

金融助力脱贫攻坚 工作简报

第 3 期

签发人：封轲川

2020 年 3 月 17 日

编者按：

在举国“抗疫”和“复工复产”的大背景下，金融机构如何发挥自身作用，打赢新冠疫情阻击战，支持中小微企业平稳发展，石家庄鹿泉农村商业银行为此进行了有益的尝试。他们高度重视，精心部署安排，各项工作有序推动，取得了明显效果。现将他们的做法编发给大家，以便各会员单位参考借鉴。

共克时艰农商“情” 金融战“疫”显担当

2020年伊始，一场突如其来的疫情打破了人们原有的生活节奏，随着新型冠状病毒肺炎疫情病例的不断增加，自1月23日起，全国30个省（区、市）迅速启动重大突发公共卫生事件一级响应，银行等金融机构营业网点线下流量几乎“休克”，物理网点客户新增停滞，存贷款营销及中间业务面临巨大挑战，在大江南北、举国上下全力以赴打赢疫情防控阻击战的过程中，鹿泉农商银行实实在在受到了一次真刀真枪的“检阅”。面对新冠病毒疫情的“大考”，鹿泉农商银行如何直面挑战、发力破局、实现突破？这是摆在400多名鹿泉农商人面前的一道必须解答的难题。

近年来，鹿泉农商银行在加快自身发展的同时，始终坚持“客户至上、奋斗为本”的经营理念，为鹿泉区域经济社会发展作出了突出贡献。特别是新冠肺炎疫情发生后，鹿泉农商银行迅速按照上级党委工作部署和鹿泉区疫情防控指挥部的指令要求，把疫情防控和金融服务作为当前最重要的工作抓好抓实，迅速指导辖内支行和机关部室扎实做好疫情排查防控工作，持续畅通金融服务渠道，主动加大疫情防控金融支持，同心协力打好打赢疫情防控“阻击战”。

一、力保安全经营，彰显抗“疫”情怀

落实防控要求，强化责任担当。明确疫情防控工作实行“一把手”负责制，坚决落实全天候24小时应急值班值守。

在上级党委引领下，鹿泉农商银行迅捷响应、快速部署、听从指挥、扎实工作，凝聚起众志成城、共克时艰的强大正能量。第一时间成立了以党委书记、董事长任组长的疫情防控工作领导小组，班子成员对分管部室和所包片区支行包保防控，部室经理对本部室及联点支行包保防控，29家支行行长坚持带班值守。通过层层明确责任、细化防控措施，全行上下保持了疫情防控工作的思想统一和步调一致。

建立报告制度，抓实全员排查。迅速建立疫情信息报告制度，积极配合上级部门和鹿泉区疫情防控指挥部做好员工及家属健康状况排查和监测统计。坚持每天全面、细致排查有湖北旅居史者、近14天内与湖北及武汉往返人员有密切接触者、与确诊或疑似病例有密切接触者“三类人员”，对有异常情况的人员要求落实居家隔离、重点观察和医学观察，确保详细掌握员工健康情况，做到疫情早预防、早发现、早处置，确保员工人身安全。同时为充分保障职工权益，还贴心为全体职工（含退休人员）610人购买新冠肺炎防疫意外保险，为员工保驾护航，免除后顾之忧。

强化全线战“役”，抓细消毒防护。在防护物资紧缺的情况下，党委班子成员多方寻找、接洽物资供应商并带头为员工捐赠口罩，截至目前，已投入10余万元分批采购了口罩、体温枪、消毒液、红外测温传感仪、酒精、洗手液等防护物资和消毒设备，全部配备到网点柜员、客户经理、大堂经理、大堂保安、炊事员等一线工作人员。全辖所有营业网点采取严格的灭菌消毒和通风措施，每天至少2次以上对营

业场所、厅堂内外、办公设施、自助设备等进行全面彻底消毒，最大程度保障员工和客户健康安全。29家网点落实专人负责对上门办理业务的客户进行体温检测和信息登记，对没有佩戴口罩的客户进行劝导提醒或赠送口罩，确保安全防护工作“无死角、全覆盖”，力争“零感染”。

二、履行社会责任，体现农商担当

党员志愿服务。23个基层党支部分别组织开展“党员冲锋在一线，筑牢疫情防火墙”主题党日活动，198名在职党员带头对支部所在网点“重点区域、重点场所、重点设施”进行清扫和消毒，对前来办理业务的客户进行体温检测。主动开展“双报到”，各基层党支部主动与鹿泉区乡镇、社区党支部联系，70余名党员自发融入到社区疫情防控工作中，在社区劝导点全天候轮流开展志愿服务，协助社区干部摸排筛查、统计信息，对出入车辆和居民进行体温检测和规范劝导。全行党员志愿者冲在前、干在前，充分发挥了基层党支部和广大党员在疫情防控中的战斗堡垒作用和先锋模范作用。

履行社会责任，防疫爱心捐赠。2月24日，在得知鹿泉区基层医疗卫生机构防疫急救车辆紧张的情况后，鹿泉农商银行积极担当社会责任，立即行动，向鹿泉区红十字会捐赠价值30万元救护车两辆以及部分医疗物资，持续加大参与和支持全区疫情防控工作的力度，得到了区委区政府和社会各界的广泛赞誉。

全面宣传引导，坚定防疫信心。主动加强与区委区政府、银保监、人行等部门的联动，通过广告机、门楣LED屏、微信公众号、员工朋友圈等线上渠道和网点标语、张贴通知公告等方式，及时宣传防疫措施、科普防疫知识、宣扬正能量，提醒广大客户及群众加强自我保护、共同抗击疫情。疫情发生以来，累计滚动播放抗疫宣传标语 15 万次，切实引导干部员工和广大客户不信谣、不传谣，缓解社会公众恐慌情绪，坚定战胜疫情的信心。



(图为党员志愿者在一线社区义务执勤)



(图为鹿泉农商银行向区红十字会捐赠 30 万元物资)

三、优化金融服务，深化银企情谊

坚守金融服务阵地，满足客户金融需求。作为农村金融主力军，鹿泉农商银行各营业网点是全区城乡居民办理支付结算、社保缴费和生活缴费等业务的重要窗口。针对疫情防控的严峻形势，鹿泉农商银行坚持做疫情防控勇敢的“逆行者”，在适当调整营业时间的的基础上，确保全辖 50%以上网点正常营业，为满足广大客户日常金融需求提供了坚强保障。

畅通金融服务渠道，降低客户外出风险。为最大限度隔离病毒，减少客户外出次数和接触现金机会，鹿泉农商银行在合理调配服务资源、妥善安排营业时间的的基础上，将客户引导、分流至手机银行、电话银行、网上银行、微信银行等线上渠道和自助设备办理业务，有效畅通了金融服务渠道，确保疫情期间金融服务“不打烊”。疫情发生期间，手机银行交易占比首次突破 90%，实现同比增长 113%。同时，对部分个人定期存款进行自动延期，避免客户在疫情高发时期外出办理转存业务，既维护了客户身体健康，又保障了客户资金收益。

开辟信贷“绿色通道”，提升信贷服务质效。疫情期间，组织信贷条线按照“五个到位”要求（即：疫情期间信贷政策学习到位、回访客户政策宣讲到位、对客户情况了解掌握到位、对疫情影响的信贷客户应对措施到位、回访资料整理到位），通过电话、微信、短信等非现场回访方式，评估疫情对企业经营、个体工商户等各方面影响，向客户宣传

信贷支持优惠政策等，针对客户需求，按照“特事特办、急事急办、一户一策”的原则对客户实行延期还款、减免罚息、不计入征信逾期等措施，减轻客户还款压力，帮助客户顺利复产复工。对已复工复产且有信贷资金需求的企业，专门开发“复产复工贷”，重点帮助即将复工的防疫行业、生活必需品行业、批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游、制造业等小微企业、个体工商户渡过难关，简化贷款审批流程，提高办贷效率。对确因疫情影响正常经营、遇到暂时困难的企业，鹿泉农商银行严格执行“不抽贷、不断贷、不压贷”，并根据实际情况，通过调整还款计划、简化续贷手续等方式，加大信贷支持力度，确保企业顺利渡过疫情导致的资金难关，做区域中小微企业坚定的支持者。目前，对因疫情影响导致还款能力下降的企业和个人，将给予延期支付利息等优惠政策。譬如石家庄石门制造酒店管理集团是“全国餐饮百强企业”，是一家以餐饮业为主，集餐饮、酒店、培训、健身、农业等为一体的综合性酒店管理集团，自疫情发生以来，该公司旗下所有门店均已关闭，仅门店租金及员工工资每月支出就需600万元左右，使得该公司面临沉重的资金压力，鹿泉农商银行第一时间了解到企业的金融需求，迅速开辟“绿色通道”，为其办理延期还款手续，缓解其还款压力。

“我们每个月仅门店租金及员工工资就有600万元左右，现在虽然复工，但是客户并不多（虽然复工，但仅部分门店支持外卖业务），单靠自身流动资金支撑不了多久，鹿泉农商银行延期还款手续犹如“及时雨”，一定可以帮助我们渡过

这次难关”，该公司财务总监马学英向上门服务的客户经理说道。石门制造集团只是鹿泉农商银行服务中小微企业的一个缩影，疫情期间，鹿泉农商银行急客户之所急，全力保障信贷资金供给，解决企业后顾之忧，累计为各类企业办理延期还款 7 亿多元。

众志成城，共克时艰；农商有“爱”，彰显担当。下一步，鹿泉农商银行将统筹推进疫情防控和金融服务工作，全力践行“有情怀、有担当、有情谊”的农商银行使命，以金融支持区域经济发展的热心和恒心静待花开，为全区打赢疫情防控“阻击战”和高质量发展“攻坚战”贡献农商银行力量。

主 送：河北省金融市场协会各会员单位，河北省金融市场协会各办事处。

抄 送：人民银行石家庄中心支行，省扶贫办，省地方金融监管局，省民政厅，中山街道党工委。

河北省金融市场协会

2020 年 3 月 17 日印发
