

湖南日报·新湖南客户端1月31日讯（记者 陈淦璋 通讯员 李楷 谢珊）新型冠状病毒检测试剂盒，是帮助医生判定患者是否感染、进而确定隔离及治疗方案的关键。然而，湖南某药企在从上海采购一批试剂盒的时候，却遭遇转账失败，导致试剂盒无法发出。招商银行长沙分行在接到情况后，紧急行动，及时确保了成功采购。

1月27日一大早，招行长沙分行客户经理收到该药企的紧急电话。该公司于1月26日17时左右通过企业网银发起多笔转账，用来紧急购置新型冠状病毒检测试剂盒，但其中两笔对方一直没收到钱款，导致试剂盒不能发货。

收到报告后，招行长沙分行马上建立应急工作小组，一边安排业务专家对接客户，一边安排人员随时待命，做好临时返岗进行人工操作的准备。

经与客户沟通，招行长沙分行得知当天客户发起了多笔转账，其中2笔转账未成功。经初步调查，判断招行系统未发生问题，但通过客户截图，可看出该笔转账仍处于“银行待处理”状态，证明该笔款项并未支付出去。进一步比照客户截图，又发现客户在网银端申请业务的时候，由于紧急发起多笔转账，其中2笔收款行的行号选择不准确。招行长沙分行立即联络招行总行，由总行确认该笔业务需要进行人工操作。

最终，从接到客户反馈起，不到1个小时内，就实现顺利处置、成功转账。目前，该汇款所购置的试剂盒已运抵湖南。

[责编:杨兴东]

[来源:湖南日报·新湖南客户端]