

新冠疫情背景下 保险法律服务操作指引手册

序 言

为贯彻落实党中央疫情防控工作决策部署和省市有关疫情防控要求,进一步强化疫情防控保险法律服务,山东省律师协会保险专业委员会和济南市律师协会保险业务委员会收集整理疫情防控期间涉及的若干法律问题,在借鉴和参考同行已经公开的资料,编纂了这本《保险法律服务操作指引手册》。新冠病毒疫情下的保险法律服务关系到人民群众切身利益和社会和谐稳定,本次疫情对保险经营者和消费者均有深远影响,鉴于截至目前疫情仍在发展、变化中,相关政策也有待进一步明确、细化和完善,部分问题可能存在不同的解读,有待进一步明确。我们将持续关注中央、银保监会和各地政府以及相关部门的最新动态,不断更新疫情引发的典型法律问题及专业意见,并将及时提供给大家。

本手册仅为我们根据新冠病毒疫情期间所出现的特殊情况,就相关法律规定及对司法实践的理解所整理的概括性指引,不构成山东省律师协会和济南市律师协会及其会员对社会公众的特定事项出具的正式法律意见。社会公众在使用过程中如遇到特定法律事项需要解决,我们建议咨询具体的律师。如有新的意见与建议,敬请随时向我们反映,我们会非常重视相关的意见,并改进我们的工作。

为更好地在 COVID-19 期间为保险经营者和消费者提供及时的法律服务,山东省律师协会和济南市律师协会共同组建抗疫保险法律服务团(详见第五部分)。

本《指引手册》由山东省律师协会保险业务委员会和济南市律师协会保险业务委员会共同编纂,编纂工作得到了山东省律师协会王民生会长和

济南市律师协会耿国玉会长的指导和关心、得到了省律协秘书处和济南市律协秘书处的支持和帮助,广大保险专委会委员积极参与资料搜集、法律问题解答等编纂工作,在此一并致谢!

编委会: 李建新 梁茂卿 顾建章 任以顺

任迎春 孔祥凯 孙燕燕 周 芳

编纂人员: 肖颖 周立国 韩光福 孙汉传 李勇 任晓娟 李 臣
任伟伟 马祥印 高姗姗 刘志锐 赵清 于芳 张建磊 李永刚 王伟
辛虎 刘堂亮 王晓军 张华亮 徐明巧 范和同 王绪亭 高群
刘增江 张景水 庞含涛 杨国营 成建 张蔚 单辉 叶冠明 董恩
升 孟宪法 宋瑞友 吴峰 张凤英 李德健 范红波

山东省律师协会保险专业委员会
济南市律师协会保险业务委员会

二〇二〇年三月一日

目 录

第一部分 新冠疫情政策问答	1
1、银保监会 2 月 15 日新冠疫情保险问题问答.....	1
2、受客观条件限制，被保险人感染新型冠状病毒后并未在保险合同约定的医疗服务机构就诊，保险人以被保险人未在保险合同约定的医疗服务机构接受治疗为由拒绝给付保险金的，能否得到支持？	2
第二部分 新冠疫情保险法律知识问答.....	2
（一）新冠疫情基础保险法律知识问答.....	2
1、新冠疫情是否属于不可抗力？	2
2、受新冠疫情影响造成违约情况下，违约责任如何确定？	3
3、受新冠疫情影响继续履行保险合同可能造成当事人之间权利义务不对等的情况下，如何平衡合同当事人的权利与义务？	4
4、新冠疫情影响下，诉讼时效的适用？	4
5、被保险人感染新冠病毒后未在保险合同约定的医疗机构就诊的，是否可以获得赔偿？	4
6、被保险人因疫情感染被隔离导致未能及时通知保险人的导致损失扩大或者原因无法确定的，保险人是否承担赔偿责任或给付保险金的责任？	5
7、多地商超发生聚集性感染病例，针对顾客被确诊为新型冠状病毒肺炎，保险人是否应在公众责任险内向该场所的经营者进行赔付？	5
8、企业职工感染新冠肺炎后，可否获得普通商业险和工伤保险待遇双重保障？	6
（二）新冠疫情前投保相关问题.....	6
1、投保人因受新冠疫情影响而无力缴纳全部或部分保险费，保险合同是否生效？	6
2、投保人如果事前订立保险合同，后因受新型冠状病毒肺炎疫情影响而未缴纳首期保费，保险合同是否生效？	7
（三）新冠疫情中投保及履行相关问题.....	8

1、父母为投保人，为子女投保，父母因新冠肺炎残疾或者死亡，被保险人只是未成年子女，未来也没办法去缴纳这笔保险费，怎么办？8

（四）新冠疫情后续保相关问题.....8

1、投保主险中附加了短期的健康险，这次不幸感染了新型肺炎，在后期续保时，保险公司是否可以不给我续保？8

（五）新冠疫情保险理赔知识问答注意事项.....9

1、投保人已交投保单并缴保费，因新冠疫情未取得保险单等书面保险凭证或接受电话回访，如发生保险事故，保险公司是否承担保险赔付责任？ ...9

2、因受新型冠状病毒肺炎疫情影响而未按合同约定交纳续期保费，保险公司是否应该承担保险赔付责任？10

3、外地归来，因新冠肺炎防控而被采取隔离措施，后被认定为疑似患者或者被确诊，隔离期间是否计算在医疗险的赔偿范围，享有住院津贴，或者在此期间所产生的医疗费用是否属于保险责任范围？10

4、在异地感染新型冠状肺炎或感染后在非指定医院就诊，是否属于保险理赔范围？11

5、因感染了疫情或者因疫情取消了出行计划，所购买的旅行保险是否可以赔付？11

6、员工感染新冠肺炎，是否属于雇主责任险的保险责任范围？12

7、因新型肺炎疫情导致企业延迟复工、被隔离，营业中断，是否属于保险理赔范围？12

8、因疫情，运输途中的货物因地方封城、封路，交通阻塞而不能及时运抵、变质，货物运输险能赔偿吗？13

9、在新型肺炎疫情防控措施下，发生保险事故如何报险？13

10、购买的商业保险能否赔付治疗新型冠状病毒肺炎产生的费用吗？哪些商业保险可以赔付？14

11、新型肺炎疫情防控措施下，财产保险事故发生的真实性如何保障？ ...15

12、投保了意外伤害保险的被保险人因新型肺炎死亡的，新型肺炎是否

属于“意外伤害”？保险公司是否应承担赔付责任？	16
(六) 捐赠、研发和扩展保险法律问题.....	17
1、人身保险公司为抗击疫情的一线工作人员、客户、员工等捐赠保险业务需要注意哪些问题？	17
2、运输防疫物资和重要生活物资的相关物流企业车辆保险到期，可否延期购买保险？	17
3、年初保险公司、保险专业中介机构制定的“开门红”等竞赛考核方案，在疫情期对未达到业务考核标准的能否解除代理合同或者扣减固定报酬？	18
4、哪些保险公司可以捐赠保险？	19
5、疫情期间保险产品开发、销售需要注意什么？	19
6、新冠肺炎治疗导致的医疗事故责任，保险公司是否赔付？	20
7、扩展保险责任有哪些注意事项？	21
第三部分 新冠疫情对保险行业影响及产品开发	21
1、本次新冠疫情对保险行业整体带来哪些影响，保险行业如何应对？ ...	21
2、针对本次新冠疫情，保险公司如何响应银保监会监管政策引导，调整或扩展保险产品条款内容，最大程度提供保险保障？	22
3、应对新冠疫情，保险公司如何在银保监会指引下开发新的保险产品？	23
4、保险行业如何借此疫情应对机会，改革创新，转型升级，提升行业形象，促进业务可持续发展？	24
5、保险行业如何关注新冠肺炎疫情下新兴健康保险产品或扩展承保新型冠状病毒肺炎责任的健康保险产品可能引发的风险？	24
6、保险公司尤其是健康险公司，如何根据健康保险市场的需求调整经营策略和方式？	25
7、保险公司在保险产品中扩展保险责任后，针对新冠疫情风险事故损失，根据保险条款优化保险理赔服务，对于新冠肺炎的患者如何进行理赔？ ...	25
8、针对此次新冠疫情，保险公司如何开发保险产品，保障企业复工相关	

风险？	26
9、 保险公司根据银保监会指引， 如何避免保险责任扩展中出现争议？ ...	27
10、 各保险公司考虑到病毒传播性等特殊情况， 如何创新理赔服务， 积极应用新技术进行新冠病毒保险事故理赔服务？	27
第四部分 新冠疫情保险政策汇总	28
1、 银监会《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的通知》	30
2、 银监会《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》	31
3、 银监会《关于做好财产保险业新型冠状病毒感染肺炎疫情保险理赔服务和保险产品开发有关工作的通知》	39
4、 银监会《关于进一步做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控人身保险服务工作的通知》	40
5、 银监会《关于保险中介从业人员队伍积极配合做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知》	42
6、 中国保险资产管理业协会《关于有序开展产品注册工作配合做好疫情防控有关事项的通知》	44
7、 中国保险行业协会《关于疫情防控工作致会员单位的函》	45
8、 中国保险行业协会《关于落实新冠肺炎疫情防控期间机动车车险服务有关工作的通知》	48
9、 财政部《关于国有金融企业积极做好疫情防控捐赠有关事项的通知》 ...	49
10、 工业和信息化部《关于应对新型冠状病毒肺炎疫情帮助中小企业复工复产共渡难关有关工作的通知》	50
11、 商务部《关于应对新冠肺炎疫情做好稳外贸稳外资促消费工作的通知》 ...	55
12、 商务部 《中国出口信用保险公司关于做好 2020 年短期出口信用保险相关工作全力支持外贸企业应对新冠肺炎疫情影响的通知》	58
13、 银保监会国新办新闻发布会问答实录 2 月 15 日	64

14、银保监会国新办新闻发布会问答实录 2 月 27 日.....	67
15、银保监会北京监管局《关于北京安全生产责任保险支持参保企业应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情的若干措施》	69
16、广东银保监局《关于我省疫情期间车驾管业务办理及保险理赔业务惠民措施的公告》	70
17、四川省高级人民法院《关于充分发挥审判职能作用为打赢疫情防控阻击战提供有力司法保障的指导意见》	71
18、四川省财政厅《关于支持外经贸企业应对疫情稳定外贸发展九条措施的通知》	77
19、内蒙古自治区高级人民法院《关于审理涉新冠肺炎疫情民商事案件相关问题的指引》	79
第五部分 抗疫保险法律服务团名单	85

第一部分 新冠疫情政策问答

问题一、银保监会 2 月 15 日新冠疫情保险问题问答

中央广播电视总台国广记者 2 月 15 日向提出问题新冠肺炎的患者怎样进行理赔？什么时候能够赔付？对于目前公众如何正确地选择保险产品，银保监会能否给一些建议？现在很多保险公司推出了新冠肺炎生命保障计划，这样的一些产品是否能够落地？

答：新冠肺炎疫情发生以来，各个保险公司通过开辟理赔“绿色通道”、扩展产品保障责任、捐赠保险方式，为抗击疫情提供了支持，详细数字不再说了。各保险公司普遍降低了理赔标准，针对新冠肺炎出险客户取消等待期、免赔额、给付比例和定点医院等赔付限制，简化或免除了纸制理赔材料要求，通过线上理赔、预付赔款等方式进行快速赔付。

第一个问题，在被保险人或者受益人提供账号信息的情况下，赔付基本可以在申请理赔当日完成，部分属于扩展责任或者赠送保险的赔款也能够及时赔付。对尚在隔离治疗中的患者给予预付赔款或者慰问金，具体的理赔方式建议消费者咨询相关保险公司的客服电话，因为每个公司具体的程序稍微有差异。

第二个问题。人身保险是以人的寿命或者身体为保险标的，为消费者提供涵盖生、老、病、死、残等多样化、多种类的保险产品。这次新冠肺炎的医疗费用除了国家医保支付外，个人负担部分由财政给予补助，患者就医费用已经得到保障。所以在疫情发生后，我们建议消费者可以结合自身的支付能力或者需要，通过购买医疗险保障更大疾病范围的医疗费用支出，或者通过购买重大疾病保险或者寿险等产品，保障罹患重疾或者身故后的大额支出和家庭收入损失等。

第三个问题。部分消费者关心现在某些公司提到的开发专属新冠肺炎的保险保障。由于缺乏定价数据基础，为防止侵害消费者权益，银保监会禁止保险公司开发此类单一责任产品。目前，相关公司扩展责任后的既有

保险产品，前面提到有 400 余款，扩展责任以后，能够涵盖疫情防控期间新冠肺炎导致的重疾、残疾和身故风险等，消费者可具体查询各保险公司官网公告。

第四个问题，银保监会将继续支持并鼓励保险公司对现有产品扩展保险责任，在力所能及的情况下向抗击疫情一线的工作人员捐赠相关保险产品，加大政策执行力度和监管力度，督促保险公司将承保理赔服务落到实处。同时，推动行业产品创新发展，不断丰富保障责任，为消费者提供更加优质的保险供给，缓解群众的后顾之忧。

问题二：受客观条件限制，被保险人感染新型冠状病毒后并未在保险合同约定的医疗服务机构就诊，保险人以被保险人未在保险合同约定的医疗服务机构接受治疗为由拒绝给付保险金的，能否得到支持？

答：受客观条件限制，被保险人感染新型冠状病毒后并未在保险合同约定的医疗服务机构就诊，保险人以被保险人未在保险合同约定的医疗服务机构接受治疗为由拒绝给付保险金的，应当根据《最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释（三）》第二十条的规定，不予支持。

《最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释（三）》第二十条的规定：“保险人以被保险人未在保险合同约定的医疗服务机构接受治疗为由拒绝给付保险金的，人民法院应予支持，但被保险人因情况紧急必须立即就医的除外。”

第二部分 新冠疫情保险法律知识问答

（一）新冠疫情基础保险法律知识问答

问题一：新冠疫情是否属于不可抗力？

答：不可抗力是民事法律关系中经常遇到的词语，《中华人民共和国

民法总则》和《中华人民共和国合同法》均对不可抗力做了明确规定。不可抗力指不能预见、不能避免并不能克服的客观情况,最常见为如下三种情形: 1、自然灾害、如台风、地震、洪水、冰雹; 2、政府行为, 如征收、征用; 3、社会异常事件, 如罢工、骚乱等。

本次新型冠状病毒肺炎作为一种突发性异常事件在全国范围内爆发, 且从其爆发至今尚未确定确切传染源, 国家卫健委已将新型冠状病毒肺炎纳入了乙类传染病且纳入检疫传染病管理。因此, 新型冠状病毒肺炎疫情属于人类无法预见、不能避免、不能克服的客观情况, 根据《中华人民共和国民法总则》第一百八十条第二款规定, 本次疫情属于不可抗力。

《中华人民共和国合同法》第九十四条规定, 因不可抗力致使不能实现合同目的, 可以解除合同。当事人以本次疫情构成合同履行的不可抗力为由请求解除合同的, 如果符合合同解除的其他构成要件, 应予支持。

同时, 应避免将受疫情影响的合同一概笼统的适用不可抗力条款, 须在个案中重点围绕举证责任分配、因果关系判断、合同履行程度、附随义务(如通知义务、减损义务)履行, 并结合合同履行地具体的疫情发展阶段和行政措施强度综合进行判断和适用。

问题二: 受新冠疫情影响造成违约情况下, 违约责任如何确定?

答: 合理确定违约责任。要区分违约行为是否因疫情防控导致, 因政府及有关部门为防治疫情而采取行政措施直接导致保险合同不能履行的, 或者由于疫情的影响致使合同当事人根本不能履行的, 可按照法律规定的不可抗力规则处置。当事人以不可抗力为由主张部分或者全部免除责任的, 仍应提供证据证明其已尽到通知义务, 即已通知对方以减轻可能给对方造成的损失。当事人通知后, 对方没有采取适当措施致使损失扩大的, 不得就扩大的损失要求当事人赔偿。

赔偿数额以弥补损失为主。依据《中华人民共和国合同法》及司法解释等相关法律规定确定损害赔偿范围, 充分考量违约方的主观过错和违约

程度。如合同履行方是否及时通知保险合同履行受阻情况、是否及时沟通协商、是否积极主动采取可行措施减少损失等。合同履行方未积极采取上述措施的，应承担相应部分的损害赔偿责任。在疫情不构成不可抗力 and 情势变更时，违约方应承担相应违约责任的情况下，不必然由违约一方承担全部损失，可根据公平原则酌情减轻违约责任。

问题三：受新冠疫情影响继续履行保险合同可能造成当事人之间权利义务不对等的情况下，如何平衡合同当事人的权利与义务？

答：坚持公平原则，依法适用情势变更。由于疫情原因，继续履行合同对于一方当事人明显不公平或者不能实现合同目的，当事人请求人民法院变更或者解除合同的，人民法院应当根据公平原则，依照《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释（二）》等规定对相关情形进行认定。同时，审慎处理变更合同请求。《中华人民共和国合同法》第五十四条和《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释（二）》第二十六条中均规定当事人有权请求变更合同。当事人请求变更合同条款时，可综合运用不可抗力、情势变更、公平原则等制度，结合合同履行时的疫情发展情况和行政措施强度，重点审查诉请事项与疫情之间是否存在因果关系及因果关系的大小、疫情对合同履行的影响程度和范围、保险合同当事人有无积极履行减损义务等。

问题四：新冠疫情形势下，诉讼时效的适用？

答：依法适用诉讼时效中止。依据《中华人民共和国民法总则》第一百九十四条规定，在诉讼时效期间最后六个月内，因不可抗力不能行使请求权的，诉讼时效中止。在本次疫情事件构成不可抗力情形下，保险合同当事人举证证明因疫情影响而导致其自身不能及时行使请求权的，应当适用诉讼时效中止。

问题五：被保险人感染新冠病毒后未在保险合同约定的医疗机构就

诊的，是否可以获得赔偿？

答：《中华人民共和国保险法》第三十四条第一款规定：“以死亡为给付保险金条件的合同，未经被保险人同意并认可保险金额的，合同无效。”

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释（三）》第二条规定：“被保险人以书面形式通知保险人和投保人撤销其依据保险法第三十四条第一款规定所作出的同意意思表示的，可认定为保险合同解除。”据此，除保险合同无效或者保险合同被依法解除的情形外，保险合同均合法有效。受客观条件限制，被保险人感染新型冠状病毒后并未在保险合同约定的医疗服务机构就诊，而是根据疫情防控的有关要求就近在指定的传染病医院就诊，保险人以被保险人未在保险合同约定的医疗服务机构接受治疗为由拒绝给付保险金的，人民法院应当不予支持。

问题六：被保险人因疫情感染被隔离导致未能及时通知保险人的导致损失扩大或者原因无法确定的，保险人是否承担赔偿责任或给付保险金的责任？

答：《中华人民共和国保险法》第二十一条规定：“投保人、被保险人或者受益人知道保险事故发生后，应当及时通知保险人。故意或者因重大过失未及时通知，致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，保险人对无法确定的部分，不承担赔偿或者给付保险金的责任，但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外。”保险事故发生后，投保人、被保险人或者受益人因疫情影响未能及时通知保险人，导致保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的，不属于《中华人民共和国保险法》第二十一条规定的“故意或者因重大过失未及时通知”的情形，如果投保人、被保险人或者受益人主观上不存在故意或重大过失，仅仅由于疫情被采取隔离措施等不可归责于其本人的客观原因未能及时通知保险人的，保险人仍应当承担赔偿或者给付保险金的责任。

问题七：多地商超发生聚集性感染病例，针对顾客被确诊为新型冠

状病毒肺炎，保险人是否应在公众责任险内向该场所的经营者进行赔付？

答：原则上无需赔付，但具体要看保险条款中关于保险责任及责任免除的具体约定。公众责任险的性质属于责任险范畴，保险人承保的是经营者在公共场所进行生产、经营或其他活动时，因发生意外事故，对第三人的人身和财产造成损害的赔偿责任。新冠肺炎属于传染性疾病，一般不能认定为意外。对于意外事故的释义，则要看保险条款中是否有具体界定，如已明确界定，则以具体表述为准。另外，即使经营者因防控不力，导致顾客感染新冠肺炎，该险种应否赔付也要看保险条款中责任免除条款有无对传染病的相关约定，已明确约定为免责事由的，则保险人不应赔付，反之，保险人则应赔付。

问题八：企业职工感染新冠肺炎后，可否获得普通商业险和工伤保险待遇双重保障？

答：我国目前法律并不禁止工伤职工或其家属同时获得民事赔偿和工伤保险待遇赔偿。但是，商业保险赔付项目与工伤保险赔项目可否双重赔偿，则要结合保险条款的详细约定根据具体的赔付项目进行具体分析，除医疗费这一项目外，其他的赔付项目一般都可获得双重赔偿。《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释（三）》第十八条规定：“保险人给费用补偿型的医疗费用保险金时，主张扣减被保险人从公费医疗或者社会医疗保险取得的赔偿金额的，应当证明该”据此，保险人如能证明其厘定了扣减后的医疗费用保险费率并降低了保险费时，其可以扣除公费医疗或者社会医疗保险部分，否则，即应双重赔偿。

（二）新冠疫情前投保相关问题

问题一：投保人因受新冠疫情影响而无力缴纳全部或部分保险费，保险合同是否生效？

答：投保人因受新冠疫情影响而无力缴纳全部或部分保险费，保险合

同是否生效应视具体情况而定。首先，根据全国人大常委会法制工作委员会相关室负责人认为本次新冠疫情为不可抗力事件，投保人因受新冠疫情影响而仅缴纳部分保险费的，不影响保险合同的效力，但应当在《保险法》以及保险合同规定的宽限期内缴纳剩余保险费；如果因新冠疫情没有能力缴纳剩余保险费的，应当根据《合同法》第一百一十七条关于不可抗力的规定，及时地将疫情及造成续保困难的事实通知保险公司并留存证据；其次，投保人因受新冠疫情影响而未缴纳保费的，如果保险合同明确约定“投保人交付保费后，保险合同才生效”之类的内容，投保人未缴纳保费，虽然合同成立，但由于欠缺生效条件，合同不生效。此时不能援引不可抗力条款，因为不可抗力条款是针对合同的履行行为，而不是合同的效力。如果没有约定“保险合同在投保人交付保费后才生效”之类的内容，即便投保人没有按时缴纳保费，保险合同也已成立并生效。

问题二：投保人如果事前订立保险合同，后因受新型冠状病毒肺炎疫情影响而未缴纳首期保费，保险合同是否生效？

答：我国《保险法》第十三条规定：“投保人提出保险要求，经保险人同意承保，保险合同成立……”据此可知保险合同成立与否，取决于双方当事人是否就合同的条款达成一致意见，只要达成了一致，合同即告成立。

《保险法》第十四条明确规定：“保险合同成立后，投保人按照约定交付保险费。保险人按照约定时间开始承担保险责任。”《保险法》规定交纳保费是投保人所应履行的主要义务。因此，保险公司在保险单中通常会约定有关“未交保险费，本公司不负保险责任”、“保险合同在投保人交付保费后才生效”之类的特别注明，这种约定使得保险合同成为一种附生效条件的合同，即如果投保人交付保费则保险合同生效；如果不交付保费，虽然合同成立，但由于欠缺生效条件，合同不生效。对于合同生效之前发生的保险事故，保险公司不承担保险责任。

根据目前发展水平，缴纳保险费不再必须通过银行柜台方式办理，以

微信、支付宝、网银等便捷方式支付款项成为现实中较为普及的支付手段，因此，疫情的发生并不影响缴费。也就是说，疫情的发生与不能缴费没有必然关系。

综上所述，投保人因受新冠疫情影响而未缴纳首期保费保险合同不生效；至于部分缴纳，因合同约定条件不成就，合同也未生效。如事故发生，保险人也不应存在按缴费比例承担保险责任的问题。

（三）新冠疫情中投保及履行相关问题

问题一：父母为投保人，为子女投保，父母因新冠肺炎残疾或者死亡，被保险人只是未成年子女，未来也没办法去缴纳这笔保险费，怎么办？

答：《保险法》第三十六条规定，人身保险合同的投保人超过约定的交费期限六十日未支付当期保险费的，合同效力中止。但是在上述保险宽限期内，即使未交纳续期保费，如发生保险事故，保险公司也应该承担保险赔付责任。投保人如若在宽限期满仍无法交纳保费，具体可以按以下几种情况办理：

第一种：如果保险合同中有附加豁免保费的约定，那么这份保单依然有效，保费由保险公司来承担，未成年子女的保障依然存在。

第二种：如果保险合同中并没有附加豁免保费的约定，根据保险法第三十七条的规定，未成年人新的监护人可以与保险公司协商将其变更为新的投保人，并达成补充协议，在保险合同中止之日起两年内补交保费后，保险合同效力恢复。

第三种，如果既没有豁免保费条款，也没有其他人续交保费，自保险合同效力中止之日起满两年双方未达成协议的，保险公司就有权解除保险合同，但应当按照合同约定退还保险单的现金价值。

（四）新冠疫情后续保相关问题

问题一：投保主险中附加了短期的健康险，这次不幸感染了新型肺

炎，在后期续保时，保险公司是否可以不给我续保？

答：不可以，根据 2020 年 2 月 3 日，银保监会财险部发布《关于做好财产保险业新型冠状病毒感染肺炎疫情保险理赔服务和保险产品开发有关工作的通知》（以下简称“《财产保险服务通知》”），明确可在重疾险等短期健康保险产品中，扩展承保新型冠状病毒感染肺炎责任，为保险消费者、特别是广大医护人员提供保险保障。所以在后期续保时，保险公司仍应续保。

（五）新冠疫情保险理赔知识问答注意事项

问题一：投保人已交投保单并缴保费，因新冠疫情未取得保险单等书面保险凭证或接受电话回访，如发生保险事故，保险公司是否承担保险赔付责任？

答：保险合同属于诺成性合同，根据《华人民共和国保险法》第十三条规定：“投保人提出保险要求，经保险人同意承保并就合同的条款达成协议，保险合同成立。保险人应当及时向投保人签发保险单或其他保险凭证，并在保险单或其他凭证中载明当事人双方约定的合同内容。经投保人和保险人协议同意，也可以采取前款规定以外的其他书面协议形式订立保险合同。”另外《中华人民共和国合同法》第二十五条规定：承诺生效时合同成立。

因此，从上述法律规定来看，保险合同成立与否取决于投保人与保险人双方是否就合同主要条款达成一致意思。显而易见，保险合同作为诺成性合同，即保险合同因承诺生效而成立，虽然保险人的承诺包括了保险人的签章、保险人出具保险费收据、保险人出具保险单等多种书面形式的保险凭证，但此只能属于保险人履行保险合同义务的行为。只要保险单经保险人签发即为承诺，承诺生效，保险合同即成立。

所以投保人已经缴纳了保费后原则上保险公司应当承担保险责任，除非保险公司有充分证据证明保险标的不符合承保条件。

问题二：因受新型冠状病毒肺炎疫情影响而未按合同约定交纳续期保费，保险公司是否应该承担保险赔付责任？

答：为保证保单的有效性，选择分期交纳保险费的投保人要按时交纳续期保险费。如果未按时交纳续期保险费，投保人有 60 天的宽限期缓冲经济压力，保费只要在宽限期内交费即可。保险合同宽限期是指保险公司对投保人未按时交纳续期保费所给予的宽限时间，宽限期为 60 天。在 60 天宽限期内，即使投保人没有交纳续期保费，保险合同依然有效。如果被保险人不幸在 60 天的宽限期内发生保险事故，保险公司承担保险责任，但在给付保险金时可以扣除欠交的保险费。

如果投保人未按合同约定交纳续期保费，到宽限期最后一日仍未将保费交齐，保单将暂时失去效力即保险合同将会中止。在中止期间，如果发生保险事故，保险人不承担给付保险金的责任。

保单中止期时间为 2 年，自合同效力中止之日起 2 年内，经保险人与投保人协商并达成协议，在投保人补交保险费后，合同效力恢复。但是，自合同效力中止之日起满 2 年双方未达成协议的，保险人有权解除合同，按照合同约定退还保险单的现金价值。

问题三：外地归来，因新冠肺炎防控而被采取隔离措施，后被认定为疑似患者或者被确诊，隔离期间是否计算在医疗险的赔偿范围，享有住院津贴，或者在此期间所产生的医疗费用是否属于保险责任范围？

答：现在国家已明确对于确诊新型冠状病毒感染的肺炎患者发生的医疗费用，在基本医保、大病保险、医疗救助等按规定支付后，个人负担部分由财政给予补助，对于确诊之前隔离期间发生的医疗费用，如果最终被认定为疑似患者或者被确诊，参照确诊和疑似病人的医保报销政策执行，也就是说个人基本无需花钱。

但若在医院治疗新型冠状病毒肺炎的过程中产生的医疗费用，经这些单位或部门报销后仍有个人负担部分，可由医疗险按照合同约定赔付。

另外，在新冠疫情的特殊时期，多家保险公司不同程度的取消了定点医院、观察期、免赔额等理赔限制，对出险的客户应赔尽赔，对正在隔离治疗的患者给予了赔付款或慰问金，具体的理赔范围和条件，建议查询各保险公司出台的理赔政策。

问题四：在异地感染新型冠状病毒肺炎或感染后在非指定医院就诊，是否属于保险理赔范围？

答：被保险人感染新型冠状病毒引发肺炎入院就医，即便就诊医院不在保险合同约定的范围内，鉴于新型肺炎的严重性与紧迫性，被保险人、受益人仍然可以依据保险合同向保险人主张权利。首先，保险合同中约定“指定医院就诊”，不属于《中华人民共和国保险法》第十九条（采用保险人提供的格式条款订立的保险合同中的下列条款无效：（一）免除保险人依法应承担的义务或者加重投保人、被保险人责任的；（二）排除投保人、被保险人或者受益人依法享有的权利的。）和《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释（二）》第九条（保险人提供的格式合同文本中的责任免除条款、免赔额、免赔率、比例赔付或者给付等免除或者减轻保险人责任的条款，可以认定为保险法第十七条第二款规定的“免除保险人责任的条款”）所规定的免责条款无效情形，因此，被保险人应当按照合同约定在指定医院就诊。但是，根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国保险法〉若干问题的解释（三）》第二十条的规定，“保险人以被保险人未在保险合同约定的医疗服务机构接受治疗为由拒绝给付保险金的，人民法院应予支持，但被保险人因情况紧急必须立即就医的除外。”当前，因新型冠状病毒感染引发肺炎入院就医的，完全符合“情况紧急必须立即就医”的情形，因此是可以在非约定医院就诊并获得理赔的。

问题五：因感染了疫情或者因疫情取消了出行计划，所购买的旅行保险是否可以赔付？

答：这里可能有两部分的经济损失，一部分是因感染产生的医疗费用或伤残身故，一部分是因取消导致的费用损失。就第一部分而言，如果行程未开始，一般保单未生效，无法享有保单保障；如果行程已开始，则可根据保单承保项目享有境内外医疗费用补偿、住院津贴乃至急性病身故等保障。就第二部分而言，境内旅行保险较少含有旅行变更导致的费用补偿保障。国际旅行保险下可附加承保“旅行变更”项目，一般含有对旅行出发前七日内旅行出发地、途经地或目的地突发传染病导致更改预定行程时的费用补偿。这时，可在保额内赔偿已支付且不可退还的费用及返回费用。

问题六：员工感染新冠肺炎，是否属于雇主责任险的保险责任范围？

答：首先要分析员工染病是否在雇主责任范围内，答案肯定之后才有分析是否属于雇主责任险的前提。构成工伤及患病均有相应的雇主责任。构成工伤的，雇主责任保险基本赔付工伤导致的损失及相关法律费用。在不构成工伤的情况下，也就是说属于因病导致的医疗期等相关待遇，则要看雇主责任险的免责条款。如，某《雇主责任保险条款》第五条规定“下列原因造成的损失、费用和责任，保险人不负责赔偿：被保险人的雇员由于职业性疾病以外的疾病、传染病、分娩、流产以及因上述原因接受医疗、诊疗”。这时，作为被保险人的雇主无法通过雇主责任险化解风险。

问题七：因新型肺炎疫情导致企业延迟复工、被隔离，营业中断，是否属于保险理赔范围？

答：目前新型肺炎疫情特别严峻，对生产、流通、消费各个环节均产生不同程度的消极影响。山东省人力资源和社会保障厅印发《关于延迟省内企业复工的紧急通知》要求省内各类企业不迟于2月9日24时前复工，部分企业无法复工，停业持续期间营业中断可能会导致销售额锐减。企业复工后也可能面临在营业场所发现员工或客户被确诊感染新型肺炎而再次关闭营业场所的风险。

营业中断险是为企业因受灾导致物质损失,进而导致营业中断(停工)而增加的额外费用及所发生的利润损失提供保险保障。整体上,现行营业中断险的保险范围比较窄。营业中断险条款通常规定在企业主险中,只有主险承保范围内的物质发生损失进而导致利润损失时,才能获赔。比如,因地震导致厂房设施损毁,进而产生利润损失,可以获赔。本次企业停工的直接原因是疫情及行政命令,而疫情和行政命令一般不会导致主险承保范围内的物质损失。因此,即使企业购买了营业中断险,一般情况下也可能无法获赔。

需注意两种情况:(1)如扩展责任中包括企业因政府机构行政命令而发生营业中断并导致的损失,则企业可按照保险合同约定获赔;(2)如购买了附加承保营业中断保险或利润损失保险的企业确认包含“营业场所发生疫情”的条款,企业复工后若在其营业场所发现员工或客户被确诊感染新冠肺炎而再次关闭营业场所,可以获赔。

问题八:因疫情,运输途中的货物因地方封城、封路,交通阻塞而不能及时运抵、变质,货物运输险能赔偿吗?

答:新冠肺炎疫情作为一种突发性异常事件,一种在全国范围甚至在全球其他国家也爆发的疫情,不仅当事人不能预见,而且具有广博医学知识的医学专家也无法预见。根据我国《合同法》第一百一十七条和《民法总则》第一百八十条的规定,“不可抗力是指不能预见、不能避免且不能克服的客观情况”。新冠肺炎疫情性质上属于不可抗力事件。根据《民法总则》第一百八十条规定,不可抗力为法定免责事由,在法律、行政法规或合同无另行规定的情况下,通常不需要承担民事责任。也就是说,因疫情,运输途中的货物因地方封城、封路,交通阻塞而不能及时运抵、变质,货物运输险可以不赔付。

问题九:在新型肺炎疫情防控措施下,发生保险事故如何报险?

答:可以通过保险公司的客户服务电话、官方网页、手机客户端 APP、

微信小程序等非接触式的电子服务方式报险。

疫情发生后，银保监会发布的《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的通知》（银保监办发〔2020〕10号）、《关于进一步做好疫情防控金融服务的通知》（银保监办发〔2020〕15号）等文件中，多次强调并要求保险企业应当加强科技应用，运用技术手段加强线上业务服务，提升服务便捷性，确保理赔服务畅通，减少不必要的人员接触，做到应赔尽赔快赔。

如果在疫情期间发生保险事故，客户可以从保险合同中查找该保险公司的客户服务电话，通过电话向保险公司报险，也可以通过保险公司的官方网站、手机客户端APP、微信小程序等方式向保险公司报险。同时，部分保险公司的手机客户端APP、微信小程序等电子服务方式已经支持在线提交理赔申请，客户也可以通过相应的方式直接申请理赔。

问题十：购买的商业保险能否赔付治疗新型冠状病毒肺炎产生的费用吗？哪些商业保险可以赔付？

答：商业保险承担的是合同义务，因病死亡或者致残的以及符合保险条款约定的医疗项目和费用，保险公司都应按照保险合同约定承担相应的赔偿责任。

商业医疗保险，因患新冠肺炎导致住院或接受门诊、急诊等治疗所产生保险合同约定的保障范围内的医疗费用，保险公司承担赔偿责任。如就诊发生的门诊医疗费用、住院费用、社会保险报销差额、住院补贴等，均可依据保险合同约定的赔付比例及赔偿限额获得赔偿。

重大疾病保险，只能赔付保险合同中约定的疾病，并且要达到相应的赔付条件。由于本次新冠肺炎不在原有保险条款明确约定的重大疾病中，所以，新冠肺炎不能按照已约定的病种进行赔付。但是，如果因新冠肺炎引发了保险条款约定的其他重大疾病或者达到某种重大疾病状态，如深度昏迷、慢性呼吸功能衰竭等，是可以获得赔偿的。

寿险,因患新冠肺炎身故或者导致伤残并达到保险合同约定的残疾标准的可以获得赔付。

意外险对意外伤害的定义是“外来的、突发的、非本意的和非疾病的客观事件”,因新冠肺炎属于疾病,不属于保险条款规定的“意外事件”,因此意外险不予赔付。

特别提示:目前各大保险公司根据此次疫情出台了相关保险政策,如取消诊疗项目限制、取消免赔额、取消定点医院限制等,请在保险理赔时予以重点关注。

问题十一: 新型肺炎疫情防控措施下, 财产保险事故发生的真实性如何保障?

答: 财产保险事故发生后, 保险公司可通过在线远程查勘等多种方式核查, 比如查勘员通过与出险报案人员视频连线, 第一时间掌握事故损失情况; 要求报案人员提供报警记录或者向相关交警等部门核实事故真实性。虽然新型肺炎疫情防控措施的不断升级会加大财产保险事故真实性的核查难度。但对于重大财产保险事故, 在采取防护措施情况下, 仍有必要派员及时现场非接触查勘, 确保事故真实性, 同时给客户提供力所能及的帮助, 发挥保险防范化解风险的功能。

根据《保险法》第二十一条规定, “投保人、被保险人或者受益人知道保险事故发生后, 应当及时通知保险人。故意或者因重大过失未及时通知, 致使保险事故的性质、原因、损失程度等难以确定的, 保险人对无法确定的部分, 不承担赔偿或者给付保险金的责任, 但保险人通过其他途径已经及时知道或者应当及时知道保险事故发生的除外。”

对出险的保险客户来讲, 财产保险事故发生后, 投保人、被保险人或者受益人应第一时间报案, 通知保险公司, 保险公司在接到报案时必须首先提醒客户承诺事故真实及相应的法律后果, 并协助保险公司减小核查难度, 从而实现快速、全面理赔。

问题十二：投保了意外伤害保险的被保险人因新型肺炎死亡的，新型肺炎是否属于“意外伤害”？保险公司是否应承担赔付责任？

答：我国保险行业对意外伤害保险中意外伤害的定义为“遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的客观事件直接导致身体受到伤害”。意外伤害具有四个特征：外来的、突发的、非本意的、非疾病的。新型冠状病毒肺炎虽然具有外来的、非本意的特点，但感染该病毒后均有一段短则一天长则十四天的潜伏期，且新冠肺炎已被国家确定为法定乙类传染病，因此新型肺炎属于疾病范畴，不符合意外伤害的定义，不属于意外伤害保险责任保障范围。

如果客户仅投保意外伤害保险，则新冠肺炎导致身故、残疾或医疗费用支出的，保险公司不承担保险责任。但特殊时期，共克时艰。2020年2月3日中国银保监会发布《关于做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控人身保险服务工作的通知》，根据该通知精神，很多保险公司对现有保单责任进行了扩展，有些公司扩展了重疾险，有些公司扩展了意外险，如人保寿险公司将某些意外伤害险在原保险责任基础上将保险责任扩展至因感染新型冠状病毒导致的身故及全残，因此建议客户关注所投保保险公司的最新动态。

（六）捐赠、研发和扩展保险法律问题

问题一：人身保险公司为抗击疫情的一线工作人员、客户、员工等捐赠保险业务需要注意哪些问题？

答：根据银保监会人身险部发布的《关于进一步做好新冠肺炎疫情防控期间人身保险服务有关工作的通知》要求，作为抗击疫情的重要方式，赠送保险理应受到法律上的鼓励和政策上的支持。但是从监管角度也要注意避免部分企业利用该次疫情，使赠送的保险成为销售保险产品、招揽潜在客户的工具。尤其是在个人信息的运用中，应当禁止作出赠送行为的保险公司将收集到的个人信息用以销售其他不相关的保险产品。捐赠保险业

务要规范运作，除险种豁免监管限制外，其他均应按监管文件执行，包括产品符合信息披露要求，按规定计提责任准备金，向投保人以及团体保险的被保险人出具保单和保险凭证，做好客户服务工作，特别是对出险的捐赠对象要及时兑现理赔服务承诺，树立保险业的诚信形象。捐赠保险倡导“雪中送炭”，优先为保障空白和需求迫切的人群捐赠。对于扩展责任、捐赠保险以及疫情带来的影响进行充分评估，必要时开展压力测试，制定风险应对和处置方案，遇有重大突发情况及时上报监管部门。各银保监局要加强人身保险承保理赔服务和宣传行为的监督，发现违反规定要求的严肃处理，并视情约谈通报；情节严重的，将追究公司主要负责人及有关人员责任。

此外，从 2003 年非典疫情的教训来看，由于在肺炎治疗中对激素类药物的大量使用，导致了部分患者出现了后遗症，短时间的赠送保险虽然解决了当时的燃眉之急，但是显然难以起到对患者后续长期保障的作用。对此，现有的保险市场应积极设计并提供相应的长期型健康保险产品。作为现阶段的方案，可以考虑将可提供保障的保险产品普遍转换为保证续保模式，以提供更有效可靠的保障。

问题二：运输防疫物资和重要生活物资的相关物流企业车辆保险到期，可否延期购买保险？

根据银保监会财产保险监管部下发《关于做好新冠肺炎疫情防控期间车险服务有关工作的通知》，在疫情防控期间，对运输防疫物资和重要生活物资的相关物流企业车辆，在企业提供了政府部门开具相关证明的情况下，各财产保险公司在承保时可暂不执行各地区车险“见费出单”有关要求，协商适当延期收取车险保费，以缓解物流企业资金周转困难。对于因受疫情影响较大而暂时无法及时缴纳车险保费的，各财产保险公司可参照上述原则办理承保手续，协商适当延期缴纳保费。由此可见，运输防疫物资和重要生活物资的相关物流企业车辆应当及时办理车险续保业务，如资金周

转困难可适当延期缴纳车险保费。按照上述通知，作为运输防疫物资和重要生活物资的相关物流企业申请延期交费，需要具备以下条件：一是由于疫情影响较大而暂时无法及时缴纳车辆保费；二是适用的主体对象是运输防疫物资和重要生活物资的相关物流企业的车辆；三是相关物流企业提供了政府部门开具的相关证明。另外，此《通知》只是规定了符合条件情况下，延期缴纳车辆保费的问题，并没未规定可以延期购买保险，故任何车辆在保险期间快届满时，应当及时同保险公司进行沟通，协商办理续保业务。不可以延期购买保险。

问题三：年初保险公司、保险专业中介机构制定的“开门红”等竞赛考核方案，在疫情期对未达到业务考核标准的能否解除代理合同或者扣减固定报酬？

根据银保监会中介部《关于保险中介从业人员队伍积极配合做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知》要求，各保险公司、保险专业中介机构必须深刻认识做好疫情防控的重要性和紧迫性，把疫情防控工作作为当前最重要的工作抓实抓好。严格落实群防群控要求，调整工作方式、工作计划和考核要求，严厉制止从业人员聚集和客户集中拜访，严禁举行晨会、夕会、演说会、宣讲会、培训、推介会等众人活动。引导从业人员通过电话、邮件、短信等形式灵活开展业务活动，抓住团队负责人的管理作用，切实将防控要求和措施落实好。特别提到各保险公司、保险专业中介机构要从长远出发，从细微着手，着力维护从业人员合法权益，服务社会就业稳定大局。疫情期间内，不得设定硬性面拜任务和业绩指标，不得以未达到业务考核标准解除代理合同或扣减相关既有固定报酬。

同时,根据全国人大常委会法工委相关负责人，在 2 月 10 日就疫情防控中涉及的法律问题的解答。我国发生的新冠肺炎疫情属于突发公共卫生事件。对于因此不能履行合同的当事人来说，属于不能预见、不能避免并不能克服的不可抗力。

因此，根据合同法的相关规定，因疫情原因未能完成年初制定的业务考核标准，保险公司、保险专业中介机构不能解除代理合同或扣减固定报酬。

问题四：哪些保险公司可以捐赠保险？

根据《中国保监会关于规范人身保险公司赠送保险有关行为的通知》（保监发〔2015〕12号，以下称“《寿险公司赠险通知》”）第一条：“赠送保险是指保险人在订立保险合同时，免除投保人支付保险费的义务，或者代替投保人履行支付保险费的义务。人身保险公司可以以促销或者公益事业为目的赠送人身保险，但不得赠送财产保险”。中国银保监会人身险部于近期发布的《关于做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控人身保险服务工作的通知》（以下称“《寿险公司抗疫通知》”）提到，“鼓励向疫情防控一线人员捐赠保险”。因此，人身保险公司可以捐赠保险。中国银保监会未发文允许或者禁止财产保险公司赠送保险。疫情发生后，中国银保监会财险部发布的《关于做好财产保险业新型冠状病毒感染肺炎疫情保险理赔服务和保险产品开发有关工作的通知》（以下称“《财险公司抗疫通知》”）也未提及保险捐赠问题。实践中，有观点认为财产保险公司赠送保险涉嫌给予投保人、被保险人合同以外的利益，但也有观点认为财产保险公司可赠送短期健康险和意外险。现在很多财险公司的经营范围中包括短期健康保险及意外伤害保险业务。疫情当前，如果有财产保险公司为疫情防控一线人员捐赠保险，从发挥保险保障作用的角度，我们认为该种捐赠保险的行为并不违背政策导向，但仅经批准经营短期健康险业务和意外险业务的财险公司能够捐赠，而且捐赠险种类不能超出经营范围。

问题五：疫情期间保险产品开发、销售需要注意什么？

根据银保监会人身险部、财产险部发布的通知，对疫情期间保险开发、销售划定的“负面清单”，保险机构严禁借疫情渲染炒作保险产品，严禁利用疫情诱导客户退旧买新，严禁销售吸引眼球的噱头类保险产品，严禁销

售没有精算定价基础的单病种产品,严禁开发设计缺乏定价基础的新冠肺炎专属产品,严禁将保险产品扩展责任宣传为新冠肺炎专属产品。银保监会副主席梁涛在 2020 年 2 月 15 日召开的国务院应对新冠肺炎疫情联防联控机制新闻发布会上特别指出,为防止侵害消费者权益,银保监会禁止保险公司开发新冠肺炎单一责任产品。如果有部分保险产品在销售中采用“新冠肺炎定制保障”等字样销售原有保险产品,可能存在合规风险。保险机构谨慎使用“新冠肺炎定制保障”等字样。

问题六：新冠肺炎治疗导致的医疗事故责任，保险公司是否赔付？

根据《医疗事故处理条例》，医疗事故，是指医疗机构及其医务人员在医疗活动中，违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规，过失造成患者人身损害的事故。也即如果认定是医疗事故，则必然存在医疗机构及其医务人员诊疗护理中存在过错。同样，如果医疗机构及其医务人员在诊疗感染当前新冠肺炎患者的过程中，也存在违反医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规的情形，因过错或者过失造成患者人身损害，当然也属于医疗事故。

而医疗事故责任保险是指，投保医疗机构和医务人员在保险期内，因医疗责任发生经济赔偿或法律费用，保险公司将依照事先约定承担赔偿责任。也即只要属于医疗事故，则无论是普通疾病导致的医疗事故还是新冠肺炎导致的医疗事故，保险公司都应当根据投保的医疗事故责任保险予以依法赔付。

根据《侵权责任法》第 55 条的规定，医务人员在诊疗活动中应当向患者说明病情和医疗措施;需要实施手术、特殊检查、特殊治疗的，应当及时向患者说明医疗风险、替代医疗方案等情况，并取得其书面同意;未尽到该义务，造成患者损害的，医疗机构应当承担赔偿责任。

当前，新型冠状病毒肺炎疫情虽是人类无法预见、不能避免、不能克服的客观情况，可归属不可抗力的范畴，但是对于医疗机构和医务人员在

治疗新冠病毒肺炎时，仍然是需要遵循医疗卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规的。新冠病毒肺炎出现不会导致医疗机构和医务人员无法遵守卫生管理法律、行政法规、部门规章和诊疗护理规范、常规等。自然保险公司也不能以医疗事故系治疗新冠肺炎导致的为由来拒绝赔付。

问题七：扩展保险责任有哪些注意事项？

根据《寿险公司抗疫通知》《财险公司抗疫通知》，可在重疾险、意外险等短期健康保险产品中，扩展承保新型冠状病毒感染肺炎责任，为保险消费者、特别是广大医护人员提供保险保障。支持在风险可控的前提下，在疾病险、医疗险等产品中针对新型冠状病毒肺炎客户取消等待期（观察期）、免赔额、定点医院等限制；支持将意外险、疾病险等产品的保险责任范围扩展至新型冠状病毒感染肺炎等。

对于个人保险产品扩展责任的，各人身保险公司应当在官网公告责任扩展相关事宜，不得因责任扩展上浮费率，也不得对公告前后购买该产品的客户实行差异化的理赔标准；采用团体保险产品扩展责任的，应当采用批单、批注等方式对责任扩展情况予以说明。

扩展保险产品责任，属于《保险法》第二十条规定的变更保险合同内容，应采用法定形式。受疫情影响，《寿险公司抗疫通知》拓宽了保险合同变更的形式，各保险公司应注意在其官网及时公告个人保险产品责任扩展相关事宜；对于团体保险产品扩展责任的，仍应采用批单、批注等方式对责任扩展情况予以说明。

第三部分 新冠疫情对保险行业影响及产品开发

问题一：本次新冠疫情对保险行业整体带来哪些影响，保险行业应如何应对？

答：新冠肺炎疫情对于中国社会各方面均产生了巨大影响，同时也

带来了巨大的人员和财产损失，给保险行业的发展带来机遇与挑战。疫情发生后，保险业应积极响应党和国家号召，在银保监会的监管引导下，采取各种应对举措，切实履行社会责任。针对各项保险业务，扩大责任范围、简化管理要求、放宽理赔条件、特事特办，快速理赔、特案预赔、提高理赔效率，服务群众，积极发挥风险管理和保障功能，为疫情的防治贡献自己的力量。

经过此次疫情，社会公众的保险意识和需求必将大幅提升，长期来看有利于推动健康保险行业的长期发展。参考 2003 年 SARS 疫情爆发后健康险的业务变化来看，数据显示疫情之后健康险业务迅速增长：此次疫情情况突然，但也给保险行业的转型提供了一个机会，

问题二：针对本次新冠疫情，保险公司如何响应银保监会监管政策引导，调整或扩展保险产品条款内容，最大程度提供保险保障？

答：新冠肺炎作为一种突发性新型疾病，传统的健康险病种范围尚未将其包含在内，针对新冠病毒肺炎突发情况，2020 年 2 月 3 日，银保监会发布《关于做好财产保险业新型冠状病毒感染肺炎疫情保险理赔服务和保险产品开发有关工作的通知》和《关于做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控人身保险服务工作的通知》，通知强调，监管部门支持各保险公司将意外险、疾病险等产品的保险责任范围扩展至新型冠状病毒感染肺炎等。保险公司可在重疾险等短期健康保险产品中，扩展承保新型冠状病毒感染肺炎责任，为保险消费者、特别是广大医护人员提供保险保障。保险公司对受新冠病毒疫情影响受损的出险理赔客户优先处理，做到应赔尽赔；对感染新型冠状病毒的出险客户，确诊后可先行赔付，可采取预付保险金等方式，提高理赔效率；要求各人身保险公司优化现有产品理赔标准，适当扩展保险责任。支持各人身保险公司在风险可控的前提下，在疾病险、医疗险等产品中针对新型冠状病毒感染肺炎客户取消等待期（观察期）、免赔额、定点医院等限制。

通知发布后, 保险行业积极响应国家和银保监会等监管部门的法规政策并积极采取相应的对策措施。已有 50 多家保险公司累计扩展 560 款保险产品责任范围, 产品险种主要以意外险、重疾险以及医疗险等险种为主。在产品责任扩展方面, 重疾险则由因新冠肺炎引起其他症状达到合同约定的某种程度或者身故给付保险金, 扩展至被保险人首次经医院确诊为新型冠状病毒感染的肺炎后, 保险公司便给付一定额度的保险金; 医疗险方面, 由于新冠肺炎原本就属赔付范围, 此次责任扩展体现在取消了等待期限制、取消免赔额限制、取消理赔医院限制、取消给付比例限制以及服务的升级等方面。

问题三：应对新冠疫情，保险公司如何在银保监会指引下开发新的保险产品？

答: 疫情发生后, 某些保险公司关注于开发专属新冠肺炎的保险保障, 但是, 由于缺乏定价数据基础, 为防止侵害消费者权益, 银保监会禁止保险公司开发此类单一责任产品。目前, 相关保险公司扩展责任后的既有保险产品, 前面提到有 560 余款; 扩展责任以后, 能够涵盖疫情防控期间新冠肺炎导致的重疾、残疾和身故风险等保障范围。银保监会对未来应对突发疫情的新型保险如何开发指明了方向, 在未来的应对新型疾病的保险, 在刚推出时不会采用单一责任的产品形式, 只能以复合型保险或扩展保险产品责任的形式进行。

下一步, 银保监会将继续支持并鼓励保险公司对现有产品扩展保险责任, 在力所能及的情况下向抗击疫情一线的工作人员捐赠相关保险产品, 加大政策执行力度和监管力度, 督促保险公司将承保理赔服务落到实处。同时, 推动行业产品创新发展, 不断丰富保障责任, 为消费者提供更加优质的保险供给, 缓解群众的后顾之忧。

此次保险责任的扩展, 堪称伟大的创举, 在单一产品定价缺乏基础数据的情况下, 扩展已有的保险的保险范围, 即符合保险的原则, 又有利于

体现保险的保障功能。为日后发生突发情况或事件，保险行业贡献力量提供了可行而又有效的宝贵经验。可以预测，在国家未来突发疫情时，现有产品扩展保险责任会成为常态。

问题四：保险行业如何借此疫情应对机会，改革创新，转型升级，提升行业形象，促进业务可持续发展？

答：新冠疫情发生后，在银保监会的引导下，各保险公司普遍降低了理赔标准，针对新冠肺炎出险客户取消等待期、免赔额、给付比例和定点医院等赔付限制。

保险行业免责条款过多一直是被大众所诟病已久的问题，如何改变，和改变后保险公司如何生存，一直是困扰保险业的难题。此次疫情情况突然，但也给保险行业的转型提供了一个机会，此次疫情过后，对于现存保险的等待期、免赔额、给付比例和定点医院是否仍然有必要，为保险行业提供了一个实践的机会。相信在未来，通过调整费率或其他方式，逐步取消大部分的免责限制，会在保险行业逐步成为潮流。更好地服务大众，提升保险行业在大众整体形象，转型升级后保险业会有更大的发展机遇。

问题五：保险行业如何关注新冠肺炎疫情下新兴健康保险产品或扩展承保新型冠状病毒肺炎责任的健康保险产品可能引发的风险？

答：新冠肺炎疫情健康保险产品是各类健康保险公司为应对此非常时期推出的新兴特殊产品。由于新冠肺炎疫情的高传染性和长潜伏性且存在变异的可能，健康保险公司难以在短时间内对新冠肺炎所需的治疗费用、感染率、治愈率和死亡率等方面的数据进行精确测算，因此临时开发、设计的新兴的健康保险产品的经营效果难以预测。另外，为了抗击新冠肺炎疫情，很多健康保险公司将健康险 30 天至 180 天不等的观察期予以缩短甚至完全取消，亦或通过修改保单条款取消住院免赔天数、取消免赔额限制、取消理赔医院限制等规定，这些因素都无疑增加了健康保险行业的经

营风险。

鉴于此,建议从事健康保险业务的保险公司对新冠肺炎疫情下的新保险产品或者扩展承保新冠肺炎保险责任的健康保险产品可能引发的风险进行认真研究, 密切跟踪已经实际发生的赔付案例, 结合国内外的先进经验,为我国今后健康保险行业的持续发展积累经验。建议从事健康保险业务的健康保险公司重新梳理健康保险合同条款, 结合具体情况, 把控风险的同时确定是否需要在既有的健康保险条款下扩展保险范围, 防范新冠肺炎疫情或其他类似疫情可能引发的健康保险风险。

问题六：保险公司尤其是健康险公司，如何根据健康保险市场的需求调整经营策略和方式？

答：鉴于本次新冠肺炎疫情对保险业务发展的阻碍,各类健康保险公司可以把握目前社会公众对健康保险产品需求上涨的有利时机,适当调整健康保险的经营计划和营销策略,以健康险产品为主要推销对象,促进其他险种产品的销售,保证保险行业整体业务经营的相对稳定。同时,为迎合市场需求,加快健康保险产品的创新,从扩大保险需求方面推动保险行业的发展,拓展多元化的健康保险展业方式和销售渠道,线上和线下营销同步进行,以增强健康保险公司在以后遇到此类新冠肺炎疫情等突发性事件时的抗风险能力。

问题七：保险公司在保险产品中扩展保险责任后，针对新冠疫情风险事故损失，根据保险条款优化保险理赔服务，对于新冠肺炎的患者如何进行理赔？

答：各保险公司普遍降低了理赔标准,针对新冠肺炎出险客户取消等待期、免赔额、给付比例和定点医院等赔付限制,简化或免除了纸制理赔材料要求,通过线上理赔、预付赔款等方式进行快速赔付。在被保险人或者受益人提供账号信息的情况下,赔付基本可以在申请理赔当日完成,部分属于扩展责任或者赠送保险的赔款也能够及时赔付。对尚在隔离治疗中

的患者给予预付赔款或者慰问金,具体的理赔方式建议消费者咨询相关保险公司的客服电话,因为每个公司具体的程序稍微有差异。

此次疫情,为保险行业理赔效率的提高,理赔服务质量的提升提供了宝贵的经验,无人力,甚至无纸质材料理赔,为未来理赔的探索了方向。保险行业简化或免除了纸制理赔材料要求,通过线上理赔、预付赔款等方式进行快速赔付会逐步成为主流。也进一步提升了保险人的服务能力和服务水平,被保险人足不出户完成理赔成为现实。

除此之外,保险业积极主动作为,切实履行社会责任。保险公司特事特办,快速理赔、特案预赔、扩大责任范围、简化理赔要求、放宽理赔条件、提高理赔效率,有的保险公司对治疗中的重症患者提供了预付赔款或者是垫付医疗费,解除患者的后顾之忧。

问题八:针对此次新冠疫情,保险公司如何开发保险产品,保障企业复工相关风险?

答:2020年2月8日,国务院印发《关于切实加强疫情科学防控有序做好企业复工复产工作的通知》指出,既要切实做好春节后返程和复工复产后的疫情防控工作,确保人民生命安全和身体健康;又要及时协调解决复工复产中的困难和问题,企业的复工复产之路充满了"变数",尤其对于民营、小微企业来说,因自身风险抵御能力偏低,其所面临的挑战更为严峻,平安、人保等大型保险公司将财产基本险、安全生产责任险等险种将新冠病毒纳入保险责任范围,助力企业复产。

针对疫情导致企业复工相关风险,各保险公司积极向重点物资企业复工复产提供涵盖安全生产、新冠肺炎感染的风险保障产品。保险公司在保单中将新冠病毒产生的相关事项作为保险的承保范围,并规定不同的保险金额。企业复产主要是用工过程中可能出现问题,目前平安的“复工保”、人保的“安全生产责任保险”均能帮助缓解复工的后顾之忧。复工的人员、个人可选择将传染病作为承保范围的保险产品,主要是短期责任险,现有

《E 生平安·疾无忧保险条款》为该类型的保险产品。

问题九：保险公司根据银保监会指引，如何避免保险责任扩展中出现争议？

答：为避免保险责任扩展中出现争议，银保监作出《关于做好财产保险业新型冠状病毒感染肺炎疫情保险理赔服务和保险产品开发有关工作的通知》、《关于做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控人身保险服务工作的通知》，按照上述通知精神，各保险公司对保险责任扩展，其实质等于扩大保险责任，属于保险合同范围、责任的变更，应当变更保单或批改保单。由于疫情影响不便出行，故保险公司应以公告的方式，明确扩展保险责任的险种和期限，并声明且效力溯及已生效的保险合同。

问题十：各保险公司考虑到病毒传播性等特殊情况，如何创新理赔服务，积极应用新技术进行新冠病毒保险事故理赔服务？

答：考虑到病毒传播性等情况，各家保险公司积极应用新技术开设理赔绿色通道，开设微信公众号、手机 APP 等线上服务接受客户提出索赔，并在理赔中强调并突出对受疫情影响出险的客户优先处理，最大限度简化理赔流程，提高理赔效率，切实做到应赔尽赔、能赔快赔，为出险客户提供及时的资金支持。

对于索赔所需资料以保单、相应身份证明、病例材料及发票等为基本的主要素材，由于保险品种差异，所需其他的理赔材料以保险公司的告知为准，保险公司应主动告知所需其他材料。目前各家保险公司推出 APP 软件，如“平安好车主”APP、人寿保险“E 宝账 APP”、人保“中国人保 APP”、大地保险“大地理赔宝”、“天安财险”APP；如认为下载不便，也可直接在微信中搜索微信公众号，如人保保险、平安保险、太平洋保险、太平保险、安盛天平保险、安诚保险、中华保险，均可直接在相应的公众号办理相关业务。

第四部分 新冠疫情保险政策汇总

政策索引

- 1、银监会《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的通知》
- 2、银监会《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》
- 3、银监会《关于做好财产保险业新型冠状病毒感染肺炎疫情保险理赔服务和保险产品开发有关工作的通知》
- 4、银监会《关于进一步做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控人身保险服务工作的通知》
- 5、银监会《关于保险中介从业人员队伍积极配合做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知》
- 6、中国保险资产管理业协会《关于有序开展产品注册工作配合做好疫情防控有关事项的通知》
- 7、中国保险行业协会《关于疫情防控工作致会员单位的函》
- 8、中国保险行业协会《关于落实新冠肺炎疫情防控期间机动车车险服务有关工作的通知》
- 9、财政部《关于国有金融企业积极做好疫情防控捐赠有关事项的通知》
- 10、工业和信息化部《关于应对新型冠状病毒肺炎疫情帮助中小企业复工复产共渡难关有关工作的通知》
- 11、商务部《关于应对新冠肺炎疫情做好稳外贸稳外资促消费工作的通知》
- 12、商务部《中国出口信用保险公司关于做好 2020 年短期出口信用保险相关工作全力支持外贸企业应对新冠肺炎疫情影响的通知》
- 13、银保监会国新办新闻发布会问答实录 2 月 15 日
- 14、银保监会国新办新闻发布会问答实录 2 月 27 日

- 15、银保监会北京监管局《关于北京安全生产责任保险支持参保企业应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情的若干措施》
- 16、广东银保监局《关于我省疫情期间车驾管业务办理及保险理赔业务惠民措施的公告》
- 17、四川省高级人民法院《关于充分发挥审判职能作用为打赢疫情防控阻击战提供有力司法保障的指导意见》
- 18、四川省财政厅《关于支持外经贸企业应对疫情稳定外贸发展九条措施的通知
- 19、内蒙古自治区高级人民法院《关于审理涉新冠肺炎疫情民商事案件相关问题的指引》

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的通知

银保监办发〔2020〕10号

各银保监局，各政策性银行、大型银行、股份制银行，外资银行，金融资产管理公司，各保险集团（控股）公司、保险公司、保险资产管理公司，各会管单位：

为坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，全力配合做好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控工作，现就加强银行业保险业金融服务有关事项通知如下：

一、落实疫情防控要求。各银行保险机构要全力协助有关部门和地方政府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。加大员工疫情排查力度，做好员工防疫安排。定期对柜台、自助服务机具等设施进行清洁消毒，强化营业网点、办公场所的卫生防疫管理。适当调整工作计划和考核要求，减少人员聚集和客户集中拜访。

二、保障金融服务顺畅。各银行保险机构要根据疫情防控工作需要，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。对受疫情影响临时停业或调整营业时间的网点，要主动做好解释说明，提供替代解决方案。鼓励积极运用技术手段，在全国范围特别是疫情较为严重的地区，加强线上业务服务，提升服务便捷性和可得性。

三、开辟金融服务绿色通道。各银行保险机构要进一步加大对疫区的支持，减免手续费，简化业务流程，开辟快速通道。要充分发挥银行信贷、保险保障、融资担保等多方合力，加强对社会民生重点领域金融支持。对受疫情影响暂时失去收入来源的人群，要在信贷政策上予以适当倾斜，灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，合理延后还款期限。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。

四、强化疫情防控金融支持。各银行保险机构要主动加强与有关医院、医疗科研单位及企业的服务对接，积极满足卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关等方面的合理融资需求。要按照特事特办、急事急办原则，切实提高业务办理效率，提供优质高效的疫情防控综合金融服务。鼓励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。不得借疫情渲染炒作金融产品。

五、做好受困企业金融服务。各银行保险机构要通过调整区域融资政策、内部资金转移定价、绩效考核办法等措施，提升受疫情影响严重地区的金融供给能力。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。

中国银行保险监督管理委员会

2020年1月26日

关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知

银发〔2020〕29号

新型冠状病毒感染的肺炎疫情发生以来，党中央、国务院高度重视，习近平总书记作出一系列重要指示。金融系统认真贯彻落实党中央、国务院决策部署，主动作为，确保金融服务畅通，支持各地疫情防控，发挥了积极作用。当前，疫情防控正处于关键阶段。为切实贯彻落实中共中央《关于加强党的领导、为打赢疫情防控阻击战提供坚强政治保证的通知》精神和中央应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组工作部署，进一步强化金融对疫情防控工作的支持，现就有关事宜通知如下：

一、保持流动性合理充裕，加大货币信贷支持力度

（一）保持流动性合理充裕。人民银行继续强化预期引导，通过公开市场操作、常备借贷便利、再贷款、再贴现等多种货币政策工具，提供充足流动性，保持金融市场流动性合理充裕，维护货币市场利率平稳运行。人民银行分支机构对因春节假期调整受到影响的金融机构，根据实际情况适当提高 2020 年 1 月下旬存款准备金考核的容忍度。引导金融机构加大信贷投放支持实体经济，促进货币信贷合理增长。

（二）加大对疫情防控相关领域的信贷支持力度。在疫情防控期间，人民银行会同发展改革委、工业和信息化部对生产、运输和销售应对疫情使用的医用防护服、医用口罩、医用护目镜、新型冠状病毒检测试剂盒、负压救护车、消毒机、84 消毒液、红外测温仪和相关药品等重要医用物资，以及重要生活物资的骨干企业实行名单制管理。人民银行通过专项再贷款向金融机构提供低成本资金，支持金融机构对名单内的企业提供优惠利率的信贷支持。中央财政对疫情防控重点保障企业给予贴息支持。金融机构要主动加强与有关医院、医疗科研单位和相关企业的服务对接，提供足额信贷资源，全力满足相关单位和企业卫生防疫、医药用品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关、技术改造等方面的合理融资需求。

（三）为受疫情影响较大的地区、行业和企业提供差异化优惠的金融服务。金融机构要通过调整区域融资政策、内部资金转移定价、实施差异化的绩效考核办法等措施，提升受疫情影响严重地区的金融供给能力。对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，以及有发展前景但受疫情影响暂遇困难的企业，特别是小微企业，不得盲目抽贷、断贷、压贷。对受疫情影响严重的企业到期还款困难的，可予以展期或续贷。通过适当下调贷款利率、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。各级政府性融资担保再担保机构应取消反担保要求，降低担保和再担保费。对受疫情影响严重地区的融资担保再

担保机构，国家融资担保基金减半收取再担保费。

（四）完善受疫情影响的社会民生领域的金融服务。对因感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员、参加疫情防控工作人员以及受疫情影响暂时失去收入来源的人群，金融机构要在信贷政策上予以适当倾斜，灵活调整住房按揭、信用卡等个人信贷还款安排，合理延后还款期限。感染新型冠状病毒的个人创业担保贷款可展期一年，继续享受财政贴息支持。对感染新型冠状病毒或受疫情影响受损的出险理赔客户，金融机构要优先处理，适当扩展责任范围，应赔尽赔。

（五）提高疫情期间金融服务的效率。对受疫情影响较大领域和地区的融资需求，金融机构要建立、启动快速审批通道，简化业务流程，切实提高业务办理效率。在受到交通管制的地区，金融机构要创新工作方式，采取在就近网点办公、召开视频会议等方式尽快为企业办理审批放款等业务。

（六）支持开发性、政策性银行加大信贷支持力度。国家开发银行、进出口银行、农业发展银行要结合自身业务范围，加强统筹协调，合理调整信贷安排，加大对市场化融资有困难的防疫单位和企业的生产研发、医药用品进口采购，以及重要生活物资供应企业的生产、运输和销售的资金支持力度，合理满足疫情防控的需要。

（七）加强制造业、小微企业、民营企业等重点领域信贷支持。金融机构要围绕内部资源配置、激励考核安排等加强服务能力建设，继续加大对小微企业、民营企业支持力度，要保持贷款增速，切实落实综合融资成本压降要求。增加制造业中长期贷款投放。

（八）发挥金融租赁特色优势。对于在金融租赁公司办理疫情防控相关医疗设备的金融租赁业务，鼓励予以缓收或减收相关租金和利息，提供医疗设备租赁优惠金融服务。

二、合理调度金融资源，保障人民群众日常金融服务

（九）保障基本金融服务畅通。金融机构要根据疫情防控工作需要，合理安排营业网点及营业时间，切实做好营业场所的清洁消毒，保障基本金融服务畅通。金融机构要加强全国范围特别是疫情严重地区的线上服务，引导企业和居民通过互联网、手机 APP 等线上方式办理金融业务。

（十）加强流通中现金管理。合理调配现金资源，确保现金供应充足。加大对医院、居民社区以及应急建设项目等的现金供应，及时满足疫情物资采购相关单位和企业的大额现金需求。做好现金储存及业务办理场地的消毒工作。对外付出现金尽可能以新券为主，对收入的现金采取消毒措施后交存当地人民银行分支机构。

（十一）确保支付清算通畅运行。人民银行根据需要，放开小额支付系统业务限额，延长大额支付系统、中央银行会计核算数据集中系统运行时间，支持金融机构线上办理人民币交存款等业务。人民银行分支机构、清算机构及银行业金融机构要做好各类支付清算系统、中央银行会计核算数据集中系统的正常安全运营，开通疫情防控专用通道，保障境内外救援和捐赠资金及时划拨到位、社会资金流转高效顺畅。

（十二）建立银行账户防疫“绿色通道”。银行业金融机构要在风险可控的前提下，做好与防控疫情相关的银行账户服务工作，简化开户流程，加快业务办理。要积极开辟捐款“绿色通道”，确保疫情防控款项第一时间到达指定收款人账户。减免银行业金融机构通过人民银行支付系统办理防控疫情相关款项汇划费用。鼓励清算机构、银行业金融机构对向慈善机构账户或疫区专用账户的转账汇款业务、对疫区的取现业务减免服务手续费。

（十三）加大电子支付服务保障力度。支持银行业金融机构、非银行支付机构在疫情防控期间，采用远程视频、电话等方式办理商户准入审核和日常巡检，通过交易监测强化风险防控。鼓励清算机构、银行业金融机构和非银行支付机构对特定领域或区域特约商户实行支付服务手续费优惠。银行业金融机构、非银行支付机构要强化电子渠道服务保障，灵活调

整相关业务限额，引导客户通过电子商业汇票系统、个人网上银行、企业网上银行、手机银行、支付服务 APP 等电子化渠道在线办理支付结算业务。

（十四）切实保障公众征信相关权益。人民银行分支机构和金融信用信息基础数据库接入机构要妥善安排征信查询服务，引导公众通过互联网、自助查询机进行征信查询。要合理调整逾期信用记录报送，对因感染新型冠状病毒住院治疗或隔离人员、疫情防控需要隔离观察人员和参加疫情防控工作人员，因疫情影响未能及时还款的，经接入机构认定，相关逾期贷款可以不作逾期记录报送，已经报送的予以调整。对受疫情影响暂时失去收入来源的个人和企业，可依调整后的还款安排，报送信用记录。

（十五）畅通国库紧急拨款通道。建立财库银协同工作机制，及时了解财政部门疫情防控资金拨付安排，随时做好资金拨付工作。加强对商业银行相关业务的指导，建立信息反馈机制，及时跟踪资金拨付情况。人民银行和商业银行确保资金汇划渠道畅通和国库业务相关系统运行安全稳定，构建疫情防控拨款“绿色通道”。各级国库部门要简化业务处理流程和手续，确保疫情防控资金及时、安全、准确拨付到位。

（十六）切实保障消费者合法权益。金融机构要树立负责任金融理念，对受疫情影响临时停业或调整营业时间的网点，要提前向社会公布并主动说明临近正常营业的网点。金融机构要充分利用线上等方式保持投诉渠道畅通，优化客户咨询、投诉处理流程，及时妥善处理疫情相关的金融咨询和投诉。金融机构要切实加强行业自律，维护市场秩序，不得利用疫情进行不当金融营销宣传。

三、保障金融基础设施安全，维护金融市场平稳有序运行

（十七）加强金融基础设施服务保障。金融市场基础设施要从工作机制、人员配备、办公场所、系统运维、技术支持等方面提升服务保障能力，确保发行、交易、清算、结算等业务正常运转，尽可能实施全流程、全链

条线上操作。要制定应急预案，对突发事件快速响应、高效处理。要加强与主管部门、市场机构、其他金融基础设施的沟通，保持业务系统联通顺畅。对受疫情影响较大的地区，要开设“绿色通道”，必要时提供特别服务安排，并降低服务收费标准。

（十八）稳妥开展金融市场相关业务。金融机构要合理调配人员，稳妥开展金融市场相关交易、清算、结算、发行、承销等工作，加强流动性管理与风险应对。要合理引导投资者预期，确保金融市场各项业务平稳有序开展。对受疫情影响较大地区的金融机构，要保持正常业务往来，加大支持力度。

（十九）提高债券发行等服务效率。中国银行间市场交易商协会、上海证券交易所、深圳证券交易所等要优化公司信用类债券发行工作流程，鼓励金融机构线上提交公司信用类债券的发行申报材料，远程办理备案、注册等，减少疫情传播风险。对募集资金主要用于疫情防控以及疫情较重地区金融机构和企业发行的金融债券、资产支持证券、公司信用类债券建立注册发行“绿色通道”，证券市场自律组织对拟投资于防疫相关医疗设备、疫苗药品生产研发企业的私募股权投资基金，建立登记备案“绿色通道”，切实提高服务效率。

（二十）灵活妥善调整企业信息披露等监管事项。上市公司、挂牌公司、公司债券发行人受疫情影响，在法定期限内披露 2019 年年报或 2020 年第一季度季报有困难的，证监会、证券交易所、全国中小企业股份转让系统要依法妥善安排。上市公司受疫情影响，难以按期披露业绩预告或业绩快报的，可向证券交易所申请延期办理；难以在原预约日期披露 2019 年年报的，可向证券交易所申请延期至 2020 年 4 月 30 日前披露。湖北省证券基金经营机构可向当地证监局申请延期办理年度报告的审计、披露和报备。受疫情影响较大的证券基金经营机构管理的公募基金或其他资产管理产品，管理人可向当地证监局申请延期办理年报审计和披露。对疫情

严重地区的证券基金期货经营机构，适当放宽相关风控指标监管标准。

（二十一）适当放宽资本市场相关业务办理时限。适当延长上市公司并购重组行政许可财务资料有效期和重组预案披露后发布召开股东大会通知的时限。如因受疫情影响确实不能按期更新财务资料或发出股东大会通知的，公司可在充分披露疫情对本次重组的具体影响后，申请财务资料有效期延长或股东大会通知时间延期 1 个月，最多可申请延期 3 次。疫情期间，对股票发行人的反馈意见回复时限、告知函回复时限、财务报告到期终止时限，以及已核发的再融资批文有效期，自本通知发布之日起暂缓计算。已取得债券发行许可，因疫情影响未能在许可有效期内完成发行的，可向证监会申请延期发行。

（二十二）减免疫情严重地区公司上市等部分费用。免收湖北省上市公司、挂牌公司应向证券交易所、全国中小企业股份转让系统缴纳的 2020 年度上市年费和挂牌年费。免除湖北省期货公司应向期货交易所缴纳的 2020 年度会费和席位费。

四、建立“绿色通道”，切实提高外汇及跨境人民币业务办理效率

（二十三）便利防疫物资进口。银行应当为疫情防控相关物资进口、捐赠等跨境人民币业务开辟“绿色通道”。对有关部门和地方政府所需的疫情防控物资进口，外汇局各分支机构要指导辖区内银行简化进口购付汇业务流程与材料。

（二十四）便捷资金入账和结汇。对于境内外因支援疫情防控汇入的外汇捐赠资金业务，银行可直接通过受赠单位已有的经常项目外汇结算账户办理，暂停实施需开立捐赠外汇账户的要求。

（二十五）支持企业跨境融资防控疫情。企业办理与疫情防控相关的资本项目收入结汇支付时，无需事前、逐笔提交单证材料，由银行加强对企业资金使用真实性的事后检查。对疫情防控确有需要的，可取消企业借用外债限额等，并可线上申请外债登记，便利企业开展跨境融资。

(二十六) 支持个人和企业合理用汇需求。银行应当密切关注个人用汇需求,鼓励通过手机银行等线上渠道办理个人外汇业务。与疫情防控有关的其他特殊外汇及人民币跨境业务,银行可先行办理、事后检查,并分别向所在地外汇局分支机构、人民银行分支机构报备。

(二十七) 简化疫情防控相关跨境人民币业务办理流程。支持银行在“展业三原则”基础上,凭企业提交的收付款指令,直接为其办理疫情防控相关进口跨境人民币结算业务以及资本项目下收入人民币资金在境内支付使用。

五、加强金融系统党的领导,为打赢疫情防控阻击战提供坚强政治保证

(二十八) 强化疫情防控的组织保障。金融管理部门和金融机构要增强“四个意识”,坚定“四个自信”,做到“两个维护”,切实把思想和行动统一到习近平总书记的重要指示精神上来,把打赢疫情防控阻击战作为当前重大政治任务,全力以赴做好各项金融服务工作。

(二十九) 做好自身的疫情防控工作。金融管理部门和金融机构要完善疫情应对工作机制,持续关注员工特别是从疫情较重地区返回员工的健康情况,建立日报制度,加大疫情排查力度,做好员工防疫安排,努力为员工提供必要的防疫用品。

(三十) 配合地方政府加强应急管理。金融管理部门和金融机构要按照属地原则,配合当地政府做好组织协调,及时处理突发事件。服从当地政府防疫安排,对防控疫情需要征用的人员车辆、设备设施等,不得推诿拒绝。各单位要继续严格执行应急值守制度,确保政令畅通。

各单位在执行中遇到的情况请及时报告。

中国人民银行 财政部 银保监会 证监会 国家外汇管理局

2020年1月31日

关于做好财产保险业新型冠状病毒感染肺炎疫情保险理赔服务和保险产品开发有关工作的通知

财险部函[2020]34 号

各财产保险公司:

为贯彻落实好党中央、国务院决策部署,根据银保监会办公厅《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的通知》(银保监办发(2020)10 号)和《中国人民银行财政部银保监会证监会外汇局关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》(银发(2020) 29 号)精神,现就财产保险业做好新型冠状病毒感染肺炎疫情保险理赔服务和保险产品开发有关事项通知如下:

一、开通绿色通道,确保理赔服务及时到位。各财产保险公司要坚决落实中央关于疫情防控的重要部署,按照银保监会和有关部门的工作要求,开通保险理赔绿色通道,扎实做好与疫情防控相关的各项保险理赔服务。要对感染新型冠状病毒或受疫情影响受损的出险理赔客户优先处理,适当扩展保险责任范围,做到应赔尽赔。要做好医用口罩、防护服、消毒品等重要医用物资以及重要生活物资骨干企业的保险理赔服务,支持其恢复生产、保障供给。要加强对医护人员特别是疫情防控一线医护人员的保险服务,主动提供意外伤害、疾病等保险保障。

二、简化管理流程,提高保险理赔效率。各财产保险公司要按照疫情防控的需要,认真梳理理赔流程,切实简化手续和材料。对感染新型冠状病毒的出险客户,确诊后可先行赔付,并减免相关理赔材料;对受疫情影响受损的出险客户,可采取预付保险金等方式,提高理赔效率,缓解企业经营压力。

三、创新理赔方式,确保理赔服务畅通。各财产保险公司要充分利用互联网、手机 APP 等现代科技手段,增加线上理赔,减少不必要的人员接触。对确需到现场办理理赔的,要做好卫生防护和清洁消毒。要根据

疫情防控工作需要和公司自身情况，积极创新探索有效的理赔方式方法，确保出险客户得到及时、便捷的理赔服务。

四、扩展责任范围，为疫情防控提供产品供给。各财产保险公司要认真研究分析已有的保险产品，对能为疫情防控提供保险保障的，要及时推出，有效提供保险供给。此外，可在重疾险等短期健康保险产品中，扩展承保新型冠状病毒感染肺炎责任，为保险消费者、特别是广大医护人员提供保险保障。

五、合理开发产品，维护财产保险市场秩序。各财产保险公司要严格执行银保监会有关要求，不得借疫情渲染炒作保险产品，不得销售吸引眼球的噱头类保险产品，不得销售没有精算定价基础的单病种产品。要加强对合作机构、平台、渠道的管理，持续监测其宣传行为，一发现有渲染炒作的，要立即制止并终止与其业务合作。

各公司在执行中遇到的情况请及时报告。

联系人及电话:王炫韩廷萍 010-66286218 66286586

财产保险监管部

2020年2月3日

关于进一步做好新冠肺炎疫情防控期间人身保险 服务有关工作的通知

中国银行保险监督管理委员会财险部

新冠肺炎疫情发生以来，各人身保险公司认真落实监管要求，开通理赔绿色通道，主动扩展保险责任，踊跃捐款捐物和赠送保险，为疫情防控工作提供了及时支持和有力保障。随着抗击疫情工作的深入进行，部分保

险公司已展开赔付工作,现就进一步做好人身保险服务有关工作提出以下要求。

一、坚守为民保障初心，净化商业行为。疫情当前，人身保险业要不忘初心，以实实在在的行动，为抗击疫情提供支持和帮助，并切实做好对外宣传和信息披露工作，传递正确的保险理念和良好的行业文化，让消费者感受到保险业的真诚付出，感受到保险保障的真正价值。不得以商业为目的跟风炒作，利用疫情事件营销，利用舆情热点做广告，让保险保障“变味”。

二、坚持以人为本，不以理赔作为营销噱头。保险赔付虽能一定程度缓解出险客户和家庭的经济压力，但无法换回逝去的生命和健康。要以人为本，以生命健康为重，对出险客户践约履约的同时，注重人文关怀，充分尊重客户隐私。疫情防控期间，各人身保险公司可披露相关承保、理赔整体情况，及时回应社会关切，但不得公开宣传涉及被保险人的理赔具体案例作为营销噱头。

三、规范捐赠保险行为，兑现服务承诺。目前，各人身保险公司为抗击疫情的一线工作人员、客户、员工等捐赠了大量保险保障。捐赠保险业务要规范运作，除险种豁免监管限制外，其他均应按监管文件执行，包括产品符合信息披露要求，按规定计提责任准备金，向投保人以及团体保险的被保险人出具保单和保险凭证，做好客户服务工作，特别是对出险的捐赠对象要及时兑现理赔服务承诺，树立保险业的诚信形象。捐赠保险倡导“雪中送炭”，优先为保障空白和需求迫切的人群捐赠。

四、关注经营风险，加大监管力度。各人身保险公司要提升风险意识，对于扩展责任、捐赠保险以及疫情带来的影响进行充分评估，必要时开展压力测试，制定风险应对和处置方案，遇有重大突发情况及时上报监管部门。各银保监局要加强人身保险承保理赔服务和宣传行为的监督，发

现违反规定要求的严肃处理，并视情约谈通报；情节严重的，将追究公司主要负责人及有关人员责任

中国银保监会财产保险监管部

2020 年 2 月 11 日

关于保险中介从业人员队伍积极配合做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的通知

中介部函[2020]5 号

各银保监局，各保险公司、保险专业中介机构：

保险公司个人保险代理人、保险专业中介机构从业人员(以下简称从业人员)数量总计过千万，分布遍及城乡。各保险公司、保险专业中介机构务必深入学习贯彻习近平总书记关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控的重要讲话和指示批示精神，坚决贯彻落实党中央、国务院决策部署，切实担当责任，发挥群防群控作用，使广大从业人员做到自身防护与保险服务两不误，打好疫情防控阻击战，现将有关事项通知如下：

一、切实落实防控要求。疫情就是命令，防控就是责任。各保险公司、保险专业中介机构必须深刻认识做好疫情防控的重要性和紧迫性，把疫情防控工作作为当前最重要的工作抓实抓好。坚决落实有关部门和地方政府做好新型冠状病毒感染肺炎疫情防控的要求，督促引导从业人员与党中央保持高度一致，不信谣不传谣，积极主动落实好各级政府部署措施。

二、切实采取防控措施。各保险公司、保险专业中介机构要重视从业人员自身防控，做好防疫安排。严格落实群防群控要求，调整工作方式、工作计划和考核要求，严厉制止从业人员聚集和客户集中拜访，严禁举行晨会、夕会、演说会、宣讲会、培训、推介会等众人活动。引导从业人员通过电话、邮件、短信等形式灵活开展业务活动，抓住团队负责人的管理作用，切实将防控要求和措施落实好。建立从业人员疫情统计报告制度，做到第一时间掌握信息，第一时间报告信息，第一时间采取对应措施。

三、切实发挥党员的先锋模范作用。在疫情防控工作中，各保险公司、保险专业中介机构要积极发挥从业人员中党员的先锋模范作用，不忘初心、牢记使命，团结带领广大从业人员把疫情防控工作作为当前最重要的工作，积极担当作为，带头做好疫情防控及保险服务工作，为打赢疫情防控阻击战贡献力量。

四、切实督促做好保险服务。各保险公司、保险专业中介机构要按照中国银保监会的要求，切实做好感染新型冠状病毒客户的理赔服务工作，要有效发挥从业人员最后一公里服务作用，及时了解理赔需求，采取科学合理方式提示理赔流程，全面传递保险关爱。坚决制止从业人员借疫情渲染炒作保险产品的做法和行为。

五、切实加强从业人员关爱。人民高于一切，生命重于泰山。各保险公司、保险专业中介机构要加强对从业人员的关爱，积极加强从业人员心理疏导，想方设法为其配备必要防护装备，改善日常工作环境，创新线上展业工具，利用保险手段强化从业人员保障。对身处疫情严重地区的从业人员，既要注重解决实际困难，又要着力做好心理疏导。对疑似或确诊感染新型冠状病毒的从业人员，予以道义上的扶助和经济上的援助。

六、切实维护从业人员权益。各保险公司、保险专业中介机构要从长远出发，从细微着手，着力维护从业人员合法权益，服务社会就业稳定大局。疫情期间内，不得设定硬性面拜任务和业绩指标，不得以未达到业务考核标准解除代理合同或扣减相关既有固定报酬。

各银保监局要把打赢疫情防控阻击战作为当前的重大政治任务，积极发挥属地监管作用，牢固树立守土有责、守土担责、守土尽责意识，督促辖内保险公司、保险专业中介机构落实本通知要求，动员从业人员全力做好疫情防控及保险服务工作。

(请各银保监局将本通知及时转发至辖内各保险专业中介机构。)

中国银保监会保险中介监管部

2020年2月3日

关于有序开展产品注册工作配合做好疫情防控 有关事项的通知

中国保险资产管理业协会

各相关机构：

为坚决贯彻党中央、国务院决策部署，根据五部委《关于进一步强化金融支持防控新型冠状病毒感染肺炎疫情的通知》（银发〔2020〕29号）、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的通知》（银保监办发〔2020〕10号）等文件要求，中国保险资产管理业协会（以下简称“协会”）就有序开展产品注册工作、配合做好疫情防控相关安排通知如下：

一、落实疫情防控要求，保障注册工作质效。协会严格按照党中央、国务院及银保监会的相关要求，把疫情防控作为当前工作的重中之重，成立疫情防控领导小组，加强统筹协调，做好疫情排查、防范和应对工作。同时，为确保疫情防控期间产品注册及风险监测工作稳步有序开展，协会建立了注册工作应急保障机制，为行业提供高效规范的产品注册服务。

二、开辟注册绿色通道，提升金融服务支持。为加强对疫情防控一线的金融服务支持，协会对募集资金用于重点疫区、抗击疫情蔓延及支持疫区建设等领域的债权投资计划、股权投资计划和保险私募基金开辟注册绿色通道，对符合条件的产品优先受理和注册，强化疫情防控金融支持，积极满足卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设、科研攻关、技术改造等方面的融资需求。同时，鼓励相关机构线上提交注册申报材料，远程办理注册程序，减少疫情传播风险。

三、积极开展业务创新，体现行业责任担当。相关机构要加强产品及业务创新，主动与有关医院、医疗科研单位和相关企业对接，对受疫情影响较大的相关行业和领域以债权、股权、基金等方式，提供长期、稳定

的资金支持，切实服务重点疫区的民生领域建设和实体经济发展，以实际行动彰显保险资产管理业的行业价值和社会责任。

特此通知。

中国保险资产管理业协会

2020年2月3日

关于疫情防控工作致会员单位的函

中国保险行业协会

各会员单位：

为贯彻落实习近平总书记关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的重要讲话精神和党中央、国务院决策部署，根据银保监会《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的通知》，各会员单位积极响应中国保险行业协会“充分发挥保险保障功能，全力支持疫情防控工作”的倡议，向重点疫区捐款、捐物、捐赠保险产品，为疫情防控提供专属保险产品和服务，发挥专业优势配合做好疾病预防知识的宣传，彰显了保险行业的社会责任。随着返岗人员的逐步到位，中国保险行业协会根据当前疫情发展以及行业情况，现就加强保险服务中的疫情防控工作提示如下：

一、加强内部管理，切实保障员工健康

（一）提高思想认识。各会员单位要认真学习习近平总书记讲话精神，充分发挥党组织战斗堡垒作用和党员先锋模范作用，深刻认识疫情防控形势的复杂性、严峻性，按照当地政府的防疫要求，制定和落实应对疫情防控措施，切实履行管理责任。要加强内部宣导，提升员工防疫意识，落实早发现、早报告、早隔离、早治疗和集中救治等措施。

（二）创新工作方式。各会员单位要按照当地政府公布的复工方案以及防疫要求，妥善安排员工返岗时间。建议取消晨会、例会、集中培训、

产品推介会、客户答谢会等大型现场会议和大型活动,鼓励采用视频会议、电话会议、企业微信会议等形式开展工作。

(三) 强化职场防控。员工进入职场要检测体温,对办公职场以及车辆进行消毒,做到无死角、全覆盖的日常消毒,特别是空调等通风系统应符合当地疾病预防控制部门的有关规定。职场应配备好消毒液、洗手液、口罩等防护物料,确保职场实时通风,减少职场人员聚集。倡导员工公共场所佩戴口罩,尽量不乘坐公共交通工具,建议步行、骑行或乘坐私家车上班。

对于单位派驻外部机构的工作人员,要随时了解派驻单位情况,积极协调派驻单位做好人员登记排查、职场消毒、体温测量、佩戴口罩等安全防范工作。同时,要将外包人员及保安、保洁、餐厅等服务人员纳入防控管理,做好健康信息管理。职工还要做好家庭周边亲友的防疫宣传,不提倡、不参加聚集性活动。

(四) 严格登记报告。对感染新型冠状病毒感染肺炎人员、密切接触人员、身体疑似症状达到疫情防控监测要求的人员,按照规定登记并通知当地疫情防控工作部门,采取相应隔离、诊断等措施。

二、加强客户服务,切实保障疫情防控

(一) 优化产品供给。各会员单位要及时为疫情防控提供保险供给,开发的产品应切实起到风险保障作用,严禁虚假承诺,不开发噱头和炒作类产品。专项保险产品重点向参与抗疫的一线人员扩展,如一线的公安交警、社区工作人员,为疫情防控工作做出全面保障。严格管理,杜绝从业人员借疫情渲染炒作保险产品,利用疫情诱导客户退旧买新。

(二) 创新服务形式。各会员单位要以对社会高度负责的精神做好保险服务,保障基础设施和服务机制稳定运行,研究疫情形势下服务客户的新方式。切实做好服务场所的卫生防护和清洁消毒,及时满足客户续保、

投保需求，优先利用移动互联网等载体为客户办理业务，增加线上服务，减少不必要的人员聚集和客户集中拜访。

（三）畅通理赔渠道。各会员单位要做好对赠险对象的理赔服务，特别是在抗疫一线奋战的医护人员、公安干警、社会工作人员等人员，发生责任范围的保障，及时兑现承诺，快速理赔，解决他们的后顾之忧。要开通 24 小时理赔服务热线，设立理赔绿色通道，简化理赔程序，确保高效理赔，对感染新型冠状病毒或受疫情影响受损的出险理赔客户优先处理，适当扩展保险责任范围，做到应赔尽赔。主动与卫生防疫部门沟通，时时关注疫情变化，通过各种渠道主动排查出险客户。各会员单位在理赔工作中如果出现沟通不畅的问题，可以与协会联系，协会将协助会员单位开展有关工作。

（四）积极调整业务考核。在疫情防控期间，要针对保险公司个人保险代理人、中介机构从业人员，灵活调整从业人员业务考核标准，不设定硬性的面访数量和业绩指标，不把业绩指标作为维持代理合同（或劳动合同）和领取固定报酬的硬性标准。

三、加强信息报送，形成行业宣传合力

各会员单位要及时总结疫情防控工作经验，注重正面宣传。宣传内容应准确严谨，严格遵守国家法律法规，遵循社会公序良俗，尊重群众感情，形成行业正面舆论导向，塑造良好行业形象。请各会员单位安排专人负责信息报送工作，每天 12:00 前向协会报送相关数据信息和典型事例，以便加强行业协同，采取对应措施。

当前，疫情防控工作关系重大，各会员单位要高度重视，坚定信心、沉着应对，齐心协力、团结奋战，做好业务工作中各项疫情防控措施，为打好打赢这场没有硝烟的疫情防控人民战争做出积极贡献！

中国保险行业协会

2020 年 2 月 7 日

关于落实新冠肺炎疫情防控期间机动车车险 服务有关工作的通知

中国保险行业协会

各车险经营公司、各省保险行业协会：

为贯彻落实银保监会办公厅《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的通知》（银保监办发〔2020〕10 号）精神，根据《关于做好新冠肺炎疫情防控期间车险服务有关工作的通知（财险部函〔2020〕36 号）》要求，更好地履行保险业服务社会治理职能，现将落实新冠肺炎疫情防控期间车险服务有关事项通知如下：

一、各车险经营公司要切实加强对湖北省机动车停驶政策的支持力度，全力配合当地做好交强险和商业车险保单保障期限的延长工作。湖北省保险行业协会要在当地监管部门的指导下，根据湖北省各地政府政策，对 2020 年 1 月 23 日至疫情防控结束前有效的机动车交强险和商业车险的保单制定保障期限延长的实施细则，协调各保险公司通过客服热线、公司官网等渠道做好消费者告知服务。

二、各车险经营公司要积极响应各地政府（含湖北）号召，对于受疫情影响较大的出租车等营业性机动车提出停驶顺延需求的，在《停驶机动车交强险业务处理暂行办法(中保协发 2009〔68〕号)》规定的“停驶机动车在交强险合同有效期内只能办理 1 次保险期间顺延，其顺延期间最短不低于 1 个月，最长不超过 4 个月”的基础上，对交强险暂时取消最短 1 个月及办理次数限制，商业车险可参照自行制定，直至各地疫情防控结束。各车险经营公司要做好停驶期间的风险提示，停驶期间保险合同效力中止，

保险人不承担任何保险责任。各省保险行业协会可根据当地政府和监管部门要求，明确停驶车辆范围和停驶期限，确定具体实施细则，与中国银行保险信息技术有限公司对接并协调当地车险经营公司予以落实。

三、各车险经营公司要对疫情期间承保理赔服务加大便利措施，提升线上化服务比重，创新无接触快处快赔服务，开通车险理赔绿色通道，简化管理单证和流程，提升服务便捷性和效率。对确有必要的线下业务，要严格做好卫生防控工作。各车险经营公司要加强对一线业务人员、理赔查勘人员的安全防护和关怀，确保从业人员的生命健康安全。

四、各车险经营公司要积极配合中国银行保险信息技术有限公司尽快完成系统改造，在做好服务的同时，加强风险管控和业务监督，严禁利用相关政策开展不正当竞争。

中国保险行业协会

2020年2月14日

关于国有金融企业积极做好疫情防控捐赠有关事项的通知

财金函〔2020〕7号

各中央金融企业，各省、自治区、直辖市、计划单列市财政厅（局）、新疆生产建设兵团财政局：

新冠肺炎疫情发生以来，国有金融企业（以下简称金融企业）认真贯彻习近平总书记关于加强疫情防控工作的重要指示批示和中央政治局常委会会议精神，按照中央应对疫情工作领导小组会议和国务院常务会议部署，立足自身职能，强化金融服务，践行社会责任，及时向受疫情影响严重地区捐赠，大力组织境外机构开展防疫物资采购，传递正能量，对打赢疫情防控阻击战发挥了积极作用。为进一步做好相关工作，现就金融企业疫情防控捐赠有关事项通知如下：

一、金融企业应积极履行社会责任，在做好疫情防控金融服务的基础

上，综合考虑自身职能定位、经营情况、财务状况，结合疫情防控需要，确定疫情防控捐赠事项，包括捐赠金额、捐赠对象、使用方向等。

二、鼓励金融企业实施精准捐赠，切实将疫情防控捐赠资金使在刀刃上，用在关键处。金融企业通过公益性社会组织或县级以上人民政府及其部门等国家机关捐赠时，可在捐赠时明确具体要求，包括资金使用对象、使用条件、使用方式等。

三、鼓励金融企业根据疫情防控需要，采取多种方式实施捐赠。鼓励大型金融企业强化工作统筹，充分发挥境外机构作用，组织采购境内短缺的防疫物资，向公益性社会组织或县级以上人民政府及其部门等国家机关，以及承担疫情防治任务的医院捐赠。**鼓励保险机构立足主业，发挥风险保障功能，向一线医务人员、疫情防控工作人员捐赠保险产品。**

四、金融企业应当合理调配捐赠资金，疫情防控捐赠在金融企业年度对外捐赠额度中优先安排。

五、金融企业疫情防控捐赠应依法履行公司治理程序。因疫情防控需要实施紧急捐赠的，金融企业可按照“特事特办、急事先办”的原则，采取电话、视频等多种方式，履行相关程序。

六、金融企业疫情防控捐赠符合《关于支持新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控有关捐赠税收政策的公告》（财政部 税务总局公告 2020 年第 9 号）有关规定的，可按规定享受相应的税收优惠政策。

财政部

2020 年 2 月 13 日

工业和信息化部关于应对新型冠状病毒肺炎疫情帮助中小企业 复工复产共渡难关有关工作的通知

工信明电〔2020〕14 号

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团中小企业主管部门：

为深入贯彻落实习近平总书记关于坚决打赢疫情防控阻击战的重要指示精神和党中央、国务院关于在做好疫情防控工作同时统筹抓好“六稳”工作的有关决策部署，帮助广大中小企业坚定信心，强化措施，实现有序复工复产，渡过难关，现就有关事项通知如下：

一、全力保障企业有序复工复产

1.加强分类指导。各级中小企业主管部门要按照当地疫情防控总体要求，结合实际情况分类施策，在全力保障疫情防控必需、公共事业运行必需、群众生活必需等重点企业尽快复工复产的同时，积极稳妥地推动其他生产性企业完成复工复产准备工作，在疫情防控达标后有序复工复产。

2.推动落实复工复产措施。指导企业制订复工复产方案和应急预案，落实疫情防控主体责任和各项措施，做到防控机制到位、检疫查验到位、设施物资到位、内部管理到位和宣传教育到位，确保生产生活平稳有序。

3.强化复工复产要素保障。会同有关部门帮助企业协调解决职工返岗、原材料供应、物资运输以及口罩、消杀用品、测温仪等防控物资保障等难题，指导企业开展生产自救。推动有关单位对疫情期间中小企业生产经营所需的用电、用水、用气，实施阶段性缓缴费用，缓缴期间实行“欠费不停供”措施。加大企业复产用工保障力度，精准摸排发布企业用工需求信息，推进线上供求匹配对接和远程招聘，加强本地供需对接，挖掘本地供给潜力，满足企业阶段性用工需求。

4.发挥中小企业服务疫情防控的作用。对纳入疫情防控重点保障企业名单的中小企业，要配合做好相关保障工作。对有条件、有意愿转产防疫物资的中小企业，要“一企一策”，全力帮助协调解决转产过程中的问题。

二、进一步加强对中小企业的财政扶持

5.推动落实国家对防疫重点企业财税支持政策。协助纳入中央疫情防

控重点保障企业名单的本地中小企业按政策规定申请贴息支持和税收优惠。湖北、浙江、广东、河南、湖南、安徽、重庆、江西、北京、上海等省（市）中小企业主管部门对纳入本地区疫情防控重点保障企业名单中的中小企业加强政策落实和服务。鼓励在中央贷款贴息的基础上，地方财政再予以进一步支持。

6.鼓励地方政府出台相关财政扶持政策。充分发挥本级中小企业发展专项资金的作用，有条件的地方可以设立专项纾困资金，加大对受疫情影响严重中小企业的支持。鼓励各地结合本地中小企业受疫情影响实际情况，依法依规减免税款和行政事业性收费，推动出台减免物业租金、阶段性缓缴或适当返还社会保险费、延期缴纳税款、降低生产要素成本、加大企业职工技能培训补贴和稳岗奖励等财政支持政策，切实减轻中小企业成本负担。已出台相关政策的地区，要加强部门协调，推动尽快落地见效。

7.推动加大政府采购和清欠工作的力度。引导各级预算单位加大对中小企业的倾斜力度，提高面向中小企业采购的金额和比例。加大行政机关、事业单位和国有企业拖欠中小企业账款清理力度，加快完成清欠目标任务，不得形成新增逾期拖欠。

三、进一步加强对中小企业的金融扶持

8.加大信贷支持力度。各地要主动加强与金融机构的对接，推动金融机构对有发展前景但受疫情影响暂遇困难的中小微企业，适当下调贷款利率，增加信用贷款和中长期贷款，不得盲目抽贷、断贷、压贷，对到期还款困难的，可予以展期或续贷。推广基于多维度大数据分析的新型征信模式，解决银企信息不对称问题，提高优质中小企业的信用评分和贷款可得性。发挥应急转贷资金作用，降低应急转贷费率，为受疫情影响较大的企业提供应急转贷资金支持。鼓励有条件的地方建立贷款风险补偿资金，对疫情期间金融机构向小微企业发放的贷款不良部分给予适当补偿。

9.强化融资担保服务。引导各级政府性融资担保、再担保机构提高业

务办理效率，取消反担保要求，降低担保和再担保费率。对于确无还款能力的小微企业，为其提供融资担保服务的各级政府性融资担保机构应及时履行代偿义务，视疫情影响情况适当延长追偿时限，符合核销条件的，按规定核销代偿损失。

10.创新融资产品和服务。积极推动运用供应链金融、商业保理、应收账款抵质押、知识产权质押等融资方式扩大对中小企业的融资供给。充分发挥互联网金融便利快捷的优势，尽快开发疫情期间适合中小微企业的融资产品，满足中小企业需要。发挥各地中小企业融资服务平台作用，积极开展线上政银企对接。协调银行、保险机构开放信贷、保险理赔绿色通道，加快放贷速度和理赔进度。

11.加快推进股权投资及服务。积极发挥国家和地方中小企业发展基金协同联动效应，带动社会资本扩大对中小企业的股权融资规模，鼓励加大对受疫情影响暂时出现困难的创新型、成长型中小企业投资力度，加快投资进度。引导各类基金发挥自身平台和资源优势，加大对受疫情影响较大的被投企业投后服务力度，协调融资、人才、管理、技术等各类资源，帮助企业渡过难关。

四、进一步加强对中小企业的创新支持

12.组织开展疫情防控相关技术与产品创新。鼓励“专精特新”小巨人企业和“专精特新”中小企业针对新冠肺炎防治，在检测技术、药物疫苗、医疗器械、防护装备等方面开展技术攻关和生产创新，对取得重大突破的“专精特新”中小企业，在申报“专精特新”小巨人企业时予以优先考虑。即时启动2020年“创客中国”中小企业创新创业大赛“疫情防控”类参赛项目征集。率先征集诊断试剂、医疗器械、装备生产、药物疫苗、防护装备等创新项目，并做好技术完善、认证检测、资质申请和推广应用等服务工作。

13.支持企业数字化转型。大力推广面向中小企业的互联网平台服务，积极推行网上办公、视频会议、远程协作和数字化管理，以此为基础全面

提升中小企业管理信息化水平。帮助提供线下服务的企业创新商业模式,拓展线上服务。加快 5G、工业互联网应用部署,推广一批适合中小企业的工业软件应用,支持中小企业提升敏捷制造和精益生产能力。支持产业集群内中小企业以网络化协作弥补单个企业资源和能力不足,通过协同制造平台整合分散的制造能力,实现技术、产能与订单共享。

14.支持企业提升智能制造水平。引导大企业及专业服务机构面向中小企业推出云制造平台和云服务平台,发展适合中小企业智能制造需求的产品、解决方案和工具包。推动中小企业业务系统云化部署,对接工业互联网平台,引导有基础、有条件的中小企业加快生产线智能化改造,推动低成本、模块化的智能制造设备和系统在中小企业部署应用。

15.促进大中小企业融通创新发展。加快落实促进大中小企业融通发展三年行动计划。充分发挥国有企业和行业龙头企业的作用,带动产业链中小企业协同开展疫情防控、生产恢复与技术创新。帮助中小企业与供应链上下游企业沟通合作、抱团取暖,营造共荣发展、共克时艰的融通生态。

五、进一步加强对中小企业的公共服务

16.发挥中小企业公共服务平台作用。充分发挥国家和省级中小企业公共服务示范平台以及各地中小企业公共服务平台网络作用,为中小企业提供优质高效的线上服务。引导各地中小企业公共服务平台网络通过开设专栏等形式及时梳理各项惠企支持政策,开展中小企业疫情防控支持政策咨询解读等专项服务。鼓励国家和省级小型微型企业创新创业示范基地、享受过财政支持政策的创新创业特色载体等在疫情期间适当减免或延期收取中小企业的租金、物业管理和其他费用,支持企业创新发展。

17.加强培训服务。通过开展线上培训等形式,给中小企业送政策、送技术、送管理,为企业恢复正常生产经营做好各项准备工作。指导受疫情影响的企业在确保防疫安全情况下,在停工期、恢复期组织职工参加职业培训的,按规定纳入补贴类培训范围。

18.加强涉疫情相关法律服务。积极为中小企业提供法律援助和法律咨询公益服务,帮助中小企业解决受疫情影响造成的合同履行、劳资关系等法律问题。协助因疫情导致外贸订单无法如期履行或不能履行的中小企业申领不可抗力事实性证明,减少企业损失。对确因疫情影响无法正常履行相关义务的企业,协调不记入信用记录。

六、进一步加强统筹协调

19.发挥各级促进中小企业发展工作协调机制作用,提请召开领导小组会议专题研究部署,结合实际采取精准有效措施,减轻企业负担、降低生产成本、稳定人员就业、保障要素供给,帮助广大中小企业树立信心、减少损失、渡过难关,有序复工复产,切实保障经济平稳运行。

20.各级中小企业主管部门要切实履行职责,加强中小企业生产经营监测分析,及时发现并推动解决企业复工复产过程中遇到的突出问题。加强舆论宣传工作,引导中小企业坚定信心,共克时艰。加强部门协调,形成工作合力,共同推动国家及本地政府各项惠企政策落地,指导中小企业用好用足相关政策,扩大惠企政策受益面,提升企业实实在在地获得感。

各地要将落实有关工作进展情况及时上报工业和信息化部中小企业局。

工业和信息化部

2020年2月9日

关于做好2020年短期出口信用保险相关工作 全力支持外贸企业应对新冠肺炎疫情影响的通知

商财函〔2020〕50号

各省、自治区、直辖市、计划单列市及新疆生产建设兵团商务主管部门,中国出口信用保险公司各营业机构:

为贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神和中央政治局常委会关于支持外贸企业抓紧复工生产，加大贸易融资支持，充分发挥出口信用保险作用的决策部署，做好 2020 年短期出口信用保险（以下简称短期险）相关工作，全力支持外贸企业应对新冠肺炎疫情影响，保持外贸稳定增长，现将有关事项通知如下：

一、提高站位，将短期险作为应对疫情影响、稳外贸工作的有力抓手

自疫情爆发以来，出口企业面临复工难、运输难、交付难、接单难、融资难等诸多难题，正常经营受到极大挑战。商务部委托中国出口信用保险公司（以下简称中信保公司）对外贸企业运营情况的最新问卷调查显示，绝大部分外贸企业存在无法按期出运、收汇的问题。各地商务主管部门和中信保公司各营业机构要进一步提高政治站位，充分认识当前稳外贸面临的复杂严峻形势和挑战，发挥好短期险对稳外贸、稳预期的积极作用，将短期险作为化解疫情对外贸企业影响的有力抓手，帮助外贸企业稳定信心、增强抗风险能力。各地商务主管部门要引导企业用好用足出口信用保险政策工具，为中信保公司短期险业务创造良好条件。中信保公司各营业机构要切实发挥好政策性金融机构作用，进一步扩大短期险覆盖面，统筹资源配置，出台有针对性的专业服务，提高承保效率，创新承保模式，帮助企业加强出口风险管理，减少企业损失。

二、压实责任，加大对受疫情影响企业的支持力度

（一）加强政策引导。各地商务主管部门要统筹做好疫情防控和商务发展工作，加强对受疫情影响企业的关注与政策引导，结合本地实际出台支持政策，协调解决外贸企业主要诉求，帮助企业渡过难关。中信保公司各营业机构要明确工作方案和保障措施，建立受疫情影响企业需求快速反应机制，积极为受疫情影响企业提供更加有力的风险保障，对受疫情影响较大的企业提供重点支持服务，做到应保尽保；收集研究企业投保出运前附加险的需求，加强对订单被取消等风险的保障；开辟理赔绿色通道，适

当放宽理赔条件，在贸易真实和债权金额确定的前提下，应赔尽赔、能赔快赔。

（二）加大对中小微外贸企业支持。各地商务主管部门要及时深入了解中小微外贸企业面临的突出困难和金融需求，发挥好“小微统保平台”等作用，加大对暂时遇到困难但有订单、有市场、有信用企业的支持力度。中信保公司各营业机构要加强对中小微外贸企业的支持，适当提高风险容忍度，进一步降低保费费率；强化疫情防控相关资信服务，定期梳理和发布相关信息；建立受影响小微企业理赔服务机制，简化报损、索赔程序；对受疫情影响未及时缴纳保费的出口企业，合理缓交保费，在定损核赔时予以酌情处理。

（三）加强对外贸企业融资支持。各地商务主管部门要积极会同当地金融主管部门，引导金融机构落实《中国银保监会商务部 国家外汇管理局关于完善外贸金融服务的指导意见》（银保监发〔2019〕49号），进一步加强和改进外贸金融服务；发挥财政资金引导作用，完善“政府+银行+信保”合作机制，充分调动社会资源，扩大保单融资规模。中信保公司各营业机构要进一步深化与银行的合作，加强业务交流和信息沟通；充分发挥在资信调查、国别风险研究等方面的优势，积极向银行提供客户贸易背景和违约相关信息，提高银行扩大保单融资的积极性；推广“信保贷”等银保合作模式，缓解外贸企业资金压力。

三、紧盯落实，强化组织保障和协调配合

各地商务主管部门和中信保公司各营业机构要增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚决贯彻落实党中央关于打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战的决策部署，强化责任担当，完善组织领导，创新工作方法，加强政策宣讲，切实做好2020年短期险工作。工作中要完善协作机制，在信息交流、沟通协调、政策研究等方面加强对接。重要

进展和重大情况问题请及时向商务部（财务司）和中信保公司（业务管理部）报告和反映。

商务部 中国出口信用保险公司

2020 年 2 月 20 日

关于应对新冠肺炎疫情做好稳外贸稳外资促消费工作的通知

商综发〔2020〕30 号

各省、自治区、直辖市及计划单列市、新疆生产建设兵团商务主管部门：

为深入贯彻习近平总书记关于疫情防控工作重要讲话和指示批示精神，落实党中央、国务院决策部署，坚决打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战，统筹做好疫情防控和经济社会发展，积极做好稳外贸稳外资促消费工作，把疫情对商务发展的影响降到最低，现就有关事项通知如下：

一、支持企业有序复工复产。按照当地统一安排和规定条件，协调复工审核部门加快办理手续，支持外贸、外资、商贸流通和电子商务企业有序复工复产，稳妥有序推进共建“一带一路”重大项目。引导生产防护用品类的外贸外资企业扩大生产。鼓励外贸企业增加国内紧缺的医用物资和农产品进口。积极协调有关部门，将承担生活必需品保供任务的重点商贸流通企业和电子商务企业纳入防护物资优先保障范围，优先配备口罩、消毒液、防护手套、护目镜等必要的防护物资。

二、简化对外经贸管理程序。引导企业无纸化申领进出口许可证件。全面实现最终用户和最终用途证明申办系统无纸化，加速处理与疫情防控相关物项的办理申请。开展两用物项和技术进出口许可跨部门电子会签。推进技术进出口合同登记申请无纸化，抓紧启动电子证照工作。在疫情解除之前，依据企业网络传输资料，在线审核服务外包合同。加快实行对外

投资备案（核准）无纸化管理，实现全流程网上办理。

三、强化法律服务帮助企业降低风险。支持贸促会、商会等为外贸企业和境外项目实施主体无偿出具因疫情导致未能按时履约的不可抗力事实性证明。协调国内外组展机构，帮助因疫情无法出国参展的企业妥善处理已付费用等问题。协调中介机构为受影响的走出去企业提供法律等咨询服务。发挥各级应对贸易摩擦工作站作用，提供法律服务，帮助企业解决疫情对贸易救济案件应对造成的困难。

四、支持外贸新业态新模式发展。指导跨境电商综试区提供海外仓信息服务，帮助企业利用海外仓扩大出口。支持市场采购贸易与跨境电商融合发展，探索试点市场闭市期间成交新渠道。积极推进二手车出口，为受疫情影响的企业提供便利服务。积极与周边国家沟通协调，疫情解除后尽快恢复开展边民互市贸易，支持边境贸易发展。

五、加强出口信用保险支持。加强与中信保公司驻各地营业机构协作，充分发挥出口信用保险作用，进一步扩大出口信用保险覆盖面，合理降低短期险费率，加大对受疫情影响企业支持力度，帮助企业应对订单取消、出运拒收等风险。开辟理赔服务绿色通道，在贸易真实的情况下适当放宽理赔条件，做到应赔尽赔、能赔快赔。积极开展政府+银行+保险合作，扩大保单融资规模。

六、积极应对境外贸易限制措施。充分发挥贸易救济预警体系和法律服务机制作用，及时发布各国针对疫情出台的贸易限制措施，畅通企业反映问题渠道。关注本地区出口产品在国外遇到不合理限制情况，及时上报，配合驻外使（领）馆经商机构加大双边交涉力度，配合在世界贸易组织发声、做相关方工作，敦促各成员遵守世界贸易组织规则、尊重世界卫生组织权威和专业意见，反对有关国家（地区）过度反应和施加不必要的贸易限制。

七、深化服务贸易创新发展。发挥服务贸易创新发展引导基金导向作

用，支持符合条件的服务贸易企业创新发展。落实好非商业性境外办展政策，对受疫情影响较大的地区和企业适当予以政策倾斜。对于已在商务部审批或备案的涉外经济技术展览会，因疫情影响已确定取消或推迟的，申办单位可通过商务部统一平台取消办展或调整办展时间。对商务部实施的两种涉外经济技术展行政许可事项全面推行在线审批。

八、用好自贸协定优惠政策。利用中国自贸区服务网等平台，做好我国与有关国家和地区已签署自贸协定的宣传推广，鼓励企业用好用足自贸协定中的关税减免、投资促进等优惠政策。

九、稳定外资企业信心。实施好外商投资法及实施条例等法律法规。指导外资企业用足用好应对疫情各项支持政策措施，做到内外资企业同等对待、一视同仁，发挥外资企业投诉机制作用，保障外资企业同等适用支持政策。根据本地实际情况，在法定权限内制定支持外资企业应对疫情影响、加大稳外资力度专项政策，相关政策措施和做法及时报商务部复制推广。

十、加强外资大项目跟踪服务。密切跟踪在谈外资大项目，分类施策、一企一策，精准研究支持政策，及时协调解决项目推进过程中的困难和问题。对于在建外资大项目，开展“点对点”服务保障，协调解决用地、用工、水电、物流等问题，保障企业投资按计划进行。对于大项目推进过程中涉及中央事权的共性政策问题，及时上报。

十一、创新和优化招商引资方式。通过网上洽谈、视频会议、在线签约等方式，整合各类招商资源，持续推进投资促进和招商工作。充分利用各种招商机构和平台，加大投资环境和合作项目宣传推介力度。加强与境外各类商协会等中介组织合作，积极开展委托招商、以商招商，组织灵活多样的招商活动，争取一批新项目签约落地。

十二、指导开放平台抓防控促发展。支持自由贸易试验区、国家级经济技术开发区加强用工、供应等跨区域对接，缓解疫情期间企业用工、配

套困难。指导自由贸易试验区加快改革开放创新试点，围绕试点领域涵养客商资源，培育壮大外向型经济。加快北京市服务业扩大开放综合试点措施落地，抓紧开展试点经验总结评估及复制推广。

十三、加强外资企业动态监测。完善外商投资信息报告制度，充分运用信息化手段，加强研判和预警，及时掌握各行业、各领域外资企业受疫情影响情况。强化与外资企业协会和外国商会的联系机制，及时了解会员企业生产经营状况和投资动向，有针对性地加强服务和指导，特别是对龙头企业和产业链关键环节企业的服务保障。

十四、设立海外疫情应对快速反应机制。发挥境外企业和对外投资联络服务平台作用，加强运行监测、风险提示、应对指导和服务保障，指导企业有效防范风险，推进高质量共建“一带一路”。充分发挥境外中资企业商（协）会作用，在境外中资企业商会联席会议机制办公室设立海外疫情应对快速反应机制，及时搜集企业遇到的实际困难和问题，做好协调服务。

十五、支持商贸流通企业创新经营服务模式。鼓励开展商务领域经营互助，引导零售企业与餐饮、住宿等生活服务企业通过共享员工等方式，缓解零售企业用工短缺困难，着力稳定相关行业工作岗位。积极协调有关部门和小区物业，在符合各地相关规定和保证食品卫生安全的前提下，支持企业采取店铺外摆、露天市场、团购、无店铺等方式进行销售，便利社区居民生活。

十六、加快步行街改造提升。加快推出一批全国示范步行街，启动第二批步行街改造提升试点。已经确定的改造施工项目，可积极创造条件尽早启动。指导步行街管理机构在认真做好疫情防控的前提下，统筹协调各类商户有序复工营业。超前谋划、合理安排，在疫情得到有效控制后，组织形式多样的促消费活动，充分释放被疫情抑制的消费潜力。

十七、推动服务消费提质扩容。落实生活服务业疫情防控指南，指导企业规范服务流程，切实保障服务人员和消费者身体健康。开展社区生活

服务业发展试点,引导餐饮等生活服务企业在做好疫情防控的前提下积极下沉社区,为受疫情影响的社区居民提供安全的生活服务。

十八、释放新兴消费潜力。发展网络消费,引导电子商务企业以数据为纽带,精准匹配网络消费新需求,打造“小而美”的网络新品牌。提高农产品可电商化水平,扩大农产品网络消费。开展网络促销活动,促进网上品牌品质消费。鼓励电商、快递等企业与实体店、商务楼宇和小区物业等合作,开展末端配送服务合作。鼓励探索无直接接触配送服务,推广定点收寄、定点投递等方式。鼓励生活服务企业拓展线上销售,采用“中央厨房+线下配送”等新发展模式经营。

十九、发展便利店和菜市场。优化便利店网点、菜市场布局,充分发挥经营灵活、贴近社区居民的优势,满足居民生活必需品需求,打造“一刻钟便民生活服务圈”。引导商贸流通企业和电子商务平台经营者,为小店提供集采集配、供应链融资、先供货后付款等服务。鼓励小店开展网络营销拓展业务,发挥小店在促进就业、扩大消费、提升经济活力、服务改善民生等方面作用。

二十、发挥好财政资金作用。商财政部门抓紧安排使用提前下达的2020年中央财政专项资金,加大结存资金统筹使用力度,用好地方配套资金,带动社会资本,全力支持稳外贸稳外资促消费。外经贸发展专项资金可向受疫情影响较大的领域倾斜,重点支持企业开拓国际市场、以政银保合作方式加大贸易融资支持、外商投资促进服务、开放平台吸引外资、“一带一路”投资合作等。服务业发展资金中,电商进农村综合示范资金重点支持农产品进城、工业品下乡,促进疫情防控期间的农产品销售,农商互联农产品供应链资金增加支持农产品保供方向,流通领域供应链体系建设资金要强化生活必需品供应链功能作用,未安排的结余资金可统筹用于支持应对疫情的商贸流通相关工作。上述资金安排应避免与其它政策平台、资金渠道等交叉重复。

各级商务主管部门要以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，坚决贯彻党中央、国务院决策部署，牢记初心使命，强化责任担当，积极主动作为，加强横向协作、纵向联动，统筹疫情防控和商务发展，依法推进各项工作，全力以赴稳外贸稳外资促消费，努力完成全年目标任务，更好地服务经济社会发展大局，为全面建成小康社会多作贡献。

商 务 部

2020 年 2 月 18 日

银保监会国新办新闻发布会问答实录

(2020 年 2 月 15 日)

梁涛:

女士们、先生们，大家上午好。首先代表银保监会向新闻媒体长期以来对银行保险监管工作的支持表示衷心感谢。自疫情发生以来，银保监会系统坚决贯彻习近平总书记的重要指示和批示精神，认真落实党中央、国务院的各项决策部署，统筹做好疫情防控和经济社会发展的金融服务工作，支持企业复工复产，助力打赢疫情防控的人民战争、总体战、阻击战。我们重点抓了以下几项工作。

一是加强党的领导。银保监会党委和系统各级党组织坚决扛起疫情防控的政治责任，把疫情防控作为当前最重要的工作，不折不扣执行各项政策。要求各级党员领导干部坚守岗位、靠前指挥，以身作则、率先垂范，做到守土有责、守土担责、守土尽责，力戒形式主义和官僚主义。

二是坚持完善政策支持。疫情发生后，银保监会迅速行动，自1月26日起及时出台了多项金融支持政策措施，对银行保险机构支持疫情防控，强化金融服务提出了明确要求。各级派出机构也狠抓落实，单独或者配合地方政府有关部门出台了有力的金融支持政策。

三是提供了差异化的优惠金融信贷支持。推动银行机构通过调整区域融资政策、内部资金转移定价、绩效考核办法等措施，加大受疫情影响严重地区的支持力度。对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，以及有发展前景但受疫情影响暂时遇到困难的企业，特别是小微企业，不得盲目抽贷、断贷、压贷。对受疫情影响严重的企业到期还款困难的，予以展期或者续贷，通过适当下调贷款利率，增加信用贷款和中长期贷款等方式，支持相关企业复工复产战胜疫情影响。截至2月14日中午12时，银行业金融机构为抗击疫情提供的信贷支持金额超过5370亿元。

四是切实发挥保险保障作用。推进各保险机构对感染新冠肺炎或者受疫情影响受损的出险理赔客户简化流程、提高效率，应赔尽赔快赔。积极拓展保险产品责任，降低理赔标准，向抗击疫情一线工作人员赠送保险保障。积极向重点物资企业复工复产提供涵盖安全生产、新冠肺炎感染的风险保障产品。据初步统计，目前已经有35家人身保险公司在不增加保费的情况下，将400余款的意外险和疾病险责任范围，扩展至包含新冠肺炎导致的身故、伤残和重疾的赔付。74家保险公司向抗击疫情的医护人员及家属、疾控人员赠送意外险、定期寿险等多种保险保障，总保额约9万亿元。

五是提高金融服务效率和水平。我们积极拓展线上金融服务，推动银行保险机构强化网络银行、手机银行、小程序等电子渠道服务管理和保障，优化和丰富“非接触式服务”渠道和场景。对受疫情影响暂时失去收入

来源的客户，灵活调整住房按揭、信用卡等信贷还款安排，合理延后还款时间。

下一步，银保监会系统将继续严格贯彻党中央、国务院决策部署，按照坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策的要求，引导金融机构进一步落实相关政策，发挥银行信贷、保险保障的各方合力，以战时思维全力以赴做好金融服务，为疫情防控和经济社会平稳发展、社会和谐稳定作出更大贡献。

谢谢大家。

中央广播电视总台国广记者：

请问梁涛主席，刚才介绍到很多保险公司将意外险、疾病险等责任险的责任范围进一步扩展至新冠肺炎导致的身故、伤残赔付。请问，对于新冠肺炎的患者怎样进行理赔？什么时候能够赔付？对于目前公众如何正确地选择保险产品，银保监会能否给一些建议？现在很多保险公司推出了新冠肺炎生命保障计划，这样的一些产品是否能够落地？谢谢。

2020-02-15 12:07:59

梁涛：

谢谢你的提问，也感谢大家对保险的重视，说明大家的保险意识在迅速提升。新冠肺炎疫情发生以来，各个保险公司通过开辟理赔“绿色通道”、扩展产品保障责任、捐赠保险方式，为抗击疫情提供了支持，详细数字不再说了。各保险公司普遍降低了理赔标准，针对新冠肺炎出险客户取消等待期、免赔额、给付比例和定点医院等赔付限制，简化或免除了纸制理赔材料要求，通过线上理赔、预付赔款等方式进行快速赔付。所以你刚才提到的第一个问题，在被保险人或者受益人提供账号信息的情况下，赔付基本可以在申请理赔当日完成，部分属于扩展责任或者赠送保险的赔款也能够及时赔付。对尚在隔离治疗中的患者给予预付赔款或者慰问金，具体的理

赔方式建议消费者咨询相关保险公司的客服电话,因为每个公司具体的程序稍微有差异。

关于你的第二个问题。人身保险是以人的寿命或者身体为保险标的,为消费者提供涵盖生、老、病、死、残等多样化、多种类的保险产品。这次新冠肺炎的医疗费用除了国家医保支付外,个人负担部分由财政给予补助,患者就医费用已经得到保障。所以在疫情发生后,我们建议消费者可以结合自身的支付能力或者需要,通过购买医疗险保障更大疾病范围的医疗费用支出,或者通过购买重大疾病保险或者寿险等产品,保障罹患重疾或者身故后的大额支出和家庭收入损失等。

关于你的第三个问题。部分消费者关心现在某些公司提到的开发专属新冠肺炎的保险保障。由于缺乏定价数据基础,为防止侵害消费者权益,银保监会禁止保险公司开发此类单一责任产品。目前,相关公司扩展责任后的既有保险产品,前面提到有 400 余款,扩展责任以后,能够涵盖疫情防控期间新冠肺炎导致的重疾、残疾和身故风险等,消费者可具体查询各保险公司官网公告。

下一步,银保监会将继续支持并鼓励保险公司对现有产品扩展保险责任,在力所能及的情况下向抗击疫情一线的工作人员捐赠相关保险产品,加大政策执行力度和监管力度,督促保险公司将承保理赔服务落到实处。同时,推动行业产品创新发展,不断丰富保障责任,为消费者提供更加优质的保险供给,缓解群众的后顾之忧。谢谢大家。

银保监会国新办新闻发布会问答实录

(2020 年 2 月 27 日)

中国银行保险监督管理委员会首席风险官肖远企:

各位媒体朋友大家好，自新冠肺炎疫情发生以来，银保监会坚决贯彻落实习近平总书记重要指示批示精神，在党中央、国务院领导下统筹做好疫情防控和经济社会发展金融服务工作，特别是加大对中小微企业复工复产的金融支持，助力打好打赢这场疫情防控的人民战争、总体战、阻击战。

一是加大对疫情防控相关领域的信贷支持。鼓励银行保险机构积极满足卫生防疫、医药产品制造及采购、公共卫生基础设施建设等方面的融资需求。支持金融机构充分运用专项再贷款低成本资金提供优惠利率信贷支持。截至2月26日，就是昨天，银行机构为抗击疫情提供的信贷支持已经超过9535亿元。

二是为受疫情影响较大的地区、企业和个人提供差异化优惠金融服务。通过适当延长贷款还本付息期限、下调贷款利率、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。部分银行对湖北地区存量授信业务进行了紧急摸排，对因防疫工作影响流动性的企业，提前开展了自动展期和续贷业务。部分银行的信用卡中心为受疫情影响的个人客户延长了信用卡的还款安排。因为这段时间有一些人受到影响，不能按期还款，所以银行考虑到这个特殊情况，对受疫情影响的个人客户进行了延期还款安排。另外，银行保险机构还切实履行社会责任，积极向疫情地区捐款捐物，目前累计捐款捐物总额超过25亿元。

三是加强民营和中小微企业等重点领域信贷支持。引导金融机构围绕优化内部资源配置，完善激励考核机制等等，加强服务能力建设，加大对民营和中小微企业支持的力度，保持贷款合理增速。疫情期间，多家银行机构对湖北省内的普惠型小微企业贷款利率在原有基础上下调了0.5个百分点。

四是积极发挥保险业风险管理和保障功能。引导保险机构开辟理赔“绿色通道”，对感染新冠肺炎或受疫情影响受损的出险客户，优先进行

理赔。对疫情防控相关物流企业的车辆，以及受疫情影响暂时无法缴纳保费的车辆，适当延期收取车险保费。支持保险公司向医护、疾控等一线工作人员赠送保险，解决其后顾之忧。目前，保险机构为抗疫一线捐赠保险保额已经超过 15.7 万亿元，新冠肺炎疫情专项赔付目前已经超过 7600 万元。

五是创新金融服务方式，提高服务效率。督促银行保险机构按照急事急办、特事特办的原则，提升疫情防控相关金融服务的办理效率。这方面目前最大的需求是很多企业和个人过去是在实体网点办的业务，因为受疫情影响，他们希望银行保险机构能够更多的使用线上业务，在线上通过手机银行、电话银行、互联网金融等手段为他们办理业务。在这方面要求银行保险机构一方面是把系统建设得更加健全、稳定、安全，另一方面，对于那些不习惯于用互联网手段办理金融业务的客户，特别是中老年客户，要开通视频进行特定的金融服务。如果他们有需要到网点进行面对面的办理的话，也要求银行保险机构做好相关的安全保卫和网点的消毒等工作，确保到银行和保险机构网点办理业务的客户不受疫情的影响。

下一阶段，银保监会将坚决贯彻落实党中央、国务院各项决策部署，统筹做好疫情防控和经济社会发展各项金融工作，提高金融服务的精准性、及时性和有效性。同时，坚决守住不发生系统性金融风险的底线。谢谢大家。

2020-02-27 14:27:15

关于北京安全生产责任保险支持参保企业应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情的若干措施

中国人民财产保险股份有限公司北京市分公司、中国太平洋财产保险股份有限公司北京分公司、太平财产保险有限公司北京分公司、中国人寿财产

保险股份有限公司北京市分公司、中国平安财产保险股份有限公司北京分公司、安润国际保险经纪(北京)有限公司:

为深入贯彻落实党中央、国务院及市委、市政府关于新型冠状病毒肺炎疫情防控工作部署,按照《北京市人民政府办公厅关于进一步支持打好新型冠状病毒感染的肺炎疫情防控阻击战若干措施》(京政办发〔2020〕5号)、《北京市人民政府办公厅关于应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情影响促进中小微企业持续健康发展的若干措施》(京政办发〔2020〕7号)等文件精神,结合近期各保险公司在北京安全生产责任保险(以下简称“安责险”)服务过程中主动作为、勇担责任的实际,现就支持安责险参保企业应对新型冠状病毒感染的肺炎疫情,切实减轻疫情对一线生产企业,特别是对中小微企业生产经营影响,帮助企业共渡难关和稳定发展,制定以下工作措施。

一、对于参加安责险的企业,在不增加保费的基础上适当延长保险期限。

二、进一步扩大安责险预防费用的适用范围,可根据参保企业申请,将预防费优先用于参保企业的疫情防控工作。

三、加大对防疫物资采购的支持力度,安责险宣传费用可优先采购防疫物资,用于参保企业和基层一线的疫情防控工作。

四、对因疫情防控需要复工复产的企业,可优先安排开展安全风险评估和隐患排查服务,降低企业安全生产风险。

五、结合当前疫情防控工作实际,为参保企业提供多种形式支持,如组织疫情防控工作培训等。

六、对疫情防控期间有突出贡献的企业,对次年的保险费再给予相应的减免优惠。

北京安责险各保险服务机构应积极履行社会责任,认真落实上述要求,尽快出台工作举措并以公告形式向社会发布,切实减轻企业经营负担。请

于 2020 年 2 月 28 日前将落实以上措施情况,同时报北京市应急管理局、北京市地方金融监督管理局、中国银行保险监督管理委员会北京监管局。

北京市应急管理局 北京市地方金融监督管理局 中国银行保险监督管理委员会北京监管局

2020 年 2 月 10 日

关于我省疫情期间车驾管业务办理及保险理赔 业务惠民措施的公告

为认真贯彻党中央、国务院和省委、省政府新型冠状病毒肺炎疫情防控工作部署,切实降低窗口单位人员密集场所病毒传播风险,保护人民群众身体健康,广东省公安厅交通管理局、广东银保监局公告如下:

对在疫情防控期间不能按期办理驾驶证审验换证、机动车检验等业务的,可以延期到疫情结束以后办理。在疫情期间(省政府启动重大突发公共卫生事件响应期间)至疫情结束之后 45 天内,群众确有驾车出行等生产生活需求,或者有疫情防控人员、物资运输等应急保障需求的,对驾驶证逾期未换证、未审验、机动车逾期未检验等情形发生有责道路交通事故,机动车交强险、商业险在有效期限内的,其保险承保公司不因上述未换证、未审验、未检验等情形免除责任,应依法予以理赔(注:适用于广东银保监局辖内保险机构承保的机动车,辖区外有不同规定的,按其规定执行)。

广东省公安厅交通管理局 广东银保监局

2020 年 2 月 18 日

关于充分发挥审判职能作用为打赢疫情防控阻击战 提供有力司法保障的指导意见

为深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想,认真贯彻习近平总书记关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控工作的重要指示及中央、最高人民法院、省委应对疫情工作决策部署,更好保障打赢疫情防控阻击战,为经济社会发展营造良好法治环境,根据《中华人民共和国刑法》《中华人民共和国民事诉讼法总则》《中华人民共和国合同法》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国突发事件应对法》《中华人民共和国传染病防治法》《中华人民共和国行政诉讼法》等有关法律、法规及司法解释,结合全省法院审判工作实际,制定如下意见。

一、进一步提高思想认识,切实增强为打赢疫情防控阻击战提供有力司法保障的使命感与责任感

1.充分认识保障打赢疫情防控阻击战的重大意义,明确人民法院肩负的职责使命。疫情就是命令,防控就是责任。疫情发生以来,以习近平同志为核心的党中央高度重视疫情防控工作,习近平总书记作出一系列重要指示,为做好疫情防控工作指明了方向、提供了根本遵循。中央政治局常委会、中央应对新型冠状病毒感染肺炎疫情工作领导小组多次召开会议,对疫情防控工作作出系列部署。省委、省政府贯彻坚决,迅速作出针对性安排。全省法院要认真学习贯彻习近平总书记重要讲话精神,切实把思想和行动统一到习近平总书记重要指示和中央、省委有关决策部署精神上来,增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”,充分认识疫情防控的严峻形势,全面贯彻“坚定信心、同舟共济、科学防治、精准施策”的总要求,始终将人民群众的生命安全和身体健康放在第一位,坚决把疫情防控作为当前压倒一切的头等大事来抓,充分发挥审判职能作用,为坚决打赢疫情防控阻击战提供有力司法服务和保障。

2.准确把握保障打赢疫情防控阻击战的形势和要求,为疫情防治营造

良好法治环境。疫情蔓延不仅给广大人民群众带来极大的健康安全隐患，还给众多市场主体生产经营带来严重困难。全省法院要坚决落实守土有责、守土担责、守土尽责要求，坚持党的绝对领导，坚持以人民为中心，坚持做到“三个效果”的统一，围绕保障疫情防控工作大局，充分发挥司法规范社会秩序和引导社会价值的作用，切实维护正常经济社会秩序，维护社会稳定，维护人民群众合法权益。

二、充分发挥审判职能作用，为打赢疫情防控阻击战提供公正高效的司法保障

3.坚决严惩借疫情危害国家安全犯罪。全面贯彻落实总体国家安全观，始终维护国家政治安全特别是政权安全、制度安全，坚决从严打击利用疫情制造、传播谣言，煽动分裂国家、破坏国家统一，或者煽动颠覆国家政权、推翻社会主义制度的犯罪行为。

4.严厉打击涉疫情危害公共安全、公共卫生犯罪。对于明知已经感染或者疑似感染新型冠状病毒，隐瞒、谎报病情、旅居史、密切接触人员等信息，采取在公共场所不戴口罩、密切接触他人等方式，向不特定人故意传播新型冠状病毒，危害公共安全的，依法按照以危险方法危害公共安全罪定罪处罚。对于拒绝接受检疫、强制隔离或者治疗，过失造成传染病传播，情节严重，危害公共安全的，按照过失以危险方法危害公共安全罪定罪处罚。对于违反法律规定，拒绝执行卫生防疫机构依照《中华人民共和国传染病防治法》提出的预防、控制措施，引起新型冠状病毒传播或者有严重传播危险的，依法以妨害传染病防治罪定罪处罚。对于未取得医师执业资格非法行医，具有造成新型冠状病毒感染病人、疑似病人、携带者贻误诊治或者造成交叉感染等严重情节的，依法以非法行医罪从重处罚。对于违反《中华人民共和国传染病防治法》等法律规定，排放、倾倒或者处置含新型冠状病毒的废物、有毒物质或者其他危险废物，严重污染环境的，依法以污染环境罪定罪处罚。依法打击未经批准擅自断路阻断交通，破坏

轨道、桥梁、隧道、公路等严重影响疫情防控和民生保障的破坏交通设施犯罪。依法严惩非法猎捕、杀害、收购、运输、出售国家重点保护珍贵、濒危野生动物资源犯罪。

5.依法严惩涉疫情扰乱社会秩序、侵犯财产等犯罪。对于在卫生医疗机构寻衅滋事，阻拦、侮辱、恐吓、推搡、殴打医护人员等行为，构成犯罪的，及时依法按照故意伤害罪、寻衅滋事罪、侮辱罪从重惩处。严厉打击生产、销售伪劣的防治防护产品、物资，生产、销售用于防治传染病的假药、劣药，或者生产、销售不符合相关国家标准、行业标准的医疗器械、医用卫生材料等犯罪。依法打击借疫情哄抬物价或者通过虚假宣传牟取暴利等扰乱市场秩序犯罪。对于以暴力、威胁方法阻碍国家机关工作人员等依法采取的防疫、检疫、强制隔离、隔离治疗等预防、控制措施的，依法以妨害公务罪定罪处罚。对于疫情防控期间，假借研制、生产或者销售用于预防、控制疫情等用品的名义，诈骗公私财物，数额较大的，应当以诈骗罪从重予以处罚。

6.从严惩处涉疫情贪贿、渎职犯罪。对于贪污、侵占、挪用用于防控疫情款物的，以及隐瞒、缓报、谎报疫情，拒不执行疫情防控应急处理指挥机构的决定、命令，造成传染范围扩大或者疫情加重的，应当依法分别按照贪污罪、职务侵占罪、挪用公款罪、挪用资金罪、挪用特定款物罪、滥用职权罪、玩忽职守罪、传染病防治失职罪从严从重予以惩处。

7.依法妥善处理涉疫情劳动争议纠纷。要按照各级政府关于疫情防控期间延期复工、企业灵活安排工作等规定，结合实际情况，依法妥善处理涉劳动关系、工资支付、工伤认定引发的纠纷，切实保障劳动者和企业合法权益。对于隔离治疗期间或者医学观察期间的肺炎患者、疑似病人、密切接触者，以及因政府实施隔离措施或者采取其他紧急措施，导致不能提供正常劳动的劳动者，企业主张依据《中华人民共和国劳动合同法》规定与职工解除劳动合同的，依法不予支持。对于劳动者主张其在隔离治疗、

隔离医学观察期间或者企业停工停产期间的工资的,应根据具体情况依法保障劳动者请求发放工资、病假工资或者生活费的权利。要坚持依法维护劳动者合法权益与促进企业生存发展并重,对暂时存在资金困难的企业,尽量通过和解、调解等“柔性司法”方式,鼓励劳动者与企业共渡难关,平衡劳资双方利益,促进企业与劳动者互利共赢。

8.强化涉疫情合同纠纷的双向保护。对于因疫情导致无法履行的旅游、餐饮等服务合同纠纷,要更加注重衡平双方利益,依法妥善在消费者与经营者之间分配风险,避免加剧旅游、餐饮经营者的经营困难。因受疫情影响,导致厂房、场地承租人经营受损,承租人请求出租人减免租金或者提前解除租赁合同的,要结合具体情形进行判断,尽可能促进租赁合同继续履行。对于买卖、建设工程施工等领域发生的合同纠纷,确因政府及有关部门为防治疫情而采取行政措施导致合同不能履行或者不能及时履行,或者因疫情影响致使合同当事人不能履行或者不能及时履行的,应当按照《中华人民共和国合同法》第一百一十七条和第一百一十八条的规定,妥善处理当事人减免违约责任的主张。对于因疫情导致按原合同履行对一方当事人权益有重大影响的合同纠纷,可以根据具体情况,进行利益衡平,公平处理。

9.依法维护涉疫情被保险人、受益人的合法权益。受客观条件限制,被保险人感染新型冠状病毒后并未在保险合同约定的医疗服务机构就诊,保险人以被保险人未在保险合同约定的医疗服务机构接受治疗为由拒绝给付保险金的,应当根据《最高人民法院关于适用若干问题的解释(三)》第二十条的规定,不予支持。

10.妥善审理涉疫情融资借贷纠纷。准确把握疫情对金融借款、民间借贷、融资租赁等合同的影响,依法严格审查金融机构“抽贷”“断贷”行为,以及小额贷款公司等以不合理费用变相收取高息的行为,有效减轻中小微企业融资负担。

11.加强保护因购买假冒伪劣防疫产品受损的消费者权益。生产、经营不符合国家标准、行业标准的口罩、护目镜等防疫产品，消费者据此主张赔偿的，应当依照《中华人民共和国消费者权益保护法》有关规定，积极运用惩罚性赔偿规则，强化对企业诚信经营的引导。

12.认真审查当事人提出的时效中断和中止抗辩。新型冠状病毒感染的肺炎患者、疑似病人或者被依法隔离人员，不能及时行使民事请求权的，应当根据《中华人民共和国突发事件应对法》第十三条规定，适用有关时效中止和程序中止的规定。

13.对疫情防控专用物资审慎采取保全及执行措施。疫情防控专用物资涉及重大公共利益，人民法院对明确专用于疫情防控的资金和物资，原则上不得采取查封、冻结、扣押等财产保全措施和强制执行措施。

14.积极挽救停产的防疫物资生产企业。在破产案件审理中，要审时度势、勇于担当，针对可以生产医用防护服、医用口罩、医用护目镜、抗疫药品等防疫物资的企业，根据破产企业实际情况和疫情防控需求，积极采取许可相关企业恢复、扩大生产经营，或快速处置与防控疫情相关的破产财产等紧急措施，有效激活企业产能，释放市场要素，并充分利用破产重整的制度优势，积极协调推动实现破产重整。

15.支持监督行政机关依法防疫。当事人针对行政机关制定、发布的具有普遍约束力的防疫决定、命令提起行政诉讼的，根据《中华人民共和国行政诉讼法》的规定，依法不予受理。行政机关为防控疫情需要实施封锁、强制隔离等应急管理措施，当事人请求撤销或确认违法的，人民法院依法不予支持。行政机关在疫情防控期间对拒不执行有关预防控制措施、哄抬物价、制假售假等违法行为依法作出的行政处罚，人民法院应当予以支持。当事人因人员、物资、场所、车辆等被调集、调用、征用产生纠纷提起诉讼的，人民法院应当依法妥善处理。

三、建立健全工作机制，增强保障打赢疫情防控阻击战的精准性和实

效性

16.加强组织领导。全省各级法院要成立专门的工作领导小组，负责对相关工作进行统筹领导，形成工作机制。领导干部特别是主要负责同志要勇于担当、靠前指挥。全省法院广大干警要严守政治纪律和政治规矩，不信谣不传谣，主动学习掌握防控知识，增强防控意识和能力，积极投身防控工作。

17.强化涉疫情案件审判管理和指导。全省各级法院要建立涉疫情审判执行工作台账，进行专项审判态势分析，结合实际做好审限延长审批和质效考核工作。上级法院要加强对下业务培训和指导，统一类案法律适用和裁判尺度，确保相关案件的审判质量与审判效果。

18.开展涉疫情法律问题调研。要运用司法大数据分析研究涉疫情纠纷特点，注意发现、研究涉疫情纠纷反映的突出情况和问题，及时提出司法建议，帮助相关部门、企业防范、化解法律风险，提高司法保障实效。

19.完善司法便民利民机制。认真执行省法院《关于疫情防控期间审判执行工作安排的通告》《关于做好防控新型冠状病毒感染肺炎疫情期间执行工作的“十项措施”》等规定，依托四川微法院等平台，积极开展“网上立案”“远程庭审”“电话调解”“线上查控”“委托执行”等工作，做到疫情防控和审判执行工作两不误，切实为人民群众提供优质高效司法服务。

20.推进涉疫情矛盾纠纷诉源治理。密切与卫健、公安、司法行政、市场监管等部门的联系，建立健全信息交流、情况反馈机制，及时通报涉疫情纠纷情况，强化诉调对接，妥善化解涉疫情矛盾纠纷。

21.加强疫情防控法治宣传。全省各级法院要切实做好宣传教育和舆论引导工作，充分利用法院门户网站和微博、微信公众号等新媒体平台，全面宣传中央、最高人民法院、省委关于疫情防控重要决策部署，主动发声、正面引导，为疫情防控营造良好的舆论氛围。要充分报道法院系统联防联控的措施成效，生动讲述防疫抗疫一线的法治行动，讲好法院人抗击

疫情故事。要大力宣传全省各级法院利用智慧法院系统开展网络调解、网上立案、网上审理等工作，及时发布司法服务保障打赢疫情防控阻击战的典型案例，回应群众关切。

关于支持外经贸企业应对疫情稳定外贸发展九条措施的通知

川商发〔2020〕5号

各市（州）商务主管部门、财政局、隶属海关、口岸物流办：

新型冠状病毒感染肺炎疫情使我省外经贸企业正常生产经营面临较大困难,为贯彻落实省委、省政府做好新型冠状病毒肺炎疫情防控工作决策部署，保持外贸平稳运行，努力把疫情影响降到最低，特制定以下九条措施。

一、支持企业降低物流成本。畅通进出口货物物流通道，对疫情期间重点外经贸企业通过国际航空进出口物流费用给予支持,对四川企业通过中欧班列（成都）进出口给予物流支持。

二、优先支持关键岗位人员返岗。对重点外经贸企业、重要外经贸项目关键岗位的出入四川的企业人员提供快速检测等便利化服务。

三、建立进出口绿色通道。按照海关总署出台的支持外贸企业抓紧复工生产10条措施，对企业生产急需进口的机器设备、原材料做到快速验放。优化出口前监管，对出口货物检疫证书、处理证书、原产地证、卫生证书等提供便捷出证服务。对加工贸易企业（含海关特殊监管区域内企业）因延迟复工造成加工贸易手册（账）册超期核销的，深加工结转、内销征税等各类申报业务超过规定时限的，凭企业说明办理延期手续，企业事后补交有关材料。

四、支持新业态新模式发展。指导跨境电商综试区提供海外仓信息服务，帮助企业利用海外仓扩大出口。支持市场采购贸易与跨境电商融合发展。鼓励外经贸企业增加国内紧缺的医用物资和农产品进口；用好省级物

流业专项政策，重点支持承担我省国际医疗、应急救援等物资保供的物流企业。

五、落实税收优惠政策。不折不扣执行国家统一出台的支持疫情防控以及我省《关于应对新型冠状病毒肺炎疫情缓解中小企业生产经营困难的政策措施》（川办发〔2020〕10号）的有关税费政策，简化办理操作程序，实现应享尽享、应享快享。

六、用好援企稳岗政策。落实2月18日国务院常务会议精神，阶段性减免企业社保费和实施企业缓缴住房公积金政策。对不裁员或少裁员的外经贸企业，按《关于应对新型冠状病毒肺炎疫情缓解中小企业生产经营困难的政策措施》（川办发〔2020〕10号）给予企业稳岗返还，稳住用工队伍。

七、加大出口信用保险支持力度。加大对企业投保出口信用保险的支持力度，扩大出口信用保险覆盖面，做到应保尽保。合理降低短期险费率，帮助企业应对订单取消、出运拒收等风险。加快信保理赔进度，简化相关手续，适当放宽理赔条件，做到应赔尽赔、能赔快赔。扩大保单融资规模。

八、实施商务审批服务便利化。疫情期间，企业申请办理货物进出口许可、两用物项和技术进出口许可及自由类技术合同登记、申请进出口企业电子钥匙等商务审批服务事项，均可采取或选择网上办、邮寄办、预约办等多种办理模式，实现企业办事“零跑腿”、审批服务“不见面”。

九、完善贸易纠纷法律救济援助机制。加快贸易救济预警机制和公共法律服务体系建设，建立贸易纠纷在线法律咨询服务专栏，对因疫情造成的限制出入境、贸易合同履行不能等方面的困难提供免费法律咨询服务，适时预警贸易管控措施，协助企业办理与不可抗力相关的事实性证明。

各市（州）各部门可按照国务院和省政府出台的疫情期间相关政策，结合当地实际情况出台稳外贸措施。本措施有效期为疫情期间。

特此通知。

四川省商务厅 四川省财政厅 成都海关

2020年2月19日

关于审理涉新冠肺炎疫情民商事案件相关问题的指引

内蒙古自治区高级人民法院

为深入贯彻习近平总书记关于坚决打赢疫情防控阻击战的系列重要指示精神，全面落实中央、自治区党委和最高人民法院关于疫情防控的决策部署，充分发挥人民法院民商事审判职能作用，依法保障人民群众生命安全、身体健康和企业合法权益，保障经济平稳运行和社会稳定，针对全区法院在审理民商事案件中可能遇到的与疫情有关的法律问题，制定本指引。

一、基本规定

1.新冠肺炎疫情是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况，属于民法总则第一百八十条第二款规定的不可抗力。自然人、法人、其他组织认为因疫情防控影响其民事权利和诉讼权利的，可以不可抗力为由提出请求或抗辩，由人民法院依法审查。

2.当事人一方提出不可抗力抗辩的，人民法院应准确核实疫情对当事人之间的权利义务关系是否构成影响和影响的程度。避免以疫情为名规避责任或者获取不当利益。

3.疫情对案件确有影响的，人民法院应当告知双方当事人本着尊重事实，在互让互谅的基础上进行协商，并善于引入人民调解、行业调解等多元解纷机制进行调解，合理分担损失。

4.对无法协商一致的，人民法院应当依据民法总则第六条、合同法第五条规定的公平原则，充分考虑当事人所处的客观环境、主观过错，依法灵活运用自由裁量权，平衡各方当事人利益。努力做到以法为据、以理服人、以情感人，妥善审理民商事纠纷，化解社会矛盾。

5.疫情期间因履行防控职责受到损害的群体、生活困难的自然人和生产经营困难的民营企业可向人民法院申请减、缓、免交案件受理费。人民

法院针对上述主体作为原告的案件应当开设“绿色通道”，予以快立快审。

二、与疫情有关的侵权纠纷

6.疫情期间因不遵守相关管理规定，殴打、辱骂、威胁防控人员，冲击、破坏防控设施的，受害人和受害单位可提起民事诉讼并要求加害人承担赔礼道歉、赔偿损失等民事责任。

7.通过微信、互联网等方式散布不实信息，侵害医务工作者、民警、烈士和其他公民的姓名权、肖像权、名誉权、隐私权等人格权，侵害企业名称权、名誉权的，受害人可提起民事诉讼，要求加害人承担停止侵害、恢复名誉、消除影响、赔礼道歉、赔偿损失等民事责任。

8.新冠肺炎确诊病人、疑似病人、治愈病人的人格尊严受法律保护，禁止用侮辱、诽谤、歧视等方式损害其合法权益。构成民事侵权的，应依法承担民事责任。

9.社区、公共卫生机构、新闻媒体等为了防控疫情的需要，依法登记、公布相关信息，涉及公民姓名、身份证号码、通讯方式、肖像和企业名称等信息，相关公民和企业提起民事侵权诉讼的，人民法院应当更加着重考虑公共利益原则在特殊时期的适用，依法做出公正处理。

三、与疫情有关的合同纠纷

10.对在疫情前已签订合同的履行造成影响的，可适用不可抗力条款。当事人迟延履行在先，不可抗力发生在后的除外。

11.因不可抗力不能履行部分合同或者全部合同义务的，部分或者全部免除责任。双方当事人均尽到了因疫情发生可能给合同一方或双方造成损失的相关注意义务，但一方当事人在知道疫情前已经为履行合同做了必要的准备，且损失无法挽回，针对损失的成本部分，应结合个案情况由双方当事人合理分担。

12.适用不可抗力条款时要兼顾各方当事人的利益，考虑不能履行义务的一方在受疫情影响后是否及时将自身履行能力通知另一方，另一方是否采取措施防止损失扩大等因素，综合判断各方当事人承担责任的比例，

避免简单机械适用。

13.准确区分不可抗力与情势变更法律规定的适用条件。情势变更是指合同成立以后客观情况发生了重大变化,继续履行将明显不公平或者不能实现合同目的。因疫情构成不可抗力的,原则上不再适用情势变更原则。

14.疫情发生后签订合同产生纠纷的,因合同双方当事人对疫情以及合同履行面临的环境应当能够预见,产生的损失应属于商业风险,主张适用不可抗力条款的,一般应不予支持。

15.以不可抗力为由主张解除合同的,经审查发现疫情虽然对合同履行造成影响,但合同目的仍能实现,应当积极组织双方当事人协商变更合同履行内容,慎重处理解除合同的诉讼请求。

16.疫情期间,因遵守各地政府颁布的行政命令导致不能正常履约,当事人提出适用不可抗力条款的,上述行政命令可作为人民法院裁量的证据。

17.对疫情发生前签订的在春节期间履行的旅游、饮食服务等消费类合同,因该类合同履行具有时间上不可变更性,在不能协商解决的情况下,消费者要求解除合同的,人民法院一般应予支持。因解除合同造成损失产生纠纷的,鼓励双方当事人协商解决,协商不成的,人民法院依据公平原则裁判。

18.疫情期间,经营者提供的商品或者服务有夸大性能、用途、以假充真、以次充好等欺诈行为的,消费者可以请求支付价款三倍的赔偿,三倍不足500元的,可按500元主张。造成消费者或者其他受害人死亡或者健康严重损害的,受害人有权要求经营者依照消费者权益保护法第四十九条、第五十一条等法律规定赔偿损失,并有权要求所受损失二倍以下的惩罚性赔偿。

19.农牧民生产经营和收入具有季节性特点,因疫情影响生产经营,无力偿还信用社、农村商业银行等金融机构贷款的,鼓励双方采取展期等方法协商解决,金融机构以逾期还款为由,请求借款提前到期或解除合同

的，应考虑不予支持。

20.民营企业因延期复工影响其经营收入，同时还要承担职工工资、租赁费用等运营成本，对其在疫情期间因租赁房屋产生的费用，确实无法支付的，可通过延长租期、减免租金的方式组织双方当事人协商解决，一般不宜以解除合同的方式解决。

21.民营企业因疫情不能按期偿还金融机构借款的，金融机构可主动依法或依约定适当延长还款期限，避免产生纠纷。相关金融机构宣布贷款提前到期、停止放贷的，民营企业有权起诉要求金融机构继续履行合同。

22.因疫情防控需要，造成建设工程项目停工或者不能按期开工的，属顺延工期合法事由。因工程延期交工造成商品房交付时间延后的，商品房交付时间和办证时间亦可相应顺延。

23.对于被保险人感染新冠肺炎入院就医，就诊医院不在保险合同约定的医院范围之内的，鉴于新冠肺炎的诊治均由当地政府指定医疗机构负责，当事人无权选择的客观情况，保险机构以被保险人未在约定医院就诊为由拒绝理赔的，人民法院一般不予支持。

24.对涉及防疫物资保障以及原本效益好、有发展前景但因疫情影响暂时资金周转困难不能清偿到期债务的企业，可暂不受理破产申请。

25.因疫情影响涉外商事合同履行的，合同中约定了不可抗力条款的，依约定办理。合同中未约定的，一方当事人可向中国贸促会申请开具不可抗力事实性证明，人民法院应当坚持依法平等保护中外当事人合法权益的原则，妥善审理涉外商事案件。对根据 2020 年 1 月 1 日起施行的外商投资法在自治区境内投资的外国和港澳台投资者，因疫情影响其投资发生纠纷的，人民法院应尽量协调相关部门帮助其解决相应困难。

四、与疫情有关的劳动争议

26.处理劳动争议案件要坚持依法维护劳动者合法权益与促进企业生存发展并重的原则，兼顾双方合法权益，帮助企业尽可能减小疫情造成的损失。

27.2020年春节假期延长期间（1月31日-2月2日），劳动者正常上班的，可要求企业安排补休或按日工资200%支付劳动报酬。

28.新冠肺炎患者、疑似病人、密切接触者等在隔离治疗期间或医学观察期间以及因政府实施隔离措施或采取其他紧急措施导致不能提供正常劳动的职工，企业应当支付该期间的劳动报酬，并不得解除劳动合同。此期间内遇劳动合同到期的，劳动合同期限应顺延至措施结束。

29.用人单位因疫情停工停产、暂时性经营困难未及时足额支付劳动报酬，劳动者要求解除劳动关系的，应当审慎适用经济补偿金的规定。无论劳动者还是用人单位，因疫情期间工资、经济补偿、复工等问题提出解除劳动合同的，人民法院应当结合实际情况审慎处理。

五、保全

30.疫情期间，对专门用于疫情防控的资金和物资，不得采取保全措施。对该企业用于生产经营的机器设备、原材料、产成品一般采取灵活查封措施，不得影响企业的生产经营和正常运转。

31.与疫情防控物资有关的知识产权在疫情期间许可期限届满，因疫情防控需要被许可人继续使用权利人的专利权、商标权生产疫情防控物资，权利人向人民法院提出停止生产的行为保全申请，因其生产的物品为社会大众所急需，直接影响社会公共利益，对权利人的行为保全申请可暂缓审查。

六、诉讼时效

32.诉讼时效为三年，自权利人知道或者应当知道权利受到损害以及义务人之日起计算。疫情属于不可抗力，发生在诉讼时效期间最后六个月内任何一天，均产生诉讼时效中止的法律后果。自权利人无法主张权利的原因消除之日起重新计算六个月的诉讼时效，六个月后，诉讼时效期间届满。抵押权人、经公示登记的质权人在主债权诉讼时效期间届满前诉讼时效中止的，抵押权和质权的诉讼时效同时中止。案件审理期间，因疫情防控原因产生此类问题的，应照此办理。

七、期间

33.本院已下发《内蒙古自治区高级人民法院关于新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间诉讼活动的指引》，针对立案、申请再审等期限和方式已明确规定。对未按照上述指引行使诉讼权利的，亦应严格审查，确因不可抗拒的事由或者其他正当理由耽误期限的，在自身不能行使权利的障碍消除后十日内，可以申请顺延期限，是否准许，由人民法院决定。期间包括诉讼费用缴纳、上诉、申请再审、申请执行、举证等期间规定。

八、延期审理

34.根据民事诉讼法第一百四十六条第四项和《最高人民法院关于严格规范民商事案件延长审限和延期开庭问题的规定》（法释〔2019〕4号）第二条、第五条规定，因疫情导致庭审无法正常进行的，依当事人申请或人民法院决定，应当延期审理。

本指引与最高人民法院规定不一致的，以最高人民法院的规定为准。

内蒙古自治区高级人民法院

2020年2月14日

第五部分 抗疫保险法律服务团名单

序号	姓 名	单 位	联系方式
1	李建新	山东盈德律师事务所	13305316599
2	梁茂卿	山东德衡（济南）律师事务所	18653157181
3	任以顺	北京市京师（青岛）律师事务所	13708976976
4	顾建章	山东齐鲁律师事务所	13905315019
5	任迎春	山东盈德律师事务所	13156101233
6	孙汉传	山东众成清泰（济南）律师事务所	18615529919
7	李 勇	山东九公（济南）律师事务所	18653152130
8	肖 颖	国浩律师（青岛）事务所	13395324488

9	刘志锐	北京市中伦（青岛）律师事务所	13506483914
10	赵 清	山东琴岛律师事务所	13589265658
11	于 芳	山东康桥（淄博）律师事务所	13853301678
12	张建磊	山东明公律师事务所	13181280179
13	李永刚	山东曦宁律师事务所	13396474799
14	王 伟	山东齐鲁（烟台）律师事务所	13589844912
15	辛 虎	山东鑫士铭律师事务所	13336383098
16	刘堂亮	山东元康律师事务所	13853650008
17	王晓军	山东求是和信律师事务所	13791677759
18	张华亮	山东鸢都英合律师事务所	13516369442
19	徐明巧	山东鲁岳律师事务所	15666931897
20	周立国	北京市京师（德州）律师事务所	13583496019
21	范和同	山东勤正律师事务所	13969223886
22	任晓娟	山东遐迩律师事务所	13176160006
23	王绪亭	山东开言律师事务所	13589708035
24	高 群	山东君诚仁和律师事务所	18905305950
25	李 臣	山东平正大律师事务所	18678393528
26	高姗姗	山东盈德律师事务所	15315137953
27	孙燕燕	山东中强律师事务所	15020012163
28	孔祥凯	山东国曜律师事务所	13853146819
29	刘增江	山东苏润律师事务所	15605315722
30	张景水	山东元泉律师事务所	13969164433
31	庞含涛	山东易济律师事务所	13356660796
32	杨国营	山东元序律师事务所	13791108207
33	成 建	山东海扬律师事务所	18668987075
34	张 蔚	北京市百瑞(济南)律师事务所	13791137780

35	单 辉	山东博翰源律师事务所	15853178880
36	叶冠明	山东强源律师事务所	13335115839
37	董恩升	山东鹏飞律师事务所	13280022031
38	孟宪法	山东众成清泰(济南)律师事务所	15905318278
39	宋瑞友	山东瀛泽律师事务所	13791069809
40	吴 峰	北京市百瑞(济南)律师事务所	15666014849
41	张凤英	山东天俊律师事务所	13969103362
42	李德健	山东大明律师事务所	15553171722
43	范红波	上海市海华永泰(济南)律师事务所	15065419922
44	任伟伟	山东盈德律师事务所	18615455344
45	马祥印	山东盈德律师事务所	18668986261