

中国人民银行鄂州市中心支行
中国银行保险监督管理委员会鄂州监管分局
国家外汇管理局鄂州市中心支局
鄂州市地方金融工作局

文件

鄂州银发[2020]7号

关于进一步强化金融服务 积极应对新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知

鄂州市辖内各金融机构、类金融机构：

为深入贯彻习近平总书记关于疫情防控的重要指示精神和党中央、国务院决策部署，全面落实省委、省政府和市委、市政府关于疫情防控工作要求，进一步强化金融服务，充分发挥金融的支撑作用，积极应对新型冠状病毒感染肺炎疫情，根据中国人民银行武汉分行等五部门《关于进一步加强金融服务 全力支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情防控的通知》精神，结合我市实际，现就有关事项通知如下：

一、切实加大应对疫情资金支持力度

（一）积极提供流动性支持。各金融机构要加强流动性管理，预测疫情对流动性的影响，做好流动性应急预案，保持充足的备付率水平。人行鄂州市中心支行将加强监测分析，充分运用再贷款、再贴现、常备借贷便利等货币政策工具，为疫情防控提供充足流动性。及时将湖北银行鄂州分行、汉口银行鄂州分行疫情防控专项贷款纳入专项再贷款支持，鼓励全国性金融机构鄂州分支机构向上级行争取专项再贷款资金。优先办理金融机构支持疫情防控的再贴现申请，原则上不对上述领域票据类型、贴现利率、单张票面金额设置限定条件。（责任单位：人民银行鄂州市中心支行）

（二）及时满足疫情防控企业信贷需求。各金融机构要开辟信贷审批绿色通道，确保资金优先满足人民银行会同发展改革、工信等部门确定的直接或间接参与防疫的重点企业以及相关的卫生防疫、医药及设备生产、建筑施工、物资运输等应急资金需求，对重点企业要实施名单制管理，实现银企对接全覆盖。创新工作方式，通过客服电话、线上视频、就近网点审批等，及时满足疫情防控企业信贷需求。（责任单位：人民银行鄂州市中心支行、鄂州银保监分局、市地方金融工作局）

（三）全面落实好差异化信贷政策。对受疫情影响较大、暂遇困难但有发展前景的企业，特别是小微和民营企业，各金融机构不得盲目抽贷、断贷、压贷，积极采取贷款展期、无还本续贷、免收罚息等措施。积极开展小微企业“首贷行动”，有效增加小

微企业信贷供给。对受疫情影响暂时失去收入来源的人群，合理延后住房按揭贷款、信用卡等个人信贷还款期限。各金融机构要切实履行社会责任，积极对接市场主体合理融资需求，加大信贷投放力度，力争 2020 年一季度贷款增长不低于 2019 年同期水平，确保 2020 年普惠小微贷款增速不低于全部贷款平均增速。

（责任单位：人民银行鄂州市中心支行、鄂州银保监分局、市地方金融工作局）

（四）努力降低企业融资成本。运用再贷款、再贴现等货币政策工具引导信贷利率下行，进一步推进贷款市场报价利率

（LPR）改革，督促金融机构用好各类央行资金，鼓励银行机构压降成本费率，对重点医疗防控物资和生活必需品生产、运输和销售的重点企业包括小微企业，在财政给予一半贴息的基础上，确保企业贷款利率低于 1.6%，对疫情防控相关企业和资金困难的中小企业，在原有贷款利率水平上下浮至少 5%。确保2020年企业融资成本不高于2019年同期融资成本，普惠型小微贷款综合融资成本再降0.5个百分点。（责任单位：人民银行鄂州市中心支行）

（五）拓宽企业直接融资渠道。灵活运用多种方式进行现场检查及客户访谈，尽量降低疫情对拟上市重点企业上市进程的影响。中小企业股票质押协议在疫情防控期间到期，企业由于还款困难申请展期的，可与证券公司等金融机构协商，展期3至6个月。鼓励金融机构采取信贷支持和债券承销相结合的方式，多渠道缓解企业经营困境。加强受疫情影响企业发债培育，做好存续企业债

券兑付风险监测，加强与交易商协会和证券交易所的沟通交流，用好用足发新还旧政策，及时妥善化解风险隐患。充分利用银行间市场、证券交易所债券发行优惠政策和绿色通道，鼓励和引导企业发行金融债券、资产支持证券、公司信用类债券。（责任单位：市地方金融工作局、人民银行鄂州市中心支行）

（六）不断优化各项政府增信服务。市昌达公司要充分发挥续贷周转金的过桥作用，对疫情影响的中小企业申报续贷周转金开辟绿色通道，特事特办、急事急办、应办尽办，降低“过桥”成本，减半收取续贷周转金使用费。市中小企业融资担保公司要对列入国家和省服务疫情防控的重点物资名单的相关企业减少或取消反担保要求，免收担保费；对受疫情影响严重的小微企业，担保费率降至1%以下；对确无还款能力的小微企业，应及时履行代偿义务，视疫情影响情况适当延长追偿时限，符合核销条件的，按规定核销代偿损失。同时，将已代偿的与省再担保集团合作的项目，及时向省再担保集团申请代偿补偿。（责任单位：市地方金融工作局、市昌达公司）

二、全力提升疫情防控资金支付效率

（七）进一步畅通防疫支付清算渠道。做好各类支付清算系统、中央银行会计核算数据集中系统的安全运营和应急管理，通过联网方式办理 ACS 业务。开通疫情防控专用通道，及时做好疫情防控资金汇划工作，严格遵守支付清算纪律，保障境内外救援和捐赠资金及时划拨到位、社会资金流转高效顺畅。（责任单位：人民银行鄂州市中心支行）

（八）持续优化防疫开户服务。各银行业金融机构要提高防疫物资生产、流通、采购及科研攻关等企业的账户开户效率，简化开户流程，特事特办、即见即办，加快业务办理。对暂时无法提供完整开户资料的，在风险可控的情况下，可先开户后补充资料。核准类单位银行账户需要办理疫情防控相关资金收付的，可于开户当日起办理收付款业务。对慈善机构账户或防疫专用账户转账汇款、取现等业务，鼓励继续减免服务手续费。（责任单位：人民银行鄂州市中心支行）

（九）畅通国库防疫紧急拨款通道。辖内各级国库和银行业金融机构要健全应急响应机制，及时配合同级财政部门疫情防控资金拨付，简化业务处理流程，构建疫情防控拨款“绿色通道”，实行“特事特办、即来即办、先办后补”，确保疫情防控资金及时、安全、准确拨付到位。逐级建立信息反馈和疫情防控资金监督机制，跟踪资金拨付情况，确保不出现延压、挤压、挪用救灾资金现象。各银行业金融机构要配合人民银行国库部门进一步做好涉税（费）业务网上办理的推广工作，引导纳税人和缴费人尽量使用 TIPS 来办理电子缴税费、电子退更免、三方协议网签等业务。（责任单位：人民银行鄂州市中心支行）

三、完善疫情防控日常服务和安全维护

（十）保障基本金融服务畅通。各金融机构要根据疫情防控工作需要，在疫情防控期间，合理安排营业网点开业布局、营业时间，定期对营业场所和服务设施进行清洁消毒，加强机房、网络及系统运维保障。对受疫情影响临时停业或调整营业时间的网

点，要提前张贴公告，公示咨询电话，告知临近正常营业网点。加大线上服务宣传推广力度，引导企业和居民通过互联网、手机APP等线上方式办理金融业务。（责任单位：鄂州银保监分局、人民银行鄂州市中心支行）

（十一）强化现金服务管理。要加大对医院以及其他应急项目等重点区域的现金供应，以保障病人家属、医务人员以及应急项目建设的人员工资和物资采购等方面对现金的需求。要切实做好现金服务相关工作，满足疫情物资采购相关单位的大额现金需求，及时对ATM机等自助设备进行运维保障和现金补充，确保自助取现服务不中断。加强对农村地区的现金服务和监测，通过银行营业网点以及现金服务点，及时了解当地现金收支情况，保证农民群众的现金服务需求。要做好现金储存与业务办理场地的消毒工作，做好包括金库、现金柜面、现金自助设备、现金清分设备、点钞机以及钞箱等的消毒工作，结合实际对回笼的现金采用紫外线、高温（烘箱）等方式消毒后再行清点交存至人行发行库。特别是对于医院等重点单位回笼的现金，务必做到彻底消毒后再进行清点、上交。（责任单位：人民银行鄂州市中心支行）

（十二）做好征信服务工作。通过各类新闻媒体，向全市市民发出《防控疫情从我做起足不出户查询征信报告倡议书》，引导公众通过互联网、自助查询机进行征信查询。银行业金融机构要充分考虑疫情影响，研究制定四类特殊逾期信用记录调整认定标准及处理流程，合理调整四类特殊逾期信用记录报送，避免事后发生大批量征信异议。疫情防控期间对参与抗击疫情的信息主

体发生的逾期记录，适当提高宽容度。建立特殊时期征信异议处理“绿色通道”，创新受理和回复方式，提高征信异议处理效率。

（责任单位：人民银行鄂州市中心支行）

（十三）维护消费者合法权益。对金融管理部门转办的金融消费者投诉，要提高工作质效，在规定时间内办结。对金融消费者现场咨询和投诉要即问即答，现场协调，减少金融消费者暴露于营业网点的时间。充分利用客服电话、网上银行、手机银行APP等线上方式保持投诉渠道畅通。要加强对咨询和投诉事项的监测，提高对突发、多发投诉事项的敏感性，对发现的苗头性、倾向性问题要提前研判，确保不发生集中投诉以及负面舆情事件。各金融机构要严格遵守《中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会 中国证券监督管理委员会 国家外汇管理局关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》（银发[2019]316号）相关规定，切实加强行业自律，严禁借疫情开展不正当竞争，明示或暗示诋毁同行，借机炒作本机构金融产品和服务。（责任单位：人民银行鄂州市中心支行、鄂州银保监分局、市地方金融工作局）

（十四）及时高效做好保险理赔服务。各保险机构要本着服务大局、以人为本、特事特办、务实高效的原则，开通理赔绿色通道，对感染新型肺炎或受疫情影响受损的出险理赔客户要优先处理，最大限度简化理赔流程，提高理赔效率，鼓励采取互联网、手机APP等线上服务以及预付保险金等方式，适当扩展责任范围，切实做到应赔尽赔、能赔快赔，为出险客户提供及时的资金支持。要严格落实上级公司制定的针对新型肺炎客户扩展保险责

任的相关政策，充分发挥保险保障功能。（责任单位：鄂州银保监分局）

四、建立疫情防控外汇和跨境人民币业务办理便捷通道

（十五）便利防疫物资进口。对不符合现行法规、但具有真实交易背景的疫情防控物资进口购付汇业务，外汇指定银行可与市外汇局事前沟通，先行办理业务，并于购付汇之日起 20 个工作日内向所在地外汇局报备。对于真实合法的疫情防控物资进口购付汇业务，简化业务流程和审核材料，凭支付指令直接办理购付汇手续。（责任单位：国家外汇管理局鄂州市中心支局）

（十六）便利捐赠资金入账结汇。对于境内外支援疫情防控的外汇捐赠资金，外汇指定银行无需为受赠单位开立捐赠外汇账户，可直接办理上述资金的入账结汇。（责任单位：国家外汇管理局鄂州市中心支局）

（十七）支持企业跨境融资防控疫情。企业办理与疫情防控相关的资本项目收入结汇支付时，可凭《资本项目外汇收入支付便利化业务支付命令函》直接在符合条件的银行办理，无需事前、逐笔提交单证材料，由银行加强对企业资金使用真实性的事后抽查。对疫情防控确有需要的，取消外债相关限制，简化外债登记手续。（责任单位：国家外汇管理局鄂州市中心支局）

（十八）保障个人外汇业务有序开展。外汇指定银行要密切关注个人用汇需求，引导个人通过手机银行等线上渠道办理相关业务；对于涉及疫情防控相关的小额结售汇业务，做到即到即办，精简入帐结汇流程。（责任单位：国家外汇管理局鄂州市中心支

局)

(十九) 支持快速办理跨境人民币业务。各银行业金融机构在“展业三原则”基础上，凭企业提交的收付款指令，直接为其办理疫情防控相关进口跨境人民币结算业务以及资本项目下收入人民币资金在境内支付使用。对与疫情有关的其他跨境人民币业务，可先行办理、事后检查，同时向市人民银行报备。（责任单位：人民银行鄂州市中心支行）

五、切实加强疫情防控组织领导和形势研判

各金融管理部门和金融机构要把疫情防控工作作为当前的重大政治任务和头等大事，进一步加强党的领导，切实发挥党组织的政治领导力、思想引领力、群众组织力和社会号召力。按照属地管理原则，服从市政府防疫安排，自觉遵守各项规定，配合做好组织协调，及时处理突发事件。加强舆情监测研判，主动开展正向宣传和舆论引导，防止因舆情引发社会公众对金融行业的负面情绪。持续关注员工健康情况，加大疫情排查力度，加强员工安全防护。要加强与市政府经济部门的联系，及时研判疫情对全市经济金融的影响，积极采取有效措施主动应对，与实体经济共渡难关，为全力打赢疫情防控阻击战、促进全市经济高质量发展作出积极贡献。

鄂州监管分局

国家外汇管理局鄂州市中心支局

鄂州市地方金融工作局
2020年2月10日