

教育部全国学生资助管理中心

中国银行消费金融部

---

教助中心〔2020〕7号

## 关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间 做好校园地国家助学贷款支持和保障工作的 通知

中央部门所属各高等学校，中国银行各分行：

为落实党中央、国务院关于全力支持抗击新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作部署，加强对校园地国家助学贷款支持和保障工作，切实帮助因新型冠状病毒肺炎疫情影响导致国家助学贷款还款困难的毕业贷款学生，现将有关工作通知如下：

### 一、支持和保障对象

因本人或家庭直系亲属（配偶、父母、子女，下同）罹患新型冠状病毒肺炎、本人参加疫情防控工作、本人因疫情被集中隔离、或因疫情居家隔离等原因，导致无法或无力按期偿还国家助学贷款的毕业贷款学生。

## 二、支持和保障措施

1. 对于符合对象要求的贷款学生，中国银行可为其调整国家助学贷款还款安排，包括设置还款宽限期、延迟还本金及利息、调整还款日、降低还款金额等措施，避免产生征信不良记录，切实缓解疫情期间还款压力。

2. 对于符合对象要求的贷款学生，在疫情期间国家助学贷款发生逾期的，在还清所欠金额后，中国银行将按照征信异议处理流程进行征信修复，不纳入违约客户名单。

3. 在申请办理上述业务时，对于罹患新型冠状病毒肺炎的，需提供由县级以上医院出具的本人或其家庭直系亲属罹患新型冠状病毒肺炎的确诊证明及病历复印件；对于参加疫情防控工作人员、因疫情被集中隔离、或居家隔离人员，需提供相关证明或个人情况说明。

## 三、业务办理渠道

1. 中国银行营业网点。符合对象要求的毕业贷款学生可本人或书面委托他人至就近中国银行营业网点提出业务办理申请。

2. 服务咨询电话。贷款学生本人或其他近亲属可拨打中国银行客户服务专线 95566 查询贷款所在地区服务咨询电话，致电咨询相关业务办理事宜。

## 四、加强沟通协作，提升服务效率

中央部门所属各高等学校要按照党中央、国务院的统一

部署，根据国家部委和学校所在地的地方党委、政府的统一要求，做好疫情防控工作，综合运用微信群、微信公众号等方式积极宣传防疫知识、国家资助政策，及时解答学生和家长的疑问，加强对家庭经济困难学生的关心和帮助。学校和中国银行各国助经办机构要加强沟通协作，做好宣传，对于受疫情影响无力按期偿还国家助学贷款的毕业贷款学生，及时协助并引导其至中国银行办理相关支持和保障业务。

针对毕业贷款学生与国助经办机构分处异地的特点，中国银行应充分利用营业网点和 95566 客户服务专线等渠道，加强内部协作，为需要支持和保障的毕业贷款学生提供高效服务。同时，对符合要求但暂时无法提供完整证明材料的，应按照“先申请，后补充”的原则灵活受理，不可推诿或直接拒绝。

由中国银行办理的各地方高校校园地国家助学贷款参照本通知执行。

全国学生资助管理中心



中国银行消费金融部

2020年2月6日

