



中华人民共和国国家标准

GB/T 43568—2023

保险消费投诉处理规范

Specification of insurance consumer complaints handling

2023-12-28 发布

2024-04-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 投诉处理总体要求	2
4.1 主体责任	2
4.2 公平合理	2
4.3 及时高效	2
4.4 利益回避	2
4.5 信息保密	2
4.6 多元化解	2
5 保险机构组织管理	3
5.1 制度机制	3
5.2 人员及岗位设置	3
5.3 资源与配置	3
6 投诉处理流程	4
6.1 概述	4
6.2 投诉提出	4
6.3 投诉撤回	5
6.4 投诉处理	5
6.5 投诉核查	5
6.6 投诉归档	5
7 证实方法	5
附录 A (资料性) 保险消费投诉事由分类与代码	6
A.1 代码结构和编码方法	6
A.2 保险消费投诉事由分类与代码	6
参考文献	16

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国金融标准化技术委员会(SAC/TC 180)归口。

本文件起草单位：国家金融监督管理总局、中国保险行业协会、中国人寿保险股份有限公司、阳光财产保险股份有限公司、中国平安保险(集团)股份有限公司、泰康保险集团股份有限公司、中国人民财产保险股份有限公司、中国太平洋财产保险股份有限公司、太保科技有限公司、中国人寿财产保险股份有限公司、中华联合财产保险股份有限公司、中国太平洋人寿保险股份有限公司、中国平安人寿保险股份有限公司、英大泰和人寿保险股份有限公司、新华人寿保险股份有限公司、太平人寿保险有限公司、光大永明人寿保险有限公司、泰康人寿保险有限责任公司、中国人民健康保险股份有限公司、华泰人寿保险股份有限公司。

本文件主要起草人：王毅、罗青、余海涵、邓倩雯、赵军锋、李宁、蒋微、张可妹、崔京、隋静、金睿、赵东阳、马国涛、朱卫东、周靖清、徐佳盈、苏雷、李颖、段柯、张焱、章进念、夏丽娟、殷捷、何振鑫、胡秋楠、苏静、宋慧卿、蒋晓曦、王枫、陈侃、吕阳、彭杰、姚金、崔涛、刘宇轩、吉楠、刘蓉蓉、刘惠敏、郑荫、李宁。

保险消费投诉处理规范

1 范围

本文件规定了中华人民共和国境内商业保险消费投诉处理工作的总体要求、保险机构组织管理及投诉流程处理,描述了证实方法。

本文件适用于消费者进行保险消费投诉和保险机构消费投诉处理工作。保险中介机构消费投诉处理工作参照本文件执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 7027 信息分类和编码的基本原则与方法

GB/T 10113 分类与编码通用术语

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

保险消费投诉 consumer complaint

消费者因购买保险产品或者接受保险相关服务与保险机构或者其从业人员产生纠纷,并向保险机构主张其民事权益的行为。

3.2

投诉人 the complainant

因购买保险产品或者接受保险相关服务与保险机构或者其从业人员产生纠纷,并向保险机构主张其民事权益的自然人或者法人。

3.3

保险人 insurer

与投保人订立保险合同,并按照合同约定承担赔偿责任或者给付保险金责任的保险公司。

[来源:GB/T 36687—2018,2.4]

3.4

保险机构 insurance organization

保险集团(控股)公司、保险公司及其分支机构、代表处,以及承担保险责任的其他组织称谓的统称。

[来源:GB/T 36687—2018,11.1.1]

3.5

保险公司分支机构 subordinate entity of insurance company

保险公司依法设立的营业性机构和营销服务机构。

注:包括分公司、中心支公司、支公司、营业部和营销服务部。