

正义公道领行业 和谐友善为民生

广东正和银行业保险业消费者权益保护中心正式挂牌

由广东银保监局作为业务指导单位，广东银行同业公会、广东省保险行业协会、广东省保险中介行业协会共同发起的广东正和银行业保险业消费者权益保护中心日前正式登记成立。4月28日上午，广东正和银行业保险业消费者权益保护中心成立大会暨揭牌仪式在广州隆重举行。中国银保监会消费者权益保护局一级巡视员罗青、广东银保监局局长裴光、广东省民政厅副厅长庄侃、广东省信访局副局长王清，以及广东省地方金融监管局、广东省高级人民法院、广东省司法厅、广州市地方金融监管局、广州市中级人民法院、广州市司法局、广东省消委会等有关单位的领导和同志受邀出席了会议并共同为正和消保中心揭牌；广东银保监局党委委员、二级巡视员刘云海主持成立大会。广州地区银行业保险业各金融机构和社团组织主要负责人参加了会议。

据悉，这是广东银行业保险业第一个以消费者权益保护为主要职责的民办非企业社会组织，标志着广东银行业保险业消费者权益保护体制机制建设和金融纠纷多元化解机制建设向前迈进一大步。大会在热烈的掌声中拉开帷幕，广东省民政厅党组成员、副厅长，广东省社会组织管理局党组书记、局长庄侃宣读《广东省民政厅准予民办非企业单位成立登记决定书》，宣布广东正和银行业保险业消费者权益保护中心正式成立。



中国银保监会消费者权益保护局一级巡视员罗青在致辞中强调，加强金融消费者权益保护工作，是防范和化解金融风险的重要内容，对提升金融消费者信心、维护金融安全与稳定、促进社会公平正义和社会和谐具有积极意义。罗青局长充分肯定广东在探索消费者权益保护工作领域的积极成效，同时勉励正和消保中心不断强化服务意识，完善制度机制；加强自身建设，提高专业水平；加强自身宣传，逐步提高社会知名度和影响力，努力让更多人民群众享受到一流服务，让银行业保险业改革发展成果更大程度的惠及人民群众。



广东银保监局党委书记、局长裴光在讲话中表示，此次推动行业建立正和消保中心，是应对人民群众日益增长的消费诉求、维护行业和谐稳定的必然要求，也是推进金融治理体系和治理能力现代化的重要手段。全行业要以正和消保中心成立为契机，切实增强消费者权益保护工作的责任感和使命感。各银行保险机构要增强大局意识，切实履行消保工作主体责任，主动承担社会职责；要健全工作制度，大力推动纠纷处置和溯源整改，积极配合消保中心开展工作，共同打造广东银行保险服务的“金字招牌”。裴光局长鼓励正和消保中心，要坚守职能定位，突出广东特色，围绕消费者维权痛点难点，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，努力创造广东消保经验，走在全国前列。



广东银保监局党委委员、二级巡视员刘云海在会议上表示，正和消保中心在广东银保监局党委和省市各部门的关心指导下，在各银行保险机构的大力支持和积极参与下，必将不辱使命，勇担责任，切实落实“以人民为中心”的发展思想，为推动广东银行业保险业高质量发展、提升人民群众的幸福感、获得感作出积极的贡献。



会上，广东银行同业公会会长、建设银行广东省分行党委书记兼行长刘军代表举办单位作发言。他表示，举办建立正和消保中心，是发挥社会组织在创新社会治理、化解社会矛盾、维护社会秩序、促进社会和谐等方面功能作用的积极探索和有益实践。银行同业公会、保险行业协会、保险中介行业协会将与正和消保中心开展密切合作，发挥各自优势，协同推进消费者权益保护各项重点工作，共同在全行业营造“以人民为中心”的良好氛围。



中国银行广东省分行党委书记兼行长李瑞强、平安人寿广东分公司党委书记兼总经理廖志坚分别代表银行机构和保险机构作了发言。他们表示将以消保中心建设为契机，进一步增强消费者权益保护工作的责任感、使命感，积极健全机制、优化流程，全力支持配合消保中心开展工作，切实履行社会责任，努力让消费者感受到更便利、更高效、更有温度的服务，以实际行动提升自身消费者权益保护工作水平。



正和消保中心法定代表人兼行政负责人、广东省保险行业协会会长石道坚在发言中表示，正和消保中心将秉承宗旨，坚守章程，在主管部门和登记管理机关的指导下，坚持“以人民为中心”的发展理念，积极探索，苦练内功，提升服务水平，探索新形势下服务人民群众的新方法、新途径；要依法维权，规范服务，积极倡导诚信和谐的理念。



正和消保中心是集投诉处理、纠纷调解、金融知识宣传和消费者教育等多重功能于一体的综合性金融消费者权益保护工作组织，致力于为消费者和银行保险机构提供纠纷处理服务。正和消保中心将重点打造纠纷一站式处理平台，设立 4009-888-188 服务热线，开通官方网站、微信小程序、来信、来访等多种渠道，接收消费者咨询，转办消费投诉。对于消费者与机构通过自行协商未能解决的问题，消保中心可免费 provide 调解服务，建立简易调解、专家调解、小额纠纷快速处理、中立评估、司法确认等机制，提供多元化解方案。消保中心已与广州地区各银行保险机构之间建立投诉事项快速转办、纠纷处理绿色通道等工作机制，协助消费者与金融机构公平公正解决双方纠纷。此外，正和消保中心将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；发挥投诉大数据分析优势，为消费者提供咨询和信息；发挥第三方监督作用，增进银行保险产品服务透明度；研究开设消费学堂，开展银行保险产品和服务评比解读；探索针对行业薄弱环节和重点领域，提出服务标准建议，供监管部门决策参考。



※广东正和消保中心海报



投诉处理 / 纠纷调解 / 消费服务 / 金融知识宣传

热线电话：4009 888 188

办公地址：广州市越秀区沿江西路181号星寰国际商业中心T2栋15楼02-04单元

【图文转载至“广东保险”微信公众号】