

十堰银保监分局

全力以赴维护消费者合法权益



湖北银保监局副局长刘咏一行莅临十堰市金融消费者权益保护与纠纷调解中心指导工作。

■通讯员 张鹏

为贯彻落实好习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示,建立完善金融纠纷多元化解机制,十堰银保监分局党委深刻认识推进金融纠纷多元化解机制的重大意义,始终坚持以人民为中心的发展理念,坚守政治机关定位,深刻领悟消保工作的政治性、人民性,把保护金融消费者合法权益作为神圣职责和光荣使命,自觉从政治高度思考、谋划、推动纠纷多元化解工作,全力以赴维护金融消费者合法权益。

近日,1名金融消费者与银行工作人员来到了十堰市金融消费者权益保护与纠纷调解中心调解工作室。在调解员的主持下,双方进行了面对面沟通,银行针对客户的合理诉求与客户达成新的协议,并现场向法院申请了调解协议司法确认,使得原本准备通过法律诉讼解决的纠纷成功化解在诉讼前。

如今,越来越多的金融纠纷不再需要对簿公堂,而是通过调解协商,把矛盾化解平台前移。

为推动十堰金融纠纷多元化解机制建设,统筹辖区内银行保险纠纷调解资源,实现银行和保险纠纷一站式调解服务,在湖北银保监局和市委市政府关心指导下,十堰市成立了金融消费者权益保护与纠纷调解中心,为金融消费者和金融机构提供更灵活、更便捷的矛盾纠纷解决渠道,促进银行保险纠纷专业、便捷、高效解决,有效维护了金融秩序和金融消费者的合法权益。调解中心自成立以来,接受各种渠道的调解申请117件,成功调解106件,成功率达90%。化解群体性事件4起,依法保障了金融消费者的合法权益。

据介绍,目前十堰已经初步形成了“诉调对接工作室+金融巡回法庭+法院在线调解”共建平台,实现了调解中心与法院之间的无缝衔接。十堰银保监分局与茅箭区法院试点诉调对接工作,法院与银保调解中心互设“诉调对接工作室”,专门受理金融纠纷案件调解;试点法院还在调解中心设立“金融案件巡回法庭”,专门承办诉调对接类纠纷案件的司法确认及审理调查工作。同时,调解中心与法院实现在线调解平台互联互通。

调解中心相关负责人表示,调解中心的成立和有效运转,是探索完善金融消费纠纷多元化解机制的有益尝试,是银行保险业积极履行社会责任、主动担当作为、切实加强消费者权益保护的生动实践,也是推进金融领域社会治理现代化、防范化解金融风险的创新举措。下一步,将在加强机制建设、提高专业水平上下功夫,营造公正可信、专业规范的服务形象;在强化调解员培训管理、提高服务能力上做文章,打造品德操守好、专业能力强、工作效率高的调解员队伍;在提高行业社会责任感、提升消费者满意度上出实效,坚持做到让金融消费者诉求“件件有回音,事事有着落”,打造一个让群众信赖认可、切实感受到公平正义的服务平台,全力做好消费者与银行保险机构间的矛盾纠纷化解,依法维护双方合法权益,促进十堰社会稳定和金融业健康发展。

邮储银行十堰市分行

让金融消费者更有获得感

近年来,邮储银行十堰市分行始终坚持“以客户为中心”的服务理念,通过完善机制、积极宣传、组织培训等措施,不断提升金融服务质量、切实维护金融消费者合法权益。

■通讯员 王剑清 夏玲莉

撑起消费者权益保护伞

不要轻易相信来历不明的短信、邮件,也不要随意点击陌生人发来的链接;保管好自己的身份证、银行卡,切勿将密码、验证码等敏感信息告诉陌生人……在邮储银行十堰市分行各大网点,这样的提示随处可见,为消费者权益保护又增添了一道屏障。

邮储银行十堰市分行高度重视消费者权益保护工作,从机制体制建设入手,确保组织到位、制度到位、人员到位,把消费者权益保护工作纳入内部管理和企业文化建设中,逐步完善构建金融消费者权益保护体系;同时高度重视储户资金安全,通过风险提示、反诈宣传、存款保险等多种方式筑牢资金安全“防火墙”,切实守护好客户的“钱袋子”。为进一步提高社会公众的风险防范意识与能力,该行通过“线上+线下”“厅堂+外拓”等形式,常态化开展防范电信诈骗、反洗钱、存款保险宣传。借助动画视频、案例分析、现场答疑等多种金融消费

者喜闻乐见的宣传方式,以提高消费者金融素养为抓手,让金融知识普及全城,全面夯实消费者权益保护的安全防线。

据介绍,邮储银行十堰市分行下辖6个县(市、区)支行、130个营业网点,金融服务触角延伸至全市69个乡镇,服务个人客户逾273万户。长期以来,该行充分发挥服务网点优势,串点成线、以线带面,为营造健康和谐的金融生态作出了积极贡献。该行针对老年人、残疾人等金融消费者群体,制定了特殊客户群体延伸服务管理办法,采取上门服务、设置无障碍通道、配备关爱设施、开设爱心窗口等措施,保障金融消费者权益;着力打造线上和线下互联互通、融合并进的金融服务体系,秉承审慎稳健的风险偏好,持续完善“全面、全程、全员”的风险管理体系建设……一系列举措扎实落地,有效保障了金融消费者合法权益,也得到了广大消费者的信任。

为高质量发展注入“邮储力量”

“不到10分钟就申请通过了100万元纯信用贷款,非常感谢邮储银行!”邮储银行竹溪县支行员工在走访期间了解到某魔芋专业合作社资金短缺的情况后,迅速通过特色产业产业链经营贷款为企业缓解燃眉之急,这是该行创新金融服务、强化金融供给的一个真实写照。

去年12月,湖北省级“专精特新”企业湖北武当安泰药业有限公司收到邮储银行发放的900万元设备更新改造贷款,这是邮储银行在全省首笔设备更新再贷款;为更好地帮助客户解决融资难、融资慢问题,邮储银行十堰市分行持续优化服务流程,推出“极速贷”,让“数据多跑腿、用户少跑路”,同时不断丰富“小微易贷”业务模式和

服务场景,推进与各类政务平台的合作,探索信用类数据的多元应用,提高小微金融服务的可得性和便捷性。

长期以来,邮储银行十堰市分行始终坚持“以客户为中心”的理念,持续夯实消费者权益“保护网”,练就优质金融服务“硬本领”,以“为客户创造价值”赢得百姓口碑,为十堰经济社会高质量发展注入了“邮储动能”。该行充分发挥自身资源、渠道和服务优势,积极融入地方经济发展大局,截至2022年12月底,各项贷款余额81.7亿元,较年初增长13.1亿元,增幅19.09%,当年投放各项贷款16亿元,为十堰经济社会持续高质量发展贡献出“邮储力量”。



邮储银行十堰市分行多形式开展金融消费者权益保护宣教活动。