关于印发《中国保险监督管理委员会信访投诉工作暂行办法》的通知

第一章　总则第二章　信访投诉受理范围第三章　处理信访投诉分工第四章　信访投诉的处理程序第五章　处理信访投诉注意事项第六章　附则 　　机关各部门：　　《中国保险监督管理委员会信访投诉工作暂行办法》已经会领导批准，现印发给你们，请认真遵照执行。执行过程中有何意见和建议，请及时与政策法规部信访投诉处联系。　　特此通知第一章　总则　　第一条　为规范保险信访投诉工作，加强保险监管，促进保险业健康发展，保护社会公众利益，根据国务院《信访条例》和中国保险监督管理委员会（简称“中国保监会”）的职能及职权范围，制定本办法。　　第二条　处理社会信访投诉，要实事求是，认真负责，坚持原则，根据国家有关保险的法律法规，按照“统一管理、分级负责、归口处理，谁主管、谁负责”的原则，及时、就地依法解决问题。　　第三条　中国保监会的信访投诉由政策法规部信访投诉处组织办理。各业务部门以及中国保监会派出机构要设信访投诉工作联系人，各级领导要亲自批阅、处理重要来信、来访，研究解决信访问题。第二章　信访投诉受理范围　　第四条　中国保监会受理、办理社会信访投诉范围包括：　　（一）保险机构经办保险业务中的违法、违规行为；　　（二）非法设立保险机构、非法经营保险业务或保险中介业务；　　（三）保险机构及其分支机构负责人的违法、违规行为；　　（四）中国保监会及其派出机构工作人员违法、违纪和失职行为；　　（五）有关侵害保险合法权益的行为；　　（六）对保险工作的批评、意见和建议；　　（七）其他信访事项。第三章　处理信访投诉分工　　第五条　凡向中国保监会的社会信访投诉和中办、国办信访局及有关部门转来的社会来信来访，均由信访投诉处统一拆封、接待、登记和分转，按中国保监会各部门及其派出机构的职能分工，归口进行处理。　　（一）属于保险机构经办保险业务中的违法、违规问题，由有关业务监管部门或当地中国保监会派出机构负责处理；　　（二）属于非法设立保险机构、非法经营保险业务或保险中介业务问题，由有关业务监管部门商政策法规部处理；　　（三）属于保险机构及其分支机构负责人及财务人员违法、违规行为问题，由有关业务监管部门商人事部门提出处理意见；其中，涉及保险公司法人机构高级管理人员的，应上报主席或分管副主席，视具体情况批转有关部门处理。　　（四）属于中国保监会及其派出机构工作人员违法、违纪和失职等问题，涉及处级以上（含处级）干部，应上报主席和分管副主席批示，由中国保监会党委、纪委按领导批示及有关规定处理；处以下干部，分别由中国保监会及其派出机构的党委、纪委按有关规定处理。　　（五）属于对保险工作的批评、意见和建议，视其内容分别送中国保监会有关业务部门或有关保险机构处理。　　第六条　涉及保险机构及其工作人员、中国保监会及其派出机构工作人员触犯刑法及违反保险法规以外法律法规的举报，转交当地司法机关或有关主管机关处理。　　第七条　有关保险合同方面的一般性投诉，以及关于侵犯信访投诉人的有关保险合法权益的问题、属于保险公司业务范围内存在问题的举报，由信访投诉处直接转交各保险机构总公司有关部门处理；保险当事人对保险机构处理投诉结果持有争议的，应告之投诉人通过诉讼、仲裁方式解决；对司法机关关于保险法规、合同方面的咨询，由政策法规部和业务监管部门解释。　　第八条　信访中涉及到的重大问题和中央、国务院领导同志批办的重要信件，应报请中国保监会分管副主席和主席阅批。第四章　信访投诉的处理程序　　第九条　信访投诉处对收到的信访投诉应编号登记，对需要办复和需要立案处理的，按处理信访投诉分工及时转交有关单位办理。　　第十条　中国保监会各部门及派出机构对交办的信访投诉案件，一般应自收到之日起１０个工作日之内办结，不能按期办结的应说明理由；重大、复杂案件应在６０日内办结；特别重大、复杂的案件或涉及范围较宽的案件，经委领导批阅，可以延期办理。结案后，负责处理的部门应当及时写出处理结果报告，送信访投诉处备案。　　第十一条　对转交各保险机构处理的投诉案件，要限定处理时间，并要求各保险机构将处理结果书面报信访投诉处备案。　　第十二条　信访投诉处应定期向承办单位催办，记录处理结果，并视具体情况回复信访投诉人。　　第十三条　一般信件由办理单位保存，一年后可自行销毁；对重要的、需立案处理的信件，由办理单位立卷归档。　　第十四条　各部门要注意从信访投诉中发现有价值的信息和重要的、有代表性的问题，并进行分析，及时提供给领导和有关部门参考。　　信访投诉处应定期对接待信访投诉中的重大问题和倾向写出信访投诉综述和重要信访情况摘要，提交委领导参阅。第五章　处理信访投诉注意事项　　第十五条　各单位在处理信访投诉工作中要认真履行职责，不推诿敷衍。对属于职权范围内的要认真处理；对不属于职权范围内的要负责提出转办意见。　　第十六条　对已经或者应当通过诉讼、行政复议、仲裁解决的事项，应告之信访人依照有关法律、行政法规办理。　　第十七条　对于可能造成影响的重大和紧急的信访事项，有关单位领导要出面采取措施，果断处理，防止产生不良影响。　　第十八条　对来访人违反国家《信访条例》，擅自闯入办公场所，在机要部门逗留等行为，信访工作人员应及时劝阻，情节严重的，应当商本单位保卫部门按有关规定处理。　　第十九条　对揭发、控告中国保监会及其派出机构工作人员的信件，要视情节轻重酌情处理，不得将原件或任何形式的复印件转给被举报人，特别是不得将举报人情况告知被举报人。对批评工作缺点的信件，为有利于改进工作，经领导同意后也可转到被批评单位，但一定要注意保护信访人。　　第二十条　树立全心全意为人民服务的思想，认真及时处理社会信访投诉，对不属于保监会职责范围内的事或办不到的事要耐心解释，讲明道理，做好教育疏导工作，不激化矛盾。　　第二十一条　要坚持原则，秉公办事，不徇私情，廉洁自律，自觉抵制不正之风。　　第二十二条　在接待和处理社会信访投诉工作中，要严守党和国家秘密。第六章　附则　　第二十三条　本办法由中国保监会政策法规部负责解释和承办修订事宜。　　第二十四条　本办法自１９９９年１月１１日起施行。