有纠纷，找“银调委”

-- 人民调解机制：化解消费纠纷的好帮手

金融产品和服务日益丰富，在为金融消费者带来便利的同时，金融消费纠纷案件也呈多发态势。为多渠道解决银行业消费者纠纷问题，杭州市滨江区人民法院与杭州市银行业人民调解委员会积极对接合作，2020 年 5 月 8 日，杭州市银行业人民调解委员会滨江工作室在滨江法院正式挂牌成立，成为全省首家银行业人民调解委员会工作室。

■ “银调委”是个怎样的组织？

2017 年 3 月 13 日，浙江省银行业人民调解委员会正式成立。作为一个专门调解涉及银行产品和服务等民事权益纠纷的群众性组织，为银行业消费者提供咨询、投诉调解、权利救济等服务。

浙江辖内各地（市）实现了银行业第三方纠纷调解机制全覆盖，目前全省已设立了 12 个“银调委”。其中，杭州市银行业人民调解委员会，是在浙江省司法厅、杭州市司法局指导下成立的行业性人民调解机构，负责调解消费者与银行业金融机构之间涉及银行产品与服务民事权益纠纷的群众性组织。

■ 设立“银调委”的目的是什么？

设立“银调委”旨在引入第三方调解，及时、公平、公正地

调解银行业消费纠纷，防止矛盾纠纷激化；有针对性地做好金融知识日常公众教育，通过调解，宣传相关法律、法规、规章和政策，加强公众金融知识和风险防范教育，强化责任意识和契约精神。同时加强矛盾纠纷的排查、预防工作，分析纠纷产生的原因，及时向辖内银行业提出防范意见和建议。

■ 哪些情况可以找“银调委”调解？

银行业消费者在接受银行产品和服务时，与银行业金融机构发生的民事权益纠纷。

■ 调解需要收费吗？

银调委调解，不收取任何费用!!!

■ 调解的流程是怎样的？

➢ 调解申请

银调委初步了解案件的基本情况，并和双方当事人（客户及银行机构）确认意愿后，由申请方填写《人民调解申请书》，申请书可在调解现场签署。

➢ 开展调查

银调委向当事人了解详细的纠纷情况，必要时请银行反馈相关的原始凭证或系统截屏，以及前期银行处理纠纷或投诉的简要经过。

➢ 现场调解

银调委与双方当事人预约好现场调解时间，现场调解时客户

当事人需携带身份证原件，银行机构需委托某员工为代理人，机构代理人需提供《授权委托书》及身份证原件，《授权委托书》需加盖代理人所在机构的公章。

■ 如何联系银调委？

浙江省各调解机构对外联系电话在这里：

机构名称	对外电话
浙江省（杭州市）银行业人民调解委员会	0571-87189782
温州市银行业协会调解委员会	0577-88182081
嘉兴市银行业人民调解委员会	0573-82065712
湖州市银行业消费纠纷人民调解委员会	0572-2288148
绍兴分局银行业协会第三方调解	0575-88588209
金华市银行业人民调解委员会	0579-82371399
衢州市银行业消费者权益保护人民调解中心	0570-3051128
台州市银行业人民调解委员会	0576-88559072
丽水市银行业人民调解委员会	0578-2161057
舟山市银行业人民调解委员会	0580-2068726
诸暨枫桥银行业调解中心	0575-87423061
临安区银行业金融消费纠纷人民调解委员会	0571-63922620

您要是遇到涉及银行产品、服务等的民事权益纠纷，都可以找当地银调委咨询、调解哦。

(来源：浙江省银行业人民调解委员会)