

中国保险监督管理委员会关于修改《中国保险监督管理委员会信访工作办法》的决定(2013)

中国保险监督管理委员会令

(2013 年第 9 号)

《中国保险监督管理委员会关于修改〈中国保险监督管理委员会信访工作办法〉的决定》已经 2013 年 6 月 25 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 2013 年 11 月 1 日起施行。

主 席 ***

2013 年 7 月 4 日

中国保险监督管理委员会关于修改《中国保险监督管理委员会信访工作办法》的决定

中国保险监督管理委员会决定对《中国保险监督管理委员会信访工作办法》作如下修改：

一、 将第二条第一款修改为“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、电话以及走访等形式，向中国保监会及其派出机构反映情况，提出与保险监管相关的意见、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。”

增加一款，作为第三款：“保险消费投诉处理适用《保险消费投诉处理管理办法》。保险违法违规行为举报处理由中国保监会另行规定。”

二、 将第三条修改为：“保险信访工作应当坚持属地管理、分级负责，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题与疏导教育相结合的原则。”

三、 第四条增加一款，作为第一款：“中国保监会及其派出机构应当科学、民主决策，依法履行职责，从源头上预防导致信访事项的矛盾和纠纷。”

四、 将第六条修改为：“信访人反映的情况，提出的意见和建议，对改进保险监管工作有突出贡献的，由中国保监会按照有关规定给予奖励。”

五、 将第八条第八项修改为：“（八）协助有关单位、部门处理与保险监管相关的信访事项”。

六、 将第十条第一款修改为：“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、信访电话、信访接待的时间和地点等相关事项。”

七、 将第十二条修改为：“中国保监会及其派出机构应当建立并完善保险信访信息系统，为信访人查询信访事项办理情况提供便利。”

八、 将第十四条第一款修改为：“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。”

九、 将第十八条第一项修改为：“（一）对保险监管工作提出意见、建议的”。
删去第三项、第四项。

十、 将第十九条第一项修改为：“（一）对辖区内保险监管工作提出意见、建议的”。

第二项修改为：“（二）对派出机构负责人以外工作人员的职务行为提出异议的”。

删去第三项、第四项、第六项、第七项。

十一、 删去第二十条第二项。

第三项改为第二项，修改为：“（二）反映保险公司、保险资产管理公司、保险中介机构内部管理问题的”。

第五项改为第四项，修改为：“（四）其他应当由保险公司、保险资产管理公司或者保险中介机构处理的事项”。

十二、 将第二十一条第三项修改为：“（三）反映保险从业人员的培训、执业、流动和奖惩问题，可以由保险行业协会处理的”。

十三、 删去第二十四条第六项。

十四、 第二十五条增加两款，作为第二款、第三款：

“信访人在处理期限内针对已经受理的同一信访事项提出新的事实和理由需要查证的，可以合并处理。信访处理期限自中国保监会或者派出机构收到新材料之日起重新计算，并书面告知信访人。

“信访事项已经办结，信访人没有新的事实和理由再次提出同一信访事项的，中国保监会或者派出机构不予受理。”

十五、 将第二十七条修改为：“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，加大对重大、紧急信访事项的处置力度，并在职责范围内依法及时采取措施，防止不良影响的产生、扩大。

“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。”

十六、 删去第二十九条。

十七、 将第三十二条第一项修改为：“（一）被信访人明确，所举报内容和提供的线索具体清楚，并且附有相应证明材料的，承办部门应当调查处理”。

十八、 删去第三十八条第二款。

十九、 将第四十一条第一款修改为：“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，并建立定期信访通报制度。”

第三款修改为：“派出机构的信访工作机构应当定期总结信访工作情况，并按照中国保监会的要求提交信访工作报告。”

二十、 删去第四十八条。

本决定自 2013 年 11 月 1 日起施行。

《中国保险监督管理委员会信访工作办法》根据本决定作相应修改，重新公布。

© 北大法宝：(www.pkulaw.com) 专业提供法律信息、法学知识和法律软件领域各类解决方案。北大法宝为您提供丰富的参考资料，正式引用法规条文时请与标准文本核对。

欢迎查看所有[产品和服务](#)。法宝快讯：[如何快速找到您需要的检索结果？法宝 V6 有何新特色？](#)



扫描二维码阅读原文

原文链接：<https://pkulaw.com/ch1/795208661349c9babdfb.html>