国家金融监督管理总局文件

金发〔2023〕8号

国家金融监督管理总局
关于金融支持恢复和扩大消费的通知

各监管局，各政策性银行、大型银行、股份制银行、外资银行、直销银行、金融资产管理公司、金融资产投资公司、理财公司，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司、养老金管理公司、保险专业中介机构:

为贯彻落实党中央、国务院关于恢复和扩大消费的决策部署，进一步优化金融资源配置，持续做好实体经济金融服务，促进提振实体经济有效需求，现将有关要求通知如下:

一、总体要求

（一）指导思想。以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大精神，完整、准确、全面贯彻新发展

理念，积极践行金融工作的政治性和人民性，提升金融服务效率和水平，全力以赴推动实体经济持续回升向好。

（二）工作要求。深化对金融本质和规律的认识，引导各类金融机构深耕消费金融细分市场，开发多元消费场景，提升零售服务质量，满足居民合理消费信贷需求，通过差异化的金融服务更好地为实体经济服务。

二、加大重点领域支持力度

（三）强化制造业、科技创新等领域金融支持。通过改革优化内部机构设置、加大人才供给和储备、优化产品设计等方式，提升制造业、科技创新等领域金融服务的专业能力。积极对接高新技术企业、“专精特新”中小企业、科技型中小企业需求，加大金融支持力度。

（四）加强民营企业及小微企业金融服务。在信贷资源配置、绩效考核、内部资金转移定价、尽职免责等方面对小微企业予以倾斜。对吸纳就业人数较多的小微企业，加大金融支持，促进企业稳定岗位、扩大就业。面向受洪涝、地质灾害影响、有信贷需求的小微企业，积极开发专项信贷产品，给予相应的利率和费率优惠，为灾后重建、恢复发展提供资金支持。

（五）做好交通物流领域金融支持与服务。要用好用足各项政策工具，做好交通物流领域金融支持与服务，推动交通物流提档升级，帮助市场主体健康发展。加强对交通物流领域中的货车司机、中小微企业和个体工商户的金融支持与服务，满足其合理融资需求。

三、支持扩大汽车消费

（六）优化汽车贷款政策。在依法合规、风险可控前提下，适当放宽汽车消费信贷申请条件，降低汽车贷款首付比例，延长贷款期限，合理确定信贷额度，降低汽车消费门槛。

（七）简化汽车贷款流程。推广线上即时办理，通过金融信用信息基础数据库等合法渠道了解分析客户信用状况，适当简化贷款申请材料，提升信贷审批环节、时间、要素的精细化管理水平。积极参与试点机动车抵押解抵押线上化办理，提高汽车贷款办理效率，防范欺诈风险。

（八）丰富汽车金融产品供给。在车辆销售、拥有、使用、置换、处置环节向消费者提供新车贷款、电池租赁、维修保养贷款、置换车接续贷、二手车融资等多种金融服务。适应市场需求，设计满足不同人群不同需求的汽车金融产品。加大对二手车市场的金融支持力度，通过活跃二手车市场促进汽车更新消费。

（九）加大新能源汽车支持力度。助力新能源汽车推广应用，满足居民新能源汽车金融服务需求，开发设计符合新能源汽车特点的专属金融产品和服务，降低新能源汽车消费者在购置、使用和保有环节的成本，提升新能源汽车金融服务可得性。在新能源配套设施建设方面给予信贷支持，助力新能源汽车下乡。

四、加大新型消费和服务消费金融支持

（十）助力新型消费培育发展。适应新型消费的发展趋势，加大对传统线下餐饮零售、文娱体育会展、交通出行、电子商务、快递物流等市场的信贷支持，增加适应共享经济等消费新业态发

展需要的金融保险产品供给，支持社交电商、网络直播等新经济发展。开发面向高校毕业生群体的专属消费信贷产品，提升高校毕业生等青年群体金融服务质效。

（十一）促进家居家电消费。加强与家居生产企业、家居卖场、家装企业等合作，为经营商户和供应链上下游企业提供融资支持。围绕家电“以旧换新”、绿色智能家电下乡、增加家电消费供给等方面，加大对绿色智能家电生产、服务和消费的金融支持力度。

（十二）支持文化旅游消费。与地方政府、文旅企业加强政银企合作，联合开展文化和旅游消费促进活动，进一步激发文化和旅游消费活力。支持文化、旅游行业的小微企业发展，满足其合理金融需求。定制文旅金融产品，促进支持文旅产业高质量发展。

五、降低消费金融成本

（十三）规范金融服务收费。按照合规收费、以质定价、公开透明和减费让利的原则，严格规范金融服务收费，不得就未给客户提供实质性服务、未给客户带来实质性收益、未给客户提升实质性效率的产品和服务收取费用，不得违规向客户转嫁应由金融机构承担的成本。坚持“品牌隔离”，在合同中明确禁止第三方机构以金融机构名义“搭车收费”。

（十四）合理确定利率水平。完善风险定价机制，提升管理水平，通过内部挖潜，努力降低管理成本、获客成本和风险成本，最大限度降低利费水平，清晰披露贷款利率和收费标准。严禁通

过高息高返扩展业务，严禁通过向客户转嫁返佣成本提高利费水平。加强汽车经销商行为管理，合法合理确定佣金水平。

（十五）加强金融数字化建设。加快数字化转型，强化数字化基础设施建设，提升对消费场景的服务渗透率。丰富线上业务办理种类，提高线上服务替代率，持续改善客户体验。按照风险可控、稳妥有序原则，探索开展线上信用卡业务试点。充分运用信息科技，增强基于数据信息的联合建模、客户画像和风险识别能力，提高消费信贷客户的直接触达率，进一步降低客户综合融资成本，提升金融服务的可得性和便利性。

六、强化保险保障服务

（十六）提升群众健康养老保险保障。大力发展商业健康保险，满足群众的健康保障需求。做好城乡居民大病保险承办工作。积极参与开展长期护理保险制度试点。开发适合人民群众养老需求和特点的商业养老保险产品。

（十七）提升重点行业保障水平。持续推进农业保险扩面、增品、提标，提升农业保险服务水平，充分发挥农业保险功能作用，服务农业强国建设。开发科技保险产品，服务高水平科技自立自强。开展气候保险、巨灾保险业务，增强对人民群众和企业的保险保障。

七、切实保护消费者合法权益

（十八）强化消费者权益保护。金融机构应当承担保护消费者合法权益的主体责任，将消费者权益保护融入公司治理各环节，明确负责部门，合理配备工作人员，完善内部考核机制。加

大教育培训和政策解读宣讲力度，引导消费者树立理性消费观念，避免多头共债、过度借贷，自觉防范、抵制非法集资、金融诈骗等非法金融活动。畅通投诉渠道，积极妥善化解投诉纠纷，加强投诉源头治理，不断提升服务水平，切实保护消费者合法权益。

（十九）加强合作机构管理。金融机构应当落实合作机构管理主体责任，加强与合作机构在从业人员合规和消费者权益保护培训等方面的协作。建立合作机构准入、退出标准，实行名单制管理。与合作机构签订书面合同，明确约定双方权责。对于未按合同约定履行义务或者存在违法违规行为的合作机构应当拒绝或终止合作。

国家金融监督管理总局

2023年9月13日

（此件发至监管分局及地方法人银行保险机构）

公开属性：主动公开

内部发送：机关各部门。　　（共印25份）

联系人：赵　锐　　联系电话：66279152　　校对：赵　锐

国家金融监督管理总局办公厅　　2023年9月14日印发