

3月以来，招商银行上海分行面对新形势下的消费者权益保护新要求，严格按照疫情防控工作要求，因地制宜，积极做好各项消费者权益保护工作和金融服务保障工作。

线上办公，足不出户办理。

实施分区防控以来，来自客户的服务需求与工作场景发生了巨大的变化。招行上海分行从客户需求出发，通过电话沟通、手机银行、居家办公、驻扎支持等多种方式为客户提供不间断的金融保障服务支持。该行在微信公众号上发布自助渠道业务办理指引，引导客户通过线上渠道实现大额转账、信用卡还款、贷款申请、生活缴费等基础金融服务。在对企服务方面，则采用了非接触式传递外汇、询证函等文件，解决了客户开户、代发等实际困难。

陪伴服务，提供暖心守护。

在疫情期，招商银行上海分行紧急联系相关平台，获取所在地区风险等级、疫苗接种点、核酸检测点等疫情相关接口信息，整理新冠隔离险、水电燃气缴费、转账汇款等高频使用的产品和服务，在App上上线同心守“沪”抗疫专区，在线陪伴、服务所有客户共同做好守“沪”者。该行还精选热门活动、投教内容、财富产品及开展“初心理财工作室”直播，为客户提供一站式、全覆盖的财富集市。此外，客户经理还通过企业微信线上陪伴客户，提供的线上问诊深受客户欢迎。

特殊时期，消保关爱不减。

在分级防控的背景下，招商银行上海分行关注到市民参与团购、线上采购的频次大大增加，从金融风险防范角度，制作了“以案说险”教育宣传文案在微信公众号进行发布。该行从消费者视角制作案例提示，引入借疫施骗话题，分析当下诈骗场景，警示不明短信、链接、邮件的危害，帮助市民了解、识别、防范涉诈风险，提示市民认准官方发布信息，了解信息来源正规途径。此外，招行上海分行及时申请提升了上海地区呼入咨询投诉电话的响应优先级，为客户特殊疑难问题的受理响应做好保障。

难事特办，收获客户赞许。

部分客户的特殊需求不会因为疫情防控而取消。在这个特殊的时间段，招商银行上海分行更加重视客户诉求，急客户所急，想方设法解决客户的难题。某客户因办理境外入学需要提供存款证明，且有规定的期限、格式要求，分行接到客服中心转过来的需求后，迅速对接了解境外学校的核准要求，快速实现了审批、定制、电子文档发送，化解了客户的燃眉之急。

招商银行上海分行始终秉承“以客户为中心，为客户创造价值”的核心价值观，认真做好疫情防控期间金融服务保障工作，并将积极探索后疫情时期的服务与消保工作模式，为构建良好的金融环境贡献招行力量。