

面对突如其来的新冠肺炎疫情，广发银行郑州分行积极贯彻落实各级政府疫情防控部署要求，果断采取驻行封闭管理与居家办公，线上办公与线下办公相结合的方式，凝心聚力、众志成城，全力以赴保障疫情期间金融服务不断档。

闻令而动，逆行出征

疫情发生后，郑州分行党委坚决扛起疫情防控政治责任，第一时间召开疫情防控专题会议，分析研判疫情防控形势，迅速启动疫情防控应急值守机制，吹响抗疫集结号。分行党委主要负责人钱朝晖同志率先垂范，19名干部员工火速集结，组成疫情防控突击队，驻守分行办公大楼，以行为家，全力保障分行业务正常运转。第一时间发布公告，将线上办理业务渠道告知客户，加强全行线上金融产品服务宣传，通过云店、企业微信等渠道暖心做好客户线上金融服务，多措并举将疫情对客户服务的影响降到最低。

温情相伴，全心为您

越是疫情特殊时期，越要提升服务水平。10月20日，是客户赵女士贷款和信用卡的还款日，客户误从他行转入我行账户5万余元，但由于客户在我行账户状态异常，无法通过手机银行转出。客户紧急致电我行客服热线，寻求帮助。但由于疫情原因，我行郑州城区网点均未营业，客户心急如焚。特殊时期，特殊办理。分行运营部在得知这一情况后，立即协调辖内焦作分行查询客户账户状态，评估业务风险，制定紧急处理措施，帮助客户调整账户状态。最终，客户顺利通过我行手机银行进行了贷款和信用卡还款。客户对我行在疫情之下，急需之时的真情服务深受感动。

业务不停，服务在线

疫情形势下，为加快对涉及民生、医疗等行业客户的信贷支持力度，郑州分行启动了信贷审批应急机制，及时召开线上贷审会，采用线上交流汇报、远程办公、线上投票等方式，进行信贷审批。已批复授信客户16户，审批金额128.9亿元。充分利用产品+渠道一体化服务方案，为客户境内外结算保驾护航，为涉外主体行业客户办理国际结算业务169笔，结算量2.49亿元；线上审批企业银行承兑业务6亿元，通过“E秒贴”系列产品为企业办理在线贴现业务超过7亿元，全力保障客户金融服务需求。

同舟共济，共克时艰

疫情形势下，我行持续加大授信支持力度，以实际行动与客户一起共克时艰。农业

路支行某客户需要紧急办理一笔进口开证业务，咨询我行客户经理能否办理。支行急客户之所急，答应为客户办理该笔业务。支行克服重重困难，分行部门协同配合，成功为客户办理进口开证业务242万美元，客户顺利进行付款，我行的服务和工作效率得到客户的赞赏。据统计，本轮疫情以来，我行已办理公司客户授信出账155笔，金额达8.6亿元；积极通过线上出账，最大限度减少人员接触，为汽车经销商办理银承出账139笔，金额超过4亿元。为受疫情影响的个人客户办理延期还款160笔，本息合计309.65万元。为5户小微企业主办理无还本续贷，金额465万元。

休戚与共，守望相助。当前疫情防控形势严峻，广发银行郑州分行将积极践行金融央企政治担当，主动作为，多措并举，扎实做好金融支持和服务保障工作，为打赢疫情防控歼灭战贡献广发力量！