

中国银行保险监督管理委员会中介部

中介部函〔2020〕5号

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

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，打好疫情防控狙击战，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