

战“疫”期间多举措保障金融消费者权益

# 银行业为群众送上暖心服务

本报记者 杜冰

“用手机银行来划转养老金真是方便。”第一次使用手机银行的李阿姨是邮储银行的一位养老金客户,以往每月15日是她去银行网点取养老金的固定日子。她告诉《金融时报》记者,在今年这样特殊的情况下,她早就接到了邮储银行客户经理的电话,客户经理在充分了解了李阿姨的需求后,耐心地教会了她使用手机银行办理业务。

每月15日是养老金发放日,容易出现老年人扎堆前往银行排队领取养老金的情况。既要满足客户迫切的金融服务需求,又要避免因客户集聚网点造成疫情防控隐患,在疫情防控的非常时期,养老金的有序发放成为银行业多举措保障金融消费者权益的一个真实写照。

《金融时报》记者了解到,在抗疫非常时期,银行业按照“线上、自助为主,线下、人工为辅”的原则保持全渠道服务畅通,在确保网点基础金融服务安全顺畅的同时,进一步增强手机银行、网上银行、远程银行、微信银行、直销银行等电子渠道引流与保障作用,提升应急响应速度,增加金融服务内容,发挥了战“疫”时期金融暖民的重要作用。

## 严阵以待备高峰 保障基础金融服务安全顺畅

“从交行南京水西门支行来看,本月到网点办理养老金业务的客流仅为往常发放日的两成。”交通银行江苏省分行相关负责人表示。

“一是提前的引导宣传的确取得了效果,客户个人防

护意识有所增强;二是手机银行、网上银行等线上服务渠道提供了有力支撑。”《金融时报》记者采访了解到,为做好养老金发放的全面应对准备,银行业金融机构提前做好预案,引导老年客户错峰或延缓领取养老金。同时,各行工作人员还主动联系老年客户,引导他们用手机银行、网上银行等自助渠道办理业务。除此之外,也加强了特殊时期的网点管理。

“我们提前半个月就开始谋划养老金发放期间服务保障方案。”杭州银行相关负责人告诉《金融时报》记者,作为杭州当地离退休人员养老金领取的重点单位,杭州银行成立特别领导小组多次研究部署,通过公告、报纸、网络、短信等多渠道全方位宣导养老金客户暂缓至银行办理业务,同时,积极联系争取政府、监管部门、公安、街道、社区等多方力量支持。另外,营业网点也做足预案,充分准备保障网点安全有序运营。

为保障疫情特殊时期基础金融服务,银行业积极做好业务网点开业提示,持续为广大市民提供金融服务,并充分做好公共区域消毒防疫工作。在养老金发放当日,交行南京中央门支行将到店客户信息登记、测温与了解需求相整合,并按照预案安排、责任到人地引导客户有序等候。与此同时,加大了在自助区指导客户操作的服务力度,全力以赴缩短客户等候及业务办理时长、提升厅堂服务效率。此外,该行还通过安置口罩废弃箱、每日消杀记录上墙等为客户营造安全安心的服务环境。

## 智能办公不停摆 提升线上应急保障响应速度

“刚开始我特别着急,银行的电话拨通了,我的心就放

下了一半。”疫情期间,福州市仓山区一位民生银行的客户因在手机银行赎回的财富组合产品迟迟未到账而异常焦急。因民生银行福州仓山支行提前将办公电话转接到了工作人员手机上,客户打来的电话得到了工作人员及时接听与耐心解答。

服务无小事,越是特殊时期,与客户保持及时、顺畅的沟通越显重要。人民银行金融消费者权益保护系统最新数据显示,2月份以来,18家全国性商业银行共接听办理投诉22186件。从业务类别来看,涉及信用卡业务10625件,占48%;涉及借记卡4454件,占20%;涉及贷款业务1808件,占8.1%。投诉内容主要集中在信用卡使用和还款、信用卡市场活动、积分及增值服务、借记卡使用和账户管理等领域。

面对疫情,银行业充分利用了线上方式保持客户咨询和投诉渠道畅通,优化客户咨询、投诉处理流程,做好客户远程服务支撑。据中国银行业协会统计,最近一段时间,各银行机构线上业务的服务替代率平均水平达到96%。

为缓解疫情期间远程银行中心现场集中接线压力,保障客户金融服务咨询能够得到有效受理,部分银行还紧急推出了创新举措。邮储银行用了10天时间紧急创新上线“居家客服”业务,在智能服务、自助服务基础上,为满足客户人工接听诉求提供了有力支撑。

“居家客服”将传统银行客服由座席现场集中办公转变为集中办公与居家办公相结合。居家座席人员只需拥有一部手机和一台电脑,通过互联网远程连接,便可受理客户咨询。”邮储银行相关负责人表示告诉《金融时报》记者,疫情期间,预计邮储银行远程银行中心将会有30%的人工进话量由居家座席受理完成。

作者、民警等提供总额超过50亿元的专属保险产品,对国内23家医药企业提供累计保障金额26.5亿元的重大风险保障,为价值380多万元医疗救援物资免费提供货物运输保险保障。

## 发挥金融优势 加大服务强化支持

中投公司要求系统内证券、保险和综合性机构发挥金融专业优势,切实加大金融服务力度,保证企业和个人日常金融服务稳定畅通。加大支持实体经济力度,提升受疫情影响严重地区分支机构金融供给能力,尤其是加大对受疫情影响严重地区小微企业的金融支持力度。

具体来看,证券公司做好交易保障,合理疏解市场流动性困难。银河证券优化“网上银河”智能化平台业务内容,申万宏源证券制定灾备机房启用预案和备用交易室预案,中金公司核心业务部门均制定业务连续性应急预案,各机构纷纷通过技术升级重点做好系统运行和交易保障工作,积极引导客户通过线上、电话委托等非现场方式交易,保障开市后资本市场各项业务的平稳运营,确保服务不因疫情打折扣、不因距离降温度。申万宏源证券牵头承销的以证券公司为主体发行的疫情防控专项债券,是上交所首批发行的疫情防控专项债券。中金公司除通过承销疫情防控专项债券外,还利用自身优势协助疫情防控企业进行股权融资,支持实体经济发展,各类已

完成,在审及拟申报项目合计融资规模逾450亿元。

保险公司创新保险产品和服务机制,切实发挥保险保障功能。中再集团下属中再寿险第一时间为直保公司设计针对性产品,提供了国内市场最早的、香港市场唯一的再保险支持,有效支持直保公司短时间向市场大量投放针对性产品,目前开发的保险产品已覆盖被保险人6000多万人次,累计支持直保公司提供超过3万亿元的风险保障。新华保险对旗下17款个人客户保险产品进行保险责任扩展,增加意外险和疾病险产品的新冠肺炎相关责任,在丰富保障内容的同时不上浮费率,并对保险责任扩展前的客户实行统一的理赔标准,目前已完成涉及新冠肺炎赔付金额逾202万元。保险公司还启动了疫情应急理赔和客户服务工作机制,开辟疫情理赔绿色通道,开通线上理赔平台,无须接触、快速理赔。

综合性机构发挥投资集团优势,加大对实体经济和社会急需领域的支持力度。中国建投旗下建投信托积极认购“中国信托业驰援武汉慈善信托”产品50万元,并为需要设立慈善信托、助力疫情防护、践行公益的企业和社会各界提供专业金融服务。旗下建投租赁下调2月份业务定价指导中的基准利差,同时对湖北地区项目定价实施进一步下调;持续关注承租人生产经营情况,加强风险监控与评估,对于受疫情影响而产生逾期的客户合理延后还款期限,减免罚息。旗下投资咨询公司深度监测疫情影响,为客户投资提供咨询建议及解决方案。

# 举系统之力 扬金融所长

中投公司多渠道强化金融支持抗击疫情

本报记者 马玲

自新冠肺炎疫情发生以来,中投公司高度重视,带领系统下属的中再集团、中国建投、银河金控、银河证券、申万宏源、中金财富以及中金公司、新华保险八家企业近12万名员工,积极贯彻落实党中央、国务院的决策部署,在全力以赴做好疫情防控、确保公司平稳有序运行的同时,采取多项措施强化金融支持,大力支援抗击疫情。

## 全面部署落实 统筹开展疫情防控

春节期间,中投公司紧急召开疫情防控工作专题会议,成立由中投公司党委书记、董事长彭纯任组长的系统疫情防控工作领导小组,认真学习贯彻习近平总书记重要指示精神,全面部署系统内疫情防控、金融支持、业务保障等各项工作。中投系统下属8家企业均成立疫情防控工作领导小组,分层分级压实责任,特别强化在鄂机构职责,积极发挥抗击疫情一线作用。

《金融时报》记者了解到,中投公司坚持“坚定信心、同舟共济、科学防控、精准施策”的原则,制定实施一系列应对措施。对外由公司主要领导带头致信发函,及时向境外合作伙伴通报中国政府抗击疫情的进展及中投公司应对疫情的各项举措,并用公司专属移动办公平台等,确保业务连续性及信息安全。对内建立工作机制,出台防控方案,根据疫情发展,不断细化落实防控措施,从人员管理、应急值守、统计汇报、后勤保障、防控指导等方面,逐一作出具体安排,保证员工的健康安全和经营管理平稳运行。对下要求系统各单位在做好疫情防控、保障业务正常开展的同时,积极发挥国有金融机构的带头作用,切实加大金融服务力度,维护金融市场稳定,积极践行社会责任。

## 多方调动资源 汇聚系统合力驰援

中投公司采取切实有效行动,多方调动系统内金融资源优势,通过捐赠现金、医疗物资、提供保险保障等形式,全力驰援湖北抗击疫情。

# 打出“组合拳”助力疫情防控

上海清算所多措并举保障金融市场平稳运行

本报记者 赵洋

全力保障金融市场平稳运行,高效支持资金驰援疫情防控,紧急开设“绿色通道”,大幅减免业务费用……为坚决打赢疫情防控阻击战,上海清算所深入贯彻落实习近平总书记重要指示精神和党中央决策部署,积极按照人民银行《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》要求,提高政治站位、增强大局意识,扎实履行金融基础设施职责,着力发挥金融支持作用,多措并举助力疫情防控。

2020年春节假期调整较为突然,面对时间紧、难度大的挑战,上海清算所快速响应,全力保障金融市场平稳运行,履职尽责有担当。《金融时报》记者了解到,为保障各项业务平稳运行,上海清算所抽调各部门党员干部、业务技术骨干日夜奋战,短时间内完成业务系统变更,确保节后顺利开市。

据悉,自2月3日银行间市场开市以来,上海清算所各业务平稳有序开展,其中发行登记业务规模1.01万亿元,付息兑付资金规模1.02万亿元,交易结算规模15.14万亿元。同时,上海清算所与其他金融基础设施机构加强协作,保持业务系统联通顺畅,做好办理日常和特殊业务衔接,并制定突发情况预案,两处灾备中心均在一级响应状态。

当前,疫情防控工作到了关键阶段,资金支持是重要保障。上海清算所高效支持资金驰援疫情防控,保障各项融资服务。《金融时报》记者了解到,为疫情严重地区和募集资金支持疫情防控的发行人,上海清算所指派专人全流程对接,通过简化材料要求、延长业务时间、加快承销分办等方式,支持发行人快速筹集资金、及时投入疫情防控。目前,上海清算所已为企业发行的181.81亿元疫情防控债和农发行50亿元“战疫情 助脱贫”双主题金

融债提供发行登记服务,其中支持珠海华发在5小时内完成承销登记、分销处理、募集资金到账和登记确权等业务办理。

紧急开设“绿色通道”,加快业务办理速度,也是上海清算所助力打赢疫情防控阻击战的有力举措。春节假期期间,上海清算所加强疫情影响研判、提前做好应对方案,为疫情严重地区和受疫情影响的市场机构开设“绿色通道”。据悉,对新入市购买疫情防控债的合格投资者开户、发行人受疫情影响需要加强投资者沟通的持有人名册查询等业务,上海清算所以正常展业为目标,按照特事特办、急事急办原则,通过邮件或录音电话确认等方式,简化办理流程、提供便捷服务,做到即来即办、当日办完。

新冠肺炎疫情发生后,上海清算所在前期全面调降债券业务费用基础上,进一步全方位、多维度免除业务费用,支持疫情防控。《金融时报》记者了解到,今年1月,为落实国家减税降费精神,上海清算所全面调降债券业务费用,降低所有债券发行登记费、付息兑付服务费率30%至40%。疫情发生后,上海清算所进一步调降了收费标准,全额免除2020年度湖北地区机构发行登记费、付息兑付服务费、清算会员年费以及外汇、利率及信用衍生品等产品的清算费用,预计2020年减免额超过2200万元,惠及湖北省150多家市场机构。同时,全额免除募集资金专项用于抗击疫情债券的发行登记费和付息兑付服务费。此外,上海清算所还将连续3年全额免除民营企业有关费用,预计免除金额约2亿元,为助力实体经济渡过疫情难关和健康稳定发展积极贡献力量。

同时,对市场机构可能受疫情影响存在资金筹措压力等问题,上海清算所提前加强沟通,及时回应市场关切、解决实际问题。据悉,在付息兑付方面,上海清算所与100余家发行人加强沟通,包括鄂联投、黄石城投、武汉车都等17家湖北地区发行人,确保每日付息兑付资金正常收付。在交易结算方面,上海清算所通过客户端发布公告,提醒投资者做好交易结算准备,每日15时逐家对资金结算尚未完成的投资者进行电话提示,日均联系200家,并根据沟通情况适当延长结算时间,最大限度保证交易结算顺利完成,受到投资者广泛认可。目前,除开市首日外,因资金不足导致结算失败的数量日均不足1笔。在服务保障方面,上海清算所通过热线电话、微信等方式提供24小时业务咨询,指派专人服务汉口银行等湖北地区机构开展债券承销、参与中期借贷便利业务。



疫情发生以来,人行湖北孝感汉川支行迅速成立疫情应急领导小组,要求辖区金融机构采取有力措施支持疫情防控企业的资金需求,保障相关企业复工复产。据悉,湖北环保塑料制品有限公司在农行汉川市支行紧急增投1000万元信贷资金的支持下,按时复工复产生产口罩及防护服。图为该企业员工正在赶制生产医用口罩。

本报记者 刘志良 通讯员 祁继雄 摄

## 中国华融加大金融服务力度 支持打赢疫情防控阻击战

本报讯 记者庞东梅报道 新冠肺炎疫情发生以来,中国华融坚决贯彻落实党中央决策部署以及银保监会工作要求,迅速响应、积极作为,一手抓疫情防控,一手抓业务经营,立足救助性金融机构职责,不断加大金融服务力度,全力支持打赢疫情防控阻击战。

中国华融制定业务支持政策,印发《做好疫情防控期间业务经营工作指引》,设立抗疫项目专项额度,内部借款成本下浮20%,

降低收益要求,简化业务流程,优化担保措施,大力支持抗疫项目开展。

中国华融第一时间组织各级经营单位加强与客户沟通联系,了解受疫情影响困难客户的金融服务需求,重点做好疫情防控物资生产企业的金融服务。加大力度收购医药和医疗生产企业、物流交通企业、供应链企业的低效资产,帮助企业盘活存量、渡过难关。重点关注受疫情影响而暂时陷入困

境的企业,提供流动性救助、债务重组、问题企业重组等金融服务。目前已确定部分重点抗疫项目,正在积极推进实施。

中国华融旗下多牌照机构共同努力。华融湘江银行已累计向人民银行专项再贷款名单内的湖南省疫情防控重点企业发放贷款2.66亿元,支持血液制品、口罩、消毒液、防护服等防疫物资生产;华融证券积极发挥资本市场功能,帮助抗疫企业筹划债券发行,共投资和持有抗疫企业的金融服务。加大力度收购医药和医疗生产企业、物流交通企业、供应链企业的低效资产,帮助企业盘活存量、渡过难关。重点关注受疫情影响而暂时陷入困



金融在行动

众志成城 抗击疫情