

疫情就是命令，防控就是责任。

为贯彻落实党中央、国务院决策部署，根据中国人民银行和银保监会有关通知精神，招商银行发布公告称，将全力配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，进一步加大疫情防控金融支持力度，开辟金融服务绿色通道，强化疫情防控金融支持，全力以赴为客户提供专业、高效、安全的金融服务。

一、信贷工作主动作为，协助企业共渡难关

（一）对与疫情防控相关的医疗机构、医药及设备生产供应企业、建筑施工企业、物资供应生产运输企业的应急资金需求，招商银行将执行信贷快速审批流程，开通审批绿色通道、预留专项信贷规模，并在放款定价方面给予优惠，保障上述企业的生产运输、应急物资采购及其他重大项目资金需求，全力支持新型冠状病毒感染的肺炎疫情的防控工作。

（二）对于受疫情影响而造成阶段性还款困难的企业，招商银行将采取一户一策，通过贷款主动展期、减免罚息、征信保护等多种措施，支持相关企业战胜疫情灾害影响，与企业共渡难关。

（三）对于其他在疫情期间有信贷需求的客户，招商银行将优化授信和提款流程，引导客户使用我行企业网银“在线贴现、在线提款”等线上作业功能，减少线下操作流程，降低人员交叉感染风险，提高工作效率，努力保障企业良好运营。

二、积极提供安全、高效、通畅的应急金融服务

（一）招商银行将为对与疫情防控相关的医疗机构、医药及设备生产供应企业、建筑施工企业、物资供应生产运输企业等代发工资、慰问金的机构提供代发快速申请通道、免收代发手续费、免收账户管理费等专属服务。

（二）结合当地疫情防控实际和卫生健康部门要求，在疫情防控条件许可的情况下，工作日期间招商银行分支机构所在城市均有网点对外营业。定期、定时对营业网点进行消毒，强化卫生防疫管理，确保为客户提供干净、卫生的环境。

（三）考虑到当前特殊时期，为了客户的健康与安全，我们建议客户优先使用招商银行App、网上银行办理以下业务，我们将保证电子渠道服务的稳定、高效、便捷。

。

1.账户查询与转账：招商银行App及网上银行支持用户在线实时查看个人账户资产及收支情况。招商银行App及网银专业版转账均免手续费，单笔100万及以下实时到账。招商银行App转账日限额可通过刷脸验证进行调整，最高500万；网银专业版转账限额可自行设置，无上限。招商银行App及网上银行支持招行借记卡、信用卡持卡用户在线挂失。

2. 信用卡与个人贷款：招商银行App支持各家银行信用卡在线免手续费还款。招商银行App“我的贷款”支持在线申请还款账单、结清证明、产权证复印件、购房合同复印件及查询房贷报税信息等。

3.理财投资与查询：招商银行App支持理财产品、基金、保险、黄金等各类投资产品的在线实时购买、查询及赎回。

4. 缴费与社保公积金：招商银行App支持全国手机话费及流量充值，覆盖全国主要城市的水、电、燃气等缴费，足不出户即可在线免费查缴。招商银行App支持全国主要城市的社保公积金余额查询和明细查询。

（四）招商银行95555客户服务热线时刻待命，将在客户需要时，提供必要的帮助

。