附件1

江西省保险业多元化解保险纠纷工作指引

（征求意见稿）

**第一章 总 则**

第一条 为进一步有效推进我省多元化解保险纠纷工作，规范工作流程，营造良好保险生态环境，根据《中华人民共和国保险法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》等法律法规、相关监管规定，特制定本工作指引。

第二条 本指引所称保险纠纷，是指自然人、法人或者其他组织（以下简称“消费者”）与保险机构或其从业人员因购买保险产品或接受保险相关服务产生争议，并主张其合同纠纷和其他财产权益的行为。

第三条 本办法所指的多元化解保险纠纷方式，包括和解、调解、行政司法、仲裁和诉讼。

**第二章 基本原则**

第四条 保险纠纷多元化解工作应坚持依法处理、和解优先、能调尽调、或裁或诉、清廉高效原则。

第五条 依法处理原则。保险纠纷多元化解工作必须坚持以事实为依据，以法律为准绳，兼顾行业惯例与消费者合理期待。

第六条 和解优先原则。各保险机构作为重要当事人，遇到保险纠纷发生应先按照机构内部的和解程序，及时与消费者沟通，积极争取自行协商处理。

第七条 能调尽调原则。纠纷主体达不成一致，双方自愿调解，人民调解委员会应及时受理。

第八条 或裁或诉原则。针对调解无果的保险纠纷，江西省保险行业人民调解委员会（以下简称“调委会”）向纠纷当事人告知救济途径，可采取仲裁或提起诉讼等方式。

第九条 廉洁高效原则。在和解、调解、仲裁及诉讼等多元化解过程中严禁吃拿卡要，保险机构高管及涉及有关纠纷的法务人员、子女及其配偶、子女不得担任本机构案件的仲裁员，亦不得通过其他近亲属有任何利益输送。

保险纠纷调解原则上只能一次，不可久拖不决，对于不可能和解或调解的矛盾纠纷，可直接仲裁或诉讼。

**第三章 多元化解方式**

第十条 和解是指保险机构接到消费者投诉后，由保险机构及时核实纠纷情况，积极与消费者沟通，争取自行协商处理。

第十一条 调解包括人民调解、行政调解和司法调解。

第十二条 人民调解。投诉经由保险机构和消费者协商未能和解的案件，经双方自愿，由调委会组织调解。

第十三条 行政调解。属地监管部门工作人员或公职律师主持下对保险机构及消费者之间自愿申请的纠纷调解。

第十四条 司法调解。保险纠纷当事人双方自愿在人民法院主导下调解，或法院移交至江西省保险行业协会（以下简称“省行协”）组织调解，可由法院制作调解书结案。

第十五条 行政司法。双方当事人调解无果，可提请行政裁决，在裁决过程有异议可申请行政复议，也可向人民法院提出行政诉讼。

第十六条 由双方当事人依据合同中仲裁条款或事后达成仲裁协议的，由江西省保险业仲裁服务中心（以下简称“仲裁服务中心”）向南昌市仲裁委提出仲裁申请。

第十七条 双方当事人和解不成，可提起民事诉讼。

**第四章 工作程序**

**第一节 纠纷受理**

第十八条 保险纠纷发生后首先在保险机构商议，力争达成和解协议。

未达成和解协议的，可向调委会提出调解申请，未经和解程序不予受理。

第十九条保险机构涉嫌违法违规行为可引导消费者直接向监管部门反映。

第二十条 原则上应由消费者本人提出消费投诉。

确有困难的，可以委托他人代为投诉，并提供经消费者本人亲笔签名或盖章的符合本办法规定的投诉材料、授权委托书原件以及受托人身份证明、有效联系电话。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，并由消费者本人签字（盖章）。

**第二节 和 解**

第二十一条 保险机构收到消费者的投诉应当认真对待，及时组织调查核实，进行友好协商沟通达成共识，同时根据投诉请求的不同情形，分别作出下列处理决定:

（一）符合法律、行政法规、国家有关规定以及保险合同约定的，应当依法依约履行义务;

（二）不符合法律、行政法规、国家有关规定以及保险合同约定的，应当对消费者做好解释工作;

（三）法律、行政法规、国家有关规定未作出明确规定以及保险合同约定不明确的，应当按照公平合理的原则与消费者协商。

**第三节 调 解**

第二十二条 双方当事人可向调委会申请调解。

对于保险机构直接受理的未解决的投诉纠纷，消费者可以在收到保险机构书面处理意见之日起60天内，向调委会提出调解申请。

调委会对调解申请先进行程序审核，材料不齐的应通知当事人在3个工作日内补充完整。

材料齐全的调解申请进入实体审核程序，符合受理条件的，调委会应在5个工作日内登记立案，并通知消费者和相关保险机构；不符合受理条件的，应告知消费者并说明不受理的理由。

第二十三条 调委会应依程序处理保险纠纷案件。

立案后3个工作日内，调委会应根据双方意愿或在调解员名册中指定调解员。

调解员核对双方到场人员的身份、代理人的代理权限，并征求对对方到场人员的身份是否有异议。如有异议，应予核对。

核对到场人员后，调解员宣布调解开始，首先询问当事人对调解前的程序有无异议。

各方当事人阐述调解意见，调解员归纳本案争议焦点，对当事人无争议的事实，无需举证、质证，经过庭审质证的证据，能够当即认定的，应当当即认定。

若双方当事人同意调解意见并达成协议的，出具调解协议书，交双方当事人签署，并由调解员制作调解书。

如调解不成，调解员宣布调解暂告结束。

第二十四条 调委会应及时处理保险纠纷案件。

调解工作应当自立案之日起15个工作日内办结；案情复杂的，一般不超过20个工作日；案件情况特殊的，经调委会审批后可适当延长时限，但最长不超过30个工作日。当事人补充材料、申请重新鉴定的时间不包含在调解时限内。

第二十五条 调解协议生效后应按约履行。

调解协议书经双方签字或盖章后即时生效，当事人应按照约定履行。

为提升调解协议的公信力和执行力，双方当事人可向人民法院申请对调解协议书做司法确认。

第二十六条 当事人认为行政监管部门专业性更强，或保险机构涉嫌违法违规造成经济纠纷要求行政调解的，可按照属地监管部门相关规定执行。

第二十七条 司法调解指已经涉诉的案件，程序可按江西省保险业第三方保险合同纠纷调解中心受理和结案。

**第四节 行政司法**

第二十八条 双方当事人调解无果，可依据相关法律法规向行政监管部门申请裁决。行政裁决具有准司法性。

第二十九条 提请行政裁决后，当事人不服裁决或在裁决过程有有异议可申请行政复议或提起行政诉讼。

**第四节 仲 裁**

第三十条 针对和解、调解无果的，当事人双方可依仲裁条款提请仲裁服务中心递交仲裁申请及相关材料，经由该中心向南昌仲裁委提出。

第三十一条 仲裁受理范围。平等主体的自然人、法人和其他社会组织之间发生的合同纠纷和其他财产权益纠纷，可以申请仲裁。

第三十二条 申请仲裁条件。向南昌仲裁委申请仲裁的，应当具备相应的条件，主要包括：

（一）申请人应当是与本案有直接利害关系的自然人、法人或其他组织；

（二）有明确的被申请人；

（三）合同中有提请南昌仲裁委员会仲裁的仲裁条款或专门订立的仲裁协议；

（四）有具体的仲裁请求和事实、理由。

第三十三条 关于受案流程。纠纷双方当事人发生纠纷欲申请南昌仲裁委员会仲裁的，可以携带申请材料通过仲裁服务中心或南昌仲裁委办理预受理手续。

**第五节 诉 讼**

第三十四条 针对调解无果的，当事人双方事前无仲裁协议、事后未达成一致的，经主动申请，可通过提起民事诉讼解决纠纷，并抄报省行协，按照法院相关法律规定执行。

**第五章 评价评估**

第三十五条 各保险机构应按年度报告多元化解保险纠纷执行情况。

第三十六条 各保险机构应当设立或者指定多元化解工作的管理部门或工作岗位，配备工作人员，负责对本单位多元化解纠纷的处理、统计、分析、管理工作，配合做好多元化解保险纠纷工作，加强对矛盾纠纷处理日常工作的管理、指导和考核。对有可能引起多元化解纠纷风险的应向省行协、江西银保监局报告。

第三十七条 省行协秘书处对保险机构多元化解纠纷工作进行定期、不定期的评价评估，对多元化解工作不到位的做好风险评估提示。

对于具有典型意义的调解案例，可在《江西保险》等媒体宣传。

第三十八条 省行协秘书处应重点跟踪调委会已经达成调解协议的履行。

第三十九条 省行协对保险合同纠纷有可能出现舆情风险的及时向监管部门和有关政府部门报告，防止投诉事件恶化及扩大。

**第六章 责 任**

第四十条 由于保险机构的原因，未能及时妥善处理消费者合理诉求导致纠纷升级的，保险机构及相关高管人员应承担相应责任。

第四十一条 对保险纠纷处理过程中，不按照本指引执行，造成行业声誉风险或公司经济损失的，省行协秘书处依据情节轻重和社会影响作出约谈、警告、业内通报批评、公开谴责等行业制裁。

**第七章 附 则**

第四十二条 本指引由省行协秘书处负责解释。

第四十三条 本指引自发文之日公布实施。