

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

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行，外资银行，金融资产管理公司，各保险集团(控股)公司、保险公司、保险资产管理公司，各会管单位：

为深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，推动银行业保险业做好新冠肺炎疫情防控金融服务，助力打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，更好地支持实体经济发展，现就近期重点工作事项通知如下：

一、做好金融服务，支持企业复工复产

(一)全力支持疫情防控企业扩大产能。紧紧围绕疫情防控需求，全力做好治疗药物、疫苗研发等卫生医疗重点领域，以及重要物资生产、运输物流等相关企业的融资支持。用足用好中央政策，专设机制、充分授权、主动对接，降低融资成本，提供优惠利率和优质金融服务，支持企业恢复产能和扩大生产。鼓励保险机构结合自身情况，为身处疫情防控一线的工作人员提供意外、健康、养老、医疗等优惠保险服务。

(二)全面服务受疫情影响企业复工复产。各银行机构要提早谋划、及时掌握企业信息，优化信贷流程，合理延长贷款期限，有效减费降息，支持受影响企业有序高效恢复生产经营。鼓励保险机构通过减费让利、适度延后保费缴纳时间等方式，支持受疫情影响较重企业渡过暂时难关。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、产销支持等更多领域，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。围绕国家重大战略，

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。加大制造业贷款投放力度，加强供应链金融服务。

(三)积极帮扶遇困小微企业、个体工商户。做好辖内小微企业和个体工商户的服务对接和需求调查，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。加大对普惠金融领域的内部资源倾斜，提高小微企业“首贷率”和信用贷款占比，进一步降低小微企业综合融资成本。加大企业财产保险、安全生产责任保险、出口信用保险等业务拓展力度，为小微企业生产经营提供更多保障。

(四)加大春耕春种金融支持。针对农村地区疫情防控特点，积极通过线上线下多种方式有效满足农村地区基础金融服务需求。加大涉农贷款投放力度，全力保障农副产品生产和春耕备耕农资供应信贷资金需求。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，稳定农业种养殖户和农民生产经营预期。

二、加强科技应用，创新金融服务方式

(五)提高线上金融服务效率。各银行保险机构要积极推广线上业务，强化网络银行、手机银行、小程序等电子渠道服务管理和保障，优化丰富“非接触式服务”渠道，提供安全便捷的“在家”金融服务。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，切实做到应贷尽贷快贷、应赔尽赔快赔。

(六)加强线下配套服务和宣传引导。对于不习惯使用线上业务客户，要针对性做好金融服务，提供定期存款自动到期续存、错峰办理养老金支取等便民服务。完善自助机具服务功能，放大字

体、简化页面、加强引导，减少非必要的柜面业务办理。对客户已熟悉使用的各类自助机具等线下服务方式，银行机构要合理保留，已经撤销的，要有效恢复或提供替代服务方式。

三、增强使命意识，切实履行社会责任

(七)加强社会责任承担。主动承担环境、社会和公司治理责任，倡导绿色、环保、健康投融资理念，更积极有效地将企业和个人保护生态环境、履行社会责任、践行社会公德、诚信行为表现等情况纳入信贷审批、产品定价和风险管理流程。积极投身公益事业，服务公众、回报社会，根据自身实际情况和能力，组织做好向疫情严重地区的捐赠支持。利用海外分支机构资源优势，协助国内有关机构采购紧缺医疗防疫物资，提高跨境支付结算效率。

四、完善制度机制，落实疫情防控要求

(八)严格做好金融服务卫生防疫。各银行保险机构要全力配合地方政府做好疫情防控，出现问题的要严肃追责问责。全面强化办公区域和营业场所的卫生防疫，切实做好安全防护、设施清洁消毒、防护物品配备、提示公告发布等工作。以做好防疫管理为前提，合理安排营业网点及时间，做好柜面人员的统筹调配，保障客户服务安全有序开展。强化营业网点疫情防控要求，不得开展聚集性营销活动。

(九)加强员工防疫关心关爱。切实关爱员工健康，关心员工家庭，加强员工疫情感染排查，动态掌握本单位人员防疫隔离情况，有效防范管控疫情风险。对于因疫情遇到困难的员工家庭，要积极通过工会支持、职工互助等方式，及时给予帮扶。对于直系亲属参加一线防疫工作的员工，要视情在工作安排和待遇上给予倾斜支持。

五、改进工作作风，提升金融监管服务质效

(十)强化政治担当。银保监系统要坚决服从党中央统一指挥、统一协调、统一调度，做到疫情防控全国一盘棋。党员干部尤其是领导干部要率先带头，身体力行，及时了解疫情防控变化，勇于承担社会责任。对不服从统一指挥和调度、本位主义严重的，以及不敢担当、作风漂浮、推诿扯皮的，要依纪依法严肃惩处。

(十一)力戒形式主义和官僚主义。在疫情防控期间，除各级疫情防控指挥部统一部署外，不提不符合实际的要求，不搞标新立异的载体创新，不开不必要的动员会、座谈会、汇报会等，让基层把更多精力投入到疫情防控第一线。上级部门要掌握基层部门实际情况，主动为基层部门服务。

(十二)加强业务学习。充分利用防疫期间专门工作机制，抓好重点工作，做好学习规划。加强业务学习和知识储备，提高专业素养，做到学以致用，增强解决突发复杂问题的专业本领和能力。

2020年2月14日

(此件发至各银保监分局和地方法人银行保险机构)