

中国银行保险监督管理委员会令（2020年第2号）

《中国银保监会信访工作办法》已于2019年9月6日，经中国银保监会2019年第8次委务会议通过。现予公布，自2020年3月1日起施行。

主席 郭树清

2020年1月14日

中国银保监会信访工作办法

第一章 总 则

第一条 为规范中国银行保险监督管理委员会及其派出机构（以下简称“银行保险监督管理机构”）信访工作，保障信访人合法权益，维护信访秩序，依据《中华人民共和国银行业监督管理法》《中华人民共和国保险法》《信访条例》《信访工作责任制实施办法》等规定，制定本办法。

第二条 本办法所称信访，是指公民、法人或其他组织采用书信、传真、电话、走访等形式，向银行保险监督管理机构反映情况，提出建议、意见或者请求，依法应当由银行保险监督管理机构处理的活动。

本办法所称信访人，指采用前款规定的形式反映情况，提出建议、意见或者请求的公民、法人或者其他组织。

第三条 银行保险监督管理机构应当做好信访工作，认真处理来信、接待来访，倾听人民群众的意见、建议和要求，接受人民群众的监督，努力为人民服务。

第四条 银行保险监督管理机构应当遵循“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”的工作原则，处理职责范围内的信访事项。

第五条 银行保险监督管理机构应当建立统一领导、分工协调，统筹兼顾、标本兼治，各负其责、齐抓共管的信访工作格局，建立健全信访工作联席会议、信访矛盾纠纷排查调处、信访调查处理、信访应急处置等机制。

第六条 银行保险监督管理机构应当落实信访工作责任制。各级机构及其部门的主要负责人对本单位、本部门信访工作负总责，其他负责人根据工作分工，对职责范围内的信访工作负主要领导责任。

各级领导干部应当阅批群众来信，定期接待群众来访，协调处理复杂疑难信访问题。

第七条 银行保险监督管理机构应当建立健全信访工作考核评价机制，每年对本系统信访工作情况进行考核。考核结果作为对领导班子和领导干部综合考核以及其他有关干部考核、奖评的重要参考。对在信访工作中作出优异成绩的单位或个人，应予以表彰奖励。

第八条 银行保险监督管理机构应当明确信访工作部门和信访承办部门。信访工作部门负责对本单位、本系统信访工作进行管理，具体负责分办本单位信访事项，督查指导本单位信访事项办理，协调本单位重大信访问题处理，督促指导下级机构信访工作，联系同级党委政府信访工作机构。信访承办部门负责职责范围内信访事项的受理、调查、核实、答复意见拟制，配合信访工作部门接谈等。

第九条 银行保险监督管理机构应当从人力物力财力上保证信访工作顺利开展。为信访工作部门配备充足、合格的工作人员，加强对信访干部的培训。设立专门的信访接待场所，配备录音录像等设备设施。加强信访信息系统建设，增强运用效果。

第十条 银行保险监督管理机构应当建立信访工作报告制度和通报制度，加强信访信息工作。

第十一条 银行保险监督管理机构对于可能或者已经造成社会影响的重大、紧急信访事项和信访信息，应当在职责范围内依法及时采取措施，并及时报告情况。

第十二条 银行保险监督管理机构及其工作人员在信访工作中依法保护国家秘密、工作秘密、商业秘密和个人隐私。

第十三条 银行保险监督管理机构处理信访事项的工作人员与信访事项或者信访人有直接利害关系的，应当回避。

第十四条 银行保险监督管理机构应当对信访工作重要资料，按档案管理规定予以立卷保存。

第二章 信访事项的提出

第十五条 银行保险监督管理机构应当通过网站等方式向社会公布信访工作部门的通信地址、信访电话、来访接待时间和地点等信息。

银行保险监督管理机构应当在信访接待场所或网站公布与本单位信访工作相关的主要法律法规、工作制度及处理程序，以及其他为信访人依照法定途径反映诉求提供便利的事项。

第十六条 信访人对银行保险监督管理机构及其工作人员的职

务行为反映情况、提出建议、意见，或者不服银行保险监督管理机构及其工作人员的职务行为，可以依照本办法向银行保险监督管理机构提出信访事项。

信访人提出信访事项，一般应当采用书面形式，应载明信访人的姓名（名称）、住址、联系方式，并提供有效的身份信息。信访人提出诉求的，还应当写明被反映单位名称或者人员姓名、诉求事项、主要事实及理由，并附上相关证明材料。

信访人采用传真或书信形式提出信访事项的，应当向被反映单位或人员所在地的本级银行保险监督管理机构提出。

信访人采用走访形式提出信访事项的，应当按照逐级走访的规定，到依法有权处理的本级或上一级银行保险监督管理机构设立或者指定的信访接待场所提出。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。

信访人采用口头形式提出信访事项的，银行保险监督管理机构信访工作人员应当引导其补充书面材料，或者记录信访人的姓名（名称）、住址、联系方式和诉求、事实及理由，信访人对记录的内容以签字、盖章等适当方式进行确认后提交，信访人拒绝确认的视同放弃信访。

信访人采用电话形式提出信访事项的，银行保险监督管理机构信访工作人员应当引导其补充书面材料，或者告知信访工作部门通讯地址、信访接待场所。

第十七条 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。

信访人捏造歪曲事实，诬告陷害他人，构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不构成犯罪的，由公安机关依法给予治安管理处罚。

银行保险监督管理机构在信访事项办理中发现信访人提出的信访事项及材料内容不符合上述规定的，可以终止信访程序。

第十八条 信访人在信访过程中应当遵守法律、法规，不得损害国家、社会、集体和他人的合法权益，自觉维护社会公共秩序和信访秩序。

信访人在银行保险监督管理机构办公场所周围非法聚集，或在信访接待场所滞留、滋事，扰乱、妨碍社会公共秩序或信访秩序的，银行保险监督管理机构应对信访人进行劝阻、批评或教育；信访人违反治安管理法律法规的，银行保险监督管理机构报请公安机关依法处理。

第三章 信访事项的受理

第十九条 银行保险监督管理机构应当依照规定，制定分类清单和处理程序，依法分类处理信访诉求。

银行保险监督管理机构按照职责范围，分级、按权限受理信访事项。信访事项涉及银行保险监督管理机构和其他有权机关的，可按照职责部分受理。信访事项涉及两个或者两个以上银行保险监督管理机构职责范围的，由所涉及的机构协商受理；受理有争议的，由共同的上级机构指定其中的一个机构受理，其他相关机构配合。

第二十条 银行保险监督管理机构对下列属于职责范围的信访事项应当予以受理，并在收到完备材料之日起 15 日内向信访人出具受理告知书。

（一）对银行保险监督管理机构制定和实施的银行保险监督管理规章、制度和办法等提出建议、意见和批评的；

（二）对银行保险监督管理机构及其工作人员的职务行为提出建议、意见和批评或者不服银行保险监督管理机构及其工作人员的职务行为的；

（三）其他应当受理的信访事项。

第二十一条 银行保险监督管理机构对下列信访事项不予受理或不再受理，并在收到完备材料之日起 15 日内告知信访人。

（一）不属于银行保险监督管理机构信访职责范围的；

（二）已经或依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

（三）已经受理或正在办理的，在规定期限内向受理或办理上级机关再提出同一事项或复查、复核申请的；

（四）收到书面答复后，未在规定时限内提出复查、复核申请，仍就同一事项重复信访的；

（五）已经完成复核并答复或已经中国银行保险监督管理委员会答复，仍就同一事项重复信访的；

（六）反映的信访事项已由银行保险监督管理机构通过信访以外的途径发现并依法依规处理的；

（七）撤回信访事项后仍就同一事项再次信访的；

（八）其他依法依规不予受理或不再受理的信访事项。

银行保险监督管理机构在受理信访事项后发现存在本条所列情形的，可作出撤销受理的决定，并告知材料提交人。

第二十二條 銀行保險監督管理機構對下列不屬於信訪事項的請求，應依照有關規定程序處理並告知材料提交人。

（一）舉報銀行保險機構或其工作人員違反相關銀行保險監管法律、行政法規、部門規章和其他規範性文件；舉報公民、法人或者其他組織涉嫌非法設立銀行保險機構或從事銀行保險業務，要求監管部門查處的，依照有關銀行保險違法行為舉報處理規定程序處理。

（二）投訴與銀行保險機構或其從業人員因購買銀行、保險產品或接受銀行、保險相關服務，產生糾紛並向銀行保險機構主張其民事權益的，應當轉本級消費者權益保護部門，依照有關銀行保險消費投訴處理管理規定程序處理。

（三）檢舉、揭發、控告銀行保險監督管理機構或其工作人員涉嫌違紀違法行為的，應當轉本級紀檢監察機構，依照有關紀檢監察規定程序處理。

（四）銀行保險監督管理機構工作人員對涉及本人的人事處理、行政處分不服的，應當轉本級組織人事部門，依照有關規定程序處理；對黨紀政務處分不服，應當轉本級紀檢監察機構，依照有關規定程序處理。

本條所稱銀行保險機構指依照《中華人民共和國銀行業監督管理法》和《中華人民共和國保險法》，由銀行保險監督管理機構負責監管的各類主體。

銀行保險監督管理機構在受理信訪事項後發現存在本條所列情形的，可作出撤銷受理的決定，依照有關規定程序依法分類處理，

并告知材料提交人。

第二十三条 银行保险监督管理机构对于收到不属于本机构职责范围处理事项材料的，不作为信访事项予以受理，引导材料提交人向有权机关反映。

第二十四条 银行保险监督管理机构对不属于本机构职责范围，但属于其他银行保险监督管理机构职责范围的信访事项，应当在收到材料之日起 15 日内转交其他有职责的银行保险监督管理机构；有职责的银行保险监督管理机构应当自收到完备材料之日起 15 日内告知信访人相关受理情况。

第二十五条 对于因信访人提交材料反映信访事项不清而不能办理的，银行保险监督管理机构可以在接到信访事项之日起 15 日内告知信访人补充相关材料；有关信访受理、答复等期限自收到完备材料之日起重新计算；信访人拒绝补充材料或不能补充的，视同放弃信访。

信访人在处理期限内针对已经受理的信访事项提出新的事实、证明材料和理由需要查证的，可以合并处理，信访期限自银行保险监督管理机构收到新材料之日起重新计算。

第二十六条 银行保险监督管理机构对属于职责范围的匿名信访事项，应当区别情况，妥善处理，但不进行信访事项的告知、受理、答复等。

信访事项反映对象明确，内容和提供的线索具体清楚的，应当核查处理；反映对象或所反映内容陈述模糊的，可酌情处理。

第二十七条 银行保险监督管理机构对于署名信访事项，但材

料提交人提供的联系方式、地址等不明确或存在冒名、假名，联系方式、地址不实，冒用他人联系方式、地址等情形的，按匿名信访事项处理。

第二十八条 信访人可以申请撤回信访事项，信访工作程序自银行保险监督管理机构收到申请当日终止。

第四章 信访事项的办理

第二十九条 银行保险监督管理机构应当依法按程序办理信访事项，恪尽职守、秉公办事，规范细致、及时稳妥，不得推诿、敷衍、拖延。

第三十条 银行保险监督管理机构办理信访事项，可听取或阅悉信访人陈述事实和理由；可要求信访人、相关组织或人员说明情况，需要进一步核实有关情况的，可进行调查。对重大、复杂、疑难的信访事项，可根据利益相关方申请举行听证。

第三十一条 银行保险监督管理机构对已受理的信访事项，经核实、调查，依照相关法律法规和监管规定，针对信访人的诉求事项按程序提出意见，应自受理之日起 60 日内办结并书面答复信访人，但答复内容不得违反相关保密规定。

信访事项办理过程中需其他国家机关协查等所需的时间，不计入前款规定的期限。

在前述 60 日期限内发现情况复杂，需要延长调查期限的，经本单位负责人批准，可以适当延期，但延长期限不得超过 30 日，并告知信访人延期理由。

信访事项办理中，信访人要求查询信访办理进度的，可以告知，

但不得涉及保密、敏感性事项或尚未明确的事实、结论等信息。

对匿名信访事项或信访人提供的姓名（名称）、联系方式、地址等不明确的，不适用本条，不予告知或答复。

第三十二条 信访人对银行保险监督管理机构信访事项答复意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向原办理机构的上一级机构书面提出复查，申请材料应包括原处理意见、不服意见的事实和理由。信访人再次向原办理机构以同一事项提出信访诉求的，原办理机构不予受理。

收到复查请求的机构应当自收到复查请求之日起 30 日内提出复查意见，对信访人不服意见的事实和理由进行核查，并书面答复信访人。

第三十三条 信访人对银行保险监督管理机构复查意见不服的，可以自收到书面答复之日起 30 日内向复查机构的上一级机构书面提出复核，申请材料应包括原处理意见、不服意见的事实和理由。信访人再次向原复查机构以同一事项提出重新复查请求的，原复查机构不予受理。

收到复核请求的机构应当自收到复核请求之日起 30 日内提出复核意见，对信访人不服复查意见的事实和理由进行核查，并书面答复信访人。

第三十四条 银行保险监督管理机构信访工作部门发现有下列情形之一的，应当及时督办信访承办部门，并提出改进建议。

- （一）无正当理由未按规定时限受理应当受理的信访事项的；
- （二）无正当理由未按规定时限办结已受理的信访事项的；

- (三) 未按规定反馈信访事项办理结果的;
- (四) 受理、办理信访事项推诿、扯皮的;
- (五) 其他需要督办的情形。

第三十五条 银行保险监督管理机构信访承办部门收到信访工作部门改正建议的,应当及时进行改正;收到书面督办意见的,应当书面反馈信访工作部门。

第三十六条 银行保险监督管理机构对转到下级机构办理的信访事项,应当加强督促、指导,要求按规定告知信访人受理情况、按时限答复信访人。

第五章 责任追究

第三十七条 银行保险监督管理机构及其领导干部、工作人员不履行或者未能正确履行信访工作职责,有下列情形之一的,应当按照中国银行保险监督管理委员会相关问责规定追究责任。

(一) 因决策失误、工作失职,损害群众利益,导致信访问题产生,造成严重后果的;

(二) 未按规定受理、交办、转送和督办信访事项,严重损害信访人合法权益的;

(三) 违反群众纪律,对应当依法处理的合理合法诉求消极应付、推诿敷衍,或者对待信访人态度恶劣、简单粗暴,损害党群干群关系或银行保险监督管理机构形象,造成严重后果的;

(四) 对发生的集体访或者信访负面舆情处置不力,导致事态扩大,造成严重不良影响的;

(五) 对信访工作部门提出的改进工作、完善政策和给予处分

等建议重视不够、落实不力，导致问题长期得不到解决，造成严重后果的；

（六）其他应当追究责任的失职失责情形。

第三十八条 对具有本办法第三十七条所列情形，情节较轻的，银行保险监督管理机构对相关责任人进行通报，限期整改。

涉嫌违法犯罪的，按照国家有关法律法规处理。

第三十九条 对在信访工作中失职失责的银行保险监督管理机构相关责任人，应当给予党纪政纪处分的，依纪依法追究 responsibility。

第六章 附 则

第四十条 银行保险监督管理机构应使用信访专用章办理本办法规定的信访事项。

第四十一条 本办法所称“告知”，可采取纸面告知、平台短信、录音电话等适当方式。

第四十二条 各级派出机构可结合工作实际，制定实施细则。

第四十三条 对外国人、无国籍人、外国组织涉及银行保险监督管理机构信访事项的处理，参照本办法执行。

第四十四条 本办法所规定的“以内”包括本数；本办法所称“日”指自然日。

第四十五条 本办法由中国银行保险监督管理委员会负责解释。

第四十六条 本办法自2020年3月1日起施行。《中国银监会信访工作办法》和《中国保险监督管理委员会信访工作办法》同时废止。原中国银监会、原中国保监会发布规定与本办法不一致的，以本办法为准。

