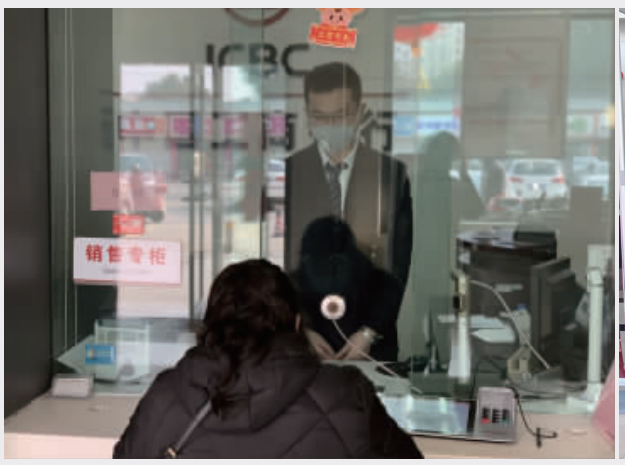
无锡工行扎实做好疫情期间金融服务支持和消费者权益保护工作

工商银行无锡分行持续推动消费者权益保护工作，做好新冠肺炎疫情期间的金融服务支持，助力全面打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战，以实际行动积极践行消费者权益保护主体责任。



信贷支持，银企协力抗击疫情

疫情发生后，无锡工行认真贯彻落实党中央、国务院以及各级党委政府关于新冠肺炎疫情防控工作的决策部署，充分履行社会责任，高效满足企业客户的合理贷款需求，全力支持企业做好疫情防控工作。与各市级、区县级重点医院等医疗机构进行沟通联系，积极为其提供包括卫生防疫、医药产品采购等方面的金融服务方案。同时，积极为医疗防疫物资制造企业解决资金缺口，包括为某集团增加授信额度1亿元，用以支持其生产防疫物资；向武汉火神山医院某参建企业新增投放3000万元贷款，为该公司突击生产经营支持抗疫提供金融保障。该行还通过无锡市政府、上级行获取各类防疫物资、原辅料生产企业名录信息，组织相关部门通过网络、电话等方式逐一进行对接，持续跟踪企业资金需求，建立贷款审批绿色通道，优先保障相关客户信贷规模，确保以最快速度完成贷款投放。截至2月末，无锡工行累计投放抗疫相关贷款39笔，金额合计2.3亿元。

扶助小微，同舟共济渡过难关

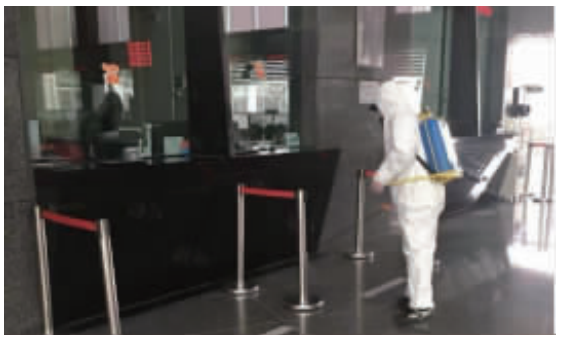
随着疫情逐步得到控制，企业开始陆续复工复产，但受疫情影响，部分实体企业特别是小微企业的资金周转发生困难。无锡工行认真落实“六稳”要求，及时了解企业复工复产安排，对暂时受困的企业通过展期、续贷、再融资等方式做好融资接续安排，按照“一户一策”原则制定应急方案，帮助企业渡过难关。对受疫情影响导致部分融资逾期的某不锈钢材料有限公司办理了贷款展期；为受疫情影响导致2月出现付息资金不足的某石油科技有限公司调整了结息周期；给受疫情影响导致3月到期贷款无法正常转贷的某汽车销售服务公司办理了“无还本续贷”业务……这些例子只是无锡工行服务小微企业抗击疫情的一个缩影。为支持企业尽快复工复产，该行进一步推出了一系列针对性措施，与3月末前到期的个人e抵快贷、企业e抵快贷、个人经营快贷和法人经营快贷有贷户进行对接，了解客户续贷意愿和经营情况，全力帮助符合条件的小微企业稳步恢复生产经营。

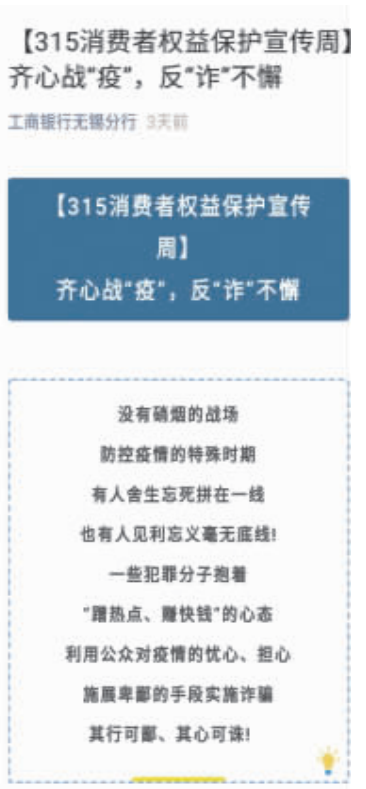
提高认识，周密部署消保工作

无锡工行积极响应上级行和监管部门有关做好消费者权益保护工作的通知安排，通过微信群、行内邮件等方式多次向支行指导消费者权益保护工作，传导行内行外消保资讯，切实履行消保工作主体责任。同时高度重视疫情期间沟通渠道的顺畅，对涉及疫情的咨询和投诉事项第一时间受理、第一时间处理、第一时间报告、第一时间反馈，快速妥善处理消费者诉求。

强化管理，保障环境安全卫生

为保障消费者和员工生命健康安全，无锡工行为一线网点配备口罩、消毒液、手套、红外测温仪等必要的防护物品和设施，加强对各类办公和营业场所、智能机具设备的清洁、消毒和防护工作，并设置“网点已消毒”等标识让客户放心。持续关注行内员工、服务保障人员、客户、外来访客等各类人员的全口径流量情况，积极做好疫情监测、排查预警等工作，尽最大努力为消费者提供安全的金融服务环境。





科学安排，持续提供金融服务

为满足消费者金融服务需求，无锡工行结合疫情防控需要，及时调整并公告对外营业时间，通过轮流值班、线上办公等方式科学安排人员履职，确保各项经营管理工作平稳有序开展。以媒介传播和现场宣导相结合的方式，引导广大消费者使用电子渠道、自助渠道办理业务，在疫情期间谨慎出行。同时全力保障电话、网络渠道的沟通顺畅，对疫情期间的线上咨询需求准确给予业务操作指导，为客户提供持续的金融服务保障。

以案说“险”，线上线下普及知识

“3·15国际消费者权益日”临近，无锡工行以线上教育为主，动员各支行发挥自身优势，开展形式多样的无接触化消保主题宣传活动。一方面以网点为阵地，营造良好的厅堂宣传氛围，通过制作并张贴宣传海报、电子门楣滚动播放等形式普及金融知识，并对到店客户开展疫情期间防范诈骗等相关知识的宣传。另一方面以线上媒体为主渠道，通过制作微信长图和H5、拍摄微视频和快闪等方式开展案例分享、知识竞赛、有奖竞答等形式多样、喜闻乐见的宣传活动，并收集和整理了疫情期间各类诈骗案例，制作了“齐心战‘疫’，反‘诈’不懈”案例宣传，通过具体案例教会消费者们识假反假。

通讯员 龚航