

化资金之忧促生产 解薪火之急稳民心

上海农商银行疫情期间确保代发工资业务正常

为确保疫情封控期间企事业单位员工工资代发工作的正常进行，上海农商银行充分考虑企事业单位员工资金需求和合规安全，迅速优化调整原业务流程，采用多项创新措施和无接触服务解决代发难题，切实为疫情期间稳民心促生产保驾护航。3月30日至5月3日，除全力保障全市近8000家企事业单位的代发工资服务外，还急客户所急，解决近200笔代发工资的紧急需求。

悉心用心只为“代发”

封控期间，许多单位都面临网银、预留印鉴封控在单位、无法提供代发清单等困难。上海农商银行普陀长寿支行的客户就遇到了这个问题。企业急需在4月内完成员工工资代发，但因企业已封控管理月余，财务人员长期处于居家办公状态，既无网银U盾、企业预留印鉴，也无法提供企业员工代发清单。面对该笔“三无”代发业务，该行充分理解企业努力履行社会责任、保障员工生活所需的正当需求，积极帮助企业出主意、想办法，在业务合规、保证客户资金安全前提下，积极调动辖内可用资源推动业务办理。支行认真梳理原代发工资操作流程，协助企业财务人员“复原”代发清单。对于临时变动的企业员工，也通

过向员工本人核实卡号的方式，集齐了代发业务所需要素。经过多方努力，最终在保证合规前提下，按时完成了该笔企业员工工资代发业务，获得企业认可。

随时随地响应客户需求

疫情期间，快速响应客户的突发性和临时性变更需求已是上海农商银行的常态化运作。该行徐汇漕河泾开发区支行日前就在为客户办理代发工资时，收到提前办理的紧急需求。4月末，支行一企业客户要求办理代发工资及批量支付业务，涉及员工142人，但无法提供办理批量支付业务所需的贷记凭证，仅可提供单位印鉴章。在全面深入了解该企业需求，同时对照行内相关应急预案后，徐汇支行积极协调，快速确定多部门联合录制审核视频的解决方案。可就在原定录制视频的前一天晚上6点，突然接到企业提前录制视频的紧急请求。急客户之所急，想客户之所想，徐汇支行再次多方协调，快速启动响应机制，在确保依法合规的前提下，于当晚8点通过连线完成相应材料准备和视频录制，并按时为该单位办理了代发业务。

一揽子服务解“薪”愁

“衷心感谢贵行在疫情期间，特事特办，为我们企业保驾护航！对贵行所作出的暖心服务、体现的责任担当表示衷心的感谢和崇高的敬意！”这是上海农商银行静安支行收到的来自新南华集团的感谢信。新南华集团因企业网

银 U 盾、印鉴章、转账凭证等均被留在办公场所而无法为整个集团约 500 名员工发放工资，向静安支行求助。支行在总行指导下快速制定“贷款、转账、工资代发”一揽子服务方案，并在推进过程中的各个环节都采用快速联系机制，确保信息传递短平快，操作合规风险可控。仅仅 3 个工作日，就对代发工资按照特殊流程予以推进，在既定发薪日当天成功完成转账和工资代发，同时还完成了新南华集团 100 万元流动资金贷款的审批和发放，既化解了企业 500 名员工的切实困难，又解决了企业的燃眉之急，让企业及其员工切实感受到农商行的温度与速度。

自上海本轮疫情发生以来，上海农商银行对各类金融服务推出了一系列应急预案，满足特殊时期客户多元化的特殊金融需求。该行积极对接 12345 热线，公布业务专属服务热线，安排专人 24 小时值守接听，力保企业与职工每一通电话都能打得进来，做到代发疑问早发现、早解决；各分支行对代发工资开展名单制管理，做到代发疑问主动沟通、主动发现、主动解决；各网点作为代发工资的直接经办，更是与代发单位点对点对接，切实化解难题。

“普惠金融助力百姓美好生活”是上海农商银行的使命。疫情之下，做好企业代发工资工作，是对客户的守护、对民生的保障。该行表示，将以高度的责任感尽力克服困

难，化资金之忧促生产，解薪火之急稳民心，在战疫过程中发挥金融力量、展现农商担当。