

## 不止于金融 浦发银行零售金融多举措应对疫情

在疫情期间，以银行为代表的金融机构是此次疫情阻击战中举足轻重的一支支援力量，各大银行均在持续推出抗击疫情方案。

以浦发银行为例，该行积极响应监管要求，借助敏捷的研发产能和在线服务支撑，在零售金融业务方面打出一套抗击疫情的组合拳；不仅包括金融方面的措施，也涉及多类非金融方面的方案；不仅包括开通各类绿色通道等程序上的，也包括降低贷款利率等结果上的实质优惠，为当前这场抗击疫情斗争中的前线人员、小微企业主以及普通个人均提供了强力支持。

### 支持小微企业主

#### 缓解资金周转压力

此次疫情期间，不少企业，尤其是中小企业出现了管理经营困难，现金流紧张的局面，浦发银行对此进行了及时了解和支

持。对全国受影响的小微企业主和个体工商户以及疫情防控一线的相关单位和工作者，浦发银行提供优惠利率，通过建立审批绿色通道，保证高效完成审批，实现快速放款。

以浦发银行武汉分行为例，疫情发生后，该分行就立即对当地小微企业进行了一轮排查，了解企业的受影响情况和需求。某出租车公司的法定代表人黄某，以个人名义在浦发银行武汉分行江南个贷经营中心办理了5年期个人经营性贷款800万元，疫情后出租车公司出车被限制，其公司目前全部停业，没有收入来源，但还得继续承担停业期间的人员工资和各种贷款等费用开支，经营面临阶段性的困难。黄某表示现在停止营运后资金压力陡然增大。

浦发银行武汉分行主动联系该客户，并即提出解决方案：将未来三个月的还款本金及利息延迟到今年下半年偿还，帮助客户渡过难关。并表示如客户仍有困难，还可为客户提供包括增加信贷支持、为客户办理“无还本续贷”等多种金融服务，降低资金周转的压力。

同时，浦发银行第一时间与国内两大税控机服务商“航信”和“百望”成立疫情专题工作小组，本着“目标一致、保障供给、服务小微”的原则，通过“诺诺银税贷”和“浦望贷”两款纯线上产品对小微企业精准触达，进一步帮扶小微企业应对疫情、渡过难关。该两项创新产品适度降低重点行业小微客户准入门槛，保证特殊时期的资金有效供给，给予住宿餐饮、医疗用品制造、批发零售、文化旅游、物流运输五大重点行业利率优惠。

此前一度引发热议的西贝餐饮，浦发银行第一时间完成授信并落地流动资金贷款的同时，为解决疫情下餐饮线下销售严重萎缩的燃眉之急，浦发银行通过零售的非银生态体系，主动对西贝进行扶持和对接，在该行浦惠到家平台上架企业精选产品，与西贝联合开展情人节联合活动，此外绑定浦发银行信用卡还可享受支付立减，助力推广优质商品。浦发银行还发布了现阶段主动扶持优质餐饮连锁企业共建非银生态的指导意见，鼓励全行积极扶持优质中小企业发展，第一时间对接中小企业服务需求，与各地消费类企业迅速建立合作机制。西贝餐饮的情形是此次疫情期间的一个缩影，也是浦发银行对此次疫情期间受影响企业给予支持的一个代表。

**绿色通道保障金融服务畅通**

## 快速响应客户迫切金融需求

疫情当前，诸多业务需求刻不容缓，为此，浦发银行针对性地在疫情期间开通了各类绿色通道。

对于个人信贷客户的还款变更需求，浦发银行采取主动对接、95528 受理等方式，在贷款到期前通过多样性还款调整、展期、无还本续贷、延后还本付息方式等方式为客户灵活调整还款计划，通过简化流程、政策支持，为客户还款计划调整开辟绿色通道。

此外，浦发银行还针对性地开通了外汇汇款通道，支持物资的海外采购。比如 2 月 3 日，石家庄分行保定分行营业部接待的一名个人客户表示，保定市某大型三甲医院紧缺 N95 口罩等防疫物资。客户与芬兰一家企业有业务关系，已联系好该企业协助采购 12000 个 N95 口罩捐赠给该医院，须立刻购汇一笔欧元并汇给芬兰企业。浦发银行按照特事特办的原则，根据相关规定第一时间为该客户开辟了绿色通道，确保了防疫物资的成功订购。并在业务操作成功后，主动为客户申请办理汇款手续费的减免。

另外，浦发银行积极贯彻落实监管要求，对于因感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员，以及对受疫情影响暂时失去收入来源的个人等四类人群，经客户申请并核实后，合理调整个人客户逾期征信报送，以保障公众相关征信权益。

值得一提的是，浦发银行能够及时推出并落实上述应急服务，一个重要的背景是依托了其颇为完善的基础设施，比如数字化渠道的建设，据了解，浦发银行 APP 现已全面建成覆盖存款、理财、基金、保险、外汇、代理金交所及账户类交易、消费贷款、经营

贷款等全品类投融资品种在内的金融服务平台，全方位满足客户在现金管理、资产保值、财富增值、保险保障、融资借贷方面的差异化金融服务需求，主要投融资品种均支持 7\*24 小时全程在线操作，涵盖产品查询、购买、定投、查询、赎回、申请、还款等全面服务功能，公积金点贷及安居贷产品利率限时 9 折，助力客户安居乐业。浦发银行 APP 在行业内率先推出全面涵盖 12 大类产品在内的总资产和收益实时查询服务，帮助客户随时掌握资产。

浦发银行还通过完善企业员工服务，积极做好各类企业的复工支撑，比如开启代发业务应急通道。为减免人员接触，优化业务开展模式，浦发银行多部门协作，通过“官网便捷服务通道+快递必要材料”的代发业务申请模式，在业内率先实现全客户线上办理；支持在线提交批量开户申请，免去客户收集纸质材料困扰。浦发银行“薪事管理”小程序，将工资一键查询、浦发领工资客户专属福利等产品购买、企业发工资预约办理等功能融为一体。

根据最新消息，2 月 13 日浦发银行又发布了一则服务个人定期存款的举措，2020 年 1 月 24 日（含）至 2020 年 3 月 31 日（含）期间到期的个人本外币定期存款纸质存单（含整存整取、大额存单），在 2020 年 3 月 31 日前不便在营业网点办理支取和续存等交易，该行将按照原利率计息至 2020 年 3 月 31 日。此前自行前往网点办理正常续存的，将按照客户续存的期限、利率执行。

**服务不止于金融**

除了金融服务方面的支持，在此次抗击疫情期间，浦发银行还推出了大量的便民服务，对于疫情期间因隔离和减少外出而出现的各种特殊情形，阵地化、分类化提供了诸多有力支持。

口罩紧缺是近期老百姓最关注的问题之一。2月2日起，上海等城市启动“居村委会预约登记+指定药店购买”的口罩供应方式。随之，部分地区出现了“戴着口罩预约口罩”的现象，关注到这一情况，浦发银行基于本行的生活服务平台连夜开发，2月3日快速上线“口罩预约登记”服务，居民不再需要排长队预约登记，在家中即可通过居委会、业主群的分享页面完成口罩预约，小区还可随时查看、统计预约的情况。同时，浦发银行结合在疫情防控关键时期逐步复工复产企业的疫情防控管理需求，为企业开发上线了员工复工信息登记、线上打卡登记、食堂餐饮预约等功能，协助企业做好员工健康管理。截至目前，浦发银行生活服务平台已在全国各地为1405家机构提供预约登记服务，覆盖人群7.6万人。此外，浦发银行与微医、1药网等平台联合启动免费义诊和送药服务，“微医”在线问诊服务，累计问诊量达到10万人次，“1药网”在武汉地区启动免费义诊和送药服务，收获众多好评。

此外，浦发银行还积极开展了宅系列活动，联合饿了么、盒马生鲜、京东到家，叮咚买菜等多家互联网头部平台，聚焦外卖、生鲜、电商和生活缴费等核心场景，联合“本来生活”共同保障居民蔬菜供应，在疫情期间开展天天支付优惠活动和新客送菜活动；推出“解锁宅家新姿势，20元红包‘绑’定你”、“防疫不出门，在家轻松缴”、“安心宅家购，健康共守护”等八项

优惠措施，为客户日常生活提供助力。为缓解用户对防疫物资需求的燃眉之急，开展“健康防护，从我做起”专题活动，推出消毒喷雾剂、消毒湿巾等防疫商品线上平价供应。

另外，浦发银行也与中信出版集团中信书院携手，推出4000+本电子书、有声书免费读，包含各类亲子书籍、畅销书籍等，希望宅家期间的客户与子女用书籍滋养心灵。

来源：人民网