

# 倾力而为 精准服务强支撑

## ——南通农行抗击疫情与服务保障纪实

启动应急预案,多级联动以最快速度应对紧急需求;开通绿色通道,特事特办以最大力度为抗疫之路清障;优化线上远程服务,“居家客服”以最高效率“快递”金融服务;火速组建疫情防控党员先锋队、青年团员突击队,奔赴社区一线协助抗疫……

南通疫情管控升级以来,农行南通分行快速反应和响应,以不打烊、不掉线、不打折的金融服务高效解决疫情下的“急难愁盼”,助力战疫之路畅通无阻。同时,开辟审批、放款绿色通道,加大信贷投放,实施利率优惠,创新金融服务,积极为企业纾困解难,为全市防疫情、稳发展保驾护航。

### 全力助民纾困,金融服务步履不停

南通疫情管控升级后,部分银行金融机  
构网点暂停营业,如何保障金融服务的连续性,不仅考验着银行业务的责任担当,更考验着银行业的智慧。连日来,农行南通分行倾力而为,优化线上服务,统筹做好疫情防控和金融支撑,以不间断、持续性、高效率的金融服务,让金融活水畅通直达,全力助民纾困,助力社会经济“血脉”畅通。

“你们银行考虑得太周到了!我正在发愁这即将到期的贷款和资金周转怎么办呢!”



4月7日,是全市疫情管控升级后城市静默的第一天,家住小海街道的王女士接到了农行客户经理许佳雯的电话,连日来紧绷的神经也放松下来。

“交通管制了、小区封控了,但是我们的金融服务不能停。”面对疫情,农行南通分行迅速启动应急预案。考虑部分客户贷款即将到期,该行提早预判,做好风险预测分析,全面梳理四月份到期贷款,并制定“一户一策”金融服务方案。在梳理中发现,王女士去年在农行申请的200万元“房抵e贷”将于4月14日到期,许佳雯立即电话联系王女士,在了解企业实际经营情况和困境后,提出可以进行“无还本续贷”,这样能让资金“无缝衔接”。

得到王女士认可后,该行迅速启动疫情特殊服务流程,开通绿色金融通道,组建应急审核放款小组,通力合作、上下联动,3个小时内完成了无还本续贷业务的上报,1小时内完

成无还本续贷业务审批,并线上视频远程指导王女士在家完成续贷签约。“无缝衔接”的无还本续贷让王女士解了燃眉之急,据不完全统计,仅在4月7日当天,农行南通分行就完成了10余笔、900多万元无还本续贷业务。

疫情来袭,不少中小微企业遭遇重创。缺少的一笔资金、拖延的一段时间,或许都会给企业带来致命打击,因此,金融机构的“加速度”或许成为企业存活的良药。4月7日,农行南通开发区支行国际业务部客户经理接到某运动休闲用品公司的求助电话:公司前期签订了今天履约的外汇掉期买卖,资金已经到位了,但是因为疫情封控,财务经理无法外出办理业务。“如果无法按期履约既影响企业信誉,产生的违约手续费又要提高财务成本。”这让企业财务经理心急如焚。

生产生活能暂停,对客户的金融服务可得“快进”!接到求助后,南通开发区支行“特事特办”,立即启动应急机制。一方面,联系政府部门申请开立通行证,安排客户经理做好防护赶赴企业收集履约材料。另一方面,召集相关员工立即回岗处理。从客户发起请求到业务处理完成该笔业务全程仅用了1个多小时。

像这样的农行“加速度”可以说每天都会发生,即使在疫情管控升级期间,南通农行坚持疫情防控和金融服务两手抓,在筑牢疫情防控防线的同时,迅速强化开通绿色通道,加大信贷投放、实施利率优惠、创新金融服务等措施,全面加大对各类市场主体的扶持力度,为实体经济平稳发展保驾护航。

### 全力稳产保供,金融温度守护民生

骤然而至的疫情,给企业生产运营和全  
员生活带来了巨大困难,无论是疫情排查和  
防控,还是蔬菜生产的保障供给,都考验着企  
业的韧性。对此,农行南通分行以及辖内各  
支行网点充分发挥自身优势,全力稳产保供,  
用每一分农行温度守护民生。

位于通州区兴仁镇的水旺食品公司,是一  
家集食品生产、门店销售于一体的大型食  
品公司,其门店遍布南通各大农贸市场,平均  
每日生产销售卤鹅、卤鸭等熟食10余吨,是居  
民物资的重要保障。疫情期间,随着订单的  
大幅增长,原材料采购需求激增,公司资金周  
转出现大额缺口。获知这一情况后,农行南  
通通州支行秉承着“快审、快批、快办”的原  
则,建立应急审批通道,最大限度缩短业务流  
程,火速为企业发放460万元贷款,用于疫情



期间物资采购资金周转,以金融力量全力守  
护市民“菜篮子”。

为力促重要物资稳产保供,南通农行主动  
对接辖内疫情防控重要医用物资和居民生  
活必需品生产、销售、采购、运输等领域企业,  
封控区、管控区内配供生活必需品的保供企  
业,全力保障资金需求。

南通天南大酒店在本轮疫情中被指定为  
南通疾控中心医务工作者驻点单位,负责提  
供抗疫一线的工作人员食宿。由于疫情形  
势日益严峻和相关部门的紧急调配,酒店日常  
食品采购量不断加大,一时之间账面现金流  
较为紧张。4月8日,南通农行接下这个“硬活”,  
要在一天之内为其发放620万元贷款,专项用于  
特殊时期医务工作者日常食材采购。

疫情不等人,保障前线人员战斗力的供  
餐任务更不等人。为了让客户在最短的时间  
内获得贷款融资,南通农行按照“特事特办、  
急事急办”原则,迅速线上召集团队对接,为  
酒店量身定制个性化信贷服务方案,并安排  
专人审查审批放款。同时,加强上下联动,强  
力推进沟通协调工作,应急工作小组成员更  
是克服重重困难,密切与客户沟通联系,撰写  
专项贷款报告,最终在24小时之内完成了贷  
款材料收集、申报、审批工作,第一时间发放  
周转贷款,全力跑出金融助力抗疫一线企业  
“农行加速度”。

上海疫情形势十分复杂严峻,南通在做



好当地疫情防控的同时,全力支持上海抗  
疫。4月9日,首趟保供专列从上海铁路局海  
安物流基地开往上海闵行,其中4车220万枚  
鸡蛋来自江苏天成科技集团。“农行在关键时  
期给予大力支持,我们才能全力驰援上海。”  
公司负责人介绍,受疫情影响,饲料等原材料  
价格上涨,面对增加的紧急保供订单,一时之  
间资金周转不开。在获悉情况后,农行南通  
海安支行第一时间上门收集资料,并与上级  
行及时沟通联系,及时调增授信1000万元,  
仅两日资金全部发放到位,为稳产保供提供  
大力支持。

在疫情特殊时期,南通农行用温暖的金  
融服务、及时的金融产品,全力做好“菜篮子”  
“药箱子”等重点领域企业的融资支持,保障  
金融服务的连续性和稳定性,为打赢疫情阻  
击战持续贡献金融力量。



### 全力筑牢防线,金融力量共抗疫情

“周一,穿上红马甲,戴上小红帽,今天拿到了一身新行头。”“周二,早8点到晚8点,今天负责维持核酸检测现场秩序。”“周三,热,防控服里湿透了。”……这是农行通  
州支行员工费马迎近日来准时打卡的“一句话日记”。

4月6日晚,南通市新冠肺炎疫情防控指挥部发布最新疫情防控措施动态升级调整的通告,我市部分地  
区按下“暂停键”。积力之所举,则无不胜也,为共抗疫  
情,南通农行第一时间发出动员令,倡议广大党员、团员、  
群众积极行动。在分行党委和团委的号召下,全行火速  
组建了疫情防控党员先锋队、青年团员突击队两支志愿  
者队伍奔赴社区一线协助抗疫。

虽已年近退休,在看到倡议后,老党员费马迎还是第  
一时间联系了居委会,如愿成为了一名“社区疫情防控志  
愿者”,在小区门口执勤站岗,登记出入人员信息;测量体  
温,检查码;帮忙搭建帐篷、卫生消杀、协助医护人员为  
行动不便的老人上门做核酸检测等成了她的“新工作”。  
和这位老党员一样,崇川支行的沈怡也有了新体验。被  
分配到虹桥街道的第一天,这位年轻的团员就穿上了防  
护服,化身“大白”,和搭档默契配合做好核酸检测样本的  
采集、收纳和信息登记。

志愿服务不止一种形式。在启东,为关心支持坚守  
疫情防控一线的社区工作人员和志愿者,启东支行走进  
共建单位东洲社区,为处于抗疫一线的工作人员捐赠口  
罩、一次性手套、牛奶、面包等物资,助力打赢疫情防控攻  
坚战。

微光点点,聚而成炬。无论脱下西装工服、穿上防护  
服戴上口罩,还是为志愿力量输送动能,在这场没有硝烟  
的战疫中,南通农行人白衣作甲、奋战疫线,听令、请战、  
集结、增援、接力……4月8日以来,南通农行已有70余  
人次踊跃投身到疫情防控一线,协助值守卡点、登记信息、  
核验健康码等工作,累计服务时长近600小时,为遏制疫  
情扩散、打赢防控阻击战贡献农行力量。

·张水兰 徐亚楠·

