

有困难不怕，我们在一起

2020年春节，因为新冠肺炎疫情而成为一个特殊的假期。持续上升的每日通报数字牵动了全国人民的心，也牵动着招商银行常州分行员工的心，即使未全面复工，依然挂念着客户，他们都好吗？会有困难吗？为了携手客户共克时艰，招商银行常州分行自2月初便逐步恢复复工，通过在线与值班方式开展工作，持续与贷款客户保持沟通，了解客户需求。

招商银行常州分行小企业客户部联系到经营连锁酒店的江苏某酒店管理有限公司，公司负责人正满心焦虑，一筹莫展。疫情对于酒店行业冲击影响巨大，一方面，自春节假期至今，因疫情防控需要，酒店无法对外营业，原本属于酒店行业旺季的春节档全面落空。另一方面，后期疫情得到控制之后，旅游住宿消费也仍需一段时间的缓冲期方能恢复到正常水准，且这个恢复时间目前还难以预期。不开门营业就意味着没有营业收入，但每月还要照常支付员工薪资，以及酒店物业管理费、正常水电等开销，银行贷款也要按月还本付息，短时间内面临着入不敷出，企业流动资金压力巨大。

小企业客户部了解到企业情况后，第一时间为企业制定了延期还款方案，待疫情缓解以后再恢复还款。同时，与上级行积极沟通，启动绿色通道，三个工作日内即完成了材料撰写和延期还款报批流程，于当月客户还款日之前落实了延期方案，切实缓解了企业资金压力。

零售小微团队在联系客户时发现，客户钱某的企业主要从事临时性篷房的搭建服务，已经稳健经营十多年。在疫情期间，客户组织员工放弃春节休假，加班加点为政府的各类防控检查点搭建临时性活动篷房，为疫情防控做出了积极的贡献。按照总行的优惠政策，团队第一时间帮助客户做了延期还款方案，把客户的月供期从3月初延期至3月末，帮助客户减轻了短期还款的压力。同时表示，在疫情期间，客户如有其他资金困难，也可以随时联系招行的员工，招行会尽可能提供金融服务支持，与客户共同度过艰难时期。

房贷客户权某原籍武汉，零售房贷团队电话联系客户时，他正为春节回家过年无法回到常州复工而焦急万分，而3月1日的月供还款又迫在眉睫。团队负责人获悉情况后，主动提出帮客户制定延期还款方案，把原还款日1号延期至28号，还款期延长28天，给予客户可充分的时间筹措还款资金。针对客户不在常州，无法进行贷后变更单面签的特殊情况，特别申请启动疫情期间应急处理方案，以与客户的交流短信截屏作为申请依据，先行协助客户变更还款日，待疫情结束后联系客户补齐相关材料。客户对常州分行人性化的处理方式和高效率表示感谢。

都说患难见真情，在疫情爆发的这段特殊时期，招商银行常州分行员工坚守岗位，

全力提供金融服务支持客户。有困难不怕，我们在一起，满怀希望等待不远处的春天！