



《中国保险监督管理委员会信访工作办法》（保监会令2005年第1号）

来源：【本网讯】 编辑：【中国保险学会】 日期：【2005-8-25】 【关闭窗口】

《中国保险监督管理委员会信访工作办法》（保监会令2005年第1号）

《中国保险监督管理委员会信访工作办法》已经2005年5月18日中国保险监督管理委员会主席办公会审议通过，现予公布，自2005年7月1日起施行。

主席吴定富

二〇〇五年五月二十六日

中国保险监督管理委员会信访工作办法

第一章 总则

第一条 为了规范中国保险监督管理委员会（以下简称中国保监会）及其派出机构的信访工作，维护保险信访秩序，保护保险信访人的合法权益，根据《信访条例》等有关法律、行政法规，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、来访等形式，向中国保监会及其派出机构反映情况，提出与保险业相关的意见、建议或者投诉请求，依法应当由中国保监会或者派出机构处理的活动。

本办法所称信访人，是指采用前款规定的形式，反映情况，提出意见、建议或者投诉请求的公民、法人或者其他组织。

第三条 保险信访工作应当遵循下列原则：

- （一）保护信访人的合法权益；
- （二）依法、客观、公正、及时地处理保险信访事项；
- （三）属地管理、分级负责，谁主管、谁负责；
- （四）依法处理与教育疏导相结合。

第四条 中国保监会及其派出机构应当建立统一领导、部门协调、统筹兼顾、各负其责的保险信访工作格局，畅通信访渠道，建立健全转办督查、排查调处、联席会议等信访工作机制，及时化解矛盾和纠纷。

中国保监会及其派出机构的负责人应当高度重视保险信访工作，坚持阅批重要来信，接待重要来访，听取信访工作汇报，研究和解决信

访工作中的突出问题。

第五条中国保监会及其派出机构应当建立健全信访工作责任制，对信访工作中的失职、渎职行为，严格依照法律、行政法规和本办法的规定追究相关人员的责任。

中国保监会及其派出机构应当将信访工作绩效纳入相关工作人员的年度考核体系。

第六条信访人反映的情况，提出的意见和建议，对促进保险业发展改革、改进保险监管工作或者保护被保险人合法权益有突出贡献的，由中国保监会给予奖励。具体奖励办法由中国保监会另行制定。

第二章信访工作机构和职责

第七条中国保监会办公厅为全国保险信访工作的管理部门，设立专门的信访工作机构，配备专职信访工作人员，负责对全国保险信访工作进行指导、检查、督办和考核。

派出机构办公室为辖区内保险信访工作的管理部门。派出机构办公室应当确定辖区内的保险信访工作机构和人员。

第八条保险信访工作机构应当履行下列职责：

- （一）受理、交办、转送保险信访事项；
- （二）承办上级机关交办、其他单位或者部门转送的保险信访事项；
- （三）督促检查保险信访事项的处理和落实情况，对重要的保险信访投诉进行核查或者参与核查；
- （四）协调处理重大、紧急的保险信访事项；
- （五）指导和检查中国保监会、派出机构所辖单位的信访工作；
- （六）建立健全保险信访工作制度，建立信访档案资料库；
- （七）开展调查研究，分析保险信访工作情况，反映保险信访工作中发现的问题，提出完善政策和改进工作的建议；
- （八）协助有关单位、部门处理与保险业相关的信访事项；
- （九）协助宣传保险法律、法规、规章和相关政策；
- （十）承办其他有关保险的信访工作事项。

第九条中国保监会及其派出机构应当为保险信访工作机构和工作人员提供必要的工作条件，设立专门的信访接待场所，并对保险信访工作人员进行保险业务知识和法律知识的培训。

第三章信访渠道

第十条中国保监会及其派出机构应当向社会公布信访工作机构的通信地址、电子信箱、传真、投诉电话、信访接待的时间和地点、信访事项处理进展及结果的查询方式等相关事项。

中国保监会及其派出机构应当在信访接待场所或者网站上公布与信访工作有关的法律、法规和规章，信访事项处理程序，以及其他为信访人提供便利的事项。

第十一条派出机构应当建立负责人信访接待日制度，定期听取信访人反映情况，并协调处理信访事项。信访人可以在公布的接待日和接待地点向派出机构负责人当面反映信访事项。

第十二条中国保监会及其派出机构应当建立保险信访信息系统，为信访人提出信访事项、查询信访事项办理情况提供便利。

第四章信访事项的提出

第十三条信访人可以依照本办法向中国保监会或者派出机构提出保险信访事项。

第十四条信访人提出信访事项，一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面形式，并载明信访人的姓名或者单位名称、住址、联系方式。信访人提出投诉请求的，还应当写明被投诉单位、人员的名称或者姓名、投诉请求、事实及理由，并附上相关证明材料的复印件。

采用口头形式提出信访事项的，保险信访工作人员应当记录信访人的姓名或者单位名称、住址、联系方式和请求、事实及理由。

采用走访形式提出信访事项的，信访人应当到中国保监会或者派出机构指定的接待场所办理登记手续。多人采用走访形式提出共同信访事项的，应当推选代表，代表人数不得超过5人。

第十五条信访人提出信访事项，应当客观真实，对其所提供材料内容的真实性负责，不得捏造、歪曲事实，不得诬告、陷害他人。

第十六条信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，自觉维护社会公共秩序和保险信访秩序，不得有下列行为：

- （一）在中国保监会或者派出机构办公场所周围非法聚集，围堵、冲击办公场所，拦截公务车辆，或者堵塞、阻断交通的；
- （二）威胁、侮辱、殴打中国保监会、派出机构工作人员，或者非法限制他人人身自由的；
- （三）在信访接待场所滞留、滋事，或者将生活不能自理的人弃留在信访接待场所的；
- （四）煽动、串联、胁迫、以财物诱使、幕后操纵他人信访或者以信访为名借机敛财的；
- （五）携带危险物品、管制器具的；
- （六）扰乱社会公共秩序、妨碍保险信访工作秩序的其他行为。

第十七条信访人扰乱、妨碍社会公共秩序和保险信访秩序的，保险信访工作人员可以劝阻、批评或者教育。信访人违反治安管理规定的，保险信访工作人员可以将其移交公安机关依法处理。

第五章信访事项的受理

第十八条中国保监会依法受理下列信访事项：

- （一）对保险业发展改革和保险监管工作提出意见、建议的；
- （二）对中国保监会机关及其工作人员、派出机构及其负责人的职务行为提出异议的；
- （三）反映中国保监会机关工作人员以及派出机构副处级以上工作人员失职、渎职等违法、违纪行为的；

(四) 反映保险公司、保险资产管理公司法人机构及其高级管理人员的保险违法行为的;

(五) 对全国性保险社会团体及其工作人员的职务行为提出异议, 或者反映其有关情况, 提出意见、建议, 依照有关规定应当由中国保监会处理的;

(六) 中国保监会依法处理的其他信访事项。

第十九条派出机构依法受理下列信访事项:

(一) 对辖区内保险业发展改革和保险监管工作提出意见、建议的;

(二) 对派出机构负责人以外工作人员的职务行为提出异议, 或者反映其失职、渎职等违法、违纪行为的;

(三) 反映辖区内保险公司、保险资产管理公司分支机构及其高级管理人员的保险违法行为的;

(四) 反映辖区内保险中介机构及其高级管理人员的保险违法行为的;

(五) 对辖区内保险社会团体及其工作人员的职务行为提出异议, 或者反映其有关情况, 提出意见、建议, 依照有关规定应当由派出机构处理的;

(六) 反映辖区内保险公司、保险资产管理公司、保险中介机构一般工作人员的保险违法行为的;

(七) 反映辖区内擅自设立保险公司、保险资产管理公司、保险中介机构和保险社会团体, 或者非法经营保险业务和保险中介业务的;

(八) 派出机构依法处理的其他信访事项。

第二十条信访人提出下列事项之一的, 中国保监会及其派出机构不予受理, 但应当转由保险公司、保险资产管理公司或者保险中介机构处理:

(一) 反映保险公司、保险资产管理公司或者保险中介机构工作人员违纪问题, 但不涉及有关保险监管的法律、行政法规和中国保监会规定的;

(二) 反映保险合同纠纷、投保纠纷、营销和售后服务纠纷以及其他因保险经营行为引起的民事纠纷的;

(三) 反映保险公司、保险资产管理公司、保险中介机构与其员工或者营销员的劳动合同纠纷、代理合同纠纷等内部管理问题的;

(四) 对保险产品的解释事项以及对保险公司、保险资产管理公司、保险中介机构经营状况咨询的;

(五) 其他可以由保险公司、保险资产管理公司或者保险中介机构处理的事项。

第二十一条信访人提出下列事项之一的, 中国保监会及其派出机构不予受理, 但应当转由保险行业协会处理:

(一) 咨询保险行业协会会员单位基本情况和保险知识的;

(二) 反映保险行业协会会员单位从业人员职业道德问题的;

(三) 反映保险从业人员的培训、执业、流动和奖惩问题的;

(四) 反映损害保险行业形象的问题, 可以由保险行业协会处理的;

(五) 涉及保险行业协会会员单位之间、会员单位与保险从业人员之间、保险业与其他行业之间关系, 可以由保险行业协会处理的;

(六) 其他可以由保险行业协会处理的事项。

第二十二条对信访人提出下列事项之一的, 中国保监会及其派出机构不予受理, 但应当告知信访人依照有关法律、行政法规的规定向有关单位提出:

(一) 依照有关规定应当由其他单位处理的;

(二) 已经或者依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的;

(三) 有关国家机关已对信访人反映的问题做出最终处理决定的。

第二十三条信访事项由信访工作机构统一受理。

第二十四条中国保监会及其派出机构信访工作机构收到信访事项, 应当予以登记, 并区分情况, 在15日内分别按下列方式处理:

(一) 对属于受理范围的信访事项, 应当向信访人出具受理凭证, 并依照有关程序处理。信访人的姓名、名称或者住址不清的除外;

(二) 对本办法第二十二条规定的事项, 应当书面告知信访人依照有关法律、行政法规的规定向有关单位提出。相关书面信访材料应当及时转送有关单位或者退还信访人;

(三) 对本办法第二十条、第二十一条规定的事项, 应当转送有关保险公司、保险资产管理公司、保险中介机构或者保险社会团体。接收单位应当按照中国保监会或者派出机构的要求报告受理情况和办理结果。无法及时报告相关情况的, 接收单位应当向中国保监会或者派出机构书面说明原因;

(四) 对本办法第十九条规定的事项, 中国保监会应当转送相关派出机构。派出机构应当自收到转送信访材料之日起15日内决定是否受理并书面告知信访人。派出机构应当及时向中国保监会报告信访事项的受理情况和办理结果。不能按期办结信访事项的, 派出机构应当及时向中国保监会书面说明原因;

(五) 对本办法第十八条规定的事项, 派出机构应当转送中国保监会。中国保监会应当自收到转送信访材料之日起15日内决定是否受理并书面告知信访人;

(六) 涉及中国保监会纪检监察部门或者人事部门职责范围的信访事项, 应当及时转送相关部门, 并书面告知信访人。

第二十五条信访人提出的信访事项已由派出机构受理, 信访人在处理期限内向中国保监会提出同一信访事项的, 中国保监会不予受理。

第二十六条涉及两个或者两个以上派出机构的信访事项, 由中国保监会指定一个派出机构受理, 相关派出机构配合办理。

第二十七条中国保监会及其派出机构应当制定保险业重大信访事项报告制度和应急预案。对可能造成重大社会影响的信访事项和信访信息, 派出机构应当及时向中国保监会和当地人民政府报告, 并按照有关规定和应急预案的要求采取紧急措施, 防止事件升级。

第六章 信访事项的办理和督办

第二十八条中国保监会及其派出机构工作人员办理信访事项应当查明事实，秉公办理，不得推诿、敷衍、拖延。

第二十九条对反映保险公司、保险资产管理公司、保险中介机构保险违法行为的信访事项，中国保监会或者派出机构受理后应当直接办理，不得转交被信访人的上级单位处理。

第三十条中国保监会及其派出机构应当制定信访事项的分工处理规则，明确各类信访事项的具体承办部门，落实工作责任，保证信访工作顺利开展。

第三十一条承办部门对接办的信访事项应当逐件登记，分类办理。对意见、建议类信访事项，应当认真研究。对解决问题类和举报类信访事项，应当按照国家法律、行政法规和本办法规定，组织调查处理。

承办部门可以要求信访人、有关组织和人员说明情况，提供相关材料，或者直接进行调查核实。

对重大疑难的信访事项，承办部门可以举行听证。听证应当公开举行，通过质询、辩论、评议、合议等方式，查明事实，分清责任。具体听证程序由中国保监会另行制定。

第三十二条对属于中国保监会或者派出机构受理范围的匿名信访事项应当区别情况，按下列方式办理：

- （一）被信访人明确，所举报内容和提供的线索具体清楚，并且附有一定证明材料的，承办部门应当调查处理；
- （二）被信访人和所举报内容陈述模糊，或者缺乏明确线索和相应证明材料的，承办部门可以酌情处理。

第三十三条信访事项经调查核实后，承办部门应当作出下列处理，并由信访工作机构书面答复信访人：

- （一）事实清楚，信访请求符合法律、行政法规和中国保监会有关规定的，予以支持，并督促有关单位执行；
- （二）请求事由合理但缺乏法律依据的，应当对信访人做好解释工作；
- （三）请求缺乏事实根据或者不符合法律、行政法规和中国保监会有关规定的，不予支持。

第三十四条对上级机关交办的重要信访事项，中国保监会及其派出机构的信访工作机构应当及时报送分管领导或者主要负责人批示，并按照要求在规定时限内报送处理结果。处理报告应当内容具体、事实清楚、文字准确、结论性意见明确。

第三十五条信访事项应当自受理之日起60日内办结。情况复杂的，经本单位负责人批准，可以适当延长办理期限，但延长期限不得超过30日，并书面告知信访人延期理由。

第三十六条信访人对派出机构处理意见不服的，可以自收到书面答复之日起30日内请求中国保监会复查。中国保监会应当自收到复查请求之日起30日内提出复查意见，并书面答复信访人。

第三十七条中国保监会及其派出机构的信访工作机构发现信访事项处理有下列情形之一的，应当及时督办，并提出改进建议：

- （一）无正当理由未按规定的办理期限办结信访事项的；
- （二）未按规定报告信访事项受理情况和办理结果的；
- （三）未按规定程序办理信访事项的；
- （四）办理信访事项推诿、敷衍、拖延、弄虚作假的；

(五) 不执行信访处理意见的;

(六) 其他需要督办的情形。

第三十八条收到改进建议的承办部门应当在30日内向中国保监会或者派出机构的信访工作机构书面说明该信访事项的处理情况。未采纳改进建议的,应当书面说明理由。

收到改进建议的承办部门对信访事项的处理不符合中国保监会有关规定的,中国保监会或者派出机构的信访工作机构可以要求其重新处理并书面说明处理情况。

第三十九条中国保监会及其派出机构处理信访事项的工作人员与信访事项或者信访人、被信访人有直接利害关系的,应当回避。

第四十条对在信访工作中不履行职责、推诿塞责、弄虚作假的工作人员,信访工作机构可以建议其所在单位或者部门给予批评教育;造成严重后果的,可以向有关纪检监察部门和人事部门提出给予行政处分的建议。

第四十一条中国保监会及其派出机构的信访工作机构应当对信访材料进行整理分析,并在行业内建立定期信访通报制度。

对于信访人反映集中的政策性问题,中国保监会及其派出机构的信访工作机构应当及时向上级机关和本单位负责人报告,并会同有关部门深入调查研究,提出完善政策、解决问题的建议。

中国保监会及其派出机构的信访工作机构应当定期总结信访工作情况,并于每季度末向上级机关提交信访工作报告。

第七章 法律责任

第四十二条中国保监会及其派出机构处理信访事项的工作人员不遵守保密规定,将信访人的检举、揭发材料或者有关情况透露给被检举、揭发的人员或者单位的,由其所在单位给予行政处分。

第四十三条中国保监会及其派出机构处理信访事项的工作人员与信访事项或者信访人、被信访人有直接利害关系,未按照本办法规定进行回避的,由其所在单位责令改正;情节严重的,给予行政处分。

第四十四条因下列情形之一导致信访事项发生,造成严重后果的,由中国保监会或者派出机构责令改正,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(一) 超越或者滥用职权,侵害信访人合法权益的;

(二) 应当作为而不作为,侵害信访人合法权益的;

(三) 适用法律错误或者违反法定程序,侵害信访人合法权益的;

(四) 拒不执行上级机关作出的支持信访请求意见的。

第四十五条处理信访事项过程中有下列情形之一的,由中国保监会或者派出机构责令改正;造成严重后果的,对处理信访事项的相关工作人员依法给予行政处分:

(一) 对收到的信访事项不按规定登记和处理的;

(二) 对属于受理范围的信访事项不予受理的;

(三) 未在规定期限内书面告知信访人是否受理信访事项的;

(四) 推诿、敷衍、拖延信访事项办理, 弄虚作假或者未在法定期限内办结信访事项的;

(五) 在处理信访事项中, 作风粗暴, 激化矛盾并造成严重后果的;

(六) 对事实清楚, 符合法律、行政法规和中国保监会有关规定的信访投诉请求未予支持的。

第四十六条中国保监会、派出机构及其工作人员对可能造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息隐瞒、谎报、缓报, 或者授意他人隐瞒、谎报、缓报, 造成严重后果的, 对直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予行政处分; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

第四十七条中国保监会及其派出机构工作人员打击报复信访人的, 依法给予行政处分; 构成犯罪的, 依法追究刑事责任。

第四十八条对依照本办法转交办理的事项, 保险公司、保险资产管理公司、保险中介机构、保险行业协会在处理过程中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假, 或者拒不执行中国保监会、派出机构相关处理意见的, 中国保监会或者派出机构可以通过监管谈话等方式责令改正; 造成严重后果的, 依照有关规定给予行政处罚。

第八章附则

第四十九条对外国人、无国籍人、外国组织提出的涉及我国商业保险的信访事项的处理, 参照本办法执行。

第五十条本办法所称保险中介机构, 是指经中国保监会或者派出机构批准设立的保险代理机构、保险兼业代理机构、保险经纪机构和保险公估机构。

第五十一条本办法由中国保监会负责解释。

第五十二条本办法自2005年7月1日起施行。2002年3月7日中国保监会发布的《中国保险监督管理委员会信访工作办法》同时废止。