

# 架起连心桥 服务零距离

## 保护金融消费者，有效发挥行业协会调解作用

2021年，镇江银保监分局指导镇江市银行业协会、镇江市保险行业协会牢固树立“以人民为中心”的发展理念，勇于担当，主动作为，着力提高“服务社会、服务行业、服务监管”质效，扎实推进金融消费者权益保护工作，采取系列举措保障消费者权益，从完善体制机制、加强消保维权、开展系列活动等方面推动行业消保工作再上新台阶。镇江银保监分局全年接收银行、保险业消费投诉纠纷942件，并全部妥善化解，被镇江市精神文明建设指导委员会办公室和镇江市消费者协会评选为镇江市2021年度“消费维权先进集体”。

### 完善制度机制， 打造高效消保服务体系

为进一步提升人民调解委员会管理水平，建立健全规范化、流程化和系统化的调解工作机制，切实有效地化解银行业金融机构与消费者之间的纠纷，积极维护双方的合法权益，做好人民法院与各银行、保险机构在线诉调对接工作，镇江银保监分局制定了《纠纷在线诉调对接机制实施细则》。同时，基于多元化解原则，制定《人民调解委员会管理办法》及《人民调解委员会人民调解员管理办法》，更新调解员名录，开展人民调解工作。

同时，在镇江银保监分局消保中心设立0511-

80968959、0511-80968961服务热线，开通来信、来访等多种渠道，全面接收金融消费者咨询，依托协会专兼职调解员队伍，建立“快速转办、快速处理、快速反馈”的处理机制。对外所有投诉均做到“当日接收、当日转办”，对事实清楚、争议情况简单的纠纷当天处理完成；一般投诉纠纷由消保中心进行纠纷化解或联系相关银行处理，5个工作日内办结；复杂疑难的消费投诉，在调解委员会的共同参与中，调解事项20个工作日调解完毕，并按照相关规定流程出具调解协议书。

### 开展多元调解 有效化解疑难复杂金融纠纷

协会和消保中心采用主动引导、利益平衡、困难谅解等多种调解方法，综合运用法律、政策、经济等手段和教育、协商、疏导等方式，有效化解矛盾纠纷。2021年，共接待全市银行业保险业消费者来电、来访投诉515件，其中：银行业投诉228件，保险业投诉287件。目前，在各相关银行保险机构的积极配合协调下，所有投诉已基本回复、处理、调解完毕，办结率达100%。消保中心全年成功调解金融纠纷39件，涉及金额达98万余元，受到全市金融消费者的肯定，收到消费者赠与锦旗10面。

法院立案阶段诉前调解

### 重视消保培训宣传 满足群众差异化需求

镇江银保监分局十分重视消保分析培训和人员素质的提升。市银行业协会联合市消费者协会开展满意度调查，召开年度消费者权益保护工作分析暨消费体验调查情况通报会。组织开展文明规范服务及消保业务培训，对窗口行业标准进行解读。要求

各机构加强从业人员培训，畅通投诉渠道，进一步完善投诉处理机制，提升消保工作质效。

此外，还与市消费者协会等部门共同协作，在重要节点针对不同人群，统一组织开展富有特色的金融知识普及教育集中宣传活动。针对热点、



堵点、难点问题，创新服务方式，提升客户体验，并通过媒体平台发布消保电视专题片、《金融风险小讲堂》等，宣传基础金融知识和金融风险防范技能，帮助金融消费者和投资者理性选择适合自己的金融产品和服务，增强风险防范意识和责任意识。

针对老年群体，市银行业协会组织排查涉及老年人运

用智能技术的高频服务场景和具体困难，制定落实“适老化”改造措施，切实解决老年人在运用智能技术方面遇到的问题。2021年全市银行保险金融机构已完成适老化改造网点709个，改造率83.51%；成立志愿者团队429个，招募志愿者1908名，为老年人上门服务3843次，面向老年人开展宣传金融教育1906次。

### 提高金融稳定能力 提升服务质量

今年，镇江银保监分局将继续以改进银行、保险业服务质量、提高金融稳定能力、提升公众金融素质、支持行业发展为目标，持续开展金融消费者权益保护工作。

一方面，深化消费者权益保护机制，发挥消费者权益保护专业委员会作用。定期召开消费者保护专业委员会联席会议，进一步发挥协会再调解中心的职能作用，更好地保障金融消费者权益，维护金融机构的合法权益，有效化解客户和金融机构之间的纠纷，促进形成了公平、合规、有序发展的良好金融环境。另一方面，强化消保培训，提升银行保险机构消保工作人员权益保护意识。同时，深化普及金融知识教育活动，建立长效金融知识宣传机制，通过走进社区、企业、商

场、院校、乡镇等，广泛宣传 and 普及金融知识，提高市民金融知识和权益保护意识。

此外，坚持党建引领，强化消费者权益保护工作的责任感、使命感。协会将增强工作规范性，提升服务质效；聚焦银行保险机构服务薄弱环节，积极推动制度创新、科技创新、管理创新、服务创新；开展金融知识宣传与消费者教育工作，传播理性消费、依法维权理念；培育专业队伍，形成行业合力，提升品牌认知度，打造群众满意的金融消费者权益保护体系，为金融业高质量发展营造良好环境，为消费者的金融活动保驾护航，向全社会展示金融机构积极创建和谐金融环境、主动承担社会责任的良好形象，为实现“镇江跑起来”作出应有的贡献。（王小月 王韵婕）