

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) 各级机构具体负责部门及联系人员和联系方式

1. 一级分行责任部门及负责人

责任部门：华夏银行济南分行普惠金融部

负责人：赵鲲 0531-82024962 15588807588

2. 二级分行责任部门及联系人

经营单位	联系人	办公电话	手机号
济南同城	胡春晖	0531-82035715	15005313773
烟台分行	宋学森	0535-6589016	13455550982
聊城分行	姜 雪	0635-8208582	18365768295
东营分行	巩守川	0546-8178922	13589985712
临沂分行	公维增	0539-7205058	18953995058
潍坊分行	宋春波	0536-8100706	13573600906
济宁分行	郑丽娜	0537-6995397	18863796787
滨州分行	张 磊	0543-3097137	18654331367
德州分行	张 彪	0534-2210557	15965985315

2. 提供展期、续贷产品

责任部门：华夏银行济南分行授信审批部

负责人：王 嘉 0531-82035053 13515317778

联系人：靳雅婷 0531-82035398 15662678066

3. 暂不纳入征信记录或下调风险评级

(1) 一级分行责任部门及负责人

责任部门：华夏银行济南分行授信运行部

负责人：王鲁华 0531-82035003 13869180167

(2) 二级分行责任部门及联系人

经营单位	联系人	办公电话	手机号
济南同城	田雨	0531-82035717	18668931925
烟台分行	迟欣	0535-6589076	18605359737
聊城分行	郭婷	0635-8205490	18963569123
东营分行	尚凯	0546-8178909	13054692366
临沂分行	邵长祥	0539-7205128	15168902836
潍坊分行	杨洁	0536-8100752	15169556511
济宁分行	田洋	0537-6995392	18653776993
滨州分行	史倩	0543-3097126	18654308828
德州分行	王锡龙	0534-2210587	18766071228

(五) 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。

(六) 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。

(七) 优惠政策查询渠道

本指引相关联系人。

(八) 其他需要说明的事项

无。

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) 各级机构具体负责部门及联系人员和联系方式

1. 总行：华夏银行信用卡中心客服电话 4006695577

2. 分行：华夏银行济南分行个人业务部

杨振宇 0531-82035697

(五) 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：对通过华夏信用卡客户服务热线、微信银行人工服务渠道、回复短信或外呼方式申请延期还款的客户，我行安排专人逐一进行回访，并根据客户情况为客户办理延期还款或重新安排还款计划，同时为客户进行相应的息费减免和人行征信调整等工作。

2. 免信用卡违约金等相关费用：对通过华夏信用卡客户服务热线、微信银行人工服务渠道、回复短信或外呼方式申请延期还款的客户，我行安排专人逐一进行回访，并根据客户情况为客户办理延期还款或重新安排还款计划，同时为客户进行相应的息费减免和人行征信调整等工作。

3. 信用卡优惠透支利率：客户可拨打华夏银行信用卡中心客服电话4006695577进行申请登记，并根据客户具体情况向总行信用卡中心提供有关证明材料，由总行信用卡中心进行审批并将结果回复客户。

4. 优惠分期费率：客户可拨打华夏银行信用卡中心客服电话4006695577进行申请登记，并根据客户具体情况向总行信用卡中心提供有关证明材料，由总行信用卡中心进行审批并将结果回复客户。

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：客户需通过自助渠道或微信和支付宝办理，并满足指定期数条件即可享受优惠，无需单独申请和审批。

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，无需单独申请和审批。

7. 湖北地区减免全部实收取现手续费：客户满足自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条件即可享受优惠，无需单独申请和审批。

(六) 客户需准备的资料或需配合所做的工作

1. 一个月的延期还款期限不视为违约：提供可证明为"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"的相关材料。

2. 免信用卡违约金等相关费用：提供可证明为"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"的相关材料。

3. 信用卡优惠透支利率：客户需拨打华夏银行信用卡中心客服电话4006695577进行申请登记，并根据客户具体情况向总行信用卡中心提供有关证明材料。

4. 优惠分期费率：客户需拨打华夏银行信用卡中心客服电话4006695577进行申请登记，并根据客户具体情况向总行信用卡中心提供有关证明材料。

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：客户需通过自助渠道办理，并满足指定期数条件。

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：客户需通过自助渠道办理，并满足指定期数条件。

7. 湖北地区减免全部实收取现手续费：客户满足自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条件即可。

(七) 优惠政策查询渠道

1. 华夏银行信用卡中心客服电话4006695577。

2. 关注"华夏银行信用卡"公众号，绑定信用卡后，通过微信转人工客服进行优惠政策咨询。

(八) 其他需要说明的事项

无。

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。

附件：华夏银行济南分行优惠政策操作指引一览表

华夏银行济南分行优惠政策操作指引一览表							
优惠对象/客户类型	优惠政策名称	优惠金额/利率	优惠期限/次数	申请条件/限制条件	申请渠道/操作	备注/说明	咨询电话/网点
个人客户	信用卡还款奖励	每月还款满1000元奖励5元	每月一次	信用卡还款满1000元	手机银行/网上银行
企业客户	小微企业贷款贴息	贷款金额1000元以内，利率优惠0.5%	一年一次	小微企业，信用记录良好	客户经理/网点