

来源：央视新闻客户端

为做好个人住房贷款提前还款服务，北京市银行业协会日前发出倡议，引导北京地区银行业金融机构按照合同约定，加快处理提前还款申请，改善客户服务体验。

倡议书提出，各家银行业金融机构应当积极采取措施，畅通渠道，缩短时限，改善服务，有序做好个人住房贷款提前还款服务工作。

一是制定预案，做好安排。各银行应当根据本行业务规模、结构及积压提前还款申请数量等客观情况，科学制定个人住房贷款提前还款预案，妥善做好工作安排，并积极向总行争取支持，夯实工作基础。

二是畅通渠道，缩短时限。各银行应当认真梳理积压申请，及时妥善办理，同时积极开通线上办理渠道，进一步压缩增量申请审批时限，切实减轻群众办理成本。

三是了解情况，分类处置。各银行应当进一步了解申请客户情况，充分参考行业惯例，对存在客观困难的客户积极采取措施排忧解难，将以客户为中心的理念落到实处。

四是化解矛盾，减少风险。各银行要妥善处理单位自收、其他政府部门转办的提前还款投诉，有效利用行业纠纷多元化解机制解决复杂疑难投诉，并在业务办理过程中积极做好沟通解释工作，避免矛盾升级，从源头减少纠纷。

五是科学考核，减轻压力。各银行应正确认识当前以及未来一个时期北京地区个人住房贷款业务发展形势，合理制定业务发展规划，科学设定考核指标及权重，避免盲目追求短期利益，真正减轻基层经营单位工作压力，轻装上阵，切实满足消费者提前还款业务需求。

北京市银行业协会在倡议中还指出，前期，个别银行取消了手机银行办理提前还款的功能，要求消费者必须去办理网点申请。部分银行存在办理提前还款预约时间过长的问题，有的排队时间需数月甚至更久；还有部分银行未合理安排额度，进而以额度不足为由拒绝已成功预约提前还款的消费者。个别银行业务处理缺乏“温度”，在面对消费者已签订卖房手续甚至需要承担违约金的情况下，仍拖延办理，导致消费者矛盾升级至政府及监管部门。

对此，倡议书要求各家银行强化问题导向，充分借鉴同业先进经验，及时妥善解决群众合理诉求，切实维护消费者合法权益。北京市银行业协会也将利用多种渠道，对会员单位好的做法、措施和案例进行宣传，并采取适当方式在业内进行通报。

北京市银行业协会也同时提醒消费者：理性提前还款，切勿盲目跟风，要根据自身客观情况安排提前还款，尤其应当警惕不法中介误导，切勿将经营贷、消费贷挪作他用，严防自身权益受损。

（总台央视记者 王雷）