

新春伊始，疫情突袭，苏州全城进入紧急状态。号角吹响，战鼓擂动，苏州银保监分局立即响应，第一时间下发《关于做好疫情防控和金融服务保障工作的通知》，同时指导苏州银行业协会、苏州市保险行业协会发出特殊时期金融服务倡议，推动全市银行保险机构落实“惠企惠民”六项措施，通过专列信贷额度、给予利率优惠、缩短审批时间、调整还款安排等灵活措施，全力保障市场主体稳定。

### 抢时间 送去金融服务“及时雨”

“我们没想到会遇到这次困难，更没想到银行这么主动这么快速为我们解决了贷款周转的问题。”苏州工业园区某科技企业负责人说道。

本轮疫情发生以来，位于苏州工业园区的某科技企业多名员工确诊，办公楼、厂区、宿舍区封闭，相关员工集中隔离，生产经营面临极大挑战。正当该企业为2月21日即将到期的270万美元贷款周转犯愁时，农业银行苏州工业园区支行主动为其量身定制贷款周转方案，贷款到期后及时开辟绿色通道进行续贷审批，到期第二天即完成周转发放，使企业能够准时支付货款及安排后续生产。

同样位于工业园区的某制造公司于2月14日发现有员工确诊新冠肺炎，而企业2月25日就有一笔300多万美元的贷款到期。包括财务人员在内的公司员工都已全部隔离，因此无法按原定日期办理还款手续。中信银行苏州分行主动摸排到情况后，立即向总行申请将该企业列入风险分类白名单，保障客户风险分类和征信不受影响。

面对突发疫情，关键时刻要与时间赛跑，苏州银保监分局指导银行机构立即主动排摸受疫情影响的企业，对受疫情影响较大，但有还款意愿、吸纳就业能力强的中小微企业，通过续贷、展期等方式给予融资支持，全力帮助企业渡过难关。本轮疫情以来，全市银行机构已为相关中小微企业办理贷款续贷、展期2087笔，涉及贷款金额39.62亿元。

高新区某大型中医药公司是苏州各大医院和零售药店中医药物资的主要供应商。疫情来袭，该公司急需大量采购抗击疫情所需的中药材，满足防疫需求。2月16日，建设银行新区支行特事特办，迅速为企业开通应急绿色通道，并执行优惠利率政策，通过信用方式紧急发放了1000万元流动资金贷款。

苏州昆山市某防疫检测制造企业因疫情暴发业务订单激增，导致短期内流动资金短缺。工商银行苏州分行第一时间将企业纳入“苏工抗疫贷”白名单，为其开放利率审批、放款绿色通道，提供疫情防控信贷服务。

苏州银保监分局引导银行机构主动对接疫情防控重要物资生产企业及上下游企业，深入了解企业生产运营情况，前瞻性制定金融服务方案，加大信贷支持力度。本轮

疫情以来，全市银行机构已紧急为相关企业提供988笔、共计32.56亿元信贷支持。

### 显担当 递上纾困解难“暖心包”

苏州本轮疫情累计报告病例上百人，累计追踪排查密接者和次密接者共计2万余人，涉及其他风险人群10万余人。全市一大批医护人员、广大党员干部、青年志愿者、社区工作人员等日夜奋战在防疫一线。苏州银保监分局督促银行保险机构针对此类重点人群，当前无法及时到营业网点办理确需本人现场办理的银行保险业务的，给予适当宽限期。

建设银行苏州分行及时落实惠民举措，制定因疫情原因延期还款调整方案细则，一户一策调整还款计划，减轻借款人还款压力。邮储银行苏州分行对参加疫情防控的医护人员、政府工作人员、感染患者及隔离人员，疫情期间因还款不便造成逾期的，减免逾期利息和罚息；对受疫情影响暂时失去收入来源的人群，适时调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，合理延后还款期限。平安人寿苏州中心支公司承诺对相关人员延长保单宽限期最长至90天。

据了解，本轮疫情以来全市银行保险机构已对820余笔相关业务给予宽限期，为192笔个人信贷业务调整还款安排，涉及贷款金额1.01亿元。

### 挡风雨 坚守风险保障“保卫线”

苏州工业园区某科技公司是受本轮疫情影响最严重的市场主体之一，中信保苏州办事处了解到其出口信用保险的限额申请、出运申报、保费缴纳等均无法正常操作时，允许该公司在中高风险解除后30日内完成出口信用保险的补申报并补缴保费。

本轮疫情发生以来，苏州银保监分局指导保险公司充分发挥好保险保障作用，主动排摸出险客户，对急需资金的客户启动预赔通道，对有特殊需求的企业在政策允许范围内尽力满足。对感染新冠肺炎或直接因疫情影响受损的出险客户，畅通7×24小时理赔服务热线，开通理赔快速服务绿色通道，提供专人理赔辅助服务，简化理赔申请资料手续，取消定点医院等级、等待期、医保范围等限制以及“特定传染病”等免责事项，做到应赔尽赔、能赔快赔。同时，推动保险机构积极承担社会责任，主动为抗疫一线单位和个人提供专属保险方案。

目前，全市保险机构已快速完成理赔6.5万笔、涉及金额4.37亿元。东吴人寿、太平洋寿险苏州分公司等保险机构已为超过5.6万人次抗疫志愿者捐赠保险保障超170亿元。太平洋产险苏州分公司专门推出“检测无忧”利民保障方案，为核酸检测的现场工作人员、志愿者和参检的市民提供保险保障。

## 保安全 筑牢疫情防控“防火墙”

在本轮疫情中，少数银行保险机构网点与感染病例行程轨迹重合，正常营业受到影响，农业银行常熟古里支行就是其中之一。2月16日下午接到疫情防控通知后，农行常熟分行立即联系专业消杀公司，当天即对古里支行网点进行全面环境消杀；同时，张贴公告暂停对外营业，引导居民到附近网点办理业务。

苏州人保财险第一时间在辖内网点开展排查，对因疫情管控不能正常营业的网点，在门口醒目位置张贴公告，告知临近网点的位置路线、营业时间、联系电话等。对于正常营业的网点，落实疫情防控政策，强化常态化防控措施，对营业场所、办公场所实施“全天候、全方位”环境消杀、人员管控、外来物品消毒等，保障场所防疫安全。

本轮疫情期间，苏州银保监分局每日统计全市银行保险机构网点营业情况，督促机构对所有开门营业的网点全面落实防疫要求，统筹人员调配，合理安排营业网点数量和时间，及时向社会公告，有效满足老年人等重点群体的基本金融服务需求和防疫资金拨付、应急提款等紧急服务需求，通过微信公众号、短信等渠道及时发布温馨提示，引导客户预约错峰办理业务。据统计，全市超过90%的银行保险机构网点均正常营业。

## 优服务 开启线上业务“直通车”

“原以为这次疫情发生，我们不方便去现场办业务，贷款肯定会受影响，但工作人员教我们线上办理，没想到速度更快。”苏州某建筑科技公司负责人感慨道。

近期，该公司正要启动一项新工程，但因为部分工程款没有回笼，财务负责人又因小区封闭无法到银行网点办理贷款，项目资金迟迟无法到位。宁波银行苏州分行了解到这一情况后，立刻电话联系企业负责人，通过手机银行线上直接申请贷款，当天就顺利放款。此外，宁波银行苏州分行还针对纯线上产品推出抗疫免息券和利率折扣券，为256户小微企业提供最高达五折的贷款利率优惠。

为保障金融服务畅通，苏州银保监分局指导银行保险机构拓宽线上直通服务，通过深化科技赋能，优化网站、手机APP、微信公众号等电子渠道，提供7×24小时纯线上、高效便捷的金融服务，方便客户自助办理账户查询、支付转账、产品购买、线上贷款、跨境结算、投保理赔等业务。指导银行保险机构不断优化线上产品，建设一站式金融服务平台，本轮疫情以来已推出或优化347个线上“抗疫”金融产品。同时，优化疫情期间客户咨询、投诉处理流程，保持客服电话、投诉电话、微信公众号等各类沟通渠道畅通，及时接收并回应金融消费者诉求。本轮疫情以来，已指导银行保险机构妥善处理投诉、咨询198件。（翁剑昶）