

## 河北银保监局关于加强银行业保险业金融服务配合做好肺炎疫情防控工作的通知

发文日期	2020年01月27日	文号	冀银保监办发[2020]20号
发文机关	河北银保监局	有效范围	河北省
时效性	现行有效	生效日期	2020年01月27日
所属分类	监管（ 保险法->监管 ）, 监管（ 银行法->监管 ）		

### 河北银保监局关于加强银行业保险业金融服务配合做好肺炎疫情防控工作的通知

冀银保监办发[2020]20号

2020年1月27日

各银保监分局，各政策性银行、大型银行、邮储银行河北省分行，股份制银行、城市商业银行、东亚银行石家庄分行，各金融资产管理公司河北省分公司，河北省农信联社、河北银行，各法人非银行金融机构，石家庄各新型农村金融机构，各保险公司省级分公司，各京津冀跨区域经营中心支公司，燕赵财产保险公司，各保险专业中介机构，各银行保险社团组织：

为贯彻落实中国银保监会关于加强银行业保险业金融服务，配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作部署，结合河北实际，提出以下工作要求。

一、认真落实疫情防控工作要求。各单位要加强对疫情防控工作的领导组织，单位主要负责同志要把疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓，建立24小时值班机制，执行好每日疫情零报告制度、重大事项请示报告制度。要全力协助地方政府和有关部门做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控，坚决落实各项工作要求。

二、做好本单位及员工的疫情防控。根据疫情发展情况，适当调整工作计划和考核要求，推迟、减少、取消原定近期的大中型会议、培训、活动，减少人员聚集和客户、群众集中拜访。要加强员工言行管理，不造谣、不传谣、不信谣；加强疫期声誉风险防控，防止蓄意造谣影响营业网点正常经营秩序和银行保险机构社会声誉。

三、积极提供安全顺畅的金融服务。各银行保险机构要根据当地疫情防控工作需要，合理安排营业网点及时间，保障基本金融服务和关键基础设施稳定运行。要加大对柜台、自助服务机具等设施用具的清洁消毒频率，加强对相关人员的检测引导，强化营业网点、办公场所的卫生防疫管理。倡议引导客户尽量通过手机银行、网上银行等线上方式办理业务，做好线上服务不间断保障。

四、开辟涉疫金融服务绿色通道。各银行保险机构要积极通过减免手续费、简化业务流程、开辟快速通道等措施，及时高效提供涉疫金融服务，特别是向疫情防控一线的相关单位和工作者提供更加优惠的金融服务。辖内保险公司要积极开通应急服务热线，向客户提供详细的产品责任咨询、快速理赔指引等服务，对感染新型冠状病毒的出险理赔客户要优先处理，适当扩展责任范围，应赔尽赔。辖内各银行机构对于受疫情影响较大的批发零售、住宿餐饮、物流运输、文化旅游等行业，以及有发展前景但暂时受困的企业，不得盲目抽贷、断贷、压贷，鼓励通过适当下调贷款利率、完善续贷政策安排、增加信用贷款和中长期贷款等方式，支持相关企业战胜疫情灾害影响。

五、热情提供温馨服务。各银行保险机构要充分发挥营业网点优势，积极在网点公示关于防治呼

吸道传染疾病的温馨提示，配备口罩、消毒水、免洗洗手液、消毒湿巾等防护用品，引导帮助客户做好自身防护，提升疫情防控意识。

各单位在疫情防控、金融服务中的好做法、好经验，请及时报送我局。

（请各银保监分局将此件发至辖内法人银行业金融机构，唐山银保监分局同时发汇丰银行唐山分行和招商银行唐山分行）