

中国银保监会安徽监管局关于统筹做好金融支持疫情防控与企业生产民生保障工作的通知

发文日期	2020年02月17日	文号	皖银保监发[2020]1号
发文机关	中国银保监会安徽监管局	有效范围	安徽省
时效性	现行有效	生效日期	2020年02月17日
所属分类	监管（ 银行法->监管 ）		

中国银保监会安徽监管局关于统筹做好金融支持疫情防控与企业生产民生保障工作的通知

皖银保监发[2020]1号

2020年2月17日

各银保监分局，各政策性银行、大型银行安徽省分行，各股份制银行合肥分行，邮储银行安徽省分行，徽商银行，省联社，各城商行合肥分行，新安银行，各外资银行合肥分行，合肥科技农商行，国元信托公司，各金融资产管理公司安徽分公司，安徽能源集团财务公司，瑞福德汽车金融公司，徽银金融租赁公司，华融消费金融公司，国元农险公司，各保险公司省级分公司，各驻皖保险电销中心，各保险专业中介机构，省银行业协会，省保险业协会，省保险中介协会：

为深入贯彻习近平总书记关于新冠肺炎疫情防控工作系列重要指示、批示及讲话精神，落实落细银保监会办公厅《关于加强银行业保险业金融服务 配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》（银保监办发[2020]10号）、《中国银保监会办公厅关于进一步做好疫情防控金融服务的通知》（银保监办发[2020]15号）、《中国人民银行 财政部 银保监会 证监会 外汇局关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情的通知》（银发[2020]29号）和《安徽省人民政府办公厅关于印发应对新型冠状病毒肺炎疫情若干政策措施的通知》（皖政办明电[2020]6号）等部署和要求，积极投身打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，更好地支持经济社会发展，现就有关事项通知如下。

一、增强保障能力，不断提高防疫抗疫金融服务的质效

（一）积极满足疫情防控物资生产企业融资需求。各银行保险机构要用足用好中央政策和各类专项政策，专设机制、充分授权、主动对接，通过争取总行支持、调整区域融资政策、内部资金转移定价、绩效考核办法等措施，提升金融供给能力，足额保障疫情防控相关信贷需求，支持疫情防控相关企业恢复产能和扩大生产。支持实行主办银行制度，对防疫抗疫物资生产重点企业“一对一”精准对接，确保名单内企业实现信贷支持全覆盖。支持银行业金融机构对重点医疗防控物资和生活必需品生产、运输和销售的重点企业，通过简化贷款手续、适当下调贷款利率、增加信用贷款和中长期贷款等方式提供差异化优惠金融服务。鼓励银行业金融机构对已实际用于疫情防控物资生产的信贷资金和租赁、信托等资金存量，根据企业需求，通过协商沟通，采取调整合同条款等方式，对本金予以缓收、对利息予以减免。

（二）全面加强生活物资生产流通领域金融服务。各银行业金融机构要主动了解相关企业融资需求，优先安排信贷规模，加大信贷投放力度，合理采取稳贷、增贷措施。支持银行保险机构与财政部门、政策性融资担保机构合作，为主副食品生产流通供应企业提供个性化金融服务。

（三）着力增加疫情防控保险保障。各保险机构要建立快速审批、快速理赔绿色通道、特殊时期应急机制，对受疫情影响受损和感染新冠肺炎的出险理赔客户优先办理。对于提供资料不全、手续存在瑕疵等情形，按照“实质重于形式”原则，在真实合规的前提下，鼓励采用先行受理、容缺办理、跨网点受理等模式为客户提供服务，并视情况适当扩展责任范围，切实做到急事急办、特事特办，应赔尽赔、能赔快赔。对受疫情影响的企业，不得盲目拒赔、惜赔、缓赔，不得因疫情影响对企业财产保险、货物运输保险、工程保险等涉企险种盲目拒保或单方中断承保。鼓励保险机构为参与疫情防控的医务人员和防疫工作者提供或赠送意外、健康、养老、医疗等优惠保险服务。针对急缺医疗物资、疫情防控用品企业的进口需求，鼓励开展进口预付款保险、关税保证保险。鼓励保险机构通过减费让利、适度延后保费缴纳时间、延长原保单保险期限等方式，支持受疫情影响较重企业渡过难关。

二、加大帮扶力度，积极支持企业和居民纾困解困

（四）稳步推动困难企业资金接续。各银行业金融机构要逐一梳理2020年上半年到期的贷款，实行“一企一策”，做好特殊时期流动资金接续等工作。对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，以及疫情发生前3个月生产经营正常但受疫情影响暂遇困难的企业，可通过展期、调整担保方式、续贷等方式进行帮扶，不得盲目抽贷、断贷、压贷。对受疫情影响暂时遇到困难、仍有良好发展前景的小微客户，积极通过调整还款付息安排、适度降低贷款利率、完善展期续贷衔接等措施进行纾困帮扶。

（五）稳妥解决疫情期间城乡居民还款缴费困难。对因感染新冠肺炎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受疫情影响暂时失去收入来源的人群，各银行业金融机构要在信贷政策上予以适当倾斜，灵活调整住房按揭、信用卡等个人贷款还款安排，合理延后还款期限，不得“一刀切”将违约情况录入征信系统。对于感染新冠肺炎的个人创业担保贷款可展期1年。对于到期日在2020年1月1日后（含续贷、展期）、受疫情影响出现还款困难的贫困户小额扶贫信贷，适当延长还款期限，延期最长不超过6个月，继续执行原合同条款。各保险机构要妥善处理好疫情期间客户保险续期缴费问题，合理延长续期保单缴费宽限期，防止出现因缴费延迟而脱保问题。要及时做好疫情防控期间车险续保提醒工作，完善线上续保技术支持，加大电子保单运用力度，鼓励将2020年1月23日以后有效的交强险和商车险保单的保障期限暂时自动延长一个月或适当时间。在疫情防控期间，车险承保可暂不执行“实名缴费”有关要求，农业保险午季作物承保实行公示环节电子化，可暂缓实地验标。

三、跨前两步谋划，全力以赴支持企业复工复产

（六）加大企业复工复产支持力度。各银行业金融机构要及时了解企业复工复产动态及存在的资金困难，提前安排信贷额度，多途径提供流动资金贷款支持。要进一步健全“敢贷、愿贷、能贷”激励机制，综合运用新增授信、中期流贷、政策性专项贷款和转贷等工具，强化金融支持效果。要主动对受疫情影响严重的批发零售、住宿餐饮、文化旅游、运输物流等服务业的金融需求，开发专属信贷产品，提升服务的可扩展性和便利性。要加大对制造业、能源保障、交通物流等企业复工复产的资金支持力度，加强供应链金融服务。要更好地发挥政策性金融的逆周期调节作用，积极向上争取更多贷款和发债规模，大力支持国家重大战略和我省重点领域、重点企业、重点项目，精准支持对宏观经济和区域发展具有重要带动作用的项目工程。鼓励银行保险机构积极拓展服务领域，在支付结算、融资规划、产销支持等领域，发挥机构自身优势，提供特色产品、专业咨询、财务管理、信息科技支持等增值服务。鼓励保险机构探索开展企业复工复产综合保险、企业增信保险，帮助企业尽快、安全复工复产。

（七）切实加强疫情期间小微企业金融服务。各银行业金融机构要做好疫情期间小微企业金融服务对接和需求调查，把“增量、扩面、降本、提质”的措施细化。要制定普惠型小微企业贷款增长目标，适当提高考核权重，确保普惠型小微企业贷款实现“两增”，即贷款增速不低于各项贷款平均增速，有贷款余额的户数不低于上年水平。要加大对普惠金融领域的内部资源倾斜，稳步扩大小微企业贷款中首次贷款户数比例以及信用贷款、中长期贷款和无还本续贷。要合理设定或调整普惠型小微企业贷款不良容忍度。要加大小微企业财产保险、安全生产责任保险、出口信用保险等业务拓展力度，为小微企业提供更多保障。

（八）及时做好春耕春种金融服务。各银行保险机构要针对农村地区疫情防控特点，积极通过线上线下多种方式满足农村地区基础金融服务需求。要加大涉农贷款投放力度，全力保障粮食、农产品生产和春耕备耕农资供应信贷资金需求，解决农业生产企业和农户生产资金困难。鼓励地方银行机构建立农产品应急生产资金需求快速响应机制，支持疫情期间农产品保供稳价。支持保险机构稳步拓展农业保险品种，扩大农业保险覆盖面，稳定农业种养殖和农民生产经营预期。

（九）继续降低企业融资成本。相关银行机构要协助配合落实中央财政对疫情防控重点保障企业新增贷款贴息政策。鼓励银行业金融机构压降成本费率，对复工复产企业执行优惠利率。要进一步降低小微企业综合融资成本，对受疫情影响较大的小微企业贷款利率在原有水平上下浮10%以上，确保实现2020年全省普惠型小微企业综合融资成本较上年降低0.5个百分点的目标。支持各保险机构主动降低费率，适当下调对城乡小额贷款保证保险、建设工程综合保险、进口关税保证保险等险种的费率。

四、优化服务方式，提升线上线下金融服务效率

（十）创新线上金融服务。各银行业金融机构要充分运用网上银行、微信银行、手机银行、小程序等线上渠道，推动贷款申请、审批、发放全流程线上办理。各银行保险机构要在有效防控风险的前提下，探索运用视频连线、远程认证等科技手段，探索发展非现场核查、核保、核签等方式。

（十一）持续做好疫情期间柜面服务。各银行保险机构要根据疫情防控需要和周边居民金融服务需求，合理安排营业网点及时间，做好柜面人员统筹调配，及时公告因疫情影响而临时停业网点或营业时间调整情况，提供替代解决方案。对于不习惯使用线上业务的客户，要提供自动办理、错峰办理、完善自助机具服务功能等便民措施。要全面强化办公区域和营业场所的卫生防疫，做好员工防疫安排，防疫期间不得开展聚集性营销展业活动。

（十二）创新开展“百行进万企”活动。根据疫情防控情况，“百行进万企”对接工作期限延长到2020年6月底，各银行业金融机构要创新采取线上、电话、视频、远程等方式加强“键对键”对接、“点对点”服务，做到全面对接、不漏一企一户。

五、守住风险底线，保持金融秩序稳定

（十三）维持良好的金融经营秩序。各银行保险机构要制定疫情防控期间应急预案，加强对疫情影响的风险预判，积极做好潜在风险应对和处置。强化安全保卫和案件防控，加大网点和自助设备巡查，确保平稳安全运行。严禁以防疫抗疫名义借机炒作、曲解政策、误导销售、同业诋毁、哄抬金融产品定价、诱导客户退旧买新等行为。

（十四）改进消费者权益保护工作。各银行保险机构要严格落实主体责任，利用线上等方式保持投诉渠道畅通，优化投诉处理流程，提高投诉处理效率，及时回应咨询和投诉。对涉及疫情的相关矛盾纠纷和投诉，要提前排查、实时跟踪、快速应对、稳妥处理。

六、完善工作机制，确保政策措施落实到位

（十五）优化绩效考核。各银行保险机构要深入评估疫情影响，加强与股东及上级管理部门的沟通协调，调整优化年度绩效考核要求，支持适当增加对疫情防控相关业务的考核倾斜，合理调节社会责任等非财务性指标在绩效考核中的比重，以适当方式将支持制造业、小微企业、民营企业等重点领域复工复产的情况纳入考核指标体系。鼓励制定特殊时期工作免责行为清单，充分调动一线业务人员的工作积极性。防疫期间，各保险机构不得设定硬性面访任务、业绩指标，不得以未达到业务考核标准解除代理合同或扣减相关既有固定报酬。

（十六）加强监测监督。各银行保险机构要对疫情防控的各项政策落实情况建立内部跟踪评估机制，并将有关情况定期报告监管部门。各级监管部门要建立辖内银行保险机构落实防控疫情有关政策的监测监督机制，并及时反馈报告。

（十七）加大查处力度。各级监管部门要严查、严处辖内银行保险机构落实支持防疫抗疫金融服务政策不力、不到位的情况，严禁利用疫情进行违规展业竞争或侵害客户合法权益，坚决防止在支持防疫抗疫、支持企业生产、支持民生保障工作中搞形式主义、弄虚作假。对发现的违法违规行为要从快处理、从重处罚，并对典型事件予以公开曝光。