

江西省保险行业协会文件

赣保协发〔2021〕40号

关于做好江西省保险业人民调解委员会 工作的通知

各会员单位：

2021年11月25日，在江西银保监局的指导下，江西省保险业人民调解委员会成立大会暨新闻发布会在昌隆重召开。新闻发布会正式宣告了江西省保险业人民调解委员会成立，并公布了江西省保险行业协会设立的消费者投诉维权热线电话。会上江西省保险行业协会会长鄢海云做了会议致辞，江西银保监局党委委员、副局长曹东明在会上发表重要讲话。根据本次会议领导讲话精神，现就做好人民调解相关工作事项提出如下要求：

一、深刻认识成立保险业人民调解委员会的重大意义

（一）人民调解是妥善化解处置我省保险领域矛盾纠纷的重要举措。江西省保险业人民调解委员会的成立使我省保险业矛

盾纠纷调解在人民调解、司法调解和行政调解形成互补，是推进我省保险业消费纠纷矛盾化解，及时有效解决保险消费争议，实现保险纠纷多元处理的有效途径之一。江西省保险业人民调解委员会为行业发展营造公平公正、诚信守法、和谐稳定的良好环境具有重大意义。

（二）人民调解是促进社会和谐的重要力量，是化解矛盾和消除隔阂的重要方式。江西省保险业人民调解委员会的成立必将进一步拓宽金融纠纷解决渠道，对防范和化解金融风险，依法、公正、高效地化解金融纠纷，促进区域经济社会稳定健康发展发挥积极作用。

（三）江西省保险业人民调解委员会是服务于人民群众对美好生活向往的具体实践，也是拓展保险消费纠纷解决途径，切实保护消费者合法权益，维护江西保险业形象的具体行动。

二、全力推进保险业人民调解委员会高效运转

（四）江西省保险业人民调解委员会自身要坚持以人民为中心的发展思想，切实提高为人民调解服务的责任意识，进一步加强组织建设，结合运转实际，不断健全矛盾纠纷调解机制，加强专业调解队伍建设，总结经验做法，努力在依法调解、高效调解、专业调解上作出成绩，不断增强调解能力，提升调解水平。

（五）各保险机构要积极支持和参与调解工作。各省级保险

公司要指定分管领导负责，明确具体对接部门及人员，建立健全与省保险业人民调解委员会对接的工作制度，完善内部调解衔接机制，大力宣传江西省保险业人民调解委员会的功能作用，在营业场所、合同文本等处积极推荐江西省保险行业协会设立的投诉维权热线电话，全力保障调解工作顺利开展。请各省级保险公司于12月17日前报送《各省级公司对接人民调解工作人员名单》（详见附件）至省保协南昌工作部邮箱。

（六）省保险行业协会要做好保障工作。省保险行业协会要在人、财、物等方面给予充分保障，及时协调帮助解决调解过程中遇到的困难和问题，并加强与司法部门的沟通汇报，自觉接受省司法厅的业务指导，积极寻求支持与帮助，着力提升纠纷化解效率。

（七）地市保险行业协会要构建好与省保协热线电话的对接机制，制定与公司案件对接、处理、反馈制度。地市行协要完善消费者投诉维权热线和人民调解委员会的工作制度，明确分工职责，建立维权电话案件的资料管理制度。

三、充分发挥保险业人民调解委员会作用

（八）充分利用江西省保险业人民调解委员会的平台化解纠纷。江西省保险业人民调解委员会作为公益性、群众性人民调解组织，要按照自愿平等、公平公正、明法析理、主持公道的原则，

认真落实有关消费者权益保护政策和要求，积极调解保险机构与消费者之间的矛盾纠纷，依法依规保护好消费者合法权益。

（九）充分利用江西省保险业人民调解委员会进行金融普法宣传。要积极开展保险业金融知识宣传教育，帮助保险消费者提升金融素质，增进对保险服务的理解和支持，引导保险消费者理性维权、依法维权，切实保障好保险机构的正当利益。

联系人：省保协南昌工作部 艾龙

联系电话：0791-88627402

邮箱：ncswgzb@126.com

附件：各省级公司对接人民调解工作人员名单



抄送：江西银保监局

联系人：艾龙

联系电话：0791-88627402

校对：艾龙

江西省保险行业协会

2021年12月10日印发
