

北京青年报记者从业内人士处获悉，针对近期反映较多的房贷提前还款难、预约时间长等问题，央行和银保监会于2月9日召开部分商业银行座谈会，要求商业银行强化以客户为中心的理念，保障客户合法权益，改进提升服务质量，按照合同约定做好客户提前还款服务工作。目前，已有多家国有大行向分支机构下发通知，要求高度重视消费者权益保护，及时响应客户还款诉求，改进提升服务质量，加快处理积压申请，按照合同约定做好提前还款服务。此外，针对部分借款人违规使用经营贷、消费贷提前还房贷的情况，央行和银保监会要求商业银行持续做好贷前贷后管理，加强风险警示；监管部门将加大检查处罚力度，及时查处违规中介并披露典型案例。

银行审核申请明显提速

北青报记者了解到，最近两天，确有一些银行加快了处理提前还贷申请的速度，审批时间明显缩短，客户再也不用蹲点抢额度了。

2月以来，杭州网友橘子每天下午2点都会准时在建行APP上蹲点抢提前还贷额度，但每天都无功而返。上周与经办支行联系后，对方告诉她可以来网点排队申请。2月14日，橘子去现场预约提前还款，被告知要到4月份或5月份才能扣款，具体时间等电话通知。工作人员还告诉她，2月份还在处理去年12月份提交的申请。第二天，橘子又试着在建行APP上刷了好几次，页面都显示没有额度。然而，当天晚上8点，橘子再一次打开建行APP，发现最早可以预约4月1日提前还款。

“建行可以提前还款啦！”喜出望外的橘子2月15日晚上开心地在社交平台上分享自己的经历，还问大家“所以我是走狗屎运了，还是额度放开了？”

“我觉得是额度放开了。”同在杭州的网友幽默这样回复橘子。元宵节左右，幽默已经去网点进行了线下预约，当时银行只让他回家等通知。为能早日还款，他也跟橘子一样每天都会登录建行APP试试手气。2月15日，幽默选择不同时间段在建行APP上试了5次，发现都能正常提交申请。谁知当日傍晚，幽默接到了银行打来的电话，告诉他3月初就能还款了。“可惜我在线上已经选了4月1日，他们说是以线上预约结果为准。”幽默很后悔自己线上预约下手太快。

北青报记者注意到，还有天津、上海等地的建行客户反映，现在可以直接在手机APP上预约提前还款日期，不用担心额度问题。

除了建行的这几位客户，也有中行的客户最近两天收到了惊喜。北京的小丽称，2月15日中午，办公室同事们都在议论提前还款。她抱着试试看的态度也在中行APP上提交了申请，谁知6个小时后就收到审核通过的短信，比意料中快了很多。系统显示，小丽的还款日期是4月20日-4月26日，等候时间长达2个多月。

有客户被通知可以提前还款

除了处理预约申请的速度加快，不少银行也在尽量将客户的实际还款时间前移。

上海网友朱丽本来预约的是4月3日提前还款。前几天，她收到中行工作人员的电话，说很快就能还款了，不用等到4月。当时她还半信半疑。2月15日，朱丽果真收到可以还款的短信提示，当日就在APP上进行了操作。

还有安徽网友称，2月14日意外接到建行的电话，被告知原本排在4月中旬的提前还贷现在就能还。

不同银行还款等候时间差别较大

北青报记者发现，虽然现在申请提前还贷容易了，但真正扣款仍普遍需要等待1-3个月的时间，少数网点甚至要等到半年以上。此外，不同银行网点的还款等候时间差别很大，即便是同一家银行在不同城市的分支行，情况也可能大不相同。

四川乐山的网友周周2月15日在工行申请了提前还款，还款时间已经排到了5月份。2月14日，天津的网友丞丞去工行办理提前还款，被告知要等4-6个月才能排上。湖南株洲的网友小美春节前已去工行网点现场预约好2月份提前还款。结果2月15日工作人员打来电话，说最早也要4月才能扣款。对方还告诉她，现在预约还贷的人都排到9月份了。

深圳的网友小沈反映，自己2月1日在中行申请提前还贷，一直没有消息，2月13日终于收到审核通过的通知，扣款时间是4月10日。

苏州的网友夏天称，苏州交行结清房贷必须线下在申请表上签字，办理时间只能是每周二和周四，还需要等90天才能扣款。

有山东济宁网友在互联网平台反映自己在农行的提前还贷要等两个月，还有贵州网友称自己被农行工作人员告知，提前还贷排队至少要5个月。

都是建行客户，都是2月15日线上申请，杭州的橘子和幽默约到4月1日还款，上海的网友凝香约到了3月20日，少了10天。北京网友小谭比他们早两天预约成功，在2月13日终于抢到提前还贷的额度，约到4月13日还款，刚好间隔两个月。

而同在2月15日线下申请的广州客户艾琳却被告知要等3个月。艾琳对这个结果很不满意，当即向有关部门进行了投诉，当日下午就收到了支行网点的回访电话。对方告诉她：“现在排队的人实在太多，只能排到3个月后。”

江苏的建行客户似乎更无奈。南京的小吴1月18日就去建行网点预约提前还款，工作人员让他等通知。其间小吴多次打电话询问，却迟迟没有得到一个准信儿。2月15日，银行给小吴来电，说3月底前尽量给安排上，但依然给不出准确的日期。小吴感觉自己心里还是不踏实，准备3月份再继续催问还款的确切时间。

小吴在社交媒体分享自己的经历后，引来好几位“同病相怜”的南京建行客户，其中一位说自己12月份就预约了，当时工作人员就说3月还款，但直到现在也没有准确日期。还有两位最近去经办网点预约提前还贷的江苏建行客户被告知要等五六个月。

文/本报记者 程婕 统筹/余美英

提示

部分银行限制提前还款额度

北青报记者发现，部分银行对提前还款提出了限制性要求。

“晚上吃饭看新闻，说提前还贷放宽了，果然建行APP一点就成。”2月15日，上海的马先生终于成功预约了提前还款。他同时注意到，建行限制180天之内最多申请1次，还款额度也限制在20万元之内。

同在上海的凝香晒出了手机截图，证实了马先生的说法。截图显示，如果选择提前部分还本，金额只能为“1万元（含）-20万元（含）”。

（北京青年报）