信阳银保监分局潢川监管组关于健全消费者投诉处理  
机制实行领导消费投诉接待日的通知

潢川县各银行机构，各保险公司：

为切实贯彻落实银保监会、河南银保监局、信阳银保监分局关于健全消费者投诉处理机制等文件精神，维护县域银行业保险业消费者合法权益，杜绝违规收费、超标准收费等情况发生，打造良好的金融消费环境，有效解决消费者投诉处理中存在处理消费投诉效率低下、效果不佳等问题，结合上级要求与工作实际，现对县域银行保险消费投诉处理工作提出以下要求：

**—、加强各银行保险机构的主体责任。**从日前接到的县域银行保险消费投诉情况来看，消费投诉类问题有增多的情况出现，说明了县域银行保险机构在经营服务中存在管理漏洞和薄弱环节。各银行保险机构作为保护消费者权益和处理消费投诉的第一责任主体，要高度重视消费投诉工作，以《银行业保险业消费投诉处理管理办法》各项规定为基础，要采取有效措施，妥善化解与消费者之间的争议纠纷，强化投诉处理考核，依法合规化解矛盾纠纷；要健全消费投诉处理机制，提升分支机构处理投诉的能力和水平，做到“问题就地办、及时化解、妥善处理”；要加强投诉处理工作力度，采取有力措施化解存量问题，管控增量问题。

**二、提升消费投诉接待能力。**按照《银行业保险业消费投诉处理管理办法》要求，各银行保险机构要专门设立投诉接待区域，并设立本单位消费投诉接待中心，要将本单位消费投诉接待中心作为畅通群众投诉有关消费问题、违规收费问题的渠道、践行消费者权益保护，提升服务水平的“窗口”，确保消费者“有地可诉”；要软硬件基础建设，完善值守、应急等各项制度，提高接待工作规范化，做到矛盾纠纷就地化解，化解不了的逐级上报监管部门。

**三、落实银行保险机构领导接待日制度。**按照上级工作要求，为从根本上预防和减少消费投诉问题，解决当前银行保险机构领导对消费者权益保护工作重视程度不够，处理层级偏低、部门职责不清等问题，各县域支行、支公司要建立领导接待日制度。原则上，各县区支行、支公司主要负责人要每月接待消费者来访投诉不少于一次，对于社会影响较大的投诉件，银行保险机构主要负责人应亲自接待、亲自处理，要尽力将投诉问题解决在基层网点，做到问题清零。

联系邮箱： [xyjr2k@163.com](mailto:xyphjrk@163.com)

信阳银保监分局潢川监管组

2021年10月15日