



李利明：面对提前还房贷， 银行应该如何做？



文/意见领袖专栏作家 李利明

在2月6日刊发的“‘提前还房贷要排队’消保与声誉风险分析”一文中，笔者提到“当然，如果银行在为客户办理提前还款以及降低存量房贷利率的同时，及时跟进客户新的贷款以及理财需求，推进产品和服务创新，为客户提供针对性服务，真正体现出‘以客户为中心’，将会增进客户认同和粘性，最终既能够减轻经营所受冲击，声誉价值也会得以极大提升。”今天我们延续这个话题，讨论银行特别是银行工作人员面对客户提前还房贷的需求，应该如何反应才能够做到“以客户为中心”，才能够实现银行利益与客户利益的兼容？



笔者认为，面对客户提前还房贷，银行工作人员首先应从 KYC（了解你的客户）的角度与客户进行交流，了解其具体考虑和还款资金来源，然后从客户的角度和利益出发，帮助其进行全面充分的“风险——收益”分析，让其判断这一考虑的合理性及可行性，最终做出理性决策。这是银行“以客户为中心”、真正对客户权益实施保护的应有之义，也是减轻消保与声誉风险压力的有效举措。

了解客户的真实考虑和资金来源

多数客户看到最新的住房按揭贷款利率已经下降到 4% 左右，而自己在几年前的房贷利率接近 6%，感觉很吃亏，就要想办法提前还款来止损。

如果客户自身存款或流动资金较多，在没有更好投资渠道的前提下，提前还房贷是合理可行的选择。银行工作人员只需提示客户做好未来资金使用的规划，在办理提前还贷款的同时也可以向客户推荐相关的贷款产品，在客户未来具有资金需求时提供。

对于绝大多数客户来说，房贷金额巨大，并没有充足的存款可以随时全额偿还房贷。一些媒体采访调研发现，不少客户提前还房贷的资金并非自有，而是来源于经营贷或消费贷等指定其他用途的中短期贷款，这些贷款由于政策鼓励而利率较低，或者通过其他渠道借入短期资金进行“过桥操作”。客户希望在还清房贷后通过卖房来偿还经营贷或消费贷或其他渠道的贷款，然后再以较低的按揭贷款利率买房，从而节省一笔利息费用。

不少客户仅仅用还贷资金的短期成本与“提前还贷——卖房——按揭贷

款买房”节省的总利息来做对比。通过这样的简单计算，客户往往觉得提前还房贷是划算的，能省几十万元甚至更多。面对客户这种情形，银行工作人员就要帮助客户进行分析，特别要提示其中的风险和不确定性，让客户据此做出合理决策。

帮助客户进行“风险——收益”分析

如果银行工作人员了解到客户还款资金来源来自经营贷或消费贷等其他贷款渠道，就应提示客户，如被发现经营贷或消费贷资金用于偿还房贷，将会因贷款未能按照指定用途使用而影响到客户的征信记录，接下来客户再想通过按揭贷款购房，贷款申请在任何一家银行都难以通过，整个计划安排将被打乱，需要重新考虑。

如果银行工作人员了解到客户提前还房贷资金来源于其他渠道的短期资金借贷，接下来计划卖房还贷+按揭买房，就要提示客户考虑出售住房难易程度、预计出售所花时间、房屋出售价格及需缴纳税费、以及后续贷款买房的相关安排等等因素，特别提示客户要考虑在居民购房整体尚未回暖的大背景下，房屋能否在短时间内出售、能否卖到理想的价格、卖房后能

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_52136

