



线上服务推陈出新

新冠肺炎疫情暴发以来，无接触服务是每家商业银行都要精进的一门“必修课”。疫情“倒春寒”下，全国多地采取临时封控管理，更考验各银行的科技水平和数字化转型成果。

目前，招商银行线上化服务体系已完整覆盖了客户账户、结算、现金管理、融资、外汇五大业务场景，实现了公司金融服务无纸化、无章化，大大改善了客户体验。流贷“招银闪贷”、保函“闪电开”、商票“云闪贴”等受到市场广泛认可，客户服务时效从T+1缩短至T+0，甚至分秒级。原先客户办理业务需要多次往返企业和银行网点，提供各类纸质盖章资料。而现在，除必须临柜的特殊业务外，客户只要开通网银功能、签署相关业务协议后，足不出户即可办理公司业务。

这些几乎覆盖所有公司业务的线上化服务，既满足了疫情防控常态化之下的少接触、无接触要求，又保障了公司业务的办理效率。但招商银行并未就此停下创新脚步，继通过线上化人工“远程放款”模式服务企业抗疫后，招商银行又探索信贷业务的自动化和智能化，推陈出新，开发上线了“自动放款”模式。该模式下，客户无需上门，只需通过网银端提交申请，即可由系统自动审核客户是否具备放款条件，通过全线上无接触式的放款模式，让市场人员足不出户，全流程人工零干预，系统自动完成放款。截至目前，已有电票承兑、流动资金贷款和付款代理等业务实现自动放款。未来，“自动放款”流程还将进一步拓展到其他业务场景中。

今年全国多地疫情封控期间，招商银行全行通过“自动放款”模式向数以千计的客户提供4000余笔、近300亿金额的融资支持。其中，长春分行利用“自动放款”为汽车经销商、医药、商贸流通等企业累计发放460笔、合计14.6亿元融资；上海分行为当地医药、电子商贸等企业累计提供322笔、合计20.53亿元融资。

服务《指南》条分缕析

高质高效的无接触服务背后，是招商银行搭建的“线上化服务平台”。“酒香也怕巷子深”。为此，招商银行对公司金融线上化服务做了全面、系统的综合梳理，发布《公司金融线上化服务指南》，从支付转账、收款结算、国际业务、融资服务、企业管理等5方面，系统且详细整理了公司金融41项线上业务的操作流程和注意事项。企业只需“按图索骥”即可足不出户完成相应的公司金融业务办理。

今年3月重庆出现疫情后，重庆分行一方面向企业广泛推送《指南》。另一方面全面梳理存量企业客户，提前设计企业纾困预案，做好企业线上办理业务的基础工作，如协助企业开通企业网银、签署《数字证书使用承诺函》，为签署旧版《授信协议》企业通过签署补充协议支持线上化业务等，精准解决企业个性化需求。

在开展企业纾困解难工作的同时，招商银行全力做好受疫情影响的个人金融服务，确保市民金融服务不断档。招商银行各地分行迅速行动，结合各地管控实际，优化线上服务体系。苏州分行仅用2天时间即在招商银行APP上线“防疫专区”，整合常用个人金融服务及防疫服务，为市民及时了解疫情动态、接受线上金融服务提供了24小时“服务窗口”。防疫专区首页，一封题为《共克时艰，苏分相伴》的慰问信同时也是一份非常时期的线上金融服务与远程服务指南，引导市民通过APP解决水电燃缴费、日常账务往来、公积金查询等需求。为帮助市民及时了解防疫信息，防疫专区还新设置了查询各区中风险地区更新情况、核酸检测点、病患轨迹等信息查询功能，基本满足了市民“金融+防疫”基础服务需求，避免多个APP来回切换的烦恼。而对于有财富管理需求的市民，招商银行苏州分行还通过APP招呼、企业微信等线上渠道保持辖内150余名财富顾问与市民的无障碍连接。

一企一策“因您而变”

“因您而变”是招商银行长久坚持的经营理念，意在持续打造最佳客户体验银行。在新冠肺炎疫情下，“因您而变”的内涵更体现为各地分行因地制宜，开通特殊通道，助企纾困时的“一企(户)一策”“特事特办”。

由于突发疫情，某大型企业的货物已经到港，却因快递无法正常派送，导致无法取得正本提单去船公司换单提货。这不仅影响了企业年前既定的生产计划，而且货物一旦滞港将产生大额滞港费用，损失巨大。招商银行第一时间送上了一份应急方案

——提货担保。有了“提货担保”，该企业就可凭招商银行开出的提货担保函先行向船公司提货，后续待取得正本提单后再从船公司处换回提货担保函，解除担保。为了让企业能尽快提到货物，招商银行更是急客户所急，第一时间开启绿色申请通道，实现一天内完成全部审批流程，助力企业在顺利换单提货。

这只是招商银行践行“因您而变”理念的一个缩影。为减轻疫情影响，招商银行靠前站位，从客户角度出发，创立了诸多新产品、新流程。如及时上线了异地代理见证服务，使得集团总部或总公司统一管理的企业，以及办理账户开立所需资料在异地，难以向经办行提供的企业，可通过异地协办行审核、调查，大大降低了异地办理成本。

不断创新、优化服务、想人所想、急人所急.....面对新冠肺炎疫情防控的严峻形势，招商银行始终以高度的责任感和使命感，做好疫情防控工作与金融服务保障，并以金融血液滋养经济肌体，用“疫”不容辞的勇气和决心，贡献作为金融企业的责任与温度。【投稿、区域合作请邮件 信息新报 3469887933@qq.com24小时内回复。】

-
- 阅读
- 隐藏边栏

发布日期：2022-04-25 08:40:12 所属分类：财经