

关于疫情防控期间湖北辖内金融机构 保障基础金融服务相关工作安排的通知

湖北省内各金融机构、类金融机构、行业协会：

根据当前湖北省和武汉市新冠肺炎疫情的整体防控形势和工作要求，现就辖内金融机构保障基础金融服务工作安排通知如下：

一、做好复工前金融服务工作。一是严格遵守地方政府关于企业恢复开工的限制性规定，把确保人员安全放在第一位，不得提前开业。确因特殊情况有必要复工开业的，须在具备符合防疫要求的人员、场所、物资等基本条件的前提下，向当地疫情防控指挥部请示，经所在地批准后方可提前复工开业。二是对经批准营业的网点，切实做好疫情防护工作。三是在网点停业期间，各机构要加强宣传，引导客户通过线上渠道办理业务。对少数不会使用的客户，鼓励各机构研究采取变通措施，保障其金融服务尤其是现金存取需要。

二、做好复工后至疫情解除前各项金融服务工作。一是合理安排复工返岗。各机构要把疫情防控作为当前最重要的工作，机关部门除必要的审批审核等重要岗位人员复工返岗外，其他人员可采取远程在线方式办公。在保障基础金融服务前提下，积极优化营业网点开业布局。可结合政府防控疫情要求，实行弹性工作制，灵活调整作息时间，也可利用网络办公方式在家上班。所在地政府宣布疫情解除前，当地金融机构要严格控制恢复营业的网点数量和区域分布，复工开业网点必须符合防疫条件。二是加强网点防疫管理。各机构要坚决落实公共卫生一级响应安排，加强

疫情防控，尽量减少人员聚集和各种会议活动，保障各项工作平稳有序。营业场所要及时清洁消毒，并做好人员疏散预案，防止人员聚集导致交叉感染。要加大本单位员工疫情排查力度，加强对员工的健康关怀引导，做好营业网点和上岗职工的防护物资保障工作，切实保障员工和客户安全。切实做好疫情期间营业网点、自助设备的安全保卫工作。三是继续丰富业务办理渠道。各机构要结合自身实际，开展必要的技术改造，创新服务模式，改善供给方式，丰富可选方案，优化客户体验，尽量减少与客户面对面的接触。

三、做好疫情防控服务保障。各机构要通过线上与线下服务相结合的方式，全力确保疫情防控所需的相关金融服务保障。一是落实《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》等政策，金融机构、类金融机构可以适当延长对服务对象的授信、还款等业务期限，予以利率优惠或费用减免，合理调整逾期信用记录。二是要依法建立对相关企业的信贷、汇兑等金融服务“绿色通道”，特事特办，简化流程，有效解决企业需求。要加大对卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设和重要生活资料等方面金融支持。三是倡导网络等非现场方式的信息服务，以利于类金融机构减少线下尽调带来的感染风险。四是鼓励保险机构创新产品和服务方式，优化理赔工作，做到应赔尽赔、应赔快赔。

请各银保监分局、地方金融工作局（办）将此文件转发辖区对应金融机构或其他机构。

