

中国银行保险监督管理委员会办公厅

银保监办便函〔2022〕368号

关于做好受疫情影响客户按揭贷款 纾困工作的通知

各银保监局：

近期，部分地区疫情出现反复，疫情防控压力加大，一些居民按揭贷款出现还款困难。为进一步强化金融对疫情防控工作的支持，做好受疫情影响居民的按揭贷款纾困工作，现就有关要求通知如下：

一、高度重视，切实将政策落实到位

各银保监局要高度重视，迅速行动，结合本地情况细化指导，组织做好工作部署，确保金融支持政策落实到位。督促银行业金融机构落实好《关于加强银行业保险业金融服务配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作的通知》

《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染的肺炎疫情的通知》要求，加强组织领导，落实工作责任，完善工作机制，准确识别客户情况，丰富办理渠道，优化办理流程，

通过灵活调整按揭贷款还款安排、合理延后还款期限等方式，切实缓解客户还款压力。

二、明确政策覆盖范围，针对性做好支持

一是因感染新冠肺炎住院治疗或隔离人员、疫情防控需隔离观察人员。

二是因封城封路等客观原因出现临时还款困难的客户。

三是参加疫情防控工作人员。

四是受疫情影响较大行业的从业人员、小微企业主、个体工商户、农户等。

五是其他因疫情原因无法及时偿还按揭贷款的特殊困难群体。

三、合理利用各种纾困方式，进一步丰富金融服务措施

一是合理延后还款期限。根据各地疫情情况，一城一策明确延后期限。对疫情较为严重的地区，到期后可再申请延长。

二是灵活调整还款安排。可根据疫情影响情况，允许阶段性调整还本付息安排，疫情影响结束后恢复正常。

三是切实保障公众征信相关权益。落实好《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》要求，对符合条件的受疫情影响客户，相关贷款不作为逾期记录报送。

四是其他依法合规、风险可控的支持方式。

四、加强与客户沟通，主动做好舆情引导

一是银行业金融机构要切实做好政策传导，指导分支机构根据当地疫情情况为符合条件的客户提供纾困服务。

二是银行业金融机构要通过网站、APP、网点等多种形式做好政策宣传。

三是银行业金融机构要就变更后的还款情况向客户做好说明，详细展示还款计划安排，切实保障好客户知情权。对于相关咨询和投诉信息要及时做好处理。

各银保监局要密切关注政策执行情况，执行中遇到相关问题及时向银保监会报告。

联系人：刘芳宇；联系电话：66278253

