条件的业务申请做到随审随办。对于受疫情影响，正常经营遇到暂时困难的普惠小微企业及民营企业，根据实际情况，给予金融支持。对因受疫情影响遇到暂时性经营困难的企业不盲目抽贷、断贷、压贷；对受疫情影响严重、到期还款困难的企业，予以展期或续贷。同时，对于参加疫情防控的医护人员、政府工作人员，疫情防控期间在葫芦岛银行办理的个人金融业务予以支持，对申请办理的个人贷款、公务卡等业务提供便捷服务。

在疫情防控关键时期，市投资集团旗下子公司——市进出口贸易集团急需资金采购疫情防护用品，葫芦岛银行在最短时间内为进出口集团贷款1000万元，且开通了绿色通道，简化办理流程并执行较低利率，保证信贷资金到位，采购工作顺利。为保障全市供暖工作，葫芦岛银行积极响应市政府号召，又为相关企业提供授信支持人民币1000万元，目前各项具体工作正在紧锣密鼓推进中。

### 提高防护水平 保障运营安全

葫芦岛银行下辖70多家营业网点是疫情防控的重中之重，总行制定并下发《葫芦岛银行疫情防控期间营业网点服务标准及有关要求》，指导一线员工特殊时期如何

做好服务工作，明确疫情期间人员岗位安排要求、营业场所消毒标准、引导推广线上金融服务、对客户进行分流疏导以及做好客户情绪安抚、加大网点防疫知识宣传力度等服务要求，尽最大努力为客户提供优质服务，并获得广大市民的理解和支持。同时，大堂经理、柜员、保安、物业等一线人员，一律佩戴口罩、手套等防护用品上岗，坚持为每一位来行办理业务的客户测量体温。发挥营业网点的宣传作用，积极利用LED显示屏、制作宣传海报、微信公众号推送等形式，线上线下相结合宣传防护知识，提升市民的防护意识。

疫情防控期间，葫芦岛银行总行运营条线统筹安排，按照群众金融服务需求多次调整营业网点及营业时间，在代发业务高峰期通过延长营业时间、增加窗口等方式有效疏散客户、避免人员聚集，在确保各项防控措施落实到位的基础上全力保障安全稳定运营。

葫芦岛银行开通了定期存款到期自动转存业务，针对1月24日到3月31日期间到期且未选择自动转存的定期存款（含整存整取定期存款、定息存系列存款、个人协定存款）进行了自动转存设置，客户无需到网点办理转存。

葫芦岛银行在杨家杖子经济开发区设立的网点每月要受理约1.2万户养老金、低保费的代发和支取业务，为避免客户集中来网点办理业务，银行想方设法分流客户避免人员集聚，提高防护等级。网点采取预约排队的方式分流，同时紧急增设了2个窗口办理业务，增加大厅安保人员、业务人员数量，设置警戒线和隔离带，确保安全距离，为来行办理业务的每名客户做好体温检测和信息登记，增加营业场所及ATM等设施消毒频次，切实把防疫工作落到了实处。



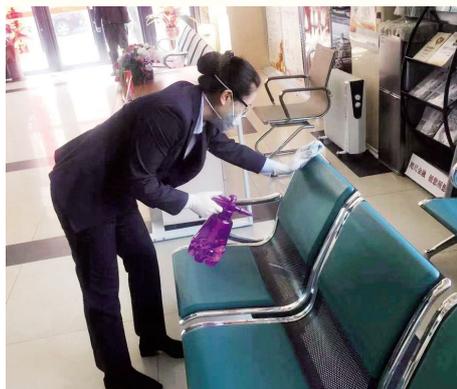
葫芦岛银行党委书记李玉林（左一）  
副书记记何钰（左二）到支行检查防疫工作



葫芦岛银行行长王学伶（左一）到支行  
营业部查看疫情防控期间业务办理情况



葫芦岛银行纪委书记李兴东（右二）  
到支行开展防疫工作监督检查



守望相助，共克时艰。在疫情防控的关键时刻，葫芦岛银行将与滨城市民一道，齐心协力“疫”，为疫情防控提供金融支持和保障，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。



工作人员对来办理业务的客户进行测温