

自郑州此轮疫情发生以来，华夏银行郑州分行坚决筑牢金融机构责任堤坝，切实提升服务质效，做到疫情防控有“力度”、客户服务有“温度”、需求响应有“速度”，全力做好疫情期间金融服务保障工作。

立即响应 疫情防控有“力度”

该行坚持“一把手”靠前指挥，领导班子带头值守，疫情发生后，立即下发《关于做好疫情防控的紧急通知》，强调杜绝麻痹大意思想，务必全面做好防护工作。该行在保证业务连续性的前提下，保持最低人员配备运行，成立业务专班，入驻机关大楼，实行闭环管理，确保业务的正常处理，保障疫情期间金融服务“不打烊”。

关怀纾困 客户服务有“温度”

居家办公，服务不停。该行疫情期间开展线上金融讲座、瑜伽、舞蹈、家居收纳、中医养生、手工DIY、定制台历等不同主题客户关怀服务活动，累计达55场，覆盖客户近2万名。“你们太有心了，在家封控还能有这么多丰富多彩又贴心的活动，真不容易，谢谢你们！”这是该行客户的真实发声，关怀服务活动让居家的日子平凡而耀眼、踏实而温暖。

此外，该行为经济困难客户提供延期还款服务。对受新冠肺炎疫情影响而暂时丧失还款能力的4类人群，灵活采取合理延后还款时间、延长贷款期限、延期还本的方式，最大限度予以帮扶、解困。今年以来，该行累计为受疫情影响的困难群体办理贷款延期还款188笔、金额2.09亿元，累计为6287位信用卡客户提供延期还款服务，涉及本金1.62亿元。

助力实体 需求响应有“速度”

河南垂天智能制造有限公司是一家致力于智慧合杆研发推广的制造企业，在收到该公司设备更新融资需求后，华夏银行郑州分行立即响应，从项目申报至放款用时5天，克服重重困难，顺利投放贷款2000万元。

据了解，此次疫情发生后，该行迅速启动“特事特办、急事急办”流程，采用居家审批、线上视频见证、线上贷审会、驻行应急保障等方式，为企业提供抗疫专用的优惠利率贷款支持。针对受疫情影响严重的零售、餐饮、文化、旅游、交通运输等困难行业小微客户进行跟踪对接，全面梳理还息客户、近期到期客户、续贷客户名单，逐一落实资金到位情况，应延尽延、应转尽转，做好服务“加法”、审批“减法”。

下一步，华夏银行郑州分行将积极落实好疫情防控工作要求，全力以赴保障金融服务，持续筑牢抗疫防线，深入摸排客户疫情期间金融需求，落实责任担当，为郑州打赢疫情攻坚战贡献华夏力量。