

关于做好疫情防控期间金融服务和安全稳定工作的通知

粤金监函〔2020〕19号

为认真贯彻习近平总书记重要讲话和重要指示批示精神，坚决落实党中央、国务院决策部署，全力做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，根据省委、省政府安排，现就广东省内金融网点服务安全稳定有关事项通知如下：

一、提高政治站位，高度重视疫情防控工作。要深入学习贯彻习近平总书记关于疫情防控的重要讲话和指示精神，落实国家及省委、省政府部署要求，充分认清当前疫情防控严峻形势，把疫情防控作为当前最重要任务来抓，充分发挥基层党组织和党员先锋模范作用，全行业动员、严密组织，把疫情防控各项措施落实到岗，筑牢疫情联防联控的坚实防线。

二、有效保护员工安全，实现平稳运营。各金融机构（企业）要坚决落实公共卫生事件一级响应安排，加强疫情防控，要推迟减少会议和大型活动，减少人员聚集，保障各项工作正常有序。要加大本单位员工疫情排查力度，做好春节外出员工、子女及家属的去向统计，特别是返回湖北地区的人员的信息掌控，做好防控预案。要加强对员工健康关怀引导，动员做好个人防护，加强金融服务网点防疫安排，配备必要防护物资并定期规范开展清洁消毒，做好临时隔离措施准备，切实保障员工和客户安全。

三、保障基础金融服务，维护群众利益。各金融机构（企业）应按照广东省疫情防控部署，加强疫情防控期间金融服务网点日常经营活动管理。银行保险机构和小额贷款公司、担保公司、典

当行、融资租赁公司、商业保理公司、地方金融资产管理公司、广东股权交易中心，应以保障基础金融服务为前提，在我省正式复工期限前灵活安排复工返岗，实行错峰营业、人员轮流上岗。证券公司及其营业部要引导投资者理性客观分析疫情影响，秉持长期投资价值投资理念，并更多采取非现场方式开展交易活动。因疫情影响临时停业或调整营业时间的，要主动做好解释说明，提前做好信息发布并提供合适的替代解决方案。鼓励各金融网点向有需要的群众免费提供口罩防护、清洁消毒、热饮水等力所能及的帮助。

四、发挥金融合力，为疫情防控提供有力支持。各地金融工作局要加强与各地发改、工信等部门沟通，及时向金融机构提供当地疫情防控必需、群众生活必需相关企业名单和金融服务需求。各金融机构（企业）要按照金融监管部门要求，建立对相关企业的信贷、汇兑等金融服务“绿色通道”，配置专人、特事特办，安排特定信贷额度，简化信贷审批流程，有效解决相关企业流动性需求。鼓励保险机构创新与疫情防治相关保险保障产品，对因疫情引起的疾病、医疗等理赔服务，保险业机构应简化流程，做到应赔尽赔、快速理赔。提升金融服务便利化水平，积极引导客户使用网络和移动端金融服务，减少人员流动。要做好应急管理，确保关键金融基础设施稳定运行。

五、做好受疫情影响企业金融纾困工作，支持经济平稳发展。结合行业前景和企业实际，做好对受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业企业以及受延迟复工影响企业的金融支持，银行业金融机构可合理采取延期还贷、展期续

贷、降低利率、减免逾期利息等措施，帮助企业渡过难关。小额贷款公司、融资租赁、商业保理等地方金融机构应根据企业受疫情影响实际，酌情增加贷款、租赁、保理额度，缓收或减免租金、利息，帮助企业降低成本。

六、加强涉众金融风险管理，维护防疫稳定大局。全省金融系统要加强应急管理，依法依规第一时间妥善处置各类突发事件。各级金融管理部门要加强所辖金融行业风险形势研判，充分利用省金融风险防控中心的技术手段加强舆情监控，密切监测并有效管控涉众金融风险，防止人群聚集。

七、加强信息沟通和宣传工作，增强社会信心。加强中央驻粤金融管理部门和地方金融工作部门间信息沟通，加大金融工作宣传和信息发布力度，有效引导社会良好预期，合理利用相关渠道开展督促检查。各金融机构（企业）要配合各地宣传部门，积极利用网点电子屏幕和手机 APP 客户端等途径开展卫生防疫工作和知识宣传。各金融行业协会要积极发挥作用，进一步强化金融消费者权益保护，做好金融纠纷调解工作。