

防控新型冠状病毒肺炎疫情 金融政策汇编

兰山区地方金融监督管理局

2020年3月

目 录

一、市级文件

- 1、关于开展金融助力企业复工复产“护航行动”的通知· (1)
- 2、关于印发《关于在全市推行企业金融辅导员制度的实施方案》的通知····· (17)

二、疫情期间金融政策指南

- 3、支持疫情防控重点保障企业类····· (26)
- 4、支持一般企业类····· (27)
- 5、支持银行机构类····· (38)
- 6、支持地方金融组织类····· (41)

三、银行机构政策操作指引

- 7、工商银行····· (44)
- 8、农业银行····· (53)
- 9、中国银行····· (69)
- 10、建设银行····· (80)
- 11、交通银行····· (91)
- 12、邮储银行····· (98)
- 13、山东省农村商业银行····· (113)
- 14、民生银行····· (122)

15、兴业银行	(136)
16、浦发银行	(141)
17、华夏银行	(149)
18、招商银行	(160)
19、中信银行	(166)
20、浙商银行	(181)
21、平安银行	(186)
22、广发银行	(194)

临沂市金融稳定发展领导小组文件

临金稳办发〔2020〕1号

关于开展金融助力企业复工复产“护航行动”的通知

各县区金融稳定发展领导小组，市有关部门、单位，市级金融机构：

为深入贯彻中央、省关于坚决打赢疫情防控人民战争、总体战、阻击战以及统筹疫情防控和经济社会发展的决策部署，全面落实市委、市政府工作安排，助力企业纾困解难，更好发挥金融对全市疫情防控、实体经济的支持作用，市地方金融监督管理局、人民银行临沂市中心支行、临沂银保监分局决定联合开展金融助力企业复工复产“护航行动”。现将有关事项通知如下：

一、精准发力，推动各项金融扶持政策落实、落细

1. 支持疫情防控重点保障企业融资需求。对于疫情防控重点保障企业，各金融机构优先加大信贷支持，鼓励以最大优惠利率发放信用贷款。人民银行通过专项再贷款向金融机构提供低成本

资金，金融机构为全国性防控重点保障企业发放贷款利率上限为贷款发放时最近一次公布的一年期 LPR 减 100 个基点。对其他疫情防控相关企业，各金融机构要建立白名单，研究制定“防疫类”信贷计划，安排专项信贷额度，开发相关产品，主动对接企业，优先满足信贷需求。在商业可持续前提下最大限度下浮贷款利率，其中城市商业银行和农村商业银行下浮幅度力争不低于其同档次企业贷款平均利率 0.5 个百分点。对疫情防控相关的各类企业，金融机构要适当放宽再融资类业务办理条件，在坚持风险敞口不扩大原则下，可不受贷款本金压缩比例要求限制，贷款期限可适当延长。

2. 优化民营中小微企业信贷服务。继续深入开展“民营和中小微企业首贷培植行动”和“百行进万企”融资对接活动，主动了解复工复产企业融资需求，提供优质信贷服务。提高小微企业“首贷率”、信用贷款占比和无还本续贷占比，简化贷款流程。2020 年各银行机构对小微企业贷款余额规模不得低于去年同期水平。对于 2020 年 1 月 25 日以来到期的困难中小微企业（含小微企业主、个体工商户）贷款本金，以及 2020 年 1 月 25 日至 6 月 30 日中小微企业需支付的贷款利息，银行业金融机构应根据企业申请，给予企业一定期限的临时性延期还本付息安排。还本付息日期最长可延至 2020 年 6 月 30 日，免收罚息。

3. 保障重点项目建设。认真落实市委、市政府重点项目开工、开赛决策部署，树立“项目为王”的理念，聚焦新旧动能转换重大工程，主动对接市重点企业、重大项目、重点工程金融需求，深入了解企业的现实困难，在新增融资、续贷安排、期限结构、服务效率等方面提供差异化、针对性支持，力保项目不因资金问题影响复工复产。

4. 加大农业稳产保供金融支持。各涉农金融机构要足额保障信贷规模，加大对家庭农场、农民专业合作社、农业产业化龙头企业、农业社会化服务、养殖业户的优惠信贷支持，全力保障农副产品生产和春耕备播农资供应资金需求。各农业保险机构对主要粮食作物、重要“菜篮子”产品，要优先做好承保和到期续保工作，实现愿保尽保；要开通农业保险理赔绿色通道，对已确定发生损失的，可采取预付部分赔款等方式，确保做到应赔尽赔、快速理赔，帮助受灾农户尽快恢复生产、保障供给；要促进线上展业，提升保险服务便捷性和可获得性；要推进小麦完全成本保险、农业大灾保险、生猪价格指数保险等险种发展，拓展“保险+期货”业务模式，推动农险业务“扩面、增品、提标”。积极发挥政策性农业担保“增信、分险、赋能”功能，推动“鲁担惠农贷”增量扩面，支持春耕备播。

5. 加大创业担保贷款支持。创办企业及各类合伙创业或组织

起来共同创业，且合伙人、组织成员均符合借款人条件的，按照每个创业企业借款人最多不超过（含）3名合伙人，每人最高不超过15万元的标准，可申请不超过45万元的创业担保贷款。小微企业可申请最高不超过300万元的创业担保贷款支持。

6. 充分利用货币政策工具。人民银行设立了3000亿元疫情防控专项再贷款，每月专项再贷款发放利率为上月一年期贷款市场报价利率（LPR）减250基点；设立了5000亿元支农支小再贷款再贴现专用额度，下调支农、支小再贷款利率0.25个百分点至2.5%。2020年6月底前，对地方法人银行新发放不高于贷款市场报价利率（LPR）加50个基点的普惠型小微企业贷款，允许等额申请再贷款资金。全市有关银行机构应抢抓货币政策机遇，服务实体经济。

7. 落实财政贴息政策。对全国性疫情防控重点保障企业2020年新增的企业贷款，中央财政按企业实际获得贷款利率的50%给予贴息；对省确定的疫情防控重点保障企业，省财政按人民银行再贷款利率50%给予贴息，贴息期限不超过1年。对纳入以上范围的重点保障企业，除中央、省贴息资金外，市财政对再贷款利率内其他部分给予全额贴息。对符合条件的个人创业担保贷款，财政部门给予全额贴息，对符合条件的小微企业创业担保贷款，财政部门按照合同签订日贷款基础利率的50%给予贴息。

8. 实施贷款风险补偿政策。在疫情期间，银行业金融机构向小微企业发放的流动资金贷款和技术改造类项目贷款（单户企业贷款余额不超过1000万元，不含融资性担保机构担保贷款），确认为不良部分的，争取省级风险补偿资金按照贷款本金的30%给予补偿。

9. 加强应急转贷基金使用。市应急转贷基金对中小企业应急转贷基金使用期限，确有需要的，单笔业务可延长至15天。实行转贷费用优惠费率，由原来的每日0.08%降低至0.06%。银行机构要缩短贷款审批时间，开通应急转贷服务受理“绿色通道”。县区尚未成立企业应急转贷基金的，要尽快研究设立。

10. 缓解企业还款压力。对于生产经营正常、因疫情延误复工、还款暂时困难的企业，银行业金融机构要灵活运用循环贷款、无还本续贷、应急转贷等措施，积极予以展期或续贷，稳定企业授信规模，不得盲目抽贷、断贷、压贷，不得盲目纳入不良或征信系统，不启动起诉查封程序。对已组建债权人委员会和联合授信债委会的企业，授信银行要加强集体研判，统一行动步调，不得擅自压退授信。

11. 加大减费让利力度。进一步降低小微企业综合融资成本，2020年各银行机构对普惠型小微企业贷款综合融资成本要低于去年同期0.5个百分点。金融机构要通过实行贷款市场报价利率、

内部资金转移定价优惠、减免手续费等方式，降低企业综合融资成本。对与疫情防控相关的涉企和个人服务收费，银行保险机构要加大减费让利力度。对于有保险需求且生产经营正常但受疫情影响较大暂时不能正常缴纳保费的企业，特别是中小微企业，保险机构要根据实际情况适当降低费率，扩大保险责任，并结合相关规定和客户申请适当延期收取保费或延长保险期限，缓解企业资金周转困难。

12. 降低企业担保费率。对受疫情影响较大的行业企业，各政府性融资担保机构要积极与合作金融机构协商给予续保，并降低担保收费。疫情期间，市融资担保集团将放宽审批条件，为企业提供续保，并按照 1.2%到 1.5%收取担保费；对 300 万元以下符合条件的小微企业创业担保贷款，免收担保费。省农担公司的“鲁担惠农贷”新增担保业务，减半收取担保费，贴息率提高 1 个百分点，对贷款主体按照 0.5%或 0.75%收取担保费。

13. 强化保险保障作用。保险机构要主动对接了解企业保险需求，通过企财险、货运险、企业安全生产责任险、意外健康险等险种为企业恢复生产、安全运行提供人员、财产保障。要积极拓展信用保证保险等业务，为中小企业提供多样化的增信渠道，满足中小企业的信贷需求。对于受疫情影响出险额度较大、资金需求迫切的企业，各保险机构要积极开辟理赔绿色通道，特事特办，

简化业务审批流程和要件，并建立预赔付制度，实现理赔前置，做到快赔快处、应赔尽赔。各保险机构要充分利用微信、官网、专属 APP 等途径和大数据、人工智能等技术平台推进线上展业和智能化服务，提升保险服务的便捷性、精准性和可获得性。

二、提升金融服务质效，深入开展融资需求对接

14. 加大融资信息线上征集。要充分发挥山东省融资服务平台（见附件 2）信息共享和融资服务功能。企业可通过该平台自主发布融资需求，相关信息将第一时间推送给全市银行业金融机构。对于全市的省级重大项目、省新旧动能转换优选项目、市级规模以上重点工业企业、市级重大项目、市基础设施项目、双招双引等重点项目融资服务信息，各有关部门、金融机构要积极推动信息共享，搞好线上线下有机结合，促进全方位、多层次银企对接。

15. 确保基本金融服务顺畅。针对疫情带来的交通不便、人员不便集中办公、客户不便集中到营业场所等不利影响，金融机构要以客户为中心，合理安排营业网点及时间，满足人民群众基本金融服务需求。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，提供安全便捷的“在家”金融服务，实现企业需求与金融供给的精准匹配和高效转化。

16. 提高金融服务效率。金融机构要按照“特事特办、急事急办”的原则，优化业务流程，开辟服务“绿色通道”，简化授信申请

材料，压缩授信审批时间，做到应贷尽贷快贷、应赔尽赔快赔，切实提高工作效率。

三、完善工作机制，形成工作合力

17. 建立部门协同机制。“护航行动”各参与部门要提高政治站位，强化战时思维，力戒形式主义和官僚主义，强化责任担当，形成合力。要立足部门职责，坚持问题导向，加强调度指导和督促落实，抓执行、抓推进、抓成效，推动政策措施落实落地，取得扎实成效。

18. 建立考核督办机制。市地方金融监督管理局、人民银行临沂市中心支行、临沂银保监分局联合建立“护航行动”通报考核机制，对融资对接、政策落实、基础服务等重点工作开展专项督导和绩效评估，对工作开展不力的金融机构将落实金融监管问责措施。

19. 建立金融顾问热线服务机制。从金融部门、金融机构抽调业务骨干，成立“护航行动”金融顾问团（见附件3），公开联系方式，通过热线电话，宣讲金融政策，推介金融产品，解答问题咨询，为企业提供精准服务。各有关部门和金融机构要通过微信公众号、电子显示屏、微信群、新闻媒体等渠道，大力宣传“护航行动”，营造浓厚氛围。

- 附件： 1. 疫情防控重点保障企业金融服务“明白纸”
2. 山东省融资服务平台企业融资需求发布操作流程
3. 临沂市“护航行动”金融顾问团服务热线

临沂市金融稳定发展领导小组办公室

(市地方金融监管局代章)

2020年3月3日

疫情防控重点保障企业金融服务“明白纸”

为更好发挥金融对新冠肺炎疫情防控工作 and 实体经济的支持作用，人民银行、财政部、发改委、工信部等部门联合出台政策，加大对疫情防控相关领域的信贷支持力度。人民银行向主要全国性银行提供低成本专项再贷款资金，获得再贷款资金的银行向应对疫情的重要医用、生活物资生产企业提供优惠利率贷款的信贷支持。中央财政对疫情防控重点保障企业给予贴息支持。主要内容如下：

一、哪些企业属于疫情防控重点保障企业？

1、生产应对疫情使用的医用防护服、隔离服、医用及具有防护作用的民用口罩、医用护目镜、新型冠状病毒检测试剂盒、负压救护车、消毒机、消杀用品、红外测温仪、智能监测检测系统和相关药品等重要医用物资企业；

2、生产上述物资所需的重要原辅材料生产企业、重要设备制造企业和相关配套企业；

3、生产重要生活必需品的骨干企业；

4、重要医用物资收储企业；

5、为应对疫情提供相关信息通信设备和服务系统的企业以及

承担上述物资运输、销售任务的企业。

二、如何申报疫情防控重点保障企业？

疫情防控重点保障企业实施名单制管理，具体工作由发改委、工信部负责，具体申报流程是：各省级发改、工信部门负责审核汇总本地区疫情防控重点保障企业名单，报国家发展改革委、工业和信息化部；中央企业可由相关行业主管部门或直接向发展改革委、工业和信息化部提出申请。发展改革委、工业和信息化部根据疫情防控物资调拨需要，研究确定全国疫情防控重点保障企业名单。我市的疫情防控重点保障企业申请工作由市发改委、工信局负责汇总、上报。

三、哪些银行可以发放优惠利率贷款？

我市的农业发展银行、工商银行、农业银行、中国银行、建设银行、交通银行、邮政储蓄银行 7 家全国性银行的分支机构可以为疫情防控重点保障企业发放优惠利率贷款。

四、银行对相关企业的贷款利率为多少？

贷款利率上限为最近一次公布的一年期市场报价利率（LPR）减 100 个基点。例如，2020 年 2 月一年期 LPR 为 4.05%，银行给企业贷款利率最高为 3.05%。同时规定，在人民银行专项再贷款支持金融机构提供优惠利率信贷的基础上，中央财政按企业实际获得贷款利率的 50%进行贴息。贴息期限不超过 1 年。

五、金融机构对央行再贷款资金的使用有何限制？

金融机构运用专项再贷款发放的信贷资金不得用于重点企业的一般性资金需求，也不得提前收回存量贷款续做以套取再贷款资金。

六、企业对优惠信贷资金应如何使用？

应确保专款专用，即全部用于疫情防控相关的生产经营活动，积极扩大产能、抓紧增产增供，服从国家统一调配，保障疫情防控相关重要医用物资、生活必需品平稳有序供给。对于挪用优惠信贷资金用于偿还企业其他债务，或投资、理财等套利活动，未从事疫情防控相关生产经营活动，或对生产的物资不服从国家统一调配的企业，一经发现，取消享受优惠政策支持资格，追回中央财政贴息和优惠信贷资金，并按照有关规定追究相应责任。

七、贴息资金如何申请？

企业向所在县（区）财政、发展改革及工业和信息化部门提交贴息申请，各县（区）财政会同发展改革、工业和信息化部门汇总审核后，于5月20日前联合行文报市相关部门。经市、省相关部门逐级审核后，向财政部申请贴息资金。中央企业直接向财政部申请。财政部审核后，向省级财政部门 and 中央企业尽快拨付贴息资金。省级财政部门将贴息资金直接拨付地方企业。

疫情防控重点保障企业如有融资需求，可直接向当地符合条件的银行业机构申请。融资对接过程中的问题和困难可随时联系人民银行。详细情况可查询中国人民银行、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肺炎疫情的通知》（银发〔2020〕29号）和财政部、发展改革委、工业和信息化部、人民银行、审计署《关于打赢疫情防控阻击战 强化疫情防控重点保障企业资金支持的紧急通知》（财金〔2020〕5号）。

附件 2

山东省融资服务平台企业融资需求发布操作流程

一、登录

登录山东政务服务网（<http://zwfw.sd.gov.cn/>），点击页面右上角“登录/注册”，按系统提示登录或注册。



二、认证

登录/注册后，进入山东政务服务网用户中心页面，点击“请认证”，系统将自动对用户基础信息进行比对，比对通过的用户显示



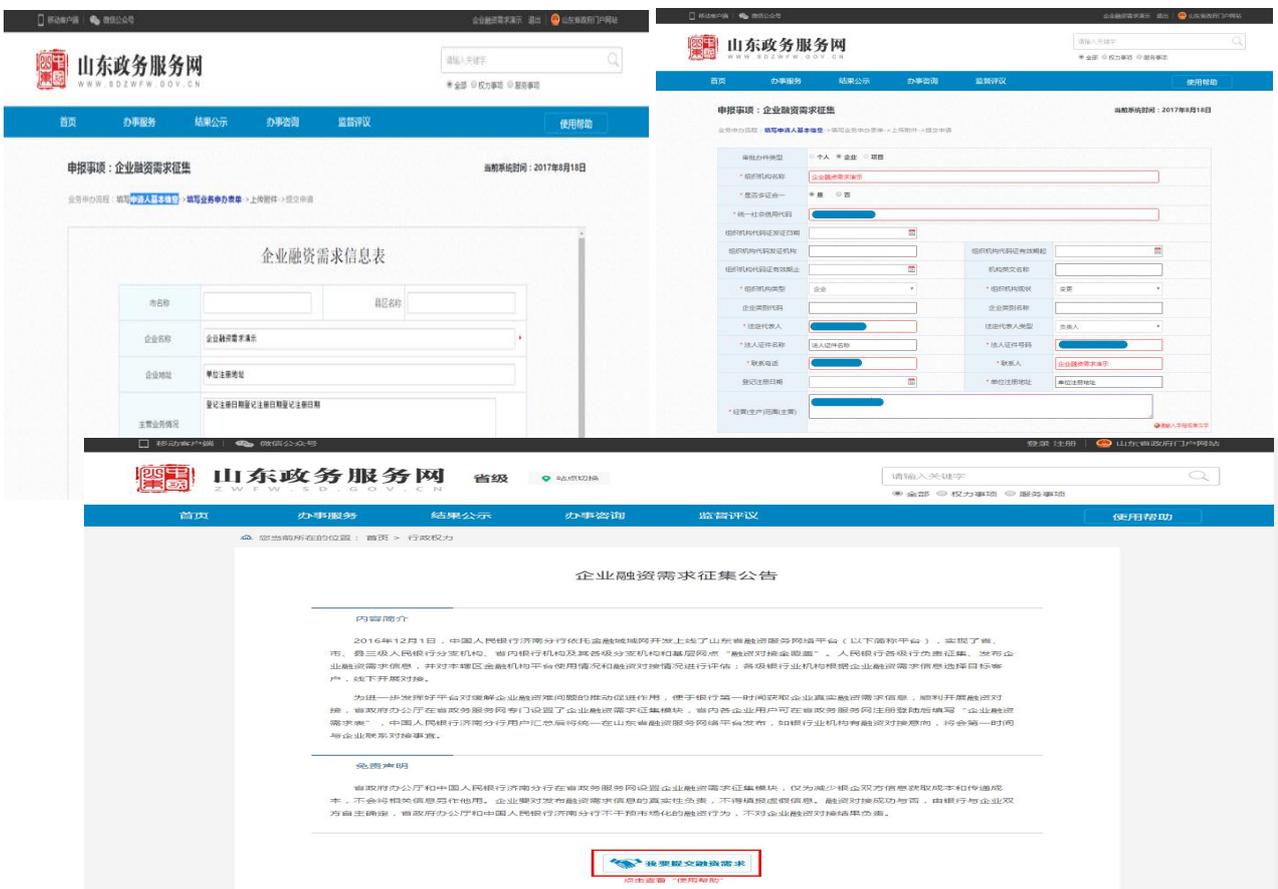
“已认证”，可提报融资需求，已认证用户不需重复认证。

三、进入申报页面

返回山东政务服务网省级网上政务大厅，点击右下角“企业融资需求征集”。进入申报页面后，点击“我要提交融资需求”，提报申请。

四、填报相关信息

进入信息填报页面，按系统提示，依次填写申请人基本信息、企业融资需求信息表，在“分期标识”下拉菜单选择“2020年省重点企业”或“省重点调拨防控疫情物资生产企业”，点击“提交”，完成企业融资需求提报。企业要对融资需求信息的真实性、有效性负责，确保信息真实、准确、可靠。



附件 3

临沂市“护航行动”金融顾问团服务热线

序号	单位名称	联系人	联系电话
1	临沂市地方金融监管局	孙玉敏	8727020
2	人民银行临沂市中心支行	谢 炜	8115609
3	临沂银保监分局	陈翔宇	8138902
4	农业发展银行临沂市分行	江玉涛	8129717
5	工商银行临沂分行	秦 颢	8078390
6	农业银行临沂分行	公 敏	8304050
7	中国银行临沂分行	冯 军	8050689
8	建设银行临沂分行	郭培玉	8055332
9	交通银行临沂分行	李爱华	8960053
10	邮政储蓄银行临沂市分行	赵保平	8059968
11	省联社临沂审计中心	王兆聚	8079369
12	临商银行	王 健	7877885
13	民生银行临沂分行	陈继增	8961050
14	浦发银行临沂分行	朱振军	8966701
15	市融资担保集团	石丽萍	8969001
16	市应急转贷基金	王德强	8151129
17	山东农担临沂市管理中心	王洪涛	7757002
18	中信保山东分公司临沂营业部	杨大鑫	17853278679
19	平安财险临沂中支	陈飞龙	7113505
20	中国人寿财险临沂中支	蔺兴情	8101519
21	太平洋财险临沂中支	刘媛媛	18769953809
22	人保财险临沂分公司	王 荣	8138832

临沂市金融稳定发展领导小组办公室

2020年3月3日印发

临沂市金融稳定发展领导小组文件

临金稳办发〔2020〕2号

关于印发《关于在全市推行企业金融辅导员制度的实施方案》的通知

各县区金融稳定发展领导小组，市有关部门、单位，市级金融机构：

现将《关于在全市推行企业金融辅导员制度的实施方案》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

临沂市金融稳定发展领导小组办公室

（市地方金融监管局代章）

2020年3月9日

关于在全市推行企业金融辅导员制度的 实施方案

为进一步贯彻落实中央和省金融服务企业有关要求，深化“政金企”合作，推动企业改进财务管理、规范经营运作，优化企业融资环境，切实提高企业融资可得性，提升金融服务实体经济能力，经研究决定，在全市推行企业金融辅导员制度。现制定以下实施方案。

一、指导思想

认真贯彻党中央、国务院关于加强民营企业和小微企业金融服务的决策部署，全面落实省、市优化营商环境有关要求，坚持政府引导、企业自愿、服务下沉、融合发展的原则，建立“政金企”合作新机制，创新创优金融服务，加大金融专业辅导力度，为企业提供常态化、精准化、全方位的金融服务，推动企业提高经营管理水平，进一步提高企业融资可得性，缓解企业融资难、融资贵问题，推进金融与实体经济良性互动、深度融合。

二、工作要求

从全市实体企业中筛选出 1888 家作为辅导对象，选派 501 名金融辅导员与企业结对辅导，组成 176 支金融辅导队，根据“属地结对、就近辅导”的原则，构建全市金融辅导体系，形成覆盖广泛、结构优化、布局合理、服务高效的金融辅导网格。

（一）市级层面

1、设立市金融辅导工作协调小组。由分管副市长任组长，市政府副秘书长，市地方金融监管局、人民银行临沂市中心支行、临沂银保监分局主要负责同志任副组长，市发改委、市工信局、市科技局、市财政局、市农业农村局、市商务局、市统计局、市工商联、市财金集团、市融资担保集团等部门及机构分管负责人为成员，负责研究解决在推行金融辅导员制度中遇到的重大问题、重大事项；办公室设在市地方金融监管局，并成立工作专班集中办公，具体负责组织协调、政策落实及辅导员管理、考核等日常工作。

2、成立市金融辅导支队。从市级银行机构中选派 93 人，组成 31 支（每支 3 人）辅导队，辅导 402 家企业。从其他市级金融机构、地方金融组织选派 46 名服务专员。

3、强化市金融顾问团。充实专家力量，内设金融顾问人才库，由市有关部门，银行、证券、保险等金融机构，会所、律所等中介机构负责人以及专家学者组成，对金融辅导员和企业开展有针对性的专业知识培训、政策宣讲等。

4、完善市上市工作推进体系。加强对全市上市工作的组织、指导、协调、评价、督导。设立全市企业上市辅导队，由市地方金融监管局牵头，从证券、基金、中介机构中筛选组建，通过传导落实政策、组织专项培训、解决实际问题等，提升企业上市的意愿、能力和实际效果。

（二）县级层面

1、设立县区金融辅导工作协调小组。分管金融的副县区长任

组长，设立办公室和工作专班。

2、成立县区金融辅导大队。从县级银行机构中选派 408 人，组成 145 支辅导队，辅导 1486 家企业。从其他县级金融机构、地方金融组织选派 112 名服务专员。县级可根据当地需要，适当增加辅导企业和辅导员。开发区参照县区做法。

（三）辅导队和企业筛选搭配

1、组建辅导队和筛选辅导员。金融辅导员应具有较高的政治素质、专业技能、服务意识，熟悉经济金融和企业管理等工作，具有 5 年以上相关工作经验，获得“齐鲁金融之星”荣誉称号的优先纳入辅导员队伍，重点从银行机构公司业务、普惠金融、投资银行、国际业务、信贷管理、风险管理等部门及内训师中筛选。每支辅导队原则上由同一银行机构选派人员组成，合理搭配不同岗位人员，形成工作合力。辅导员的筛选和辅导队的组建由地方金融监管局、银保监分局负责组织实施。服务专员的筛选标准参照金融辅导员执行，具体工作由地方金融监管部门负责。

2、筛选辅导企业。综合考虑企业意愿、规模实力、创新能力、发展潜力等因素，重点从能够支撑引领地方经济发展、支持民生就业的企业中筛选，并按年度动态调整。市级辅导企业主要包括：市统计局提供的大型民营企业，市地方金融监管局推荐的拟上市企业、上市后备资源库企业，市发改委推荐的重点项目承担企业，市工信局推荐的瞪羚企业、独角兽企业，市科技局推荐的科技型中小企业、中小高新技术企业，市商务局推荐的中小进出口企业，市农业农村局推荐的农业产业化龙头企业。县辅导企业可参照市

里做法筛选。市辅导企业中，小微企业占比不低于 50%。县辅导企业原则上为小微企业。对进入破产重整等出险企业按照已有工作机制给予协调服务，不再纳入辅导企业名单。

3、辅导队（辅导员）和辅导企业的配对。配对工作坚持双向选择，充分尊重企业意愿，由企业自主选择所在层级的辅导队。企业选择辅导队，无银行融资的，优先选择基本开户行；有银行融资的，原则上选择融资规模最大的主办行或债委会主席行。按上述原则配对不成的，根据融资规模大小，引导企业依次选择相应的银行。配对要考虑不同机构的自身优势和专注行业领域，为企业提供更加专业到位、个性化的辅导服务。配对工作由市县两级地方金融监管局、银保监分局、人民银行组织实施。

（四）辅导职责

1、金融辅导员职责。重点帮助企业学习运用政策、改进经营管理、提升融资能力。辅导员要每月至少与所辅导企业对接 1 次，每季度到企业蹲点调研 1 次。主要职责：**一是**政策宣导落实。及时向企业精准推送、解读金融政策，让企业更好地学政策、懂政策、用政策，促进企业融资服务平台、银税互动、应收账款质押、首贷培植、引导基金、融资担保等金融政策以及贷款风险补偿、上市奖励、保费补贴等财政政策落实落地。**二是**咨询指导服务。根据企业的财务、经营及融资等状况，对企业改进经营管理、完善财务制度、强化信用建设等提出意见建议，引导企业规范运作、诚信经营、强身健体、健康发展。**三是**融资策划协调。按照“一企一策、一问题一方案”的要求，指导企业量身定制个性化融资

方案，选择最适宜的融资方式和金融机构。根据企业融资需求，协调金融顾问团专家、服务专员等帮助解决实际问题，同时要积极配合协调小组办公室、金融顾问团、上市辅导队等开展相关工作。

服务专员职责是，根据企业的辅导需求，配合辅导员，为企业提供其他金融领域的政策解读、业务咨询、融资策划等服务。

2、金融顾问团职责。一是强化辅导员培训。市级金融顾问团组织对本级和县区金融辅导员，开展金融辅导制度、金融知识、金融政策等培训，提高辅导员的辅导能力。二是强化企业培训。根据企业需求，开展对企业规范经营、财务管理、融资理财、政策解读等方面的专业培训，提升企业诚信意识、金融素养和资本运作能力。三是强化融资对接。围绕全市重点产业、企业、项目及首贷培植企业等，组织顾问团专家和辅导员，开展多层次、多样化的金企对接以及基层走访、现场顾问、集中宣讲等服务活动。

3、企业上市辅导队职责。一是建立完善梯次上市培育机制。与“个转企、小升规、规改股、股上市”工作相衔接，对符合条件的辅导企业及时纳入规范改制名单和上市后备资源库。根据企业需要，帮助对接股权交易中心、新三板、创业板、主板等多层次资本市场。二是组织证券交易所、证券公司等机构以及金融顾问团成员，开展多层次多样化的企业上市培训，强化资本市场相关政策解读和业务培训。三是开展现场指导。“一对一”“面对面”现场答疑解惑，提升企业上市意愿，帮助企业分析解决困难和问题，向上市专项小组提出意见建议，加快企业上市进程。

三、实施步骤

(一)制定实施方案。3月上旬,起草下发有关工作实施方案,并征求各相关部门、金融机构和企业意见。同时,启动金融辅导员(服务专员)和辅导企业推选等工作。

(二)组建辅导队。3月上旬,完成辅导队和辅导企业筛选配对、强化金融顾问团、组建上市辅导队等工作。

(三)动员培训并启动实施。3月13日前,召开会议动员部署,金融辅导队到岗到位,对接完毕,开展辅导工作。3月20日前,金融辅导队完成第一次蹲点调研工作。3月30日前,金融辅导队制定出“一企一策”发展计划。

四、组织保障

1、加强组织协调。强化全市金融辅导体系的上下联动,加强对辅导工作的组织领导,明确职责,增强实效。市金融辅导工作协调小组及办公室要对县区金融辅导工作协调小组进行指导、监督、考核等,及时传达有关政策要求,协助解决问题,并督导各项任务落实。加强与省金融辅导工作协调小组的协调沟通。县区金融辅导工作协调小组要认真落实各项任务,负责对本级金融辅导队、上市辅导队、顾问团等的管理和服

2、形成工作机制。建立上下贯通、左右协调的辅导需求反馈办理机制。对企业遇到的问题:一是由辅导队予以协调解决。解决不了的,通过本单位辅导系统上报解决。二是涉及其他金融机构的,由辅导队协调本级相关辅导队、上市辅导队、顾问团和服务专员共同解决。三是再解决不了的,由辅导队提报本级协调小

组办公室予以协调，协调不成的逐级上报解决。

3、严格队伍管理。金融辅导员（服务专员）要通过新闻媒体向社会公布。金融辅导员（服务专员）队伍要保持稳定，原则上一年内不作调整。凡因工作调动等原因无法为辅导企业继续提供服务的，由该金融辅导员（服务专员）所在单位安排其他人员接替。建立考核制度，对辅导队和辅导员（服务专员）考核坚持定性与定量相结合、过程和结果相结合，以企业满意度为重要依据，按年进行评议。市、县两级办公室及工作专班对本级金融辅导工作进行日常调度，并按季度汇总情况并上报，年终组织考核评比表彰。对金融辅导队的考核结果，纳入对派出金融机构的综合考评。对金融辅导员（服务专员）的考核结果，作为在派出单位绩效考核的重要依据，优先评优评奖和提拔使用。已评定为“齐鲁金融之星”、“山东省高端金融人才”的人员有义务参加辅导工作，新评定的原则上从参与辅导工作的人员中产生。

4、严肃工作纪律。金融辅导员（服务专员）不得向辅导企业索取任何报酬，保守企业秘密，不得干预企业的正常生产经营活动，不得向企业硬性摊派相关金融业务或扰乱市场竞争秩序、非正当排挤其他机构。对违反辅导纪律的金融辅导员（服务专员），一经查实，按照有关规定严肃处理。企业不得向金融辅导员（服务专员）提出违反商业原则的强索贷款或降低利率等不合理要求。辅导企业涉嫌严重造假、骗贷或恶意逃废金融债务的，经查实后责令退出辅导企业名单，并依法依规追究责任。

5、强化系统支撑。加强对接省级信息管理系统，逐步实现在

线政策解读和培训、企业融资对接和监测、调度督导考核等。一是线上辅导服务。企业可通过系统提报融资等需求，辅导员在期限内予以协调解决并在系统反馈，同时企业可在线对辅导满意度做出评价。二是企业融资对接和监测。企业可从系统将融资需求发给相关金融机构并得到反馈，逐步实现企业融资服务、银税互动等信息共享。三是政策传导落实。对最新金融政策及解读资料及时上传并直达企业，推动解决政策落地的最后一公里问题。四是督导考核。对企业通过系统提交的评价等情况，作为考核督办的重要依据。

疫情期间金融政策指南

一、支持疫情防控重点保障企业类（1条）

1、实施疫情防控重点保障企业贷款财政补贴

【享受主体】

疫情防控重点保障企业

【优惠内容】

引导各金融机构按照人民银行规定的利率对疫情防控重点保障企业发放贷款。对全国性疫情防控重点保障企业 2020 年新增的企业贷款，中央财政按企业实际获得贷款利率的 50%给予贴息；对省确定的疫情防控重点保障企业，省财政按人民银行再贷款利率 50%给予贴息，贴息期限不超过 1 年。对纳入以上范围的重点保障企业，除中央、省贴息资金外，市财政对再贷款利率内其他部分给予全额贴息。

【政策依据】

人民银行《关于发放专项再贷款支持防控新型冠状病毒的肺炎疫情有关事项的通知》（银发〔2020〕28号）、临沂市人民政府《印发关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展的落实方案的通知》（临政字〔2020〕14号）、临沂市财政局《关于印发贯彻落实鲁政办发〔2020〕4号临政字〔2020〕12号临政字〔2020〕14号临政办字〔2020〕5号文件支持中小企业平稳健康发展相关政策实施细则的通知》（临财办发〔2020〕1号）

二、支持一般企业类（16 条）

2、加大信贷支持力度

【享受主体】

受疫情影响较大的企业

【优惠内容】

对受疫情影响较大的企业，可积极争取无还本续贷、应急转贷等政策，也可向银行机构提出展期或续贷申请。对受疫情影响、授信到期还款确有困难的中小微企业，银行机构将通过适当降低利率、减免逾期利息、调整还款期限和方式，帮助企业渡过难关，不得盲目抽贷、断贷、压贷。2020 年辖区各银行机构对小微企业贷款余额不得低于去年同期水平。

有条件的企业可积极对接市新旧动能转换基金、私募股权投资基金，拓宽融资渠道。

【政策依据】

山东省地方金融监管局《关于疫情防控形势下做好基金相关工作的通知》（鲁金监函〔2020〕160 号）、临沂市人民政府《印发关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展的落实方案的通知》（临政字〔2020〕14 号）、临沂市人民政府办公室《关于积极应对新冠肺炎疫情加快恢复农业生产确保重要农产品稳产保供工作方案》（临政办字〔2020〕5 号）

3、降低信贷融资成本

【享受主体】

中小微企业

【优惠内容】

银行机构将通过压降成本费率，实行贷款市场报价利率、内部资金转移定价优惠、减免手续费等方式，确保小微企业融资成本同比下降，普惠型小微企业贷款综合融资成本低于去年同期 0.5 个百分点。

【政策依据】

临沂市人民政府《印发关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展的落实方案的通知》（临政字〔2020〕14号）、4、降低小额贷款利率和民间资本投资收益率

【享受主体】

小微企业等

【优惠内容】

小额贷款公司和民间资本管理公司加大对防疫物资生产、流通、运输等小微企业和受疫情影响较大、暂时遇到困难的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业的资金支持，适当降低贷款利率（投资收益率），压降企业融资成本。疫情期间新增贷款（投资）业务，原则上国有控股小额贷款公司、民间资本管理公司在原有贷款利率、投资收益率水平上下浮 5%-10%。

【政策依据】

山东省地方金融监管局《关于有效发挥地方金融组织作用助力打赢疫情防控阻击战的通知》（鲁金监字〔2020〕37号）

5、降低企业担保费率

【享受主体】

中小微企业

【优惠内容】

对受疫情影响出现暂时性经营困难的中小微企业，市融资担保集团放宽审批条件，为企业提供续保，费率按照 1.2%到 1.5%收取；对 300 万元以下符合条件的小微企业创业担保贷款，免收担保费。对受疫情影响较大的行业企业，各政府性融资担保机构将积极与合作金融机构协商给予续保，并降低担保收费。

【政策依据】

临沂市人民政府《印发关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展的落实方案的通知》（临政字〔2020〕14号）、临沂市人民政府办公室《关于积极应对新冠肺炎疫情加快恢复农业生产确保重要农产品稳产保供工作方案》（临政办字〔2020〕5号）、临沂市融资担保集团有限公司《关于积极应对疫情帮助中小企业纾困的通知》（临担保〔2020〕19号）

6、发挥典当行融资便利优势

【享受主体】

受疫情影响较大的当户

【优惠内容】

鼓励典当行在疫情防控和复工复产期间，简化放贷手续，提高放款效率。对受疫情影响较大的当户，不盲目做逾期绝当处理；对有续当要求的当户，可先行受理续当。适当延长还款期限，在原有综合费率基础上，酌情下调 1‰-5‰的费率。

【政策依据】

山东省地方金融监管局《关于有效发挥地方金融组织作用助力打赢疫情防控阻击战的通知》（鲁金监字〔2020〕37号）

7、加强应急转贷基金使用

【享受主体】

中小企业

【优惠内容】

市应急转贷基金对中小企业应急转贷基金使用期限，确有需要的，单笔业务可延长至15天。开通应急转贷服务受理“绿色通道”，积极协调银行缩短贷款审批时间。实行转贷费用优惠费率，由原来的每日0.08%降低至0.06%。县区尚未成立企业应急转贷基金的，将尽快研究设立。

【政策依据】

临沂市人民政府《印发关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展的落实方案的通知》（临政字〔2020〕14号）、临沂市人民政府办公室《关于积极应对新冠肺炎疫情加快恢复农业生产确保重要农产品稳产保供工作方案》（临政办字〔2020〕5号）

8、加大银企对接力度

【享受主体】

规模以上重点工业企业等

【优惠内容】

省、市明确要求，银行机构要主动对接规模以上重点工业企业，于2月底前完成融资需求对接工作，3月底前完成符合银行

信贷政策企业的授信审批程序。上述企业可做好相应的联系对接和融资申请工作。各类企业均可通过山东政务服务网的山东省融资服务平台将融资需求推送给各银行机构。

【政策依据】

临沂市人民政府《印发关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展的落实方案的通知》（临政字〔2020〕14号），临沂市地方金融监管局、人民银行临沂市中心支行、临沂银保监分局《关于应对新型冠状病毒感染肺炎疫情做好金融支持中小企业发展的通知》（临金监字〔2020〕3号），临沂市地方金融监管局、临沂市发改委、临沂市工信局、临沂市交通局、人民银行临沂市中心支行、临沂银保监分局《关于强化金融服务支持企业复工生产和项目开工建设的通知》（临金监字〔2020〕5号）

9、优化基本金融服务

【享受主体】

中小企业

【优惠内容】

各金融机构将引导中小企业充分利用互联网、手机APP，采取线上顾问、远程服务等方式办理金融业务，确保基本金融服务畅通。对中小企业的审批事项，有关金融机构将按照特事特办、急事急办的原则，开辟快速审批通道，提供优质高效金融服务。

【政策依据】

临沂市人民政府《关于积极应对新型冠状病毒肺炎疫情帮助中小企业纾困解难的十条措施》（临政字〔2020〕12号）

10、强化保险保障功能

【享受主体】

中小企业、涉农主体

【优惠内容】

保险机构将主动对接了解企业的保险需求，通过企财险、货运险、企业安全生产责任险、意外健康险等险种为企业恢复生产、安全运行提供充足的人员、财产保障，切实发挥保险业的社会稳定器作用。保险机构将适当降低费率，扩大保险责任，做到应赔尽赔。

制定农业保险高质量发展相关政策措施，推动农业保险扩面、增品、提标。落实好蔬菜、水果等地方特色农产品保险“以奖代补”政策，省财政按市县财政保费补贴总额的50%-60%给予奖补，单一险种省级奖补最高不超过500万元，在2019年44个补贴险种基础上，进一步增加特色补贴险种，力争3年实现“一县一品”。实施能繁母猪保险提高保障水平政策，开展农业大灾、小麦全成本及“保险+期货”等保险创新试点扩面，促进我省农业保险由产量险向收入险转变。

【政策依据】

山东省人民政府办公厅《转发人民银行济南分行等部门关于深化金融“放管服”改革进一步提升金融服务水平的意见的通知》（鲁政办字〔2020〕27号），山东银保监局《关于银行保险业履行社会责任助力打赢新冠病毒肺炎疫情防控阻击战的通知》（鲁银保监发〔2020〕2号），临沂市人民政府办公室《关于积极应对新冠

肺炎疫情加快恢复农业生产确保重要农产品稳产保供工作方案》（临政办字〔2020〕5号），临沂市地方金融监管局、人民银行临沂市中心支行、临沂银保监分局《关于应对新型冠状病毒感染肺炎疫情做好金融支持中小企业发展的通知》（临金监字〔2020〕3号）

11、完善市场化纾困机制

【享受主体】

民营企业

【优惠内容】

重点支持发展方向好、依法守信经营、债务负担重的民营企业实施债转股，对落地项目分别给予实施机构、民营企业不低于10万元、不超过50万元的一次性奖励，可将不超过50%的比例用于奖励工作团队。发挥好100亿元规模的纾困基金对困难民营企业的纾困作用。

【政策依据】

山东省人民政府办公厅《转发人民银行济南分行等部门关于深化金融“放管服”改革进一步提升金融服务水平的意见的通知》（鲁政办字〔2020〕27号）

12、对中小微企业贷款实施临时性延期还本付息

【享受主体】

中小微企业

【政策内容】

对于 2020 年 1 月 25 日以来到期的困难中小微企业（含小微企业主、个体工商户）贷款本金，银行业金融机构应根据企业延期还本申请，结合企业受疫情影响情况和经营状况，通过贷款展期、续贷等方式，给予企业一定期限的临时性延期还本安排。还本日期最长可延至 2020 年 6 月 30 日。对于少数受疫情影响严重、恢复周期较长且发展前景良好的中小微企业，银行业金融机构可根据实际情况与企业协商确定另外的延期安排。上述贷款涉及担保的，银行业金融机构应与企业、担保人等协商处理。

对于 2020 年 1 月 25 日至 6 月 30 日中小微企业需支付的贷款利息，银行业金融机构应根据企业延期付息申请，结合其受疫情影响的实际情况，给予企业一定期限的延期付息安排。贷款付息日期最长可延至 2020 年 6 月 30 日，免收罚息。延期利息的具体偿还计划，由银行业金融机构与企业双方自主协商、合理确定。

【政策依据】

银保监会、人民银行、发展改革委、工业和信息化部、财政部《关于对中小微企业贷款实施临时性延期还本付息的通知》（银保监发〔2020〕6 号）

13、进一步提高外汇服务水平

【享受主体】

外资企业等

【优惠内容】

深化中国（山东）自由贸易试验区金融开放创新，全面实施贸易外汇收支审核等 9 项创新业务试点。取消或放宽非投资

性外商投资企业资本金境内股权投资限制等 4 项限制措施，推进境内信贷资产对外转让等 3 项试点工作，实施 12 项外汇管理便利化措施，清理整合 20 类外汇账户，便利企业合规办理外汇业务。深化跨国公司跨境资金集中运营业务改革，扩大货物贸易便利化试点和资本项目外汇收入结汇支付便利化试点业务规模。2020 年年底前，在全省全面实现外汇业务全流程网上申请和办理。

【政策依据】

山东省人民政府办公厅《转发人民银行济南分行等部门关于深化金融“放管服”改革进一步提升金融服务水平的意见的通知》（鲁政办字〔2020〕27 号）

14、进一步简化贷款审批

【享受主体】

小微企业等

【优惠内容】

银行机构将优化业务流程，开辟服务“绿色通道”，加大线上业务办理力度，简化授信申请材料，压缩授信审批时间，及时为企业提供优质快捷高效的金融服务。对标全国最优水平，即自提出贷款申请起至贷款发放，符合条件的小微企业平均办理环节不超过 4 个、办理时间不超过 11 天、申请材料不超过 10 件，进一步提升我省银行机构信贷办理效率。组织融资担保机构简化客户审核材料，鼓励银行与合作担保机构建立客户资料共享机制，能共享的不要求企业重复提交，能线上提供的不要求提

供纸质材料。

【政策依据】

山东省人民政府办公厅《转发人民银行济南分行等部门关于深化金融“放管服”改革进一步提升金融服务水平的意见的通知》（鲁政办字〔2020〕27号）、山东银保监局《关于银行保险业履行社会责任助力打赢新冠病毒肺炎疫情防控阻击战的通知》（鲁银保监发〔2020〕2号）、临沂市人民政府办公室《关于积极应对新冠肺炎疫情加快恢复农业生产确保重要农产品稳产保供工作方案》（临政办字〔2020〕5号）

15、完善抵质押贷款管理、合理设置抵押担保条件

【享受主体】

民营企业

【优惠内容】

进一步完善股权、机器设备、生物资产等抵质押物贷款管理办法，扩大抵质押物范围。银行贷款审批中不得对民营企业设置歧视性要求，同等条件下民营企业和国有企业贷款条件保持一致；对生产经营正常、没有明显波动的企业，不得提出抵押担保追加的不合理要求。银行机构要重视审核第一还款来源，合理提高信用贷款比重，减轻对抵押担保的过度依赖。

【政策依据】

山东省人民政府办公厅《转发人民银行济南分行等部门关于深化金融“放管服”改革进一步提升金融服务水平的意见的通知》（鲁政办字〔2020〕27号）

16、扩大知识产权质押融资规模

【享受主体】

各类企业

【优惠内容】

引导银行机构建立知识产权质押融资管理制度及激励机制，鼓励保险机构加快发展知识产权保险业务，在山东产权交易中心开设知识产权交易板块，促进全省知识产权质押贷款累放户数和金额逐年合理增长。推广专利权“政银保”融资服务模式，2020年，出台知识产权质押保险融资实施细则，在试点基础上全面实施。

【政策依据】

山东省人民政府办公厅《转发人民银行济南分行等部门关于深化金融“放管服”改革进一步提升金融服务水平的意见的通知》（鲁政办字〔2020〕27号）

17、完善供应链金融发展机制

【享受主体】

各类企业

【优惠内容】

扩大应收账款融资服务平台应用，引导更多供应链核心企业、银行机构接入平台，2020年，平台要增加核心企业150户以上，新增融资笔数4000笔以上（同比增长20%以上），新增融资额1600亿元以上（增长10%以上）。开展动产担保统一登记和查询工作，2020年，启动将生产设备、原材料、半成品、产品

等抵押登记纳入动产融资统一登记系统。鼓励各地对参与供应链融资成效明显的核心企业在政府采购、评先评优等方面给予政策扶持，政府采购部门和有关国有企业应带头确认应付账款信息。

【政策依据】

山东省人民政府办公厅《转发人民银行济南分行等部门关于深化金融“放管服”改革进一步提升金融服务水平的意见的通知》（鲁政办字〔2020〕27号）

三、支持银行机构类（4条）

18、强化监管政策支持引导

【享受主体】

银行机构

【优惠内容】

通过再贴现、常备借贷便利、信贷政策支持再贷款等货币政策工具给予银行业金融机构低成本资金支持。积极争取专项再贷款支持金融机构加大信贷投放力度。银行机构要从严审批、从快发放贷款，确保专款专用，首先满足疫情防控相关的生产经营活动。通过监管指引、窗口指导、提高不良容忍度等措施，支持银行机构做好疫情防控期间稳金融各项工作。

【政策依据】

人民银行济南分行《关于全力做好金融服务保障工作 助力打赢疫情防控阻击战的通知》（济银发〔2020〕19号），临沂市人民政府《印发关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展的落

实方案的通知》(临政字〔2020〕14号),临沂市地方金融监管局、临沂银保监分局《关于疫情防控期间全面做好贷款业务资金接续工作的指导意见》(临金监发〔2020〕6号)

19、增加支农、支小再贷款再贴现额度

【享受主体】

银行机构

【政策内容】

人民银行在前期已经设立3000亿元疫情防控专项再贷款的基础上,增加再贷款再贴现专用额度5000亿元,同时,下调支农、支小再贷款利率0.25个百分点至2.5%。其中,支农、支小再贷款额度分别为1000亿元、3000亿元,再贴现额度1000亿元。2020年6月底前,对地方法人银行新发放不高于LPR加50个基点的普惠型小微企业贷款,允许等额申请再贷款资金。

【政策依据】

2020年2月27日人民银行电视电话会议

20、实施贷款风险补偿政策

【享受主体】

银行机构

【优惠内容】

在疫情期间,银行机构向小微企业发放的流动资金贷款和技术改造类项目贷款(单户企业贷款余额不超过1000万元),确认为不良部分的,争取省级风险补偿资金按照贷款本金的30%给予补偿。

【政策依据】

临沂市人民政府《印发关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展的落实方案的通知》（临政字〔2020〕14号）、临沂市财政局《关于印发贯彻落实鲁政办发〔2020〕4号临政字〔2020〕12号临政字〔2020〕14号临政办字〔2020〕5号文件支持中小企业平稳健康发展相关政策实施细则的通知》（临财办发〔2020〕1号）

21、实施无还本续贷奖励政策

【享受主体】

银行机构

【优惠内容】

对无还本续贷政策落实成效明显的银行机构，省、市财政将给予奖励资金。

【政策依据】

山东省地方金融监管局、山东省财政厅、山东银保监局《关于印发〈山东省小微企业无还本续贷业务奖励暂行办法〉的通知》（鲁金监字〔2019〕259号），临沂市人民政府《印发关于疫情防控形势下统筹推进当前经济社会发展的落实方案的通知》（临政字〔2020〕14号），临沂市财政局《关于印发贯彻落实鲁政办发〔2020〕4号临政字〔2020〕12号临政字〔2020〕14号临政办字〔2020〕5号文件支持中小企业平稳健康发展相关政策实施细则的通知》（临财办发〔2020〕1号）

四、支持地方金融组织类（3 条）

22、适度放宽优秀小额贷款公司融资杠杆

【享受主体】

小额贷款公司

【优惠内容】

对积极参与疫情防控、各项监管指标优良的小额贷款公司，经省地方金融监管局批准，其融资余额可放宽至不超过净资产的 5 倍。其中，通过银行、法人股东借款等非标准化融资方式融入资金的余额不超过净资产的 2 倍，通过发行债券、资产证券化等标准化融资工具融入资金的余额不超过净资产的 3 倍，新增融资 60% 以上应用于支持防疫物资生产和受疫情影响较大的企业恢复生产。

【政策依据】

山东省地方金融监管局《关于有效发挥地方金融组织作用助力打赢疫情防控阻击战的通知》（鲁金监字〔2020〕37 号）

23、调整优化部分监管指标

【享受主体】

小额贷款公司、民间资本管理公司等地方金融组织

【优惠内容】

适当调整小额贷款公司、民间资本管理公司等地方金融组织的分类评级指标，提高不良贷款容忍度，鼓励其为中小微企业提供融资服务。疫情防控期间，为支持企业恢复生产，小额贷款公司“小额、分散”的监管指标调整为单户贷款余额上限不超过净

资产的 5%且不超过 1000 万元；民间资本管理公司短期财务性投资比例可放宽至不超过公司注册资本和融资总量的 60%。小额贷款公司、民间资本管理公司为防疫物资生产企业提供资金支持，不受上述限制，经市地方金融监管局认定并报省地方金融监管局同意后，可适当放宽经营区域和业务范围。

【政策依据】

山东省地方金融监管局《关于有效发挥地方金融组织作用助力打赢疫情防控阻击战的通知》（鲁金监字〔2020〕37号）

24、规范融资担保业务管理

【享受主体】

融资担保企业

【优惠内容】

建立健全省、市、县三级政府性融资担保体系，推动市县政府性融资担保机构坚守政策性定位，回归担保主业。加强对政府性融资担保、再担保机构的差异化监管，降低或取消盈利指标考核，增加在保余额、担保倍数、担保户数等发展指标的考核权重。出台政府性融资担保机构小微企业和“三农”融资担保业务尽职免责工作指引。政府性融资担保机构对获得市级以上荣誉称号的创业人员、创业项目、创业企业，经银行评估认定的信用小微企业、商户、农户，经营稳定守信的二次创业者等群体，应在风险可控前提下逐步降低反担保要求。健全担保风险分担机制，原则上省级融资担保机构和银行机构承担的风险责任比例均不低于 20%，市级担保、再担保机构承担的风险

责任比例不低于省级担保机构承担的比例。

【政策依据】

山东省人民政府办公厅《转发人民银行济南分行等部门关于深化金融“放管服”改革进一步提升金融服务水平的意见的通知》（鲁政办字〔2020〕27号）

工商银行山东省分行疫情防控期间

优惠政策操作指引

一、对受疫情影响的小微企业提供授信、展期、续贷、降息降费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 授信方面。重点加大对人民银行、发改委及工信部联合发布名单以及各地省级人民政府推荐名单内的疫情防控重点企业信贷支持力度，疫情期间上调用于防疫抗疫或物资保障的信用类贷款额度至 1000 万元；此类企业办理担保类贷款，因疫情原因无法在贷款发放前办妥担保手续的，可采用阶段性信用方式。

2. 展期续贷方面。对线下办理信贷业务的小微企业客户，特别是受疫情影响较大的零售、住宿、餐饮等行业，综合运用展期、续贷、再融资、变更还款计划、结息周期调整等方式，满足借款人对贷款资金的连续使用需求，解决小微企业阶段性还款困难；同时，对贷款到期日在今年春节假期延长期间但暂不能按时还款的小微企业客户，不计为违约。对 3 月末前贷款到期的经营快贷业务，经小微企业客户申请后，统一实施 180 天的无还本续贷；对 3 月末贷款到期的法人网贷通业务实施延期；对 4 月末到期的 e 抵快贷和经营快贷业务实施续贷。

3. 降息减费方面。对于全国性名单内企业，按照专项再贷款

支持政策，提供优惠利率的信贷支持，确保企业贷款利率不高于贷款发放时最近一次公布的一年期 LPR 减 100BP；对于地方性名单内企业，疫情防控期间，省分行在总行掌握下限之上，自主提供优惠利率支持；对于名单外的疫情防控相关企业，由省分行审批后报送总行统一调整；对于办理 e 抵快贷的小微企业客户，提供优惠利率支持，3 月份执行 LPR 减 15BP。同时，将严格遵守“七不准、四公开”“两禁两限”等监管要求和行内相关制度，严格禁止“存贷挂钩、以贷引存”“转嫁成本”“以贷收费”“借贷搭售”等违规行为。

（二）优惠政策执行期限

疫情期间总省行出台的各项优惠政策执行期限至疫情结束，后续如遇总行利率变动将遵照新利率执行。

（三）优惠政策适用范围

疫情期间各项优惠政策适用于小微企业客户。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息降费的优惠政策

（一）具体优惠措施

1. 个人经营性贷款产品。对 3 月末前贷款到期的经营快贷个人类客户，通过短信方式告知客户后，批量实施 180 天的无还本续贷。对于受疫情影响还款困难的个体工商户、小微企业主，为个人经营性贷款（指个人经营贷款、个人商用车贷款、个人助业

贷款、扶贫小额贷款、创业担保贷款等线下产品，下同）提供延期待扣、宽限期、展期等延期还款方式。

2. 个人创业担保贷款产品。在征得当地财政（承担保证及付息责任）同意的前提下，个人创业担保贷款展期一次、最长不超过一年。

3. e 抵快贷线上产品。对于办理 e 抵快贷的个人类客户，工商银行提供优惠利率支持，3 月份执行 LPR 减 15BP。

（二）优惠政策执行期限

疫情期间总省行出台的各项优惠政策执行期限至疫情结束，后续如遇总行利率变动将遵照新利率执行。

（三）优惠政策适用范围

疫情期间各项优惠政策适用于小微企业主和个体工商户。

三、对受疫情影响的个人提供消费贷款还本付息延期、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 延长还款期限。受疫情影响还款能力下降的个人贷款（融 e 借除外）均可办理贷款延长还款期限（下简称展期）。一年以内的个人贷款，展期期限累计不得超过原贷款期限，展期后贷款期限超过一年（含）的可采用按月还息到期一次性还款等还款方式；一年以上的个人贷款，展期期限累计与原贷款期限相加，不得超

过该贷款品种规定的最长贷款期限。暂时调整个人消费、个人经营类贷款（个人助学贷款、个人自用车贷款除外）最长期限，在现有产品制度规定的基础上增加1年，以便客户合规办理展期，新发放贷款继续执行原规定。

2. 调整还款宽限期。受疫情影响还款能力下降、失去收入来源的个人贷款（融e借除外），可按相关规定，提供还款宽限期，取消宽限期只能使用一次、宽限期内必须还息的限制性规定，延长最长宽限期至1年。新发放融e借贷款可申请不超过6个月的还款宽限期。

3. 按照当地公积金管理中心及军队住房资金管理部门的要求，疫情防控期间为公积金贷款客户提供保障服务，对我行负责明细核算的公积金贷款，可提供延期待扣和宽限期服务。

（二）优惠政策执行期限

根据疫情发展整体形势及总行通知要求执行。

（三）优惠政策适用范围

因感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员及配偶、疫情防控需要隔离观察人员及配偶，参加疫情防控工作人员和受疫情影响失去收入来源的人员，经核实后，对个人贷款借款人因不便还款而发生的逾期，不计为违约，退还已计收贷款罚息，恢复征信逾期记录。

四、对受疫情影响的个人提供信用卡息费调整、延期还款及

征信调整的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 提供还款期限延长服务。参加疫情防控的医护人员、工作人员，确诊患者和疑似隔离人员及其配偶，疫情期间在我行信用卡透支因不便还款发生逾期的，适当延长还款期，不视为违约，不进入违约客户名单。同时根据客户实际情况及合理需求，提供重新安排还款计划及征信调整等服务。

2. 提供费用减免服务。参加疫情防控的医护人员、工作人员，确诊患者和疑似隔离人员及其配偶，疫情期间信用卡违约金等相关费用可给予免除收取，因系统等原因无法直接免除收取的，可采用先收后免方式。

3. 提供紧急调额服务。为疫区需要支付治疗押金等费用的个人信用卡客户，以及用于疫情防控的公务卡客户，提供紧急调额服务，保障疫情期间的资金需求。

4. 提供异地紧急取现服务。对于个人信用卡因挂失、过期、卡片损坏等原因无法使用的情况，客户可在异地营业网点办理紧急取现业务。

5. 加大疫区信用卡服务力度，保障客户消费、取现、支付等不受影响；对于客户反映的各类因疫情引发的用卡需求，按照一事一策提供灵活解决方案。

6. 为疫区提供二维码收款码等聚合支付服务。加急为相关医

疗、公益机构商户建档开户，同时总行将协调微信、支付宝建立特殊行业费率申请绿色通道，尽快完成特殊费率审批工作。

7. 根据实际需要调增二维码收款码等交易限额，满足相关公益机构支付受理及捐赠收款需求。

8. 对于参加疫情防控的医护人员、工作人员，确诊患者和疑似隔离人员及其配偶，暂停信用卡催收工作，后续视疫情减轻或解除等实际情况再行恢复。

9. 工总行商户服务中心与远程银行中心电话坐席人员将为疫区商户提供 7*24 小时电话和线上服务，及时响应和解决商户收款及对账的相关咨询和问题。

10. 建立信用卡疫情防控应急服务和科技保障支持绿色通道，开通“工银 e 生活” APP 线上捐款渠道，为社会各界提供全天候 24 小时在线捐款服务，捐款额全额入账，免收服务手续费。

（二）优惠政策执行期限

根据疫情发展变化情况适时调整。

（三）优惠政策适用范围

（1）对因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员及配偶、（2）疫情防控需要隔离观察人员及配偶、（3）参加疫情防控工作人员、（4）受疫情影响暂时失去收入的人群。参加疫情防护的工作人员包括但不限于：奋斗在一线的公务员事业单位人员、医疗物资生产企业员工、抗疫情运输人员、社区工作者、军人、武警等群体。该客

群范围，将随着疫情发展变化，酌情调整范围。

五、暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策

（一）具体优惠政策

对符合人民银行等 5 部门金融“30”条的融资企业（含小 12 微企业）的垫款、欠息业务，以及疫情相关客群在疫情期间个贷及信用卡账户发生的逾期，不纳入征信记录。对于以上情形已经发生的逾期记录，可向当地工商银行分支机构提出个人征信异议申请纠改。

（二）优惠政策执行期限

截至疫情正式结束当月。

（三）优惠政策适用范围

因感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员和参加疫情防控工作人员。

六、其他疫情防控优惠金融政策

（一）对疫情防控工作相关企业、事业单位提供暂时免收网银渠道境内汇款、代发工资业务手续费的优惠政策

1. 具体优惠政策。疫情期间，省内参与开展疫情防控工作相关企业、事业单位，通过网银渠道办理境内汇款业务、代发工资业务，可在规定期限内享受减免优惠。

2. 优惠政策执行期间。即日起至 2020 年 3 月 31 日。

3. 优惠政策适用范围。适用于省内开展疫情防控工作的企业、

事业单位，以及疫情防控物资重点生产企业。

（二）对省内依法设立的慈善机构，提供银行结算账户开立绿色通道、减费优惠政策

1. 具体优惠政策。疫情期间，省内在民政部门登记注册的慈善机构，开立银行结算账户可享受绿色通道优先受理开户申请，同时享受开户手续费、账户管理费、财智账户卡年费、自助打印回单年费、汇划手续费、大额取现手续费等在内的基础结算服务手续费减免优惠。

2. 优惠政策执行期间。长期有效。

3. 优惠政策适用范围。适用于山东省内在民政部门登记注册的慈善机构。

（三）疫情防控期间个人客户账户应急服务优惠政策

1. 具体优惠政策。对参加抗击疫情的政府机关、军队、相关企业事业单位工作人员、医务人员，确诊患者和疑似人员及其配偶家属，疫情防控需要隔离观察人员及配偶家属等特殊客户群体，存款人可委托他人代办银行业务。

2. 优惠政策执行期限。即日起至疫情结束。

3. 优惠政策适用范围。本代办业务是指在疫情发生和防控过程中，因上述客户对象本人特殊原因不能亲自办理，需其他人代理办理的紧急业务。业务范围包括代理办理大额取现、账户解挂后取现或转账、提前支取、借记卡启用、社保卡启用、解除反洗

钱客户账户控制、修改客户手机号、修改非关键性客户信息等业务。

（四）慈善机构或疫区专用账户捐款免收手续费优惠政策

1. 具体优惠政策。所有单位、社会公众通过我行向中国红十字会等慈善机构账户或疫区专用账户汇划捐款、防疫专用款项免收手续费。

2. 优惠政策执行期限。长期有效。

3. 优惠政策适用范围。所有单位、社会公众通过我行向中国红十字会等慈善机构账户或疫区专用账户汇划捐款、防疫专用款项。

（五）小微企业电子银行承兑汇票优惠政策

1. 具体优惠政策。对于疫情影响的小微企业，贴现利率在总行指导利率的基础上最多下浮 15%。

2. 优惠政策执行期限。截至到 2020 年 6 月末。

3. 优惠政策适用范围。适用于注册地和纳税所在地均在山东省内的小微企业。

农业银行山东省分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对受疫情影响的小微企业提供的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 下放审批权限。

对于经省行审定的《农行山东省分行防疫重点支持客户名单》内的小微企业客户，转授各二级分行单户 3000 万元及以下小微企业增量授信审批权限。

2. 提高审批效率。

《农行山东省分行防疫重点支持客户名单》内的小微企业授用信业务，以及其他普惠型小微企业贷款均可采取直接审批方式审批。对各地市行权限内的小微企业授信及授信项下单笔用信，可由支行调查后直接提交市分行审查审批。

3. 优化办理条件。

在符合法律法规和监管规定的前提下，省行可审批《农行山东省分行防疫重点支持客户名单》内小微企业突破总行信贷政策、制度授用信业务（包括但不限于突破准入标准、授信额度理论值、信用方式用信条件、担保方案等）。

4. 实行优惠利率。

对列入《农行山东省分行防疫重点支持客户名单》内的小微

企业客户实行最优惠贷款利率。对其他受疫情影响较大行业的小微企业客户，区别业务品种、期限、存量业务、新增业务等给予差异化优惠利率。

5. 提供宽限服务。

对列入《农行山东省分行受疫情影响小微企业重点客户名单》内的，且于2020年2月10日至3月10日到期的授信3000万元（含）以下的小微企业本外币贷款（包括本金和利息），经客户申请，可给予原贷款到期日后30天的宽限期。

6. 放宽贷款展期。

对列入《农行山东省分行受疫情影响小微企业重点客户名单》内的小微企业客户可放宽贷款展期条件：

（1）对2020年3月31日（含）前到期，且疫情前生产经营正常，预计展期后担保措施不会丧失或削弱、能足额偿还贷款本息的授信3000万元（含）以下的小微企业线下贷款，经客户申请，可提供累计不超过原期限且最长不超过6个月的贷款展期。

（2）对疫情防控相关领域、受疫情影响较大领域以及稳就业、惠民生相关领域客户，可提供累计不超过原期限且最长不超过1年的贷款展期。

（3）对于2020年6月30日（含）前到期的线上小微企业贷款，可提供累计不超过原期限且不超过1年的贷款展期。

（4）对于展期到期后仍还款困难但有发展前景的客户，可通

过无还本续贷等措施，持续提供信贷支持。

7. 提供贷款风险分类优惠。

对列入《农行山东省分行受疫情影响小微企业重点客户名单》内的普惠型小微企业贷款出现短期逾期、欠息（不超过 90 天），可暂不下调为不良贷款。在宽限期内，正常计息，不算作逾期贷款，不计罚息和复利，不调整风险分类形态，不调整客户评级，不报送不良征信。展期后预计后续贷款本息能足额收回的，风险分类可维持原形态，客户评级可暂不下调。

8. 增加授信额度。

对列入《农行山东省分行受疫情影响小微企业重点客户名单》内的普惠型小微企业客户因经营需要资金需求扩大，经客户申请可增加授信和贷款额度，最高不超过 1000 万元，增加部分以信用方式发放的，最高 200 万元且不超过原授信金额的 50%。新增用信贷款期限原则上不超过 6 个月，占用的授信额度不可反复使用。增加授信和贷款额度须满足以下六个条件：

- （1）2019 年末在农行山东省分行有贷款余额；
- （2）贷款分类正常；
- （3）线下客户评级在 BBB-（含）以上；
- （4）正常生产经营或能够尽快复工复产；
- （5）新增贷款有合理用途；
- （6）不属于中国农业银行普惠金融信贷政策指引规定的“禁

止介入领域客户”或“环境和社会风险客户”。

其中，对于以信用方式增加授信的还须同时满足以下条件：
(1)上年度纳税信用等级为B级及以上；(2)线下客户评级在BBB（含）以上；(3)企业在其他银行授信不超过2家、用信余额不超过500万元，增加授信后总授信额度不超过近两年平均纳税额的5倍。

9. 优化增信措施。

对列入《农行山东省分行受疫情影响小微企业重点客户名单》内的小微企业客户，因受疫情影响短期内无法办理抵（质）押登记的，可以信用方式发放贷款，待条件允许时再追加抵质押担保。2020年6月30日前，办理续贷业务的普惠型小微企业，评级准入统一下调至BBB-，续贷额度可不因财务指标下降受到限制。

10. 简化调查流程。

因疫情防控要求，不具备现场核查条件的，暂不进行现场调查，可采取视频录像、扫描件等非现场方式确认调查资料，条件允许时再开展现场核查。

11. 实施减费让利。

(1)对小微企业严格执行各项减费让利优惠政策，针对《中国农业银行服务收费目录》中允许收费项目，对于协议定价的“能减则减、能免则免”，对于有明确收费范围标准的可按照最低标准执行。

(2) 对小微企业贷款严格落实“七不准”、“四公开”和“两禁两限”等监管要求，除利息外不收取其他任何贷款相关费用。

(二) 优惠政策执行期限

适用《农行山东省分行防疫重点支持客户名单》内的小微企业优惠政策有效期至2020年6月30日，其他小微企业优惠政策有效期至2021年2月19日。相关政策执行期限根据疫情防控进展和业务办理情况有调整的，以调整日期为准。

(三) 优惠政策适用范围

省行审定的《农行山东省分行防疫重点支持客户名单》为符合农总行四类标准的客户，具体标准如下：

1. 按照《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肺炎疫情的通知》(银发〔2020〕29号)，在疫情防控期间，人民银行会同发改委、工信部确定的生产、运输和销售重要医用物资（应对疫情使用的医用防护服、医用口罩、医用护目镜、新型冠状病毒检测试剂盒、负压救护车、消毒机、84消毒液、红外测温仪和相关药品等，下同），以及重要生活物资的骨干企业。

2. 山东省通过疫情防控应急指挥部或其他有权机构确定的列入省一级调度的重点医疗应急防控物资生产企业。

3. 参与疫情防控的定点医院、专业医疗卫生机构、科研院所、疾病预防控制中心，以及新建定点医院的承建单位和医疗设备供

应单位。

4. 经省行审定后确定的上述三类客户的主要上下游客户，以及其他生产重要医用物资的企业。

各地市行《农行山东省分行受疫情影响小微企业重点客户名单》重点围绕“防疫类”（与疫情物资研发、生产、批发、销售、储存、运输等相关）、“民生类”（与疫情防控期间民众生产生活物资供应相关的粮食生产、畜牧养殖、蔬果种植等）小微企业确定。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

《农行山东省分行防疫重点支持客户名单》由省行审定；《农行山东省分行受疫情影响小微企业重点客户名单》由各地市行审核，并报省行同意。名单内客户提出申请，受理机构按照农业银行具体业务流程规定办理业务。对于此类业务省市行均已建立审批特殊通道，组建骨干力量，采取线上线下相结合、线上为主的办公方式，24小时在线，第一时间对接客户业务需求，全面实行审批特殊通道，即来即审，特事特办，急事急办。

客户申请增加授用信的，向经营行提出申请，经营行调查后，报有权审批行审查、审批，切实缩短贷款办理时限，审批完毕后通过电话通知客户。客户申请贷款展期的，向经营行提出申请，按变更信贷审批方案的业务流程报原审批行审批，审批完毕后通过电话通知客户。

（五）客户需准备的资料或需配合所做工作

客户申请优惠政策的，须向经营行提供受疫情影响相关证明材料；其中申请增加用信的，向经营行提出申请，并按照具体用信品种要求准备相关资料。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主及农户提供的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 授信优惠政策。

全力支持农副产品稳产保供、春耕备耕及医疗器械行业复工复产。对符合农业银行线上经营贷款条件的个体工商户、小微企业主及农户，信用方式贷款单户最高额度可达 100 万元。

2. 贷款接续政策。

对因疫情影响无法按时偿还的个人经营贷款，经客户申请，可采取设置宽限期、展期或续贷 1 年方式解决客户还款难问题。

3. 简化业务运作。

地方政府实施出行管控的地区，经营行可采取打电话或微信视频等线上方式实施客户调查工作。对于存量续贷客户，可复用客户在农业银行原有信贷资料，待疫情结束后上门更新相关信贷资料；对于新增客户，可采用拍照、传真、录制视频的方式收集信贷资料，待疫情结束后再上门调查。

4. 优惠计息收费。

对受疫情影响较大行业的普惠型个体工商户和小微企业主及从事农副产品生产经营和春耕备耕生产的农户在正常利率水平上执行优惠利率，具体优惠幅度视客户资质及业务品种区别执行。2020年6月30日前，办理房抵e贷的经营客户年利率优惠低至4%。2月初至疫情结束期内，因疫情影响、非个人主观原因造成个人贷款发生逾期的，不计收罚息。

（二）优惠政策执行期限

即日起至疫情结束，截止日期另行通知。

（三）优惠政策适用范围

山东省辖内个体工商户、小微企业主及农户。展期及罚息减免政策适用于受疫情影响无法按时偿还的个人经营贷款。

（四）优惠政策申请操作流程、审批时限及向客户反馈方式

小微企业主、个体工商户及农户等申请经营贷款的，可通过农业银行网点、掌银、微银行等渠道申请业务，符合贷款办理条件的，确保受理后2个工作日内完成审批。办理展期及罚息减免的客户，应当在贷款到期日之前向贷款行提起业务申请，填写申请表，并提供受疫情影响相关证明材料。业务处理后，客户经理及时向客户反馈处理结果。

（五）客户需要准备的资料或需配合所做工作

客户新办理经营贷款的，通过农业银行网点、掌银、微银行等渠道提起业务申请，留存联系方式后即由客户经理主动对接联

系。办理展期及罚息减免的客户，需在贷款到期前，通过农业银行客服电话或向经营行客户经理提起业务申请，填写申请表，并提供受疫情影响相关证明材料。

三、对受疫情影响的个人消费贷款提供的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 利率优惠政策。

（1）自2020年2月10日至4月30日，在农行山东省分行办理网捷贷线上消费贷款的客户，可享受4.88%优惠利率（4月1日至30日根据LPR利率变化将略有不同）。

（2）即日起至2020年6月30日，参加疫情防控工作的医护人员，符合网捷贷贷款条件的可享受3.99%优惠利率。

2. 罚息减免政策。

2月初至疫情结束期内，因疫情影响、非个人主观原因造成个人贷款发生逾期的，不计收罚息。

3. 住房贷款还款方式调整政策。

因感染新型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客户个人住房贷款，可申请设置宽限期、调整还款方式、延长贷款期限等减轻疫情期间还款压力。

4. 住房贷款业务流程优化政策。

疫情期间，客户可通过线上方式申请业务，客户经理通过微

信、QQ 等视频方式与客户开展面谈调查，核实相关信息后发起贷款审批流程，于贷款审批通过后、放款前补签相关资料。

（二）优惠政策执行期限

网捷贷利率优惠政策即日起至 2020 年 4 月 30 日；医护人员利率优惠政策至 2020 年 6 月 30 日。个人消费贷款减免罚息政策，住房贷款调整还款方式、线上面谈调查政策至疫情结束，截止日期另行通知。

（三）优惠政策适用范围

山东省辖内办理农业银行网捷贷、住房贷款等消费贷款业务的客户。

（四）优惠政策申请所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 客户通过农业银行掌银或网点超级柜台在线办理业务，自助申请，自动审批，自主放款，审批通过后可即时实现贷款发放，整个贷款办理流程仅需几分钟时间。

2. 医护人员参加利率优惠活动，需由农业银行客户经理核查相关信息、导入白名单后实现贷款办理。

3. 办理罚息减免及住房贷款还款方式变更的客户，应当向贷款行提起业务申请，并提供受疫情影响相关证明材料，经营行对借款人实际情况核实确认后进行处理，处理完毕后，客户经理及时向客户反馈处理结果。

（五）客户需要准备的资料或需配合所做工作

客户在线申请网捷贷业务，不需提交纸质资料。办理罚息减免及住房贷款还款方式变更的客户，应当向贷款行提交申请表，并提供受疫情影响相关证明材料。

四、对受疫情影响的信用卡相关业务提供的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 信用卡取现手续费减免优惠。

对个人贷记卡、准贷记卡在 ATM、柜面、POS 渠道的溢缴款、预借现金取现手续费减免优惠。

2. 信用卡额度内分期费率优惠。

对客户办理额度内分期采取阶段性费率优惠，包括消费分期和账单分期。

3. 商户收单手续费优惠。

（1）对各地疫情防控的定点医院和为疫情防控受理捐赠的慈善类商户实行商户手续费减免；

（2）对全国范围内小微商户银联二维码收款交易，按照疫情防控期间交易金额的一定比例，对商户进行手续费返还。

4. 信用卡延期还款。

参加疫情防控的工作人员、受疫情影响暂时失去收入来源的客户、感染新冠肺炎的客户发生逾期的，暂不视为违约，不进入违约客户名单，不计收罚息，提供延期一个月还款服务。

（二）优惠政策执行期限

1. 信用卡取现手续费减免、商户收单手续费优惠期限自 2020 年 2 月 2 日起至国家确定的疫情结束之日止。

2. 信用卡额度内分期费率优惠期限自 2020 年 2 月 5 日至 2020 年 3 月 31 日。

3. 信用卡延期还款期限自 2020 年 1 月 1 日起的新增逾期费息和征信，截止日期以农总行网站公布的相关信息为准。

（三）优惠政策适用范围

1. 信用卡取现手续费减免优惠政策适用于信用卡持卡人在湖北地区取现手续费。

2. 信用卡额度内分期费率优惠政策适用于优惠期限内申请信用卡消费分期、账单分期的客户。

3. 商户收单手续费优惠政策适用于医院、慈善类商户及小微商户银联二维码收款商户。

4. 信用卡延期还款优惠政策适用于参加疫情防控的工作人员、受疫情影响暂时失去收入来源的客户、感染新冠肺炎的客户。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 信用卡取现手续费减免优惠。

无需客户提出申请。

2. 信用卡额度内分期费率优惠。

（1）消费分期优惠：客户在接到农业银行电话营销时同意办

理分期即可享受费率优惠，办理后实时收到业务办理成功短信。

(2) 账单分期优惠：客户在各渠道办理账单分期均可享受优惠，办理成功后实时收到业务办理成功短信。

3. 商户收单手续费优惠。

(1) 商户可直接联系就近的农业银行网点申请办理。

(2) 先通过微信公众号自助注册，再拨打农业银行商户服务热线加急办理。

4. 信用卡延期还款优惠。

(1) 通过客服电话申请。

(2) 通过农业银行网点申请。

(五) 客户需准备的资料或需配合所做工作

1. 信用卡取现手续费减免优惠、信用卡额度内分期费率优惠：客户无需准备材料。

2. 商户收单手续费：商户需提供机构的营业执照、组织机构代码证。

3. 信用卡延期还款：材料包括但不限于疫情相关的交通、住宿、病例、定位截图、隔离通知书、就医证明等（任意一项即可）。

五、暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策

(一) 具体优惠政策

1. 征信政策。对因受疫情影响、非主观原因产生的不良征信记录，个人和企业均可申请修改，经农业银行审核符合条件的报

送人民银行予以删除。

2. 评级及风险分类政策。在符合监管规定的前提下合理简化客户评级、风险分类要求。纳入《农行山东省分行防疫重点支持客户名单》的，可执行以下政策：（1）贷后风险分类测评结果可向上推翻 1-2 级；（2）出现的短期逾期、欠息（不超过 90 天）可暂不下调不良。

纳入《农行山东省分行受疫情影响小微企业重点客户名单》的，可执行以下政策：（1）办理展期、重新约期后，如预计后续贷款本息能足额收回，其风险分类可维持原形态，客户评级可暂不下调至 BBB-级以下；（2）由系统批处理下调至关注类的法人贷款，在借款人生产经营基本恢复正常且逾期本息全部偿还后，可不受关注类回调 3 个月观察期的限制，按权限、流程进行分类回调。

对受疫情影响较大的个人客户可执行以下政策：（1）个人正常类贷款，办理展期、重新约期后，如预计后续贷款本息能足额收回，经农总行审批后，其风险分类可维持原形态；（2）对确诊病患、参加疫情防控的工作人员在疫情期间的零售贷款逾期，以及其他因疫情影响、非个人主观原因造成零售贷款逾期的，经省行或总行审批后，可不将其视为行为评分的扣分因素，不降低行为评分。

（二）优惠政策执行期限

疫情防控期间，国家公布疫情结束之日截止。

（三）优惠政策适用范围

1. 征信政策适用范围。因受疫情影响、非主观原因产生不良征信记录的个人或企业客户，其中个人贷款客户包括因感染新型冠状病毒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员；信用卡客户包括参加疫情防控工作人员，受疫情影响暂时失去收入来源的人员及其他受疫情影响、非个人主观原因造成信用卡透支发生逾期人员。

2. 评级及风险政策适用范围。符合农业银行规定标准、纳入疫情防控和民生保障领域重点支持客户相应名单的法人客户；受疫情影响较大的个人正常类贷款客户，或确诊病患、参加疫情防控工作的人员，以及其他因疫情影响、非个人主观原因造成零售贷款逾期的客户。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节，审批时限及向客户反馈方式

1. 申请修改征信记录的客户，应通过农业银行客服电话或向贷款行、发卡行申请，并提供相关证明材料。农业银行受理后对借款人证明材料等进行核实确认，符合征信修改条件的，及时上报农总行处理，确保在《征信业管理条例》规定时间内尽快完成征信记录修改，修改后通过短信、回复函等方式及时通知客户。

2. 申请评级或风险分类优惠政策的客户，经客户主动申请纳入相应名单，由经营行按内部权限、流程上报省行或总行调整。

（五）客户需要准备的资料或需配合所做工作

申请征信记录调整的客户，应通过农业银行客服电话或向贷款行、发卡行申请，并提供受疫情影响的相关证明材料；需进行评级和风险分类调整的客户，应提供受疫情影响的相关证明材料。

中国银行山东省分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对疫情影响的小微企业提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）信用总量延期绿色通道

1. 具体优惠政策

对于因省政府延迟复工要求或其他原因导致的企业复工延迟，使得企业无法及时完成我行存量授信年审的，自动延长企业信用总量有效期保障企业提款用款。

2. 优惠政策执行期限

根据企业在我行原信用总量到期情况，最晚可延期至9月30日。

3. 优惠政策适用范围

除债务重组及纳入高风险客户名单的客户，适用于我行所有存量客户。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

由总行及省行后台操作完成，无需客户参与

5. 客户需准备的资料或需配合所做的工作

无需客户配合提供资料

（二）贷款延期或还款计划调整

1. 具体优惠政策

在原贷款或者还本到期日基础上，最长可延期到6月30日。短期贷款延期期限累计不得超过原贷款期限；中期贷款延期期限累计不得超过原贷款期限的一半。国家或监管另有规定者除外。

2. 优惠政策执行期限

至疫情结束

3. 优惠政策适用范围

除以下几类客户之外（一是在2020年1月24日之前已暴露或存在重大信用风险的客户；二是属于产能过剩行业的客户；三是债务重组客户；四是担保方不同意延期的客户）的信贷工厂项下国标中小微企业客户。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

业务发起机构与客户充分沟通，有需求的客户可通过传真、电子邮件、微信等适当方式向我行书面申请贷款延期或还本还息日调整。

根据地方政府发文、当地监管要求、企业所在工业园区恢复经营情况、企业实际情况等，综合判断企业实际复工时间或恢复正常经营周转时间，可为客户进行贷款延期或还款计划调整。在原贷款到期日或者还本日前一天完成延期或者还款计划调整操作。

5. 客户需准备的资料或需配合所做的工作

有需求的客户向我行提出贷款延期的书面申请。

（三）续贷政策

1. 具体优惠政策

“中银接力通宝”为我行针对无还本续贷推出的专项产品。

2. 优惠政策执行期限

长期有效

3. 优惠政策适用范围

我行中小企业信贷工厂存量授信客户

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

原贷款机构受理借款人“中银接力通宝”产品申请，提交至市行尽责人员进行审查后，由省行审批人审批。

适用审批绿色通道，最短审批时限可在1个工作日内完成审批。

5. 客户需准备的资料或需配合所做的工作

企业在贷款到期前，向原贷款支行申请“中银接力通宝”产品。

（四）贷款利息结息调整

1. 具体优惠政策

可在与客户达成一致基础上，将按月结息调整为按季结息。

季度结息当天，若客户仍有延期还息需求，可在季度结息当天将应收利息顺延到下一结息日收取，但结息日不应超过贷款到期日，同时今年上半年应偿还的贷款利息最晚结息日不应超过6月30日。

2. 优惠政策执行期限

至疫情结束

3. 优惠政策适用范围

除以下几类客户之外（一是在2020年1月24日之前已暴露或存在重大信用风险的客户；二是属于产能过剩行业的客户；三是债务重组客户；四是担保方不同意延期的客户）的信贷工厂项下国标中小微企业客户。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

业务发起机构与客户充分沟通，有需求的客户可通过传真、电子邮件、微信等适当方式向我行书面申请贷款延期或还本还息日调整。

5. 客户需准备的资料或需配合所做的工作

有需求的客户向我行提出贷款延期或还本还息日调整的书面申请。

（五）降息政策

1. 具体优惠政策

对于全国性疫情防控重点保障企业，新增优惠贷款利率最低为最新公布的 1 年期 LPR 报价减 200 基点；对于省级疫情防控重点保障物资生产企业，给予优惠利率。

2. 优惠政策执行期限

至疫情结束。

3. 优惠政策适用范围

全国性疫情防控重点保障企业：人民银行下发名单

省级疫情防控重点保障物资生产企业：山东省地方金融监管局下发名单

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

简易程序上报，可在 1 个工作日内完成审批。

5. 客户需准备的资料或需配合所做的工作

资金用途证明（购销合同等）

（六）减费政策

1. 具体优惠政策

信贷工厂小微企业贷款产生的抵押登记费、质押登记费、评估费、公证费、保险费均由我行承担相关费用。

2. 优惠政策执行期限

长期

3. 优惠政策适用范围

适用范围：信贷工厂国标小微企业客户

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

无需申请，银行内部自行办理。

5. 客户需准备的资料或需配合所做的工作

客户配合提供正常贷款相关资料即可，优惠政策无需专项申请。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

1. 具体优惠政策

针对受疫情影响的个体工商户、小微企业主专门提供“复工贷”产品，专项用于个体工商户和小微企业主疫情期间六个月的水、电、房租和购货的资金周转需求，帮助客户渡过难关。同时全力支持涉及疫情防控所需药品、物资的小微企业主、个体工商户的经营性贷款。

利率优惠方面对于新发放的个人普惠客户的个人经营贷款年利率最低可执行一年期 LPR 减 50 个 BP 执行，目前为 3.55%；对存量个人普惠客户新发放的个人经营贷款利率不高于距离本次发放时间最近的原贷款利率水平。

还本付息方面对于受疫情影响，正常经营受到暂时困难的小微企业主、个体工商户，可根据实际情况，除采取调整个人贷款

还款计划外，还可提供贷款展期重组等方式予以全力支持。对于本金即将到期而资金有压力的客户，可申请展期，还本日期最长可延长不超不 1 年；对于付息暂时困难的客户，可申请延迟还本或调整还款日，最长不超过 6 个月。

2. 优惠政策执行期限

暂定为 2 月 10 日至 3 月 8 日，以贷款发起时间为准。后续视疫情调整。产品及还本付息优惠期限为疫情期间。

3. 优惠政策适用范围

个人普惠客户，包括小微企业主、个体工商户等

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式；

客户可向附近的中国银行网点提出申请，并提供相关材料。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

所需资料：身份证明材料，户籍证明材料，婚姻证明材料，收入证明材料，经营证明材料，贷款用途证明材料，抵质押物材料，其他材料。

三、对受疫情影响的个人提供消费贷款、信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策

（一）个人贷款方面

1. 具体优惠政策

对于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和受疫情影响暂时失去收入来源的人群，可调整个人贷款还款安排，延后还款期限。

2. 优惠政策执行期限

疫情期间。

3. 优惠政策适用范围

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和受疫情影响暂时失去收入来源的人群。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式；

客户可与贷款所在的中国银行网点个贷客户经理联系，并提供相关材料。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

所需资料：身份证明材料，疫情防控相关机构出具的情况证明或隔离证明，其他材料。

（二）信用卡降息减费方面

1. 具体优惠政策

（1）场景分期医护人员优惠费率活动。至年末对于医护人员（提供工作证明）办理场景分期的，按照较大众客户优惠 0.8% 的定价标准执行。（贴息产品除外）

（2）场景分期提前还款费用减免活动。至 6 月末，对于已

办理汽车、家装、车位、教育等大额定向场景分期业务的客户，涉及提前还款的，对于正常还款 12 期（含）以上（办理 12 期分期客户正常还款 6 期（含）以上）的，原则上可免收剩余期限分期手续费，且不收取任何违约金；对于正常还款时间不足 12 期（办理 12 期分期客户正常还款不足 6 期），免收剩余期限分期手续费，但需收取 1 个月分期手续费作为违约金。

2. 优惠政策执行期限

医护人员费率优惠活动至本年年末；提前还款费用减免活动至 2020 年 6 月末

3. 优惠政策适用范围

新增业务费率优惠主要针对持证医护人员，提前还款费用减免范围是所有存量场景分期客户。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

新增费率优惠业务经办网点发起后省行审批，一般 2-3 个工作日即可完成放款；提前还款费用减免需省行审批后报送总行，客户可通过手机银行、手机短信等方式具体资金具体到账时间，一般不超过 5 个工作日。

5. 客户需准备的资料或需配合所做的工作

客户叙做分期业务需按照具体业务产品准备相应资料，常见基础性材料包括身份证件、收入证明材料、贷款资金用途证明材

料等；提前还款无需客户准备其他材料。

四、暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策

（一）企业客户

1. 具体优惠政策

对受疫情影响暂时失去收入来源的企业，导致授信逾期的，我行通过异议处理绿色通道处理，避免展现在信用报告中。

2. 优惠政策执行期限

疫情期间。

3. 优惠政策适用范围

受疫情影响暂时失去收入来源的授信企业。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户可与贷款所在的机构客户经理联系，并提供相关材料。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

企业法定代表人(或委托办理人)身份证明材料；受疫情影响的原因及相关证明材料；其他材料。

（二）个人客户

1. 具体优惠政策

对参加疫情防控的医护人员、政府工作人员及因疫情被隔离人员，在疫情期间个人贷款发生逾期的，不视为违约，不纳入违

约客户名单；

2. 优惠政策执行期限

疫情期间；

3. 优惠政策适用范围

参加疫情防控的医护人员、政府工作人员及因疫情被隔离人员；

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户可与贷款所在的中国银行网点个贷客户经理联系，并提供相关材料。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

所需资料：身份证明材料，疫情防控相关机构出具的情况证明或隔离证明，其他材料。

建设银行山东省分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对受疫情影响的小微企业提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）“云义贷”专属服务政策

“云义贷”专属服务，是指建设银行作为医疗等新型冠状病毒肺炎疫情防控全产业链，以及受疫情影响的小微企业、个体工商户等普惠金融客群办理的信贷业务。

1. 具体优惠政策

单户贷款额度最高为 3000 万元，信用贷款额度最高 500 万元。

2. 优惠政策执行期限

2020 年 2 月 15 日起，具体结束日期根据总行要求调整。

3. 优惠政策适用范围

医疗等新型冠状病毒肺炎疫情防控全产业链，以及受疫情影响的小微企业、企业主、个体工商户。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

通过“建行惠懂你”APP 自助申请信用快贷“抗疫客户专享信用额度”。

（二）延期政策

1. 具体优惠政策

贷款到期后，根据受疫情影响情况，贷款期限延期最长 6 个月。

2. 优惠政策执行期限

到期日在 2020 年 1 月 20 日—2020 年 6 月 30 日期间贷款本金到期的普惠型小微企业贷款。

3. 优惠政策适用范围

2020 年 1 月 20 日—2020 年 6 月 30 日期间贷款本金到期的在建行信用记录良好的普惠型小微企业贷款。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

向经办机构提交贷款延期申请；如客户确有困难，可一并申请结息频率调整。

（三）续贷政策

1. 具体优惠政策

在无需归还本金的前提下，完成新老贷款的承接和延续。

2. 优惠政策执行期限

到期日在 2020 年 1 月 20 日—2020 年 6 月 30 日之间的债项。

3. 优惠政策适用范围

参加疫情防控工作的医药、运输、制造等行业的普惠型小微企业客户，以及受疫情影响导致还款困难的其他符合条件的普惠

型优质小微企业客户。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

小微快贷的续贷业务为全流程线上自动业务，符合条件的客户按“建行惠懂你”APP提示，办理相关手续操作。

（四）再融资政策

1. 具体优惠政策

对于受疫情等影响较大、有发展前景但暂时受困的小微企业办理临时性还款困难客户的再融资，根据客户实际生产经营、现金流等情况合理确定贷款金额。

2. 优惠政策执行期限

2020年2月28日起，具体结束日期根据总行要求调整。

3. 优惠政策适用范围

对于受疫情等影响较大、有发展前景但暂时受困的小微企业客户。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户向经办机构提出申请->建行审批->放款。经办机构电话向客户反馈。

（五）降息政策

1. 具体优惠政策

对普惠型小微企业新发放贷款利率在现行基础上下降 0.5 个百分点。对疫情防控相关行业普惠型小微企业新发放贷款利率在上述优惠基础上进一步下降 0.4 个百分点。对纳入人民银行专项再贷款支持的全国疫情防控重点保障企业，贷款利率按不超过一年期 LPR 减 100BPS 执行。

2. 优惠政策执行期限

2 月 13 日起执行。

3. 优惠政策适用范围

符合条件的客户在办理各项小微企业贷款业务时，均可享受利率优惠。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

线上贷款通过“建行惠懂你”APP、手机银行、网上银行等渠道，实时审批、实时放款；线下业务即时响应，优先审批和放款。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）个人助业贷款、个人房产抵押授信政策

1. 具体优惠政策

办理个人助业贷款、个人房产抵押授信的个人客户，可通过短期延后还款、调整账单计划、延长贷款期限三种方式，申请灵活调整还款安排。短期延后还款指延缓偿还一定期限，还款日后

该宽限期限内还款视为正常履约，不纳入个贷黑名单、不催收、不影响征信（短期延后还款最长 28 天）。调整账单计划指阶段性调整账单计划，降低分期还款额，延后归还。延长贷款期限指推迟贷款到期日，降低分期还款额。

2. 优惠政策执行期限

本方案为疫情防控时期的阶段性措施，待疫情解除后将恢复正常业务办理规则。

3. 优惠政策适用范围

（1）因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员；

（2）受疫情影响暂时失去收入来源的客户；

（3）受疫情影响较大行业的小微企业主、个体工商户等；

（4）其他客户（因封城封路及营业网点不开门等客观原因出现还款困难）。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户通过“中国建设银行”官方微信公众号或“建行客服”微信公众号，在线提交相关申请。

（二）个体工商户抵押快贷政策

“个体工商户抵押快贷”业务，是指以大数据分析为基础，以建设银行认可的优质房产抵押作为主要担保方式，为拥有经营

实体的自然人办理的、用于满足其经营实体生产经营资金需求的人民币贷款业务。

1. 具体优惠政策

利率下降 0.5%，低至 3.85%；押品价值在线评估，额度综合确定；自主支用，随借随还，正常企业，无还本续贷；押品评估费、保险费、登记费由建行承担。

2. 优惠政策执行期限

2 月 28 日起，具体结束日期根据总行要求调整。

3. 优惠政策适用范围

成立三个月以上的个体工商户和个人独资企业。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

线上申请，快速审批，专项规模，优先放款。

三、对受疫情影响的个人提供消费贷款、信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策

（一）个人消费贷款政策

1. 具体优惠政策

（1）调整还款安排：对受疫情影响的个人客户办理的快贷（线上）及线下办理的个人消费贷款，可申请灵活调整还款安排。快贷可选择短期延后还款、到期后分期两种还款安排的调整方式。短期延后还款指延缓偿还一定期限，还款日后该宽限期限内还款

视为正常履约，不纳入个贷黑名单、不催收、不影响征信（短期延后还款最长 28 天）。到期后分期指客户贷款到期前归还应还利息后，剩余本金可在一定期限内分期归还。线下个人消费类贷款可选择短期延后还款、调整账单计划、延长贷款期限三种还款安排的调整方式。短期延后还款指延缓偿还一定期限，还款日后该宽限期限内还款视为正常履约，不纳入个贷黑名单、不催收、不影响征信（短期延后还款最长 28 天）。调整账单计划指阶段性调整账单计划，降低分期还款额，延后归还。延长贷款期限指推迟贷款到期日，降低分期还款额。

（2）快贷利率优惠：为做好疫情防控金融服务支持，助力疫情后消费市场发展，将快贷产品利率下调至年化利率 4.8%，为个人客户（需符合建行快贷相关规定）提供便捷、优质的个人融资服务。

2. 优惠政策执行期限

（1）调整还款安排：本方案为疫情防控时期的阶段性措施，待疫情解除后将恢复正常业务办理规则。

（2）快贷利率优惠：疫情期间及其后一段时间（具体结束日期根据总行要求调整）。

3. 优惠政策适用范围

调整还款安排客户适用范围：

（1）因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔

离观察人员；

(2) 参加疫情防控工作人员，包括参加疫情防控的医务工作者、军警、街道社区工作者和政府参加疫情防控工作的工作人员等；

(3) 受疫情影响暂时失去收入来源的客户；

(4) 受疫情影响较大行业的小微企业主、个体工商户及农户；

(5) 其他客户（因封城封路及营业网点不开门等客观原因出现还款困难）。

快贷利率优惠客户适用范围：建行快贷客户。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

(1) 调整还款安排：客户通过“中国建设银行”官方微信公众号或“建行客服”微信公众号，在线提交相关申请。线下个人消费贷款由贷款经办机构进行审核、调整，无需客户现场办理。

(2) 快贷利率优惠：快贷申请时自动确定，无需专门申请。

(二) 信用卡政策

1. 具体优惠政策

可提供合理的信用卡延期还款、调整违约金等相关的金融服务。

2. 优惠政策执行期限

疫情防控期间，指自2020年1月23日（含）开始至疫情结束前（以政府对外宣布为准）。

3. 优惠政策适用范围

针对参加疫情防控的医护人员、军人武警、政府工作人员，受疫情影响暂时失去收入来源人员，受疫情隔离、湖北地区等影响还款不便的人员，可提供合理的信用卡延期还款、调整违约金等相关金融服务。

4. 客户需准备的资料或需配合所做工作

客户需根据自身适用类型准备身份证明、职业证明、还款困难证明、就医证明或居委会或村委会开具的居家隔离证明等相关材料。

四、暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策

（一）小微企业征信政策

1. 具体优惠政策

对符合建行办理延期贷款条件的普惠型小微企业，疫情防控期间可提供征信修复。

2. 优惠政策执行期限

疫情防控期间，具体结束日期根据总行要求调整。

3. 优惠政策适用范围

符合建行办理延期贷款条件的普惠型小微企业。

4. 客户需准备的资料或需配合所做工作

客户向经办机构提出申请。

（二）个人贷款征信政策

1. 具体优惠政策

受疫情影响采取短期延后还款调整方案的个贷客群（不含个体工商户抵押快贷、个体工商户经营快贷）。

短期延后还款最长至 28 天，原则上只可申请延长一次。还款日之后的 28 个自然日内足额归还贷款，视为正常履约，不纳入个贷黑名单、不催收、不影响征信。申请时如有拖欠贷款本息，原则上应要求借款人先归还拖欠贷款本息。

2. 优惠政策执行期限

疫情防控期间，具体结束日期根据总行要求调整。

3. 优惠政策适用范围

（1）因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员；

（2）参加疫情防控工作人员，包括参加疫情防控的医务工作者、军警、街道社区工作者和政府参加疫情防控的工作人员等；

（3）受疫情影响暂时失去收入来源的客户；

（4）受疫情影响较大行业的小微企业主、个体工商户及农户；

（5）其他客户（因封城封路及营业网点不开门等客观原因出现还款困难）。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

4.1 线上渠道办理

符合要求的客户可通过“中国建设银行”官方微信公众号或“建行客服”微信公众号，在线提交相关申请，系统自动通过并完成办理。线上渠道只可办理一次。

4.2 线下渠道办理

（三）信用卡征信政策

1. 具体优惠政策

可提供合理的信用卡调整逾期信息相关金融服务。

2. 优惠政策执行期限

疫情防控期间，自2020年1月23日（含）开始至疫情结束前（以政府对外宣布为准）。

3. 优惠政策适用范围

参加疫情防控的医护人员、军人武警、政府工作人员，受疫情隔离、湖北地区等影响还款不便的客群。

4. 客户需准备的资料或需配合所做工作

客户需根据自身适用类型准备身份证明、职业证明、就医证明、居委会或村委会开具的居家隔离证明以及本人对所提交证明的真实性承诺书等相关材料。

交通银行山东省分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对受疫情影响的小微企业提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策。

1. 对全国疫情防控重点保障企业名单（以下简称全国性名单，由交总行公司部按人民银行通知下达并实时更新）内企业用于防控物资需要的融资提供一年期优惠利率专项贷款。新增贷款利率上限为贷款发放时最近一次公布的一年期 LPR 减 100 个基点，自 2 月 24 日起新增专项贷款利率不得低于 LPR 减 200 个基点。2020 年 1 月 25 日后向全国性名单内企业发放的存量贷款可通过利率调整的方式转化为符合央行定价要求的合格贷款，享受上述政策，贷款投放日按利率调整日认定。

2. 将配置专项规模确保专项贷款投放。对于符合疫情防控要求的相关小微企业、个人经营贷款、二甲及以上且承担抗疫职责的公立医院给予贷款规模倾斜政策。

3. 绿色通道，快收快审。全行授信条线开通绿色通道，按“急事急办、特事特办”原则，以最高优先级保障审批效率，快收快审，即收即审。

4. 简化流程，灵活准入，特事特办，高效放款。专项贷款主

体如为集团客户成员企业，可特事特办，由该客户所属分行在分行单户权限内终审。对纳入名单企业优先审核放款。

5. 纾困政策。总行针对受疫情影响、按原计划还款可能有困难的小微客户，2月份春节期间客户有还款调整需求的，向交总行申请直接进行系统调整。2月份之后，客户受疫情影响需要调整还款计划、展期、续贷的，分行进行相关业务受理。

（二）优惠政策执行期限。

1. 疫情防控支持专项贷款业务优惠政策自1月25日起执行，政策执行期间为疫情防控期间，疫情解除后停止执行。具体停止时间以人民银行或我行上级行要求为准。

2. 展期与利息调整政策执行期限为疫情防控期间。

（三）优惠政策适用范围。

1. 疫情防控支持专项贷款政策适用于人民银行所下发全国疫情防控重点保障企业名单。

2. 展期、续贷等政策适用于我行授信小微客户中，所有受疫情影响客户。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式。

1. 申请疫情防控重点支持专项优惠贷款的，原则上在借款人授信申请材料齐备完整，授信条件及方案符合我行要求的情况下，优先完成审批。

2. 申请展期或延期还款的客户，视情况对客户进行电话录音并要求客户提供部分授信材料。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授展期、续贷、降息减费的优惠政策

1. 具体优惠政策

对于贷款到期可通过展期方式延长贷款期限，其中，总行对于整笔贷款未到期、但2月份内有还息或阶段性还本的个人经营性贷款自动给予1个月宽限期。

2. 执行期限

疫情防控期间。

3. 适用范围

因疫情原因导致还款困难的个体工商户、小微企业主

4. 申请流程

2月份对于客户还息，由我行统一提供宽限期，统一发送短信提醒，客户如未按短信要求回复，则默认客户接受我行宽限期服务，我行在后台自动操作。

对于业务到期客户，可直接向我行管户客户经理提出申请，客户经理根据情况判断具体如何为客户申请优惠政策。

5. 准备资料或需配合工作

视情况对客户进行电话录音并要求客户提供部分授信材料。

三、对受疫情影响的个人提供消费贷款、信用卡还本付息延

期、降息减费的优惠政策

（一）个人消费贷优惠政策

1. 具体优惠政策

疫情防控期间，提供无抵押信用贷款-惠民贷，完全线上操作，不需到网点办理，贷款资金可用于生活费、学费、车贷等日常开支使用。对于已申请客户，如受疫情影响不能按时还款的，给予最长3个月的宽限期（后续根据政府要求随时调整）。同时，对于参加疫情防控的医护人员、政府工作人员，确诊患者、疑似人员，以及上述人员的配偶，疫情期间房贷和非房消费贷给予最长3个月还款宽限期（暂定，后续根据政府公告等实际情况调整）。

2. 优惠政策执行期限

疫情防控期间（暂定，后续根据政府公告等实际情况调整）。

3. 优惠政策适用范围

对于参加疫情防控的医护人员、政府工作人员，确诊患者、疑似人员，以及上述人员的配偶，借款人所在单位属于批发零售、住宿餐饮等受疫情影响较大的行业。借款人或共同借款人申诉由于疫情影响导致个人存在裁员失业、收入下降等情况的。对于存在特殊情况以及其他行业借款人或共同借款人申诉疫情导致裁员失业、收入下降等情况的。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户根据自身情况自行申请，联系相关分行或客户经理。经核实符合条件后予以宽限并告知客户。

（二）信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策

1. 具体优惠政策

一是对于参加新冠肺炎疫情防控工作的人员，如医护人员、政府工作人员等，凭借其工作单位出具的参加新冠肺炎疫情防控工作证明以及本人对所提交证明的真实性承诺书，其在疫情防控期间的个人贷款以及信用卡逾期记录均不上报。如已报送的，可配合予以修改及调整。

二是对于因感染新冠肺炎住院治疗或隔离（指医学隔离）的人员，凭借其本人的医院证明以及本人对所提交证明的真实性承诺书，其在住院治疗或隔离期间的个人贷款以及信用卡逾期记录均不上报。如已报送的，对于感染新冠肺炎住院治疗或隔离（指医学隔离）的客户，可配合予以修改及调整。

三是对于因新冠肺炎疫情防控要隔离观察人员，凭借其所在地居委会出具的隔离观察证明以及本人对所提交证明的真实性承诺书，其在隔离观察期间的个人贷款以及信用卡逾期记录均不上报。对于因新冠肺炎疫情防控需要隔离观察客户，可配合予以修改及调整。

四是对于受疫情影响暂时失去收入来源的个人或企业，凭借其本人或本企业的银行收入流水证明，以及本人或本企业法人代

表对所提交证明的真实性承诺书，经协商可灵活调整还款安排，合理延后还款时间。将依调整后的还款安排上报征信记录。

2. 优惠政策执行期限

新冠肺炎疫情期间。

3. 优惠政策适用范围

一是参加新冠肺炎疫情防控工作人员的人员，如医护人员、政府工作人员等；二是因感染新冠肺炎住院治疗或隔离(指医学隔离)的人员；三是因新冠肺炎疫情防控要隔离观察人员；四是受疫情影响暂时失去收入来源的个人或企业。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户拨打 400-800-9888 客服电话申请，根据客户实际情况审批。

四、暂不纳入征信记录或下调风险评级优惠政策

1. 具体优惠政策

针对企业征信方面，对于因疫情原因已产生的逾期贷款，可向我行提出征信异议申请。

对于个人征信方面，对于我行已设置还款宽限期的贷款，疫情期间在计划还款日之后、宽限期之内还款的，不会向人行征信报送逾期记录。对于在设置还款宽限期前已产生的逾期，经分行核实在疫情期间发生的，在偿还欠款后，可以客户本人申明为准，

无需客户另外提供证明资料，受理并同意客户删除征信逾期信息的申请（征信异议）。

2. 执行期限

疫情期间

3. 适用范围

因疫情原因导致出现贷款逾期的小微借款人、个人消费信贷借款人

4. 申请流程

直接向管户客户经理提出申请，客户经理根据情况判断具体如何为客户申请优惠政策。

邮储银行山东省分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对受疫情影响的小微企业提供的优惠政策

(一) 授信支持优惠政策—抗疫专项贷

1. 具体优惠政策：对于经人民银行纳入“国家级疫情防控重点保障企业名单”的中小微企业，我行可提供一年期以内（含一年期）的流动资金贷款，贷款金额最高 3000 万元，利率不超过一年期 LPR-100 基点（3 月份为 3.05%），同时可享受中央财政贴息（实际获得贷款利率的 50%）。

2. 执行期限：疫情期间均可提出申请。

3. 适用范围：纳入人民银行“国家级疫情防控重点保障企业名单”的中型、小型、微型企业。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节及向客户反馈方式

(1) 流程时限：客户向邮储银行当地支行提出申请—邮储银行授信调查—审查审批—合同签署—贷款发放，对于符合条件的客户，原则上一周内可予以放款。

(2) 向客户反馈方式：电话反馈。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

(1) 提供授信所需的营业执照、社会信用代码证、征信查询授权书等基础资料，以及能反映经营状况、资产负债状况的材料等；

(2) 贷款仅限用于满足企业疫情防控所需生产经营的流动资金需求，专款专用，不得挪作他用；

(3) 原则上只能在一家银行申请抗疫专项贷款，否则不能享受优惠利率及中央财政贴息。

(二) 授信支持优惠政策—抗疫优享贷

1. 具体优惠政策：对于未进入人民银行“国家级疫情防控重点保障企业名单”的抗疫中小微企业，可提供一年期以内（含一年期）的流动资金贷款，贷款金额最高1000万元，利率最低可至一年期LPR-40基点。

2. 执行期限：疫情期间均可提出申请。

3. 适用范围：未进入人民银行“国家级疫情防控重点保障企业名单”的中型、小型、微型抗疫企业，包括医用物资生产企业、重要原辅材料生产企业、重要设备制造企业和相关配套企业，重要医用物资收储企业，生产重要生活必需品的骨干企业以及承担上述重要医用及生活物资运输、销售、服务等任务的企业等。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节及向客户反馈方式

(1) 流程时限：客户向邮储银行当地支行提出申请—邮储银行授信调查—审查审批—合同签署—贷款发放，对于符合条件的客户，原则上一周内可予以放款。

(2) 向客户反馈方式：电话反馈。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

(1) 提供授信所需的营业执照、社会信用代码证、征信查询授权书等基础资料，以及能反映经营状况、资产负债状况的材料等；

(2) 贷款仅限用于满足企业疫情防控所需生产经营的流动资金需求，专款专用，不得挪作他用。

(三) 暂停还款

1. 优惠政策：对于受疫情影响、暂时还款困难的小微企业客户，我行可提供暂停还款服务，合理延后还款期限，减轻短期内的还款压力。

2. 优惠政策执行期限：疫情期间均可提出申请。

3. 优惠政策适用范围：适用于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，以及有发展前景但受疫情影响暂遇困难且还款意愿良好的小微企业。

4. 优惠政策申请操作流程及向客户反馈方式

(1) 操作流程：客户向邮储银行当地支行提交暂停还款申请和相关材料——客户经理开展非现场调查——省分行审查审批——签署协议或合同补充文本——暂停还款生效，原则上。

(2) 向客户反馈方式：电话反馈。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

(1) 客户应于贷款到期前提出暂停还款申请，若贷款已逾期，则无法进行暂停还款操作。

(2) 疫情期间，客户可通过视频等非现场渠道提出贷款停息申请，并于疫情得到有效控制后再补齐签字或盖章手续。

(3) 配合我行进行非现场调查，客户经理将通过视频访谈的方式，直接访谈企业主及相关人员，录制并保存相关视频资料。

(4) 付息日操作后，客户应归还暂停还款的所有应还本息；若付息日当天未偿还欠款，从付息日当天开始计算罚息。

(四) 贷款展期

1. 优惠政策：对于受疫情影响、暂时还款困难的小微企业客户，我行可提供贷款展期服务，合理延长还款期限，缓解客户还款压力。

2. 优惠政策执行期限：疫情期间均可提出申请。

3. 优惠政策适用范围：受疫情影响暂时无法按约定期限还款，但还款意愿良好、有一定还款能力的小微企业。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节及向客户反馈方式

(1) 操作流程及环节：客户向邮储银行当地支行提交暂停还款申请和相关材料——客户经理开展非现场调查——省分行审查审批——签署协议或合同补充文本——暂停还款生效。

(2) 向客户反馈方式：电话反馈。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

(1) 客户应于贷款到期前提出展期申请，若贷款已逾期，则无法进行贷款展期。

(2) 疫情期间，客户可通过视频等非现场渠道提出贷款展期申请，并于疫情得到有效控制后再补齐签字或盖章手续。

(3) 配合我行进行非现场调查，客户经理将通过视频访谈的方式，直接访谈企业主及相关人员，录制并保存相关视频资料。

(4) 配合签署相应合同的补充协议，补充协议须由借款人及担保人签字确认。

(五) 无还本续贷

1. 优惠政策：对于受疫情影响、暂时还款困难的小微企业客户，我行可提供无还本续贷服务，即：在原贷款到期时实现自动续贷，无须先还清本金。

2. 优惠政策执行期限：疫情期间均可提出申请。

3. 优惠政策适用范围：贷款为流动资金贷款且五级分类为正常类，因受疫情影响暂时无法按约定期限还款的小微企业，且应同时满足以下条件：

(1) 与我行建立信贷关系满 6 个月；

(2) 续贷贷款发放时，客户评级和风险额度在有效期之内；

(3) 借款人及实际控制人（若为法人）近 3 年内无未结清不良信贷信息和未结清欠息信息，已结清信息中不得有不良信贷信息；

(4) 借款人实际控制人及配偶（若为个人）的信用记录均不得为禁入类和次级类；

(5) 其它应满足的条件。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节及向客户反馈方式

(1) 操作流程及环节：客户向邮储银行当地支行提交申请和相关材料——续贷调查——审查审批——签署协议或合同补充文本——贷款发放与支付。

(2) 向客户反馈方式：电话反馈。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

(1) 放款前应在账户中预留原贷款从上一结息日至续贷前一日产生的利息；

(2) 无还本续贷业务只能用于偿还原贷款，继续满足借款人在生产经营中的流动资金需求；

(3) 贷款担保应与原贷款要求保持一致，或提供相对于原贷款更为有利的担保条件。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供的优惠政策

(一) 具体优惠政策

延期还款、贷款展期、无还本续贷。

(二) 优惠政策执行期限

1. 延期还款：期限最长 6 个月。

2. 贷款展期：一年及一年以内的贷款展期期限不超过原贷款期限；一年以上的个人贷款，展期期限不超过原贷款期限的一半，

且最长不得超过3年。

3. 无还本续贷。无还本续贷最长不得超过1年

（三）优惠政策适用范围

1. 延期还款。因疫情影响导致现金流暂时不足的客户可申请进延期还款。

2. 贷款展期。受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、水产养殖、文化旅游等行业的客户，若出现还款困难可申请贷款展期。

3. 无还本续贷。疫情防控所需医用药品、物品、器具、车辆及口罩、酒精的生产、运输、销售等相关行业；受疫情影响较大的批发、零售、住宿、餐饮、交通运输、制造、旅游（指旅行社及相关服务、游览景区管理两类）行业；受疫情影响较大的养殖、养殖行业；其他政府出具文件因疫情受到影响要求开展无还本续贷的行业。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

受疫情影响的小额贷款客户，可向贷款经办机构申请优惠政策支持，客户需配合支行工作人员开展贷前调查、审查审批、合同面签及贷后检查相关工作，原则上贷款调查后2个工作日内完成业务审批，3个工作日内反馈客户。

（五）客户需准备的资料或需配合所做工作

申请办理贷款展期、延期还款的客户需提供以下材料：

1. 客户身份证明材料。
2. 新冠疫情影响证明材料，包括政府部门或医疗机构出具的情况说明、住院证明或诊断证明等相关材料。
3. 个人及企业征信查询授权书（授权方式疫情期间应按当地监管要求执行）。
4. 其他业务单式。

三、对受疫情影响的个人提供的消费贷款优惠政策

（一）利率优惠政策

1. 优惠政策：对奋战在抗疫前线的医护人员及工作人员，提供个人信用贷款服务，享受当地邮储最优惠利率。
2. 适用范围：符合我行信用类消费贷款准入条件的医务工作者，包括但不限于医院、卫生院、疾控中心、妇幼保健院、医疗科研院所、血液中心、急救中心、各级卫生健康管理部门等卫生健康系统企事业单位的正式工作人员。
3. 优惠产品：信用类消费贷款产品（含优享贷、公积金信用消费贷、邮薪贷等）。
4. 优惠期限：2020年2月10日至6月30日。
5. 优惠利率：LPR+期限溢价+85BP。
6. 业务流程：客户准备有效身份证件、收入证明等材料，银行调查、审核通过后发放贷款。

（二）延后还款政策

1. 优惠政策：受疫情影响暂时还款困难、预计短期能恢复还款能力的消费贷款客户，可向我行申请暂停还款，暂停还款期限最长不超过6个月。

2. 适用范围：因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、参加疫情防控工作人员、疫情防控需要隔离观察人员以及受疫情影响暂时失去收入来源的个人，合理延后还款期限。

3. 适用期限：疫情期间可申请办理此项业务。

4. 业务流程：客户申请延后还款期限，应提供有效身份证件和诊疗证明、参加疫情防控工作证明、企业经营收支记录等证明材料（医护人员职业证明如信息可验证可免于提供）。银行调查、审核通过后生效。

5. 注意事项：暂停还款期限期间如遇还款日期暂不扣款、不作逾期处理，暂停期结束之日扣收应还正常本息、免收罚息，如正常本息不能全额还款则自结束之日起计算逾期并计收罚息。

（三）服务手续简化政策

1. 优惠政策：因隔离、疫情防控等影响不具备现场作业条件的，客户可采用视频方式申请新业务、完成单式合同面签（简称“远程面签”）。

2. 适用范围：疫情期间，因隔离、疫情防控等影响不具备现场作业条件的线下消费贷款业务，在合同当事人自愿的前提下，

可采用远程面谈、面签方式。

3. 适用期限：疫情期间可申请办理此项业务。

4. 业务流程：（1）银行准备业务单式、合同借据，扫描或邮寄给客户；（2）客户经理做好单式填写指导，采用QQ、微信等通讯工具开展视频面谈面签；（3）房贷业务：客户将身份证明、职业收入证明等非单式类资料，拍照或扫描发送银行；单式类资料邮寄银行；（4）非房贷业务：全部申贷资料可拍照或扫描发送银行；签约环节，合同及借据传送客户，签毕连同单式类资料一并寄回银行。

四、对受疫情影响的个人信用卡提供的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 合理延后信用卡还款期限并调整息费。对因感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、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个人，灵活调整还款安排，合理延后还款期限，原则上延期最长不超过1个月。客户致电客服电话40088-95590进行申请和资料核实，对于因感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、参加疫情防控工作人员，退还息费；对于受疫情影响暂时失去收入来源的客户，退还违约金。

2. 征信保护。对因感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员和参加疫情防控工作人员，因疫情影响未能及时归还信用卡的，相关逾期记录可以不报送中国人民银行，

已经报送的予以调整。

（二）优惠政策执行期限

到疫情结束为止。

（三）优惠政策适用范围

因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、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个人。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 延期还款和息费减免操作流程。符合上述条件的信用卡客户，可通过拨打我行信用卡客服电话申请延期归还信用卡欠款；客户在延期还款期限内归还欠款，提交必要材料至信用卡客服中心审核；审核无误后，退还息费或违约金。

2. 征信保护操作流程。已在信用卡业务系统内执行延后还款期限操作的业务，在新的应还款日期之前系统不作逾期处理，相应征信记录自动按照新的还款安排报送人民银行，无需申请特殊处理。信用卡业务受疫情影响产生的逾期记录已报送人民银行的，客户可通过拨打信用卡客服电话申请删除逾期记录，并根据我行要求提供相关证明材料（可与延期还款期限合并申请）。信用卡中心审核通过后，向人行征信系统发起征信异议调整申请。

3. 审批时限：客户提交资料并还款后6个工作日内。

4. 向客户反馈方式：短信告知。

（五）客户需准备的资料或需配合所做工作

根据客户具体情况提供必要材料，如身份证明、诊疗证明、工作证明等。对于医护人员如行内已有信息，则可免于提供。具体材料及提供方式，客户可拨打客服电话确认。

五、暂不纳入征信记录的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 延长业务系统节假日参数。2020年春节延期还款期间由原1月24日至1月30日调整至1月24日至2月9日。在此期间，各项贷款征信不报逾期。

2. 信贷系统记录逾期的业务，可申请阻断逾期记录报送。个人贷款或企业授信业务受疫情影响，即将或已经在信贷系统内产生逾期记录的，可及时申请阻断相应逾期记录报送。

3. 逾期记录已报送的贷款业务，可申请删除逾期记录。个人贷款或企业授信业务受疫情影响产生的逾期记录已报送人民银行的，可按我行现行征信管理制度规定，通过征信异议或主动纠错申请，及时删除。

（二）优惠政策执行期

1. 申请阻断逾期记录报送：疫情期间，企业贷款阻断报送的申请应于贷款应还款日17:00之前、个人贷款应还款日起二个工作日17:00之前。

2. 删除逾期记录：适用于疫情防控期间。

（三）优惠政策适用范围

1. 延长业务系统节假日参数。

适用于各项贷款业务。

2. 申请阻断逾期记录报送。

适用对象为个人贷款客户和企业贷款客户中，感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、对疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员于疫情期间因还款不便造成逾期的，以及受疫情影响暂时失去收入来源造成逾期的。

3. 删除逾期记录。

适用对象为个人贷款客户和企业客户中，感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、对疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员于疫情期间因还款不便造成逾期的，以及受疫情影响暂时失去收入来源造成逾期的。

（四）优惠政策申请操作流程

1. 延长业务系统节假日参数：由我行自行设置，无需客户申请。

2. 阻断逾期记录报送：如有需求请及时联系管户客户经理，由前台业务部门发起申请，报送市行授信管理部受理，后报送上级有权审批部门进行阻断；阻断报送的企业贷款客户申请应于企业贷款应还款日 17:00 之前、个人贷款应还款日起二个工作日 17:00 之前；审核通过后，后期征信报告将不会体现该笔逾期记录。

3. 删除逾期记录：如有需求请及时联系管户客户经理，由前台业务部门发起申请，报送市行授信管理部受理，后报送上级有权审批部门进行异议处理操作；处理时限不超过 20 日，特殊时期，我行审核处理完毕后会以微信或短信回复代替征信异议回复函及时通知申请人。

（五）客户需准备的资料或需配合所做工作

1. 延长业务系统节假日参数。

无需提供申请资料。

2. 阻断逾期记录报送。

客户提供如下证明资料：身份证明、诊疗证明、参加疫情防控工作证明、企业经营收支记录等必要材料，医护人员职业证明如信息可验证可免于提供。

3. 删除逾期记录。

客户提供如下证明资料：身份证明、诊疗证明、参加疫情防控工作证明、企业经营收支记录等必要材料，医护人员职业证明如信息可验证可免于提供。

六、其他疫情防控优惠金融政策

（一）收单手续费减免政策

1. 具体优惠政策：条码收单的商户执行手续费补贴，所有手续费成本由我行承担。

2. 优惠政策执行期限：目前优惠政策到一季度末，后续会根

据疫情进展考虑是否再次优惠。

3. 优惠政策适用范围：所有条码收单的个体工商户和小微商户。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式：不需要申请和审批，我行系统已统一设置优惠补贴。

（二）手机银行转账汇款及捐款免手续费政策

1. 具体优惠政策：免收手机银行所有跨行转账交易手续费，免收个人网上银行单笔交易金额 5 万元（含）以下跨行转账手续费。

2. 优惠政策执行期限：2020 年 1 月 27 日至 4 月 30 日。

3. 优惠政策适用范围：邮储银行手机银行、个人网银客户。

山东省农村商业银行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对受疫情影响的小微企业提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. “防疫专项贷款”办理政策。对从事防疫物资及生活保障物资生产、流通等相关领域的企业，尤其是疫情防控重点保障企业贷款需求：建立“防疫专项贷款”绿色通道；采取利率优惠政策，对在农商银行白名单内的企业，在与客户协商基础上，贷款利率下浮幅度力争不低于同档次企业贷款平均利率0.5个百分点；简化贷款审批流程，快速审批，及时放款；实施信贷资料容缺机制，采取“先行受理、容缺办理”方式，客户资料可事后补齐。

2. 存量接续政策。根据“防疫类”“民生类”“一般受困类”不同企业受疫情影响情况，灵活采取展期、无还本续贷、借新还旧等措施，延续客户信用。其中，可适当放宽续贷及连续办理续贷条件；对疫情防控重点保障企业及其他临时还款困难的重点行业企业，办理借新还旧可暂不要求“减量周转、利率上浮不低于原贷款”；对已出现逾期或存在欠息的防疫类相关企业，可适当办理展期；对无法按时结息企业，可适度调整结息周期；对符合条件、流动性遇到暂时困难的企业，可对本金、利息给予临时性延

期偿还安排，还本付息日期可延至6月30日，并免收罚息；对疫情影响较大的企业的应付贷款利息，根据实际，在与客户协商基础上，按照最新一期贷款市场报价利率（LPR）减点计算，力争下浮0.5个百分点以上。同时，坚持实质性风险判断原则，综合考虑企业现状和发展前景，不将短期受疫情影响作为信用风险劣化和风险分类下迁的基本依据。

3. 银担合作政策。疫情期间，农商银行与省农担公司联合推出优惠政策，新增贷款采用“农商银行先行审批、省农担先保后核”新模式，存量贷款续保简化流程，并均可享受“资料容缺审查审批”和“担保费率减半”优惠政策。另外，对因疫情影响暂时还款困难的，采取展期、无还本续贷等方式办理，合同到期前10日内即可申报续保。

（二）优惠政策执行期限

信贷优惠政策期限与国家公布的全国疫情防控期间保持一致，待国家公布疫情解除后，自动失效。其中：针对享受延期还本、付息政策的企业，还本、付息日期最长可延期至6月30日；对少数受疫情影响严重、恢复周期较长且发展前景良好的中小微企业，农商银行可根据实际情况与企业协商确定另外的延期还本安排。

（三）优惠政策适用范围

1. “防疫专项贷款”适用客户群体。从事防疫物资及民众生

产生活保障物资生产、运输、销售等相关领域的小微企业客户，包括但不限于生产、运输和销售应对疫情使用的医用防护服、医用口罩、医用护目镜、新型冠状病毒检测试剂盒、负压救护车、消毒机、84 消毒液、红外测温仪和相关药品等重要医用物资，以及重要生活物资等相关领域的小微企业。

2. 存量贷款接续政策适用客户群体。适用于“防疫类”“民生类”“一般受困类”企业，重点支持前期经营正常、受疫情影响遇到暂时困难、发展前景良好的中小微企业；对于受疫情影响特别严重、遇到特殊困难的行业，例如交通运输、批发零售、文化娱乐、住宿餐饮等，农商银行将根据实际情况，给予适当倾斜。

（四）优惠政策申请操作流程、审批时限及向客户反馈方式

1. 申贷渠道：客户可通过“96668”电话客服、微信、手机银行、网上银行、微名片等线上或线下申贷渠道向所在辖区农商银行提出业务申请。

2. 对“信 e 快贷”线上业务，零人工干预，秒批秒贷。

3. 对线下贷款业务，农商银行专属客户经理第一时间受理后，及时通过电话、微信等方式进行回访对接，作出初步受理反馈。农商银行优先通过线上视频、电话等方式调查核实，采用线上审查审批，对新增贷款限时办结，对存量接续贷款 1 天内完成审批。最终审批意见由业务受理人员电话或书面通知客户。

（五）客户需准备的资料或需配合所做工作

1. 客户需提供以下资料：有效营业执照或批准成立的有关文件，特殊行业须有有权机关颁发的营业或经营许可证；企业法定代表人及实际控制人有效身份证件；近三年财务报表和近期财务报表；购销合同等证明资金需求的凭证、资料；受疫情影响导致企业经营收入、还款能力受到影响的相关证明资料等，并配合农商银行开展贷前调查等。

2. 疫情防控期间实行信贷资料容缺机制，允许信贷资料事后补齐。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 延期还款政策。对2020年1月25日以来到期的，受疫情影响流动性暂时困难的个体工商户、小微企业主，实行“一户一策”，根据客户申请，结合其受疫情影响情况和经营状况，对贷款还本、付息给予一定时限的延期安排，最长可延至2020年6月30日，免收罚息。同时，坚持实质性风险判断原则，综合考虑客户现状和发展前景，不将短期受疫情影响作为信用风险劣化和风险分类下迁的基本依据。

2. 银担合作政策。疫情期间，农商银行与省农担公司联合推出优惠政策，新增贷款采用“农商银行先行审批、省农担先保后核”新模式，存量贷款续保简化流程，并均可享受“资料容缺审

查审批”和“担保费率减半”优惠政策。另外，对因疫情影响暂时还款困难的，采取展期、无还本续贷等方式办理，合同到期前10日内即可申报续保。

（二）优惠政策执行期限

贷款还本、付息延期优惠政策至2020年6月30日；其他疫情防控期间信贷优惠政策，待国家公布疫情解除后，自动失效。

（三）优惠政策适用范围

1. 延期还款政策适用客户群体。受疫情影响，流动性遇到暂时困难的个体工商户、小微企业主等。

2. 银担合作政策适用客户群体。从事适度规模经营的自然人和社会经济组织，包括农户、种养大户、家庭农场、农民专业合作社、农业社会化服务组织、小微农业企业、国有农（团）场等。

（四）优惠政策申请操作流程、审批时限及向客户反馈方式

疫情防控期间，农商银行建立信贷服务“抗疫绿色通道”，客户可通过线下和线上（网上银行、手机银行、电话银行）等多种渠道，提出延期还本付息和贷款业务申请。各农商银行配备专属客户经理第一时间与客户对接，采用“不见面”需急办贷方式，以微信视频、电话沟通等方式开展线上办贷，对符合条件的，实行限时办贷。

（五）客户需准备的资料或需配合所做工作

客户需提供身份证、户口簿、账户流水等基础资料，并配合农商

银行开展调查工作。

三、对受疫情影响的个人消费贷款、信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 信贷政策。对因感染新型冠状病毒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，在农商银行办理的住房按揭、综合消费等个人贷款灵活调整还款计划，合理延后还款期限。

2. 公务卡政策。疫情期间公务卡发生逾期的，农商银行可对因感染新型冠状病毒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公务卡持卡客户，免除公务卡利息、违约金。

（二）优惠政策执行期限

信贷优惠政策、公务卡优惠政策期限与国家公布的全国疫情防控期间保持一致，待国家公布疫情解除后，自动失效。

（三）优惠政策适用范围

1. 信贷政策适用客户群体。因感染新型冠状病毒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。

2. 公务卡政策适用客户群体。因感染新型冠状病毒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公务卡持卡客户。

(四) 优惠政策申请操作流程、审批时限及向客户反馈方式
客户可通过线下和线上(网上银行、手机银行、电话银行)等多种渠道,提出调整还款计划、延后还款期限或创业担保贷款展期申请,农商银行对相关情况进行调查落实后,形成初步意见报有权审批部门审批。审批意见由业务受理人员电话或书面通知申请人。对申请公务卡利息、违约金减免的,由公务卡持卡客户向开户农商银行提供书面申请,农商银行按照流程处理完成后向客户反馈。

(五) 客户需准备的资料或需配合所做工作。
客户需提供受疫情影响导致还款能力不足的相关证明资料,并配合农商银行开展调查工作。公务卡优惠政策所需材料请咨询公务卡开户农商银行。

四、暂不纳入征信记录优惠措施

(一) 具体优惠政策

1. 对受疫情影响特殊类人群贷款逾期记录保护政策。对因感染新型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,因疫情原因未能及时还款的,经农商银行认定后,相关逾期贷款可以不作逾期记录报送。

对受疫情影响暂时失去收入来源的个人,因未及时办理或暂无法办理暂停还款、调整结息周期、展期等业务导致未能及时还

款的，经农商银行认定后，相关逾期贷款可以不作逾期记录报送。

2. 对受疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业信用记录报送政策。对受疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业，成功调整还款安排的，依据调整后的还款安排报送信用记录。

（二）优惠政策执行期限

1月23日起（此前确诊的感染新型肺炎住院治疗或隔离人员除外）至宣布结束省级一级响应时间为准。

（三）优惠政策适用范围

1. 对受疫情影响特殊类人群贷款逾期记录保护政策。适用于因感染新型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、受疫情影响暂时失去收入来源的个人。

2. 对受疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业信用记录报送政策。适用于受疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业。

（四）优惠政策申请操作流程

客户申请→贷款行审核→定期汇总报送省联社→省联社统一匹配征信上报数据→省联社统一处理相应逾期记录。

（五）客户需准备资料

1. 符合条件的因感染新型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，可向农商银行提交申请材料(包括申请人姓名、身份证件信息、申请原因、申请事

项等内容)和必要的证明材料。

必要证明材料：因感染新型肺炎住院治疗或隔离的人员应提供医院收治或隔离证明，如：诊断证明书、病历、住院证明或出院小结等由医院出具的证明材料。

因疫情防控需要隔离观察但未住院的隔离人员应提供隔离观察地的居委会（社区）、村委会或其所属街道办事处、乡镇政府等出具的隔离证明或其他可以证明主体隔离的资料（如所在地政府的集中隔离公告、交通往来凭证等）。

参加疫情防控工作的人员，如政府工作人员、医护人员及其他相关工作人员，应提供所在工作单位出具的参加疫情防控工作证明、医疗部门或疾控中心工作证明、参加疫情防控的调令、通知或工作记录等。

2. 符合条件的受疫情影响暂时失去收入来源人员，可向农商银行提交申请材料(包括申请人姓名、身份证件信息、申请原因、申请事项等内容)和必要的证明材料。

必要证明材料：收入状况证明、失业证明、解除劳动合同证明、停工通知、银行流水、纳税记录、相关行业主管部门出具的证明材料或本人真实性承诺等。

民生银行济南分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对受疫情影响的中型、小微企业提供授信、展期、续贷 降息减费的优惠政策

1、小微企业

(1) 具体优惠政策

给予受疫情影响暂时无法正常还款的小微贷款延期还款、展期、借新还旧、罚息减免。

一是延期还款：延期还款主要分为调整还款间隔和调整还款方式两种类型。采用调整还款间隔的，还款间隔最长不超过3个月；调整还款方式，可由期供类（等额本息或等额本金）调整为按月（季）付息、到期还本，或按月付息、不规则还本。

二是展期：一年内的贷款展期期限不超过原贷款期限；中期贷款展期期限不超过原贷款期限一半；长期贷款展期期限不得超过3年。

三是借新还旧：弱担保贷款（即担保方式为保证、信用的贷款品种）单笔期限最长3年，抵押类贷款期限最长10年。

四是罚息减免：受本次疫情影响的小微授信客户无法按时还款，或贷款到期后无法至我行办理续贷，导致贷款出现临时逾期。该部分客户可以向我行提出减免罚息的申请，我行根据实际情况

进行审批后给予相应的减免。

(2) 优惠政策执行期限

2020年6月30日（视疫情情况予以调整）。

(3) 优惠政策适用范围

延期还款、展期、借新还旧适用范围：

受疫情影响暂时无法正常还款的小微贷款

罚息减免适用范围：

适用于征信保护期内客户、受疫情影响的特殊人群，可以向我行提出罚息减免的申请。

征信保护期内客户指的是1月24日（含）至2月23日（含）期间符合条件的线下（非网络申请产品）受理的本金到期新逾期小微客户，且在2月27日17:00前还款的；以及后期通过征信异议方式取得征信保护的客户。

受疫情影响的特殊人群包括参加疫情防控的医护人员和工作人员、确诊患者、疑似隔离人员及其配偶等，在客户提出减免申请并提供相关证明材料后（包括但不限于工作证明、医院诊断证明、社区隔离公告等），综合考虑实际情况予以罚息减免。

疫情发生前已经产生贷款逾期的客户，不在本次减免范围。

(4) 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

一是延期还款：客户联系管户客户经理提出延期还款申请，

同时与客户经理确定延期还款方案，签署授信事项变更申请书，经分行审批通过后，即可办理延期还款。审批时限 3 个工作日，由管户客户经理电话反馈。

二是展期：客户联系管户客户经理提出贷款展期申请，与客户经理协商确定贷款展期方案，经分行审批通过后，客户经理联系客户及其他贷款关系人（担保人、抵押人等）签署展期协议，抵押类贷款如抵押登记已到期须办理抵押登记变更手续，展期需在贷款到期前操作完成。审批时限 3 个工作日，由管户客户经理电话反馈。

三是借新还旧：客户联系管户客户经理提出贷款借新还旧申请，与客户经理协商确定借新还旧方案，经分行审批通过后，客户经理联系客户及其他贷款关系人（担保人、抵押人等）签署相关合同，抵押类贷款如抵押登记已到期须重新办理抵押登记手续。审批时限 5 个工作日，由管户客户经理电话反馈。

四是罚息减免：对于减免优惠政策范围内的逾期贷款，客户向我行申请后，我行根据实际情况进行罚息减免处理。征信保护期内客户贷款本金到期后申请减免的，需同时提供客户申请续贷的申报材料，一并审批。对于贷款本金到期后，无续贷意向或结清贷款行为的客户，不予减免罚息。

审批要求资料齐全的情况下，5 个工作日内审批，并由管户客户经理同步告知客户配合我行实施操作。

（5）客户需准备的资料或需配合所做工作

延期还款、展期、借新还旧：

客户需提供受疫情影响暂时无法正常还款的举证资料，另外申请延期还款的，客户需填写授信事项变更申请；申请展期的，客户需提供重整申请书，审批通过后需与其他贷款关系人一并签署展期协议，抵押类贷款如抵押登记已到期抵押人须配合办理抵押登记变更手续；申请借新还旧的，客户需提供重整申请书，如原授信已到期，需同时提供个人及企业相关授信基础资料，审批通过后，客户及其他贷款关系人需签署授信相关合同，抵押类贷款如抵押登记已到期须重新办理抵押登记手续。

罚息减免：

提交《减免申请书》，并签字按手印；申请续贷的，同步提交规定的授信基础资料；特殊人群需提供工作证明、医院诊断证明、社区隔离公告等佐证材料。

2、中型企业：延期付息、罚息减免

（1）具体优惠政策

疫情期间，我行坚持实质性风险判断，对因受疫情影响暂时无法正常还本还息的中型企业贷款予以延期付息、罚息减免。

延期付息：根据企业延期付息申请，结合其受疫情影响的实际情况，我行进行内部审批后给予企业一定期限的延期付息安排，贷款付息日期最长可延至 2020 年 6 月 30 日。

罚息减免：根据企业减免罚息的申请，结合其受疫情影响的实际情况，我行进行内部审批后给予企业相应的罚息减免。

（2）优惠政策执行期限

截止时间：2020年6月30日（视疫情情况予以调整）。

（3）优惠政策适用范围

延期付息：受疫情影响暂时无法正常还息的中型企业贷款。疫情发生前已经产生贷款逾期的客户，我行将根据企业的实质风险情况，甄别后办理相关业务。

罚息减免：受疫情影响暂时无法正常还息且未办理延期付息的中型企业贷款；受疫情影响无法按时还本或贷款到期后无法至我行办理续贷产生临时性逾期的中型企业贷款。疫情发生前已经产生贷款逾期的客户，我行将根据企业的实质风险情况，甄别后办理相关业务。

（4）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

延期付息：客户联系管户客户经理提出延期付息申请并提供受疫情影响的相关佐证材料，客户经理与客户协商确定利息延期方案，同时发起行内审批流程；符合审批条件的，上报总行有权人审批；审批通过后，管户客户经理联系客户及其他贷款关系人签署《利息延期支付协议》、《承诺函》，办理利息延期。

该类业务审批权限在总行风险管理委员会重整及疑难业务审

议小组，审批资料齐全的情况下，审批时限根据总行的工作安排，需要 3-7 个工作日。

罚息减免：客户联系管户客户经理提出罚息减免申请并提供受疫情影响的相关佐证材料；客户经理发起行内审批流程；根据行内授权，经分行有权人或总行有权人审批；审批通过后，管户客户经理联系客户，支付减免后的利息部分并进行账务处理。

审批资料齐全的情况下，分行审批环节的审批时限为 1-2 个工作日；总行权限的业务根据总行的工作安排，审批时限为 3-7 个工作日。

（5）客户需准备的资料或需配合所做工作

延期付息：客户需提供受疫情影响暂时无法还息的举证资料及延期付息申请；审批通过后，客户与其他贷款关系人一并签署《利息延期支付协议》、《承诺函》。

罚息减免：客户需提供受疫情影响无法按时还本或还息的举证资料及罚息减免申请。

3、中型企业：续授信、展期

（1）具体优惠政策

对于 2020 年 6 月底前到期的单笔授信：正常存量续授信业务，无重大风险事件的，原则上按照不低于原额度进行续授信审批，在融资到期收回后予以及时发放，以保持企业资金面的稳定；到期存在一定还款困难的存量续授信业务，如因疫情影响，出现短

期还款困难的，可通过展期、调整还款计划等方式予以授信延续，展期在 3 个月以内的，简化审批流程，且不纳入重整授信管理，且将单户授信额度 1 亿元以下并可提供足额抵押措施的审批权限下放至一级分行。

（2）优惠政策执行期限

至 2020 年 6 月 30 日。（视疫情情况予以调整）

（3）优惠政策适用范围

受疫情影响，出现临时性还款困难的中型企业。

（4）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户联系管户客户经理提出正常续授信申请或者授信延期申请，经所在经营机构审批后，上报分行授信评审部审批。授信评审部根据客户实际情况及分行权限进行审批，超出分行权限的业务上报总行审批。审批通过后与客户签订续授信或授信延期的相关协议，并进行放款。

在资料齐全的情况下，分行审批时间为 5-10 个工作日；在疫情期，反馈客户的方式为书面邮寄、电话沟通或者电子邮件。

（5）客户需准备的资料或需配合所做工作

提交企业营业执照、征信资料、财务报表等常规授信资料，受疫情影响的相关证明材料等。为提高审批的效率，需客户积极配合相关资料的提供和贷前调查。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信展期、续贷、降息减费的优惠政策

对个体工商户、小微企业主的授信展期、续贷、降息减费的优惠政策参照对小微企业的相关优惠政策执行。

三、对受疫情影响的个人提供消费贷款、信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策

（1）具体优惠政策

受疫情影响的符合条件的特定客群消费贷款延期还款、减免逾期罚息、利率优惠政策。

一是延期还款：延期方式主要分为调整还款周期和展期两种，其中，调整还款周期为调整还款间隔、调整还款间隔单位方式，延期期限一般不超过3个月，最长不超过6个月，延期仅延一次；展期一年内的贷款不超过原贷款期限，最长展期6个月。

二是减免逾期罚息：可通过我行征信异议通道享受征信保护服务，及对应的逾期罚息的减免，征信保护时限至疫情结束后一个月。新型冠状病毒肺炎疫情结束的认定以国家或地方卫健委或其他相关机构宣布为准。

三是利率优惠：针对参与疫情防控人员，在我行新办理消费贷款时，给予一定利率优惠。

（2）优惠政策执行期限

2020年6月30日（视疫情情况予以调整）。

（3）优惠政策适用范围

一是延期还款：适用范围为参与疫情防控的医护人员、感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参与疫情防控的部队官兵及政府公务人员，以及受疫情影响暂时失去收入来源的人员。

二是减免逾期罚息：适用范围为参与疫情防控的医护人员、感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参与疫情防控的部队官兵及政府公务人员。

分行可以在授权范围内减免已发生逾期导致的罚息，除因我行营业时间延后导致逾期的客户，原则上只针对有举证或报备的客户方可进行逾期后的罚息减免。

三是利率优惠：针对参与疫情防控的医护人员、部队官兵及政府公务人员等人员，在我行新办理消费贷款时，给予一定利率优惠。

（4）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

一是延期还款：客户拨打 95568 客服热线，发起申请，客服受理客户的申请后将工单流转至分行，分行派发管户客户经理受理，符合审批条件的，经审批通过。管户客户经理负责收集材料的真实性及客户反馈工作。

二是减免逾期罚息：客户拨打 95568 客服热线，发起申请，

客服受理客户的申请后将工单流转至分行，分行派发管户客户经理受理，与客户联系，在系统中对有举证或报备的客户发起逾期后的罚息减免审批流程，由有权人审查审批。审批要求资料齐全的情况下，5个工作日内审批。管户客户经理负责收集材料的真实性及客户反馈工作。

三是利率优惠：客户经理指导客户签署利率申请书，对符合条件的，经相关部门/领导审批后，给予利率政策优惠。审批要求资料齐全的情况下，3个工作日内审批。管户客户经理负责收集材料的真实性及客户反馈工作。

（5）客户需准备的资料或需配合所做工作

一是延期还款：需由客户提供工作证明、授信事项变更申请，调查人员根据客户的工作、家庭、征信等情况，对举证材料进行甄别判断，符合准入要求的，予以审批。展期的，需提供重整申请书，抵押类贷款如抵押登记已到期须办理抵押登记变更手续，展期需在贷款到期前操作完成。

二是减免逾期罚息：客户提交《减免申请书》，并签字按手印；属于特殊人群的需提供工作证明、医院诊断证明、社区隔离公告等佐证材料。

三是利率优惠：客户提供工作证明、利率申请书，调查人员根据客户的工作、家庭、征信等情况，对举证材料进行甄别判断，符合条件的，经审批，予以利率优惠。

四、暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策

1、零售征信

(1) 具体优惠政策

对于受疫情影响的客户，我行优先由业务部门给予客户还款宽限、调整还款计划，在业务系统中不记录客户“逾期”而是记录“正常”，征信自然报正常。其次，小微及综消业务在疫情期间征信保护政策为：

小微业务：一是我行主动发起的征信保护，总行自动提取小微本金到期逾期贷款，在2月27日前可偿还贷款的（包括续授信、展期或其他救济方式）不记录逾期，未偿还的2月28日起按正常要求报送；二是客户申请征信保护，对因疫情影响暂时失去收入来源的企业和个人，在提供充足证据前提下，我行可按征信异议流程申报，调整征信记录。

个人综合消费贷款业务：提供充足证据、制定还款计划，并按还款计划履行完毕后可申请征信异议，调整记录。

(2) 优惠政策执行期限

对小微业务发起的主动征信保护截止时间为2月27日。疫情期间征信异议申请截止时间为：2020年6月30日（视疫情情况予以调整）。

(3) 优惠政策适用范围

小微业务：1月24日至2月23日之间网点经办的、新发生的、

本金到期逾期小微授信贷款，且 2 月 27 日前已偿还的；对因疫情影响暂时失去收入来源的企业和个人。

个人综合消费贷款业务：针对因感染新型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（包括但不限于医护人员、部队官兵及政府公务人员）、以及因疫情影响暂时失去收入来源的人。

（4）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

异议申请（13 个自然日内）：客户申请-营业网点受理-分行征信管理部门异议审查和上报总行（5 个自然日以内）--总行征信管理部门完成异议的审批（4 个自然日以内）--总行信息科技部完成异议的处理（4 个自然日以内）。

（5）客户需准备的资料或需配合所做工作

异议申请

小微业务：包括但不限于企业延迟复工（山东省工业和信息化门户网站申请复工，复工成功会有邮件或者回执），个人因受企业未复工影响的收入下降（疫情前后的工资流水）。

个人综合消费贷款业务：隔离病人提供医院住院隔离证明、隔离观察解除证明、医护人员或参与疫情防控人员提供单位证明。疫情前后的工资流水。

2、对公征信

（1）具体优惠政策

疫情期间，我行坚持实质性风险判断，对确因受疫情影响产生临时性逾期，导致征信出现异常的，客户在偿还我行本息后，可向我行申请调整征信记录。

（2）优惠政策执行期限

截止时间：2020年6月30日（具体以各机构所在地和客户所在地疫情宣布解除，恢复正常工作为准。）

（3）优惠政策适用范围

受疫情影响产生临时性逾期的中型企业。

（4）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

临时性逾期备案流程：客户在逾期前发出申请，辖区分行风险管理部受理，报送一级分行风险管理部审核备案。

征信信息更正流程：客户偿还我行本息后，分行内部发起征信信息更正流程，并向总行申报征信调整，原则上自客户偿还本息后申请信息更正起20日内完成全部审批，并电话告知客户。

（5）客户需准备的资料或需配合所做工作

提前申报、偿还本息、提供受疫情影响的举证材料（包括但不限于企业所在地政府出具的证明/公告、运输受限证明、同期现金流对比等）。

五、风险分类配套优惠政策

（1）具体优惠政策

根据风险实质性判断原则，对于受疫情影响，因政府管控、外地禁入、抵质押登记机关无法办理手续等外力因素导致无法操作还款或无法操作续贷的临时性逾期公司类业务，可向我行申请暂不下调风险分类。

（2）优惠政策执行期限

截止时间：2020年6月30日（视疫情情况予以调整）。

（3）优惠政策适用范围

受疫情影响，因政府管控、外地禁入、抵质押登记机关无法办理手续等外力因素导致无法操作还款或无法操作续贷的临时性逾期公司类业务。

（4）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户联系管户客户经理提出暂不降级申请并提供受疫情影响的相关佐证材料，同时发起行内审批流程；符合审批条件的，上报总行有权人审批；审批通过后，管户客户经理告知客户风险分类结果。

审批资料齐全的情况下，审批时限为5个工作日。

（5）客户需准备的资料或需配合所做工作

客户需提供受疫情影响暂时无法还款或续贷的举证资料及暂不降级申请。

兴业银行济南分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对疫情影响的中小企业提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

(1) 本行针对该项业务所出台的具体优惠政策

可在总行年度授权权限内对中小企业贷款予以延期、展期或续贷，延期与展期期限最长不超过六个月；我行可在总行年度授权权限内对国标小型、微型企业的逾期利息与罚息进行减免，通过适当下调贷款利率、增加信用贷款和中长期贷款等方式，支持相关企业战胜疫情灾害；运用本行“连连贷”、“年审贷”等小微企业特色产品，为小微企业和民营企业提供长期稳定的金融服务支持。关于延期付息事项，总行正在根据银保监[2020]6号文件要求研究制定相关落地措施，后续将及时对外发布。

(2) 本项优惠政策执行期限：2020年1月至疫情结束。

(3) 本项优惠政策适用范围：所有受疫情影响中小企业客户。

(4) 该项优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

受疫情影响企业及时向当地兴业银行机构提出申请，经分行相关部门审批后按流程办理。

(5) 客户需准备的资料或需配合所做工作:

及时提供受疫情影响情况, 具体咨询当地兴业银行企业金融部联系人。

二、对疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

(1) 具体优惠政策:

可以为受疫情影响的个体工商户、小微企业主办理贷款期限延长、延长还款宽限期、调整还款日、调整还款周期等业务支持, 降低客户还款压力、方便客户防疫期间还款。

(2) 优惠政策执行期限: 在 2020 年 1 月至疫情结束。

(3) 优惠政策使用范围:

因感染新型肺炎住院治疗人员、因感染新型肺炎隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员(医护人员、部队官兵、政府工作人员等)、受疫情影响暂时失去收入来源的客户(湖北地区客户、被困在湖北地区客户、封城封村无网银无法外出的客户、收入受到影响的个体工商户、小微企业主、农户等、收入受到影响的工薪人士等)。

(4) 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户可通过拨打本行 95561 客服电话或联系当地贷款经办机构进行申请。

(5) 客户需准备的资料或需配合所做工作

考虑到客户实际情况的差异性，提供的相关材料或情况说明由相应分行根据当地实际情况制定审核标准，请客户配合当地分行要求提供相应材料。

三、对疫情影响的个人提供消费贷款、信用卡还本付息、降息减费的优惠政策

(1) 本行针对疫情出台的具体优惠政策：

将对受疫情影响的相关个人根据具体情况提供合理延后还款期，减免费用利息等方案。信用卡延期还款至客户最新一期账单到期还款日后的 30 天。

(2) 优惠政策执行期限：2020 年 1 月至疫情结束。

(3) 优惠政策适用范围：参加新冠肺炎疫情防控工作的人员，如医护人员、政府工作人员等；因感染新冠肺炎住院治疗或隔离（指医学隔离）的人员；因新冠肺炎疫情防控工作需要隔离观察人员；受疫情影响暂时失去收入来源的个人。

(4) 申请操作流程：客户可通过拨打本行 95561 客服电话反馈申请。

(5) 客户需准备资料：受疫情影响的不同客群可证明自己受疫情影响的材料及本人对所提交证明的真实性承诺书。

四、暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠金融政策

(1) 本行针对该项业务所出台的具体优惠政策

可为客户办理贷款期限延长、调整贷款利率、延长还款宽限期、调整还款日、调整还款周期等变更操作，降低客户还款压力、方便客户防疫期间还款。相关逾期贷款可以不作逾期记录报送，已经报送的可予以调整。经本行核实或客户提供相关证明后确受疫情影响的客户，可给予其最长不超过 30 天且不超过当月月底的还款宽限期，宽限期内不收罚息。

(2) 本项优惠政策执行期限：2020 年 1 月至疫情结束。

(3) 本项优惠政策适用范围：

对于受疫情影响暂时无法还款或失去收入来源的客户。

(4) 该项优惠政策申请操作流程或所需环节：

对受疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业，可依调整后的还款安排，报送信用记录（按照总行制度要求，逾期信用记录报送规则为未按约定日还款后 T+1 日进行报送。）

(5) 客户需准备的资料或需配合所做工作：

客户可拨打本行 95561 客服电话咨询。

五、其他疫情防控优惠金融政策

(1) 本行针对该项业务所出台的具体优惠政策

对疫情防控重点行业、重点客户供应链金融业务产生的银行承兑汇票手续费、开证费、承兑费、保理手续费等相关费用，根据疫情防控实际需求和总行计划财务部下发的收费减免权限内合理安排给予减免优惠。

(2) 本项优惠政策执行期限：截至到 2020 年 2 月至一季度末。

(3) 本项优惠政策适用范围：全国范围内二级甲等及以上医院及医疗科研单位；大中型药品及医用物资生产加工型企业；全国性医药流通企业（行业排名前三十位）和区域性龙头医药流通企业（省内排名前三位）；全国性商超连锁企业（行业排名前十位）和区域性商超连锁企业（省内排名前三位）；参与疫情防控相关公共卫生基础设施建设的相关施工企业；大型粮油、食品、乳制品等生活物资生产加工企业；大型卫生、清洁、消毒等日用化工生产加工企业；供应链金融业务项下，包含上述客户作为核心企业的上下游供应链成员企业。

浦发银行济南分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

对疫情影响的小微企业提供授信、展期、续贷、降息减费等优惠政策

1、具体优惠政策

建立应急周转资金贷款业务快速审批通道。对于符合规定的行业、用途、期限等条件的业务，纳入快速通道，审批放款遵循特事特办、急事急办的原则，确保业务高效落地。

2、优惠政策执行期限

自2月1日起3个月内执行。根据疫情防控需延长的，将另行通知。

3、优惠政策适用范围

(1) 适用行业：因疫情而受影响的有关医院、医疗科研单位及相关企业卫生防疫、医药用品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关、技术改造等领域；在疫情防控期间，纳入人民银行会同发展改革委、工业和信息化部名单制管理的生产、运输和销售应对疫情使用的医用防护服、医用口罩、医用护目镜、新型冠状病毒检测试剂盒、负压救护车、消毒机、84消毒液、红外测温仪和相关药品等重要医用物资，以及重要生活物资的骨干企业。

(2) 资金用途：用于短期生产经营所需的流动资金周转，不得用于国家禁止生产、经营的领域和用途。

4、优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

(1) 授信申请环节

由小微客户向经办客户经理提交授信申请及授信资料，客户经理进行授信调查，符合条件的企业申请提交审批部门，存量业务调查时间控制在4天内。

(2) 审批环节

相关业务若无需提交贷审会审议，对已有存量授信客户，新申请授信24小时内完成批复；对全新客户业务申请，72小时内完成批复。若相关业务需提交贷审会审议，应提高审批效率，一事一议，特事特办。

(3) 放款环节

审批通过，提交用款申请客户，在落实放款前提条件后，应于当天完成放款。

5、客户需要准备的资料或需配合所做的工作

授信业务及单笔业务资料请咨询经办客户经理按照不同授信产品要求提供。对综合授信即将到期，短小时内难以采集全相关资料，按正常要求将影响业务办理的，在满足授信审查基本要求的前提下，可以先行申报进入审查审批流程，欠缺的资料后补。

零售业务

受疫情影响个体工商户、小微企业主、消费贷款优惠政策：

1、具体优惠措施

(1) 宽限期内免除逾期罚息。给予受疫情影响的借款人，在实际还款日以后的一段规定期间内，对逾期还款额可不计收罚息、不上报征信逾期。

(2) 疫情期间即将到期的个人经营性贷款可展期、续贷，疫情期间已逾期贷款符合条件可借新还旧。

(3) 各类个人消费贷款，依据实际情况可变更还款方式，缓解当前疫情期间的还款压力。

2、优惠政策执行期限

疫情期间指自 2020 年 1 月 23 日（含）起至疫情结束；免除逾期罚息宽限期，截止日期统一为 2020 年 3 月 31 日，后视疫情控制情况另行决定。

3、优惠政策适用范围：存量个人经营性贷款，符合下列四类情形。

(1) 因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员；

(2) 疫情防控需要隔离观察人员；

(3) 参加疫情防控工作人员；

(4) 我行认定因疫情影响无法经营暂时无力还款的人员。

4、优惠政策操作流程

(1) 免罚息宽限期：联系原银行业务经办人，提出申请并提供相关证明材料；业务经办人收集材料并核实申请人提供的证明材料的真实有效性，报济南分行零售信贷部审核，审核通过后上报总行设定免罚息宽限期，总行通过后反馈申请人；对于明显非疫情造成的还款困难，不给予宽限期等优惠政策。

(2) 个人经营性贷款展期、续贷、借新还旧：联系原银行业务经办人，提出申请并提供相关证明材料；业务经办人收集材料，并进行必要的调查核实，符合条件的组织授信材料，报济南分行零售信贷部审批；审批通过后通知申请人，落实放款条件，签署相关法律文书如借款合同等，进行账务处理。

(3) 个人消费类贷款变更还款方式：联系原银行业务经办人，提出申请并提供相关证明材料；业务经办人收集材料，并进行必要的调查核实，符合条件的组织授信材料，报济南分行零售信贷部审批；审批通过后通知申请人，落实放款条件，签署相关法律文书如借款合同等，进行账务处理。

5、客户需准备材料

(1) 因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员：提供医院开具的住院证明、医院出具的诊断书、检验单、病历等（提供一项或多项均可）；

(2) 疫情防控需要隔离观察人员：由所在社区、街道、居委会、村委会、物业公司等提供的隔离留观的证明（提供一项或多

项均可)；

(3) 参加疫情防控工作人员：由防控人员所在单位提供证明；

(4) 认定因疫情影响无法按时还款的其他人员：根据实际情况提供相应证明材料或说明。

信用卡业务

对受疫情影响的信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策：

1、信用卡还本付息延期优惠政策。

(1) 具体优惠政策。

自 2020 年 2 月 1 日起至国家确定的疫情结束之日止，对参加抗击疫情的医护人员、政府工作人员、新冠肺炎确诊患者及受疫情影响暂时失去收入来源的信用卡客户，合理延后还款期限，免收客户逾期还款违约金。后续我行将根据监管要求调整政策的适用范围

(2) 优惠政策执行期限。

自 2020 年 2 月 1 日起至国家确定的疫情结束之日止。

(3) 优惠政策适用范围。

对参加抗击疫情的医护人员、政府工作人员、新冠肺炎确诊患者及受疫情影响暂时失去收入来源的信用卡客户。

(4) 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户可拨打信用卡中心客服热线 4008208788 或至网点申请，

延期还款处理完成之后客户会收到信用卡中心的短信通知。

(5) 客户需准备的资料或需配合所做工作；

客户反馈因疫情需延期还款的具体原因（包括且不限于参与防控、家人感染、因病隔离、失去收入来源等），并承诺“所反馈申请延期还款的情况属实”。

2、信用卡降息减费优惠政策。

(1) 具体优惠政策。

对参加抗击疫情的医护人员、政府工作人员、新冠肺炎确诊患者三类客户，免除信用卡当年年费、卡片工本费、补换卡费、挂失费。自 2020 年 2 月 1 日起至国家确定的疫情结束之日止，豁免上述三类客户的预借现金手续费、逾期还款违约金、现金分期转账手续费。

(2) 优惠政策执行期限。

免除信用卡当年年费、卡片工本费、补换卡费、挂失费的执行期限为自 2020 年 2 月 1 日起至国家确定的疫情结束之日止；豁免预借现金手续费、逾期还款违约金、现金分期转账手续费的执行期限为自 2020 年 2 月 1 日起至国家确定的疫情结束之日止；豁免预借现金手续费、逾期还款违约金、现金分期转账手续费的执行期限为自 2020 年 2 月 1 日起至国家确定的疫情结束之日止。

(3) 优惠政策适用范围。

参加抗击疫情的医护人员、政府工作人员、新冠肺炎确诊患

者三类客户。

(4) 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式。

客户可拨打信用卡中心客服热线 4008208788 申请

(5) 客户需准备的资料或需配合所做工作；

对于符合减免费用相关规定的，无需客户提供相关证明材料。

暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策。

(1) 信用卡业务具体优惠政策。

针对《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》(银发〔2020〕29号)中提及的四类客户(具体类别详见第3项)，提供一期账单的延期还款、停催策略以及修改因疫情导致的征信逾期记录。在2020年2月25日前，客户进线描述相关情况并且逾期日期在1月3日(含)后的，才可以享有优惠政策；在2020年2月25日后，客户进线描述相关情况并且逾期日期在1月23日(含)后的，才可以享有优惠政策，涉及修改征信的还需提供相关凭证。

(2) 优惠政策执行期限。

2020年1月27日起至各地宣布结束省级一级响应时间为准。

(3) 优惠政策适用范围。

中国人民银行《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒

感染肺炎疫情的通知》(银发〔2020〕29号)中提及的四类客户是指:

对于参加新冠肺炎疫情防控的工作人员:如医护人员、政府工作人员等及其配偶;

对于因感染新冠肺炎住院治疗或疑似隔离的人员及其配偶;

因疫情防控需要隔离观察但未住院的隔离人员;

对于受疫情影响暂时失去收入来源的客户。

(4) 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式。

客户可通过微信公众号或浦大喜奔 APP 获知我行的“延期还款”服务,也可通过客服热线了解“延期还款”服务具体办理流程。

(5) 客户需准备的资料或需配合所做工作;

客户需提供《受疫情影响情况证明》以及《本人书面承诺说明》,承诺本人所述情况属实。其中,《本人书面承诺说明》需包含注明卡号、目前情况、需要委托银行办理的业务、承诺以上情况及所提供的证明材料属实、签名以及联系方式等信息;《受疫情影响情况证明》需根据不同的受疫情况提供不同的凭证,比如对于参加新冠肺炎疫情防控的工作人员:如医护人员、政府工作人员等及其配偶,应提供所在工作单位出具的参加疫情防控工作证明、医疗部门或疾控中心工作证明、参加疫情防控的调令、通知或工作记录等材料。

华夏银行济南分行疫情防控期间 金融支持政策操作指引

一、受疫情影响的小微企业提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 提供“复工贷”、“放心贷”等授信支持。
2. 提供展期、续贷产品。
3. 可办理贷款本息延期：可通过调整贷款期限或结息周期的方式办理延期。
4. 降息减费：下调贷款利率；免收罚息和复利。
5. 暂不纳入征信记录或下调风险评级。

（二）优惠政策执行期限

至2020年6月30日。

（三）优惠政策适用范围

1. “复工贷”、“放心贷”等授信支持：适用于①医药、医疗器械、医疗机构、公共卫生基础设施建设、科研公关单位，以及防控疫情有关的其他行业企业。②前期经营正产、受疫情影响遇到暂时困难、复工需补充流动资金的小微企业。
2. 展期、续贷产品：适用于已在华夏银行办理贷款业务，受

疫情影响无法正常复工、复产，经营或资金出现暂时性困难贷款到期无法正常还款的小微企业。

3. 办理贷款本息延期：适用于受疫情影响贷款到期还款困难的小微企业客户。

4. 下调贷款利率，免收罚息和复利：适用于受疫情影响贷款产生逾欠的或受疫情影响还本还息有困难的小微企业客户。

5. 暂不纳入征信记录或下调风险评级：适用于受疫情影响贷款产生逾欠的或受疫情影响还本还息有困难的小微企业客户。

（四）优惠政策申请操作流程及所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. “复工贷”、“放心贷”等授信支持：客户通过华夏银行就近机构网点或本操作指引提供的机构联系人向华夏银行提出贷款申请→经办机构受理→符合条件的的提交至分行（或二级分行）审批部门审批（已开辟绿色审批通道，原则上2个工作日出具审批结果）→经办机构反馈客户。

2. 展期、续贷产品：客户向在华夏银行办理贷款的机构提交展期/续贷申请→主办经办机构受理→符合条件的的提交至分行（或二级分行）审批部门审批（已开辟绿色审批通道，原则上2个工作日出具审批结果）→经办机构反馈客户，签署展期协议/续贷合同等。

3. 办理贷款本息延期：客户向所在华夏银行办理贷款的机构

提交申请→经办机构报分行审批→经办机构与客户签署相关合同办理延期调整。

4. 下调贷款利率；免收罚息和复利：客户向在华夏银行办理贷款的机构提交申请→经办机构报分行审批→与客户签署贷款利率调整协议/分行进行罚息复利减免调整。

5. 暂不纳入征信记录或下调风险评级：客户向在华夏银行办理贷款的机构提交申请→经办机构报分行审核→分行报总行统一调整。

（六）客户需准备的资料或需配合所做的工作

1. “复工贷”、“放心贷”等授信支持：①法人小微企业：法人营业执照、公司章程、法定代表人/实际控制人有效身份证件、近两个年度及近期财务报表/近6个月主要经营流水。②小企业主：申请人与配偶有效身份证明材料、申请人婚姻状况证明文件或声明、实际用款企业营业执照、实际用款企业近两个年度及近期财务报表/近6个月主要经营流水等。③个体工商户：申请人与配偶有效身份证明材料、申请人婚姻状况证明文件或声明、个体工商户营业执照。

2. 展期、续贷产品：客户与我行签署展期协议/续贷合同等。

3. 办理贷款本息延期：客户与我行签署借款合同补充协议。

4. 下调贷款利率，免收罚息和复利：客户与我行签署贷款利率调整协议。

5. 暂不纳入征信记录或下调风险评级：无。

二、受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

同一。

三、受疫情影响的中型企业提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 可办理贷款利息延期：可通过调整结息周期的方式办理延期，延期期限视受疫情影响程度确定。

2. 减免罚息。

3. 提供展期、续贷产品。

4. 暂不纳入征信记录或下调风险评级。

（二）优惠政策执行期限

1. 办理贷款利息延期：疫情防控期间。

2. 减免罚息：疫情防控期间。

3. 提供展期、续贷产品：至2020年6月30日。

4. 暂不纳入征信记录或下调风险评级：疫情防控期间。

（三）优惠政策适用范围

1. 办理贷款利息延期：受疫情影响，无法正常复工、复产，经营或资金出现暂时性困难，或疫情原因出现影响还款的其他情况，导致无法按时偿付利息，向我行提出延期付息的企业。

2. 减免罚息:1月24日至2月9日到期的公司类信贷业务(包括对法人企业的各项贷款、承兑汇票业务、国内信用证业务)顺延至2月10日还款,期间不计罚息。

3. 提供展期、续贷产品:针对已在华夏银行办理贷款业务,受疫情影响无法正常复工、复产,经营或资金出现暂时性困难,无法按期偿还贷款的客户。

4. 暂不纳入征信记录或下调风险评级:①春节期间到期的公司类信贷业务,按照节假日顺延的规则确定还款日期,不出现违约信息,不将违约信息上报征信。②经确认受疫情影响,企业暂时出现资金周转困难,在疫情期间已发生逾欠的贷款,对企业产生的该类不良征信信息进行调整。③经确认受疫情影响,企业暂时出现资金周转困难,尚未发生逾欠的贷款,但预计疫情期间将产生逾欠的贷款,对企业该类贷款按不报送征信处理。

(四) 优惠政策申请操作流程及所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 办理贷款利息延期:客户向所在华夏银行办理贷款的机构提交申请→经办机构报分行审批→经办机构与客户签署相关合同办理延期调整。

2. 减免罚息:客户向在华夏银行办理贷款的机构提交申请→经办机构报分行审核→分行统一调整。

3. 提供展期、续贷产品:客户向在华夏银行办理贷款的机构

提交申请→经办机构受理→符合条件的的提交至审批部门审批（已开辟绿色审批通道，原则上2个工作日出具审批结果）→授信批复后经办机构反馈客户，办理相关手续。

4. 暂不纳入征信记录或下调风险评级：客户向在华夏银行办理贷款的机构提交申请→经办机构报分行审核→分行报总行统一调整。

（五）客户需准备的资料或需配合所做的工作

1. 办理贷款利息延期：客户与我行签署借款合同补充协议。

2. 减免罚息：无。

3. 提供展期、续贷产品：客户与我行签署贷款及担保延期的书面补充协等。

4. 暂不纳入征信记录或下调风险评级：无。

四、受疫情影响的个人提供消费贷款还本付息延期、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 贷款利率优惠政策：给予新发放贷款利率优惠。

2. 延后还款期限：对受疫情影响的个贷客户的逾期不催收、不征收罚息、不上报征信，可申请办理贷款延期。

（二）优惠政策执行期限

1. 贷款利率优惠政策：至2020年6月30日。

2. 延后还款期限：至2020年3月31日。

（三）优惠政策适用范围

1. 贷款利率优惠政策：适用于参加疫情防控救援的一线人员。
2. 延后还款期限：适用于参加疫情防控救援的医护人员、部队官兵、政府工作人员，受到隔离影响的病人及家庭、受疫情影响暂时失去收入来源的人员等个贷客户。

（四）优惠政策申请操作流程及所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 贷款利率优惠政策：符合优惠政策的客户向华夏银行经办机构提出申请→分行两个工作日内完成贷款审批（已开辟绿色信贷通道，并为客户提供优惠的信贷利率）→主办经营单位向客户反馈审批结果

2. 延后还款期限：客户向在华夏银行办理贷款的机构提交申请→经办机构报分行审核→分行报总行统一调整。

（五）客户需准备的资料或需配合所做的工作

1. 贷款利率优惠政策：申请人及配偶有效身份证件，户口簿，婚姻状况证明，收入证明，贷款用途证明，参加疫情防控工作的证明。

2. 延后还款期限：① 个体经营者提供的市场监管机构出具的停业证明等材料。② 受感染或疑似隔离人员提供的医院出具的确诊单、病历本等材料。③ 参与疫情支援的医护人员、部队官兵、政府工作人员提供工作证明等其他证明材料。

五、受疫情影响的个人提供信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 对部分受到疫情影响需延期还款客户，原则上给予客户一个月的延期还款期限，在此期间产生的逾期不视为违约。

2. 对部分受疫情影响客户制定了专属的延期还款方案，通过短信或外呼方式对客户进行提示，告知其优惠政策和还款方案，在此期间产生的信用卡违约金等相关费用可予以免除。

3. 对部分受到疫情影响持卡客户，存在信用卡优惠透支利率需求的，可拨打我行信用卡客服热线，给予适当信用卡优惠透支利率。

4. 对部分受到疫情影响持卡客户，有账单分期和易达金分期需求的，给予适当的优惠分期费率。

5. 通过我行自助渠道签约指定期数自动分期业务，最高可减免3期分期手续费，并最高获得50000积分奖励；通过微信和支付宝申请账单分期，选择指定期数更享首期0元手续费。

6. 针对通过我行自助渠道办理易达金放款的客户可享受8折的费率优惠，使用交易自动分期的易达金卡客户可享受12期减2期手续费，24和36期减4期手续费的活动。

7. 湖北地区减免全部实收取现手续费，减免方式为交易时间的次月底前批量返还至对应的取现账户中。

（二）优惠政策执行期限

1. 一个月的延期还款期限不视为违约：需根据客户提供证明材料具体期限进行判断。

2. 免信用卡违约金等相关费用：需根据客户提供证明材料具体期限进行判断。

3. 信用卡优惠透支利率：自 2020 年 2 月 18 日起至 2020 年 6 月 30 日。

4. 优惠分期费率：国家确定的疫情结束之日。

5. 通过我行自助渠道办理账单和灵活分期，满足条件即可享受积分加豪礼的双重优惠；签约指定期数自动分期业务，最高可减免 3 期分期手续费，并最高获得 50000 积分奖励；通过微信和支付宝申请账单分期，选择指定期数更享首期 0 元手续费：自助渠道办理账单和灵活分期活动优惠政策执行期限：截止 2020 年 4 月 30 日；自动分期减免手续费活动优惠政策执行期限截止 2020 年 6 月 30 日。

6. 针对通过我行自助渠道办理易达金放款的客户可享受 8 折的费率优惠，使用交易自动分期的易达金卡客户可享受 12 期减 2 期手续费，24 和 36 期减 4 期手续费的活动：2020 年 2 月 25 日-2020 年 4 月 30 日。

7. 湖北地区减免全部实收取现手续费：自 2020 年 2 月 1 日起至国家确定的疫情结束之日止。

（三）优惠政策适用范围

1. 一个月的延期还款期限不视为违约：因感染新型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、受疫情影响暂时失去收入的人员。

2. 免信用卡违约金等相关费用：因感染新型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、受疫情影响暂时失去收入的人员。

3. 信用卡优惠透支利率：参加本地疫情救援的医护人员、政府工作人员等持卡客户。

4. 优惠分期费率：参加本地疫情救援的医护人员、政府工作人员等持卡客户。

5. 通过我行自助渠道办理账单和灵活分期，满足条件即可享受积分加豪礼的双重优惠；签约指定期数自动分期业务，最高可减免 3 期分期手续费，并最高获得 50000 积分奖励；通过微信和支付宝申请账单分期，选择指定期数更享首期 0 元手续费：自助渠道办理账单和灵活分期，签约指定期数自动分期业务客户；通过微信和支付宝申请账单分期，选择指定期数客户。

6. 针对通过我行自助渠道办理易达金放款的客户可享受 8 折的费率优惠，使用交易自动分期的易达金卡客户可享受 12 期减 2 期手续费，24 和 36 期减 4 期手续费的活动：通过我行自助渠道办理易达金放款的客户。

7. 湖北地区减免全部实收取现手续费：自 2020 年 2 月 1 日起至国家确定的疫情结束之日止，我行信用卡在湖北地区通过我行或他行 ATM、我行网点柜台办理信用卡预借现金业务的客户。

（四）优惠政策申请操作流程及所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 一个月的延期还款期限不视为违约。
2. 免信用卡违约金等相关费用。
3. 信用卡优惠透支利率。
4. 优惠分期费率。
5. 通过自助渠道办理账单和灵活分期，满足条件即可享受优惠。
6. 通过自助渠道办理可享受优惠。
7. 湖北地区减免全部实收取现手续费。

六、暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策

同一、二、三中相关内容。

招商银行济南分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对于受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息减免的优惠政策

（一）优惠政策

1. 贷款延期政策

按照五部委发布的《关于对中小微企业贷款实施临时性延期还本付息的通知》要求，梳理现有贷款管理政策，细化延期还本付息应对措施，在通知要求基础上，制定了更改还款日、变更还款方式、贷款冻结等多项延期还款方式，内容更加细致，操作更加便捷。

1) 本息延期 30 天归还

推出变更扣款日的方式为受疫情影响的客户缓解短期还款压力。该政策仅适用于额度状态为正常、暂停、失效的授信额度或单笔贷款。对于确因疫情影响，我行须通过合理手段检验客户意思表示的真实性，客户必须本人通过招贷 APP、95555 电话申请后转介、邮件等方式修改扣款日且扣款日不得为 29/30/31 日。

除此之外，在业务办理前我行会主动告知客户，“扣款日修改”方式会将延期还款期间的本息在下一期扣款日累计扣除，导致下一期扣款日扣款金额高于正常月供扣款金额，并会提醒客户注意

查看我行还款信息。

2) 变更还款方式

对于 1 中提出的方法无法缓解客户还款压力的，我行还推出变更还款方式来降低月供还款压力，客户可以申请“宽限期还款法”，指在约定时间内（最长三个月），借款人只还利息、不还本金的还款方式。该优惠政策宽限期最长不超过 3 个月且不超过原贷款期限，仅适用于原贷款还款方式为等额本息或等额本金的还款方式。

变更还款方式需要客户提出申请，我行通过贷后变更操作，对客户后续每月还款金额进行试算，明确告知客户每月均需归还本息，在与客户试算并确认后续还款金额、还款计划的情况下通过系统进行操作。

3) 贷款冻结

对于无法通过 1、2 方式减轻还款压力的客户，并且能够提供相应证明材料的，我行可采用贷款冻结的方式为客户服务。

贷款冻结期限最长不超过 90 天，原则上不超过半年。我行原则上要求客户现场签署贷款冻结审相关申请及审批材料，如若客户无法面签，我行会通过合理的手段核验客户真实提出申请的意思表示后，对其贷款进行冻结延期贷款。

4) 存量续贷

对于客户存量贷款即将到期，有续贷意愿且满足我行续贷条件的

客户，我行提供自动转贷、展期、借新还旧等续贷方式。

原则上客户须通过现场面签的方式向分行提出申请，因疫情影响，我行参照客户当前征信记录、经营状况、交易流水等进行判断。

其中，展期期限不得超过原贷款期限。

2. 罚复息减免政策

对于确因疫情影响，未及时还款产生罚复息的客户，客户在提供受疫情影响的相关证明材料，包括但不限于确诊证明、隔离通知、停工停产通知等，我行酌情减免客户的罚复息。

（二）执行期限：从2020年1月24日起至国家宣布疫情结束。

（三）适用范围：受疫情影响比较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，或者有发展前景但受疫情影响暂遇还款困难的小微客户或企业。

（四）操作流程、审批时限：需客户携带相关证明材料前往贷后服务中心办理，无特殊情况，当日办结。

（五）客户需准备资料：身份证件、受疫情影响的相关证明材料，包括但不限于确诊证明、隔离通知、停工停产通知等。

（六）其他需要说明的事项。

1、建立小微贷款审批绿色通道。疫情期间，总行全面提升小微贷款服务效率，确保资料齐全情况下T+2日完成业务审批。

2、全面下调小微贷款定价。在前期优惠贷款的基础上继续下

调小微贷款定价，疫情期间将小微贷款最低定价下调至 4.35%。

3、提升信用贷款占比。总行推出“战疫情、助小微”专项活动，为减少客户接触，推出小微客户专属招贷 App，上线小微客户专属“小微闪电贷”，客户无需提供任何纸质资料，在线申请，60S 完成业务审批，金额最高 50 万元，利率最低可执行 4.608%。

二、对于受疫情影响的中小微企业提供授信、展期、续贷、降息减免的优惠政策

（一）具体优惠政策

目前我行可对符合政策优惠条件、暂时遇到流动性困难的中小微企业贷款提供展期、续贷、延期付息、减免罚复息等多项优惠政策，具体政策内容需根据贷款品种和企业情况进行具体判断，需要由客户经理和有权审批人进行“一户一议”，企业可联系我行经办客户经理。

（二）执行期限：所有优惠政策有效期最长至 2020 年 6 月 30 日。

（三）适用范围：受疫情影响较大的批发零售、餐饮旅游、文化娱乐、交通运输、物流或者申请企业上下游主要客户属上述行业，且 2020 年 1 月 25 日前，申请企业征信记录良好，无不良、逾期、欠息、逃废债、涉及重大诉讼，疫情期间经营困难的中小微企业。

（四）操作流程、审批时限：需依次通过经办机构客户经理、

团队负责人（支行行长）、（二级分行的申请需要分管风险行长审批）、分行风险管理部总经理审批，审批时效为5个工作日。

（五）客户需准备资料：向经办机构提交延期还本付息书面申请。

三、对于受疫情影响的个人消费贷款、信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策

（一）个人消费贷款

1、优惠政策。我行对于受疫情影响的个人消费贷款的优惠政策和个体工商户、小微企业主保持一致。

2、执行期限：从2020年1月24日起至国家宣布疫情结束。

3、适用范围：受疫情影响比较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，或者有发展前景但受疫情影响暂遇还款困难的小微客户或企业。

4、操作流程、审批时限：需客户携带相关证明材料前往贷后服务中心办理，无特殊情况，当日办结。

5、客户需准备资料：身份证件、受疫情影响的相关证明材料，包括但不限于确诊证明、隔离通知、停工停产通知等。

（二）信用卡业务

总行信用卡中心针对因感染新型冠状病毒肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员和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员会根据客户反馈的实际

情况和需求给予差异化的合理延后还款期限以及费用减免。

持卡人可根据自身实际情况准备相应说明材料，包括但不限于医疗诊断证明、相关治疗检验报告、疫情隔离说明、特殊岗位工作证明等；对于上述受疫情影响的客户，若暂无法取得相应说明材料，我行也会与客户电话沟通给予指引与帮助。

四. 暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策

（一）优惠政策

目前招商银行济南分行出台了征信保护优惠政策，下调风险评级的相关优惠政策尚未出台。

为落实监管关于疫情期间金融服务的相关要求，在疫情期间，对于感染新型肺炎的相关客户，我行在在征信方面，实行从2020年1月24日起至疫情结束，相关客户均享有30天的征信保护期。不仅如此，如若因疫情影响未及时还款的零售信贷客户也可于正常还款后申请调整逾期征信记录。

（二）执行期限：2020年1月24日至疫情结束

（三）适用范围：所有零售信贷客户。

（四）操作流程、审批时限：无需申请或审批，自动保护。

（五）客户需准备资料：无需提供任何资料，系统自动提供征信保护。

中信银行济南分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

第一部分：中型客户优惠政策

一、优惠政策

（一）重点客户授信支持政策

对符合条件的优质客户给予客户评级两倍的审批权限。

（二）阶段性续贷政策

在本金不增加、担保条件不弱化的前提下，可通过变更还款计划、展期、借新还旧等方式支持企业资金需求。

（三）降息减费优惠政策

1. 免收对公客户人民币存取款、本行转账及通过人民银行二代支付清算系统发起的转账汇款手续费。

2. 免收对公账户服务手续费，包括对公账户开户费、对公印鉴挂失、电子对账服务、单位结算卡等。

3. 免收对公现钞服务手续费，包括对公零钞清点费、大额取现费、上门收款等。

二、优惠政策执行期限

（一）重点客户授信支持政策执行期限至疫情结束之日延后三个月止。

（二）阶段性续贷政策期限不超过3个月。

(三) 降息减费优惠政策执行期限至疫情结束。

三、优惠政策适用范围

(一) 重点客户授信支持政策适用范围

(1) 人行、工信部、发改委发布的或省级政府部门发布的疫情防控重点企业名单中的企业；

(2) 政府规定的收治发热病人或新冠肺炎确诊、疑似患者的医疗卫生机构；

(3) 承担医院以及政府规定的集中隔离观察点的统筹规划、设计或建筑安装任务的企业；

(4) 主营业务为医药、医用设备器材、医用专门车辆、防护物资等疫情防控领域直接产品生产或流通的企业；

(5) 向社会公众直接提供水电气暖等基础公共服务的企业 和食品等生活必需品的生产及流通企业；

(6) 长期发展趋势看好，但受疫情影响出现暂时性困难，且在所处行业中排名靠前，具备突出竞争力和品牌影响力的标杆 性企业；

(7) 无重大违法、诉讼或不良信用记录，不存在重大环境 违法、安全事故，既往与我行合作无重大风险预警。

须符合以上第 1 至第 6 项基本标准之一且同时满足第 7 项标准。

(二) 阶段性续贷政策适用范围

(1) 截至 2019 年 12 月 31 日风险分类为正常类；

(2) 2020年4月底前有本金到期或分期还款计划;

(3) 受疫情影响无法按期足额还款。

需同时符合以上条件。

四、优惠政策申请流程、环节、审批时限及向客户反馈方式

(1) 减费政策自动执行减免政策，无需审批手续。

(2) 存量客户不能按期正常还款的，可差异化选择续贷方式。

(3) 新增授信客户，客户可联系网点客户经理，办理企业开户相关事宜，双方协商授信方案及其他金融服务。

五、客户所需准备的资料

存量客户续贷业务，原则上客户仅需要提供放款相关资料。

新增授信客户，我行客户经理将上门提供一对一服务，客户需要提供：授信企业自身基础资料及担保方（如有）基础资料，客户征信记录，受疫情影响相关情况说明及其证明资料等。

第二部分：小微企业优惠政策

一、授信优惠政策

(一) 存量客户优惠政策

1. 对于2020年1月25日-6月底前到期，或有分期还款计划的正常类客户，如受疫情影响短期无法正常经营的，我行可根据客户的申请并结合实际情况办理展期、借新还旧、无还本续贷及变更还款计划，最长可延至2020年6月30日；

2. 对于 2020 年 1 月 25 日至 6 月 30 日需支付的贷款利息，根据企业延期付息申请，结合其受疫情影响的实际情况，可给予企业一定期限的延期付息安排，贷款付息日期最长可延至 2020 年 6 月 30 日，免收罚息。

（二）新客户优惠政策

推荐小微企业开展非接触业务，足不出户即可满足交易结算及融资需求：

1. 小微企业房抵贷

额度最高 1000 万；期限最长 20 年；住宅、商用房均可抵押；工厂化审批，手续简便；给予特殊优惠价格、抵押登记费及评估费银行承担；多种还款方式，可随时用钱随时借。

疫情期间特殊优惠：各网点专人服务、专人跟进、绿色审批通道、限时办结放款、贷款利率在现行基础上下调 0.5 个百分点、可办理无还本续贷

2. 小微企业“票据贷”

额度最高 1000 万；质押率最高 100%；全线上自助操作；支持各银行、财务公司银票及千余家企业商票；价格低，随借随还；到期一次性还本付息。

疫情期间特殊优惠：各网点专人服务、专人跟进、银票 e 贷价格整体下调 0.1 个百分点、疫情期间新增多家企业商票及财务公司银票准入名录。

3. 物流 e 贷车险分期

额度最高 1000 万；期限最长 10 个月；线上自助办理省时省力；系统无感审批简单方便；按月等额本金还款，可随借随还；全国均可办理不限地域。

（三）其他优惠政策

1. 免收对公客户人民币存取款、本行转账及通过人民银行二代支付清算系统发起的转账汇款手续费。

2. 免收对公账户服务手续费，包括对公账户开户费、对公印鉴挂失、电子对账服务、单位结算卡等。

3. 免收对公现钞服务手续费，包括对公零钞清点费、大额取现费、上门收款等。

4. 利率优惠政策：疫情期间，对普惠型小微企业新发放贷款利率在现行基础上下降 0.5 个百分点。该政策执行至疫情结束。

5. 减免费用政策：小微企业办理贷款，房屋抵押抵押登记费及房地产类押品评估费均由银行承担。

二、优惠政策执行期限

阶段性续贷本息最长可延展到 2020 年 6 月 30 日。

三、优惠政策适用范围

存量客户续贷政策为符合以下条件的普惠型小微企业：

（1）截至 2019 年 12 月 31 日风险分类为正常类；

（2）2020 年 1 月 25 日至 6 月底前有本金到期或分期还款计

划或需支付贷款利息；

(3) 受疫情影响无法按期足额还本付息；

(4) 无还本续贷方式适用于标准房抵贷客户贷款到期前一个月发起的续作申请；

(5) 调整还款计划适用于贷款期限1年以上存在分期还款计划的，需在最近一次还款期之前发起申请。

四、优惠政策申请操作流程

(一) 存量客户办理流程

1. 联系主办客户经理：对于存量普惠小微企业客户不能按期正常还款的，可结合到期业务类型，差异化选择续贷方式；

2. 授信资料提报：我行客户经理上门获取申请资料。

3. 续贷业务审查审批：对于资料齐备的业务，原则上5个工作日内完成审查审批（无还本续贷原则上2个工作日审批完毕）。

4. 批复反馈客户：客户经理第一时间电话通知客户。

(二) 新增客户办理流程：

1) 联系网点客户经理；2) 提供授信资料，包括企业基础资料及房产资料；3) 银行审批；4) 企业开户（新客户需要）；5) 签订合同；6) 办理抵押等手续；7) 贷款发放。

六、客户需要准备的资料

1. 营业执照副本复印件、机构信用代码证复印件、公司章程复印件、法定代表人身份证复印件；2. 实际控制人及其配偶身份

证、户口本复印件；3. 实际控制人婚姻状况证明，如结婚证复印件；4. 近6个月银行流水；5. 企业财务报表；6. 纳税申报表；7. 征信授权书；8. 体现企业用工人数的社保缴纳凭证；9. 根据担保方式提供相应的材料，例如，房抵贷业务需提供房产证/不动产证复印件（含证号、附注、平面图等页）及抵押物预评估报告等；10. 根据授信产品种类及审查审批需求，视情况提供其他相关材料。

第三部分：个体工商户等优惠政策

一、具体优惠政策

（一）授信政策优惠方面

1. 全力支持涉疫、抗疫及受疫情影响较大的行业中的个体工商户、小微企业主的经营性贷款。对于符合条件的我行存量客户，可提供信用贷额度支持。

2. 对受疫情影响的个体工商户、小微企业主可通过无还本续贷、中长期贷款安排、自由还款法等功能，切实减轻借款人资金周转压力。

3. 支持受疫情影响的个体工商户、小微企业主的经营生产，对于疫情期间申请不动产抵押经营贷款的客户，给予50bp的利率优惠。

4. 开通疫情期间个体工商户、小微企业主信贷业务“绿色通道”

道”，简化贷款手续，实行快速审批快速放款。

（二）宽限期具体政策

1. 设置 1 至 3 个月的宽限期，宽限期内其还款计划、收息不受影响；宽限期内逾期贷款不计罚息。

2. 对于符合设置宽限期标准的客户，取消报送或撤销征信逾期信息。

二、优惠政策执行期限

受疫情影响期限自 2020 年 1 月 23 日起至全国疫情结束

三、优惠政策适用范围

1. 主要适用于支持涉疫、抗疫及受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业中的个体工商户、小微企业主，以及有发展前景但受疫情影响暂遇困难的小微企业主和个体工商户。

2. 个体工商户、小微企业主符合以上相关行业要求，在营业执照有效期内，正在开展业务经营的，均可申请优惠政策。

四、优惠政策申请操作流程、审批时限及向客户反馈方式

（一）授信政策方面

1. 线下不动产抵押业务申请流程

客户准备资料并提交优惠政策贷款申请-----银行通过绿色通道专人审核资料并进行贷前调查-----通过绿色通道快速审查审批-----客户协助办理抵押登记手续-----额度生效贷款支付。

2. 审批时限

线下不动产抵押业务最晚 3 个工作日内审批结束。

3. 客户反馈方式

我行通过一对一电话联络的方式，向客户进行反馈。

（二）宽限期办理流程方面

客户准备证明材料并向原贷款经办机构提出申请，我行将为符合条件的客户批量设置宽限期并按照人民银行要求报送征信调整信息，宽限期结束后客户需在首个还款日将宽限期内所有应还贷款本息一并还清。

六、客户需准备的资料及需配合的工作

（一）申请授信贷款方面

1. 身份证明资料：身份证、户口本、婚姻证明
2. 经营企业资料：营业执照、公司章程（如有）
3. 资信证明资料：银行流水
4. 抵押物资料：房屋产权证
5. 贷款支付资料：购销合同
6. 其他银行所需资料

7. 需客户配合我行提供所需资料、进行贷前调查、办理抵押登记等

（二）申请宽限期需提供材料

客户需提供其因受疫情影响导致企业停工、经营收入下降、

丧失还款来源或无法正常还款的辅助证明材料，如企业流水、用工企业未复工证明等材料。

七、对受疫情影响的个贷客户提供宽限期

1. 受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮及疫情防控相关的卫生防疫、医疗器械等相关行业的个体工商户、小微业主。客户贷款协议当前无逾期或当前有逾期但逾期起始日晚于2020年1月21日（不含）。

2. 对于满足条件的客户设置1至3个月的宽限期，宽限期内其还款计划、收息不受影响；宽限期内逾期还款不计罚息。

第四部分：个人消费贷及信用卡优惠政策

一、个人消费贷优惠政策

（一）宽限期具体政策

1. 对于满足条件的客户设置1至3个月的宽限期，宽限期内其还款计划、收息不受影响；宽限期内逾期贷款不计罚息。

2. 对于符合设置宽限期标准的客户，取消报送或撤销征信逾期信息。

（二）优惠政策执行期限

受疫情影响期限自2020年1月23日起至全国疫情结束

（三）优惠政策适用范围

受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮及疫情防控相关的卫

生防疫、医疗器械等相关行业的个体工商户、小微业主及参加疫情防控的医护人员、政府工作人员等受疫情影响导致还款出现阶段性困难的消费贷款借款人；且客户贷款协议当前无逾期或当前有逾期但逾期起始日晚于2020年1月21日（不含）。

（四）操作流程、审批时限及反馈方式

1. 宽限期办理流程

客户准备证明材料并向原贷款经办机构提出申请，我行将为符合条件的客户批量设置宽限期并按照人民银行要求报送征信调整信息，宽限期结束后客户需在首个还款日将宽限期内所有应还贷款本息一并还清。

2. 办理时限

疫情期间宽限期业务开通绿色通道，符合条件的客户随时申请随时受理。

3. 反馈方式

我行通过一对一电话联络的方式，向客户进行反馈。

（六）客户需准备的资料

客户需提供其因受疫情影响导致收入下降、丧失还款来源或无法正常还款的辅助证明材料，如客户社区查封证明、医院隔离证明、用工企业未复工证明等材料。

二、个人信用卡优惠政策

（一）灵活调整信用卡还款安排

针对部分满足条件的客户，即参加疫情防控的医护人员、武警官兵及政府工作人员，因疫情就医治疗、在医院隔离或在家隔离观察的人员等，设置信用卡还款宽限期，宽限内客户还款免收相应息费，且取消报送或撤销征信逾期信息。

1. 设置信用卡还款宽限期。自 2020 年 1 月 26 日起，对于符合以上条件的客户提出申请后，信用卡中心（以下简称“卡中心”）对客户的信用卡账单设置还款宽限期，在还款宽限期内逾期免收相应息费。

2. 息费减免。对于符合以上条件的客户如因未及时申请信用卡还款宽限期已产生相应息费，客户提出申请减免后，卡中心可为客户减免相应息费。

3. 征信逾期报送调整。对于已申请信用卡宽限期的客户，取消宽限期内的征信逾期报送；对于已产生征信逾期且符合条件的客户，撤销征信逾期报送。

（二）开通第三方代理持卡人查账服务

持卡人为疫情防控人员不便查账，可让第三方致电代为查账，同时对于第三方查账的范围进行限定，并记录第三方的相应身份信息，以确保便利性与风险性的平衡。

（三）持续保障市场活动与权益

针对受疫情防控影响客户权益使用的情况，如用卡权益、积分使用、四大基础保险、推咖活动等，采取主动延期策略，根据

不同的活动类型制定权益延期、积分加回、交易延期等具体措施，三大活动上线时将考虑湖北省疫情的特殊情况，给予特殊的活动区隔。

（四）特事特办调整额度管理业务

为保障特殊时期客户紧急调额需求，卡中心制定应急方案，对于疫情需要的调额个案，除非必要风险条件外，根据客户诉求特殊处理。在春节及延长假期期间，安排人工调额及交易侦测人员正常上班，确保业务正常运营。

（五）审慎开展风险管控业务

在疫情期间，卡中心暂不新增风险管控业务，对于疫区已管控的客户进行复盘，在风险政策允许的基础上，适当放开部分客户的管控，同时成立应急小组，针对申请解除管控的客户，由应急小组进行快速评估，快速处理。

（六）妥善推进催收业务管理

1. 切实加强催收合作机构管理，关注疫情状态，建立疫情监控机制，落实应急预案。

2. 合理开展催收作业，对与疫情相关的客户需求作特殊处理。针对武汉地区逾期客户，在疫情期间以电话提示为主，在电话提示一次后，后端不再安排催收；针对湖北省及其它省区客户，调整催收话术、短信、信函，暂停所有涉及“上门”“法诉”字眼，以提醒为基调；针对参加疫情防控的医护人员及政府工作人员，

疑似发病或确认发病的客户，在了解相关情况后，暂缓催收；针对催收过程中发现因疫情造成的逾期情况，客户需协商还款、息费减免的，给予优先处理。

（七）切实做好客户服务

1. 贯彻落实有温度的服务。为体现对疫情影响地区客户的人文关怀，卡中心已于 1 月 28 日通过“动卡空间”APP、官网、分行等渠道发布疫情地区客户关怀公告。

2. 开通服务绿色通道。在客户服务方面，优先服务湖北地区客户，实现湖北地区客户优先进线，快速响应疫区客户诉求。

第五部分 暂不纳入征信记录的优惠政策

一、中型客户征信政策

为符合条件的客户办理的展期和借新还旧业务，不下调风险分类，不下调信用评级，不报送征信违约。

二、小微企业征信政策

暂不纳入征信记录或下调风险评级：疫情防控期间，中信银行为受到疫情影响的客户评级简化手续，开通绿色通道。可以先通过邮件传送相关材料进行核定，后期补录业务系统。对于受疫情影响临时出现生产经营困难，导致评级下降的客户，经上报总行评估后，可以维持原评级级别不变。

三、个体工商户、小微企业主征信政策

1. 对于符合我行设置宽限期标准的客户，取消报送或撤销征信逾期信息。

2. 原则上客户需提供受疫情影响的辅助证明材料，如客户社区查封证明、医院隔离证明、用工企业未复工证明等材料。由客户主动申请，经营单位经过核实后，填写《疫情防控期间个贷征信撤销申请汇总表》上报分行。分行发文上报总行后，统一报送人行进行征信的调整。

四. 个人消费贷

1. 对于符合我行设置宽限期标准的客户，取消报送或撤销征信逾期信息。

2. 原则上客户需提供受疫情影响的辅助证明材料，如客户社区查封证明、医院隔离证明、用工企业未复工证明等材料。由客户主动申请，经营单位经过核实后，填写《疫情防控期间个贷征信撤销申请汇总表》上报分行。分行发文上报总行后，统一报送人行进行征信的调整。

浙商银行济南分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对受疫情影响的小微企业、个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）免收罚息政策

1. 具体优惠政策：针对所有小微企业客户（不包括之前已出险客户）在宽限期内免收罚息。

2. 优惠政策执行期限：宽限期截至 3 月 20 日，依上级行通知决定是否继续延长。

3. 优惠政策适用范围：所有小微企业客户（不包括之前已出险客户）。

（二）计息方式变更政策

1. 具体优惠政策：疫情期间可进行计息方式变更。对本金未到期，但还息困难的，可视情况通过借据要素变更流程并与借款人、担保人签订补充协议的方式，将付息方式调整为按季或按半年，年内到期的，也可利随本清。

2. 优惠政策执行期限：疫情期间

3. 优惠政策适用范围：本金未到期，但还息困难的

4. 审批时限一般为 1 个工作日。

（三）续授信流程简化政策

1. 具体优惠政策：疫情期间可进行续授信流程简化，对不符合主动续期一年条件且不符合我行还贷通要求，但符合续授信准入条件、仅因疫情影响资金紧张的客户通过借据要素变更流程进行期限延长。

2. 优惠政策执行期限：疫情期间

3. 审批时限一般为 1 个工作日。

（四）展期或借新还旧政策

1、具体优惠政策：对不符合以上条件的客户，可通过展期或借新还旧方式延长期限。

2、优惠政策执行期限：疫情期间

3、优惠政策适用范围：不符合主动续期一年条件、我行还贷通要求、且不符合续授信准入条件的

4. 审批时限一般为 1 个工作日。

二、对受疫情影响的中型企业的优惠政策

（一）设定宽限期

1. 暂将 2020 年 2 月 3 日至 2020 年 3 月 20 日设定为政策宽限期（以下简称“宽限期”），若在此期间发生逾期的，可不影响客户征信记录、不影响本行授信资产风险分类、不纳入本行内部评级的违约客户。

宽限期将视疫情变化情况适时调整。若宽限期后发生或仍处于逾期状态的，即视为实际逾期，实际逾期日自宽限期结束日起

算，按本行相关规定进行管理。

2. 宽限期内的各项贷款罚息及复利可予以减免。

3. 宽限期内因表外授信业务逾期产生的备用贷款、垫款涉及惩罚性质的息费或原合同（协议）未明确利率的，可根据经营单位与客户就宽限期内协商确定的利率计收。

（二）鼓励续贷

统一授信方案的续授信以及单笔授信业务的续贷，按本行统一授信管理相关程序执行。

（三）根据“必要性”原则进行展期、延期、借新还旧等

执行简化操作流程，无需重新进行统一授信方案审批，直接执行单笔授信业务审批程序。

三、对受疫情影响的个人消费贷款的优惠政策

（一）批量延期还款服务

复工时间延迟的区域客户在复工后的第一个工作日足额还款的，由总行批量调整征信记录，不视为逾期，相应因延期还款产生的违约金或罚息一并调整。

（二）延期还款的处理及确认流程

延期还款，按以下业务流程确认：对受疫情影响的客户，可致电我行客服电话，说明受疫情影响不能按时还款或已经逾期的，客服坐席（客户经理）登记客户诉求。

客户提出需延期还款的，又提出要求减免违约金、罚息的，

需提供相关证明（证明材料为客户受疫情影响所在地的居委会或村委会出具受疫情影响的合理证明，需提供具体联系人和联系电话，以方便验证）。

由客服中心受理的，由总行统一处理征信，涉及违约金或罚息调整的通知分行，由分行调整退回。

四、对受疫情影响信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策

（一）提供延期还款服务

对受疫情影响暂时失去收入来源还款困难的客户，合理延后还款时间。对参加疫情防控的工作人员，在疫情期间的信用卡透支发生逾期的，暂不视为违约，不进入违约客户名单，不计收罚息。根据复工时间，对暂时不能工作取得收入来源的人群，差异化合理延长还款期限，最长延期 10 天。

（二）提供快速服务通道，落实信用卡服务

由总行 95527 统一受理，及时处理回复。

五、暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策

（一）暂不纳入征信记录政策

1. 具体优惠政策：设定宽限期，暂将 2 月 3 日至 3 月 20 日设定为政策宽限期（以下简称“宽限期”）。宽限期内，对受疫情影响暂时受困的正常类公司、小微企业和个人贷款出现逾期的不纳入征信记录、不下调授信资产风险分类、不纳入本行内部评级的违

约客户。依上级行通知决定是否继续延长宽限期。

2. 优惠政策适用范围: 2月20日至3月20日出现逾期的小微企业贷款、个人经营贷款。

3. 该政策由总行统一处理, 无须上报申请和提供资料。

(二) 暂不下调风险评级政策

1. 具体优惠政策: 疫情期间, 通过展期进行风险化解的小微企业和个人经营贷款业务不下调风险评级。

2. 优惠政策执行期限: 2月初至疫情结束

3. 该政策无须报批。

平安银行济南分行疫情防控期间 金融支持政策操作指引

一、对受疫情影响的中小微企业提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

※小微企业客户（含个体工商户）

针对小微企业客户，平安银行制定的金融支持政策主要有：延后还款、免除逾期罚息、变更还款方式、降低利率、借新还旧等。

影响程度 建议措施	受影响 不明显	受一定影响，恢复正常 经营需较长时间	受到严重影响，很难 恢复正常经营
延后还款	√	√	√
免除逾期 罚息	√	√	√
变更还款 方式	√		
降低利率		√	√
借新还旧	√	√	

※中型企业客户

针对中型企业客户，平安银行制定的金融支持政策主要有：

调整还款期限、利息减免、利率优惠等多方面予以续贷支持；同时对于疫情防控相关的重要医用物资和其他重要生活保障物资的生产、运输和销售骨干企业的融资需求，建立绿色通道响应机制，相关授信业务做到“随到随审”。

（二）优惠政策执行期限

※小微企业客户（含个体工商户）

2020年2月3日起执行，截止期限至疫情结束。

※中型企业客户

2020年2月6日起执行，截止期限至疫情结束。

（三）优惠政策适用范围

※小微企业客户（含个体工商户）

以2020年1月25日以来到期的受疫情影响暂时失去收入来源的微型、小型企业主和企业，具体包括：对因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作的人员、受封城或经营场所要求关闭等因素导致企业经营暂时受到影响的借款人。

※中型企业客户

整体经营正常且春节假期前不存在违约事项，现阶段仅是受疫情影响出现临时性资金周转问题的国标中小企业。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

※小微企业客户（含个体工商户）

由小微企业授信客户的管户人主动对客户进行远程回访，或小微企业客户拨打 95511 客服电话主动申报疫情诉求。管户人根据小微企业客户情况为其提供相关金融政策扶持。审批时效 1-3 天。

具体操作流程如下：

1、延后还款操作

由客户（特殊情况下可由直系亲属）通过拨打 95511 客服申报诉求或直接联系管户人发起延期还款申请，提供受疫情影响证明。

管户人收集有关信息核实后，启动“延后还款”审批。

小微企业客户“延后还款”审批完成以后，管户人第一时间向客户告知“延后还款”结果，并协助客户做好免除逾期罚息以及征信处理工作，从而达到了实质“延后还款”的作用。

2、逾期罚息减免

“延后还款”完成审批后，管户人将发起减免授权流程发起减免审批。

3、征信处理

对已通过延后还款审批的客户，分行汇总客户清单报送给总行征信联系人，总行根据清单统一按正常记录上报人行征信进行征信处理。

4、变更还款方式

客户发起申请，管户人根据客户经营情况启动审批流程报有权审批人审批。

5、降低利率

管户人根据客户诉求上报有权审批人审批；

6、借新还旧

客户提起申请，管户人对客户经营情况进行调查，收集授信资料，按小微企业客户授信业务流程上报审批。

※中型企业客户

对于我行存量授信公司客户，请客户直接向主办经营单位提出申请，由其提供一对一专业服务，确保及时响应；对于非我行授信公司客户，但有资金需求的，请直接与上述对口联系人联系。

（六）客户需准备的资料或需配合所做工作

※小微企业客户

小微企业客户需提供资料括不限于以下内容：小微企业客户持本人身份证影像（远程实时影像）、小微企业客户本人或家庭成员涉及感染疫情或隔离的相关证明资料；用款企业经营面临原料供应、客流或下游销售、物流、员工、经营场所关闭等方面因素的相关佐证资料等。

※中型企业客户

对于采用借新还旧、还旧借新、发放流贷用于疫情防控的客

户，需准备授信业务所需的基础性材料，并配合签署相关业务合同、担保合同，配合办理抵质押担保手续；对于展期、调整贷款本金分期还款计划等涉及主合同变更的客户，需客户及担保人（如有）配合落实合同变更手续。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

同小微企业客户优惠政策内容。

三、对受疫情影响的个人提供消费贷款、信用卡还本付息延、降息减费优惠政策

※个人消费贷款客户

1. 具体优惠政策：

调整还款日，减免逾期期间产生的罚息、复利，并协助维护该期间客户的征信记录。

2. 优惠政策执行期限：

2020年1月20日（含）后受疫情影响新发生逾期的贷款，目前最长可延期至4月10日，后期将根据疫情情况做弹性调整。

3. 优惠政策适用范围：

（1）参与疫情防控支援的医护人员、军队、警察、国家机关工作人员等；

（2）已确诊感染新冠肺炎的患者；

（3）因被医学隔离观察、封城、或其他因疫情管控措施影响

导致还款不便、还款能力下降的客户；

(4) 因感染新冠肺炎去世的患者。

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

(1) 申请操作流程

客户首次申请可直接拨打 95511, 特殊情况由分行配合进行提报审核。

(2) 审批时限: 7 个工作日。

(3) 向客户反馈方式: 短信通知; 平安银行口袋银行查询还款计划。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

前期以电话沟通进行语音授权, 后续需补充正式书面授权, 及受疫情影响的相关证明资料。

※信用卡客户

1、具体优惠政策:

平安银行信用卡中心针对全国新型肺炎客户和战斗在医疗一线的客户提供关怀政策, 对于参与救灾的医护人员、警察、部队、政府工作人员以及患病无法正常还款的客户, 可拨打服务热线 95511 进行反馈, 我中心会根据客户需要适当延期还款, 减免利息费用等。

2. 优惠政策执行期限:

疫情期间，客户因疫情原因无法正常还款，主动致电客服，可申请延期1个月。疫情重点地区客户视具体情况而定。

3. 优惠政策适用范围：

- (1) 参与救灾的医护人员、警察、部队等
- (2) 因感染新冠肺炎住院治疗或隔离（指医学隔离）的人员
- (3) 对于新冠肺炎需隔离观察人员
- (4) 受疫情影响暂时失去收入来源的客户

4. 优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

客户可拨打全国客服热线95511-2进行反馈，视客户实际问题提供主动关怀服务，若需后台协助处理，一般3-5个工作日会以电话或短信等形式反馈客户。

5. 客户需准备的资料或需配合所做工作

- (1) 参与救灾的医护人员、警察、部队等

提供材料：工作单位开具的参加新冠肺炎疫情防控工作证明（含工作证、工牌）及本人对所提交证明的真实性承诺书。

- (2) 因感染新冠肺炎住院治疗或隔离（指医学隔离）的人员

提供材料：本人医院证明以及本人对所提交证明真实性承诺书。

- (3) 对于新冠肺炎需隔离观察人员

提供材料：其住所所在地社区或居委会的隔离观察证明及本

人对所提交证明真实性承诺书。

(4) 受疫情影响暂时失去收入来源的客户

提供材料：本人或本企业银行收入流水证明及本人或本企业法定代表人对提交证明的真实性承诺书。

四、暂不纳入征信记录或下调风险评级的优惠政策。

※小微企业客户（含个体工商户）

经我行批准的“延后还款”小微企业客户，我行按正常记录上报人行征信。

※中型企业客户

对于上述中小规模公司授信客户，第一，疫情防控期间对于符合国家政策条件且在我行给予的还款宽限期内出现逾期（含欠息，下同）的企业，相关逾期信息我行将不报送征信；第二，对于采用借新还旧等重组方式提供授信延期还款支持的企业，在疫情期间的授信逾期和重组信息也将不报送征信，同时维持客户在我行原有资产风险分类结果，不进行分类下调。

广发银行济南分行疫情防控期间

金融支持政策操作指引

一、对受疫情影响的小微企业提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 利率优惠政策：我行对全辖所有小微企业实施优惠利率，降低小微企业融资成本，贷款执行利率较非疫情期间利率至少下降 0.3%。

2. 无还本续贷、展期、延期付息及绿色审批通道政策：疫情防控期间，我行对受疫情影响，还本付息确实存在困难的客户，在调查核实客户相关情况后，通过合理延长贷款期限、调整还本付息安排等方式，协助客户渡过难关。具体如下：

A. 对于本金到期，无法操作还款或无法落实还款来源的客户，小微企业可采用“无还本续贷”方式，大中企业可采用“展期”方式，适当延长到期日。

B. 对于无法落实一季度本金分期还款计划的客户，可适当调整分期还款计划，安排在年内归还。

C. 对于暂时无法落实还息的客户，经客户申请，可适当将按月还息方式调整为按季付息或半年付息。

D. 我行同步为防疫相关客户和受疫情影响的客户设置了“绿

色审批通道”，优先受理、审批，执行最新精简后的公司授信业务流程，提高办理效率。

（二）优惠政策执行期限

1. 利率优惠政策：适用于 2020 年全年。

2. 无还本续贷、展期、延期付息及绿色审批通道政策：自 2020 年 2 月 20 日至疫情解除控制期间。

（三）优惠政策适用范围

1. 利率优惠政策：适用于我行全辖所有小微企业。

2. 无还本续贷、展期、延期付息政策：适用于受疫情影响在我行本息到期但暂时无法还款的客户。

3. 绿色审批通道政策：适用于防疫相关客户和受疫情影响的客户。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 利率优惠政策：全辖所有小微企业客户在我行获批贷款后，可直接享受相关利率优惠。在贷款发放前，客户向我行管户客户经理提出利率优惠申请，我行在收到客户经理提交的优惠利率申请流程当日完成优惠利率审批。

2. 无还本续贷、展期、延期付息及专项审批通道政策：符合我行优惠政策条件的公司类客户在本息即将到期但无法操作还款或暂时未落实还款来源时，可在本息到期前两周向管户客户

经理提出相应的业务需求，由管户客户经理收集授信业务所需资料后发起授信申请，提交至济南分行进行授信业务审查审批，我行在授信业务审批时将针对此类业务通过专项审批通道，优先审查审批，高效满足客户融资需求。

审批时限：5个工作日。

反馈方式：由管户客户经理将审批进展及结果反馈客户。

（五）客户所需准备的材料或需配合所做工作

1. 利率优惠政策：贷款审批及发放时提供证明自身属于小微企业的相关材料。

2. 无还本续贷、展期、延期付息及专项审批通道政策：客户需提供续贷所需借款材料及担保材料，小微企业授信资料清单。

二、对受疫情影响的个体工商户、小微企业主提供授信、展期、续贷、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

我行对因受疫情影响暂时失去收入来源的个体工商户、小微企业主客户，给予适当政策倾斜，灵活调整客户还款安排，合理延后还款期限。具体如下：

A. 对贷款本息未到期的客户可申请延后还款。在疫情期间申请延期还款的可推迟当期还款日，对于已确定延期还款日后仍然无法按时偿还贷款的可继续申请延期还款。

B. 对贷款本息已到期未还款并已逾期的客户可通过借新还旧

等方式进行转贷，转贷后可重新确定客户还款日期。

（二）优惠政策执行期限

2020年1月29日至2020年6月末

（三）优惠政策适用范围

优惠政策适用于我行个人按揭贷款、经营类贷款、消费类贷款等个人客户。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 符合优惠政策条件的客户可通过我行客服电话（400-830-8003）或营业网点提出延期申请。

2. 济南分行指定专人负责跟进客服电话（400-830-8003）工单转派申请的处理进度，节假日3天内、非节假日2个工作日内联系客户处理，联系客户当日即完成审批。

三、对受疫情影响的个人提供消费贷款、信用卡还本付息延期、降息减费的优惠政策

（一）具体优惠政策

针对受疫情影响还款不便、暂时失去收入来源影响还款的信用卡客户，紧急制订相关措施，提供特别关爱服务，包括：利费减免、延时还款、分期还款等。在疫情期间，上述客户信用卡透支发生逾期，可合理延后还款期限，暂不视为违约，不进入违约客户名单，不影响个人征信记录。

（二）优惠政策执行期限

2020年1月23日至疫情解除控制期间。

（三）优惠政策适用范围

全国范围内参加疫情防控的医护人员、政府工作人员或受疫情影响还款不便、暂时失去收入来源影响还款的我行信用卡客户。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 客户拨打我行 95508 客服热线进行反馈；
2. 对于符合调整政策的客户，经由总行信用卡中心审核确认后，由总行信用卡中发起相应调整。

处理时限：因客户延期还款方案较为灵活，处理时限以客户与我行协商一致的处理方案为准。

反馈方式：总行信用卡中心可根据客户要求，致电客户反馈或向客户预留手机发送短信反馈。

四、暂不纳入征信记录或风险评级的优惠政策

（一）具体优惠政策

1. 个人征信——个人贷款客户：根据《关于做好新型疫情防控和金融支持服务工作的通知》（广发银发[2020]36号）要求，2020年1月24日至疫情解除控制期间，我行零售信贷业务借款人及其配偶、共同借款人及其配偶满足个人征信优惠政策适用范围条件（详见第（3）条）之一、因疫情影响未能及时还款的，在借款人

提出申请并经济南分行认定后，相关逾期贷款可以不作逾期记录报送，已经报送的逾期记录可予以调整。

2. 个人征信---信用卡客户：我行信用卡客户在满足个人征信优惠政策适用范围条件（详见第（3）条）且因疫情影响未能及时还款的，在信用卡客户提出申请并经总行信用卡中心认定后，可对已经报送的逾期记录予以调整。

3. 对公授信客户征信：我行对公信贷业务借款人满足对公征信优惠政策适用范围条件（详见第（3）条）之一，且因疫情影响未能及时还款的，借款人在与管户客户经理沟通落实相关还款安排并取得授信业务有权审批人审批同意，且在对公信贷管理系统与核心系统均显示无逾期情况后，借款人可申请调整其征信逾期记录。

4. 对公风险分类：对于受本次新型冠状病毒感染肺炎的疫情影响的客户，由于疫情影响导致客户逾欠或暂时性偿还能力变差，进而触发风险分类下调标准的，授信客户可向经办机构管户客户经理提出暂缓分类下调申请，管户客户经理在完成初步审核后逐笔、逐级上报总分行审批，总行将根据具体情况经审批后采取支持性措施。

（二）优惠政策执行期限

1. 个人征信---个人贷款客户：2020年1月24日至疫情解除控制期间。

2. 个人征信---信用卡客户：2020年1月23日至疫情解除控制期间。

3. 对公授信客户征信：2020年1月24日至疫情解除控制期间。

4. 对公风险分类：2020年2月2日至疫情解除控制期间。

（三）优惠政策适用范围

1. 个人征信（含个人贷款和信用卡）优惠政策适用于以下客户：

A. 因感染新型肺炎住院治疗或隔离人员；

B. 因疫情防控需要隔离观察人员；

C. 参加疫情防控工作人员；

D. 对于疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业（针对个人经营性贷款），根据客户需要推迟还款的时间，灵活提供匹配的服务，并可依调整后的还款安排，报送调整信用记录。

2. 对公征信优惠政策适用于以下客户：

A. 借款人具有还款能力，但法定代表人、实际控制人、财务人员等因感染新型肺炎住院、隔离或所居住小区封闭管理，禁止出入导致无法通过企业网银划转的。

B. 借款人所在公司大楼因疫情原因已被征用或禁止进入的。

C. 借款人高管被隔离，导致无法盖章签署续授信合同造成逾期的。

D. 因疫情原因，发生其它不可抗力情况。

3. 对公风险分类优惠政策适用于以下客户：

受疫情影响导致在我行出现新增逾欠或暂时性偿还能力变差，进而触发我行风险分类下调标准的对公授信客户。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 个人征信---个人贷款客户：

A. 客户向经办客户经理提出征信记录调整申请，客户经理接到客户征信记录调整申请后，及时进行客户身份和贷款信息核验，视情况收集就诊病历（疾病证明书或诊断书）、工作单位出具的证明材料及通过其他途径收集的证明材料。

B. 对于符合征信调整的客户，经济南分行主管征信工作的部门负责人同意后，向总行零售信贷部提出“调整已报送逾期记录申请”或“暂不报送逾期记录申请”。申请材料包括《个人征信异议申请表》及相关证明资料。

C. 总行收到申请后予以调整逾期记录或将客户报送状态调整为“不上报”，并反馈分行。

个人贷款客户征信审批时限：20个自然日。

个人贷款客户征信反馈方式：向客户出具书面反馈。

2. 个人征信---信用卡客户：

A. 客户致电我行信用卡95508客服热线提出征信调整申请并予以受理。

B. 我行 95508 客服接到客户征信记录调整申请后，第一时间进行客户身份验证，视情况收集就诊病历（疾病证明书或诊断书）、工作单位出具的证明材料及通过其他途径收集的证明材料；

C. 对于符合征信调整条件的客户，经总行信用卡中心审核确认后，由总行信用卡中心征信异议处理专员进行征信异议修改；

D. 对因疫情影响提出延期还款的客户，若逾期上报前已成功延期未产生逾期行为的，无需调整其征信记录；若办理延期等特殊业务期间产生逾期的，在业务办理成功后调整逾期记录。

个人信用卡客户征信处理时限：5 个工作日，具体人行征信更新时间以人行报告为准。

个人信用卡客户征信处理反馈方式：总行信用卡中心可根据客户要求，致电客户反馈或向客户预留手机发送短信反馈。

3. 对公授信客户征信：

对公授信客户如需申请企业征信调整，可根据前述对公征信优惠政策适用范围，视情况收集相关人员就诊病历、地方政府部门下发的禁止出入通知、因疫情影响产生的不可抗力等证明材料后向管户客户经理提出征信调整申请，管户客户经理初审后上报至济南分行风险管理部审核后，连同《企业征信差错处理申请表》一并提交总行进行修改。

对公征信审批时限：20 个自然日

对公征信反馈方式：向客户出具书面反馈。

4. 对公风险分类方面：授信客户提交暂缓分类下调申请至管户客户经理处，管户客户经理调查核实企业受疫情影响情况后，填报《2020年风险分类下调预测明细表》提交至济南分行风险管理部，济南分行审核后逐笔上报总行，总行将根据具体情况经审批后采取支持性措施。

对公风险分类审批时限：每月月底前 3-5 个工作日。

对公风险分类反馈方式：总分行电话/邮件通知管户客户经理后，由客户经理将审核结果通过电话等方式通知授信客户。

（五）客户所需准备的材料或需配合所做工作

1. 个人征信---个人贷款客户：客户需提供受疫情影响的证明材料，如就诊病历（疾病证明书或诊断书）、工作单位出具的证明材料及其他证明材料，并签署《个人征信异议申请表》。

2. 个人征信---信用卡客户：客户需提供受疫情影响的证明材料，如疾病证明、诊断书、单位证明及其他证明材料。

3. 对公授信客户征信：视情况收集相关人员就诊病历，地方政府部门下发的禁止出入通知、因疫情影响产生的不可抗力等证明材料。

4. 对公风险分类：对公授信客户向其经办机构管户客户经理提交企业受疫情影响情况说明及暂缓分类下调申请。

五、其他疫情防控金融政策

（一）具体优惠政策

1. 疫情防控期间，我行免收以下业务手续费：

A. 个人跨行柜台转账汇款手续费

B. 个人现金汇款手续费

C. 本行个人客户在他行同城/异地自助设备取款手续费

D. 自助银行个人转帐手续费

E. 对公跨行柜台转账汇款手续费

F. 对公电子渠道（企业网银、企业手机银行、银企直联、现金管理系统）汇款手续费

2. 疫情防控期间，考虑到部分持有我行本外币定期产品到期的客户无法到柜台办理，为维护客户存款收益，且避免客户集中到网点办理业务，我行实行个人本外币定期存款到期延期计息政策，即持有我行本外币定期存折、纸质存单（含大额存单）或外币优利存款存单且到期不转存的客户，如存款到期日在2020年1月24日（含）至2020年3月31日（含）期间，产品到期日至支取日期期间的资金按照原产品到期年化利率计息。

（二）优惠政策执行期限

1. 减免部分手续费政策：自2020年1月30日起至疫情结束。

2. 个人定期存款到期延期计息政策：自2020年1月24日起，截止日期视疫情情况适时调整。

（三）优惠政策适用范围

1. 减免部分手续费政策：具体见第（1）项“具体优惠政策”。

2. 个人定期存款到期延期计息政策：持有我行本外币定期存折、纸质存单（含大额存单）或外币优利存款存单且到期不转存的客户，如存款到期日在 2020 年 1 月 24 日（含）至 2020 年 3 月 31 日（含）期间，可享受该政策。

（四）优惠政策申请操作流程或所需环节、审批时限及向客户反馈方式

1. 减免部分手续费政策：无需申请，电子渠道自动减免，柜面渠道人工减免。

2. 个人定期存款到期延期计息政策：对于符合我行优惠政策条件的客户，到我行营业网点柜台办理本外币定期存折、纸质存单（含大额存单）或外币优利存款存单定期产品到期支取时，我行网点柜员会对相关存款进行手工补息，本息在业务操作完成后即刻到账。

（五）客户所需准备的材料或需配合所做工作

上述优惠政策不需客户提供额外材料。