

全方位提升人民群众的获得感、幸福感、安全感

青岛银行保险业纠纷多元化解机制建设成效显著

习近平总书记多次强调,“要坚持和发展新时代‘枫桥经验’,完善社会矛盾纠纷多元预防调处化解综合机制,努力将矛盾化解在基层”。十九届五中全会进一步指出,“要畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道,完善各类调解联动工作体系”。青岛银保监局主动担当、积极作为,2020年5月指导成立全国首家银行业保险业统一规范的金融纠纷调处平台——青岛市银行保险业纠纷调解中心。

金融消费纠纷多元化解成效显著

自成立以来,调解中心坚持以人民为中心,按照“热情、耐心、依法、负责”工作要求,服务于银行保险改革发展大局,采取扎实有效的措施,在维护消费者权益方面取得显著成效。

纠纷调解成果初步显现。调解中心坚持党建引领、依法推动、高效便捷原则,充分发挥调解员专业优势,聚焦承保、理赔及信用卡等关键领域,初步实现“及时受理、充分沟通、一站式解决”的良好工作局面。2020年累计调解案件281件,涉案金额3190.5万元,调解成功130件,调解成功率46.26%,签订协议金额612万元,涉及银行保险机构52家。

调解专业化水平有效提升。完善以法律法规、合同约定、司法判例为基础的调解工作指导体系,整合各方资源,建立涵盖银行、保险、法律、医学等在内的专业人才库,确保调解工作的合法性、权威性、专业性。在调解成功的案例中,14日内结案率32.54%,30日内结案率65.08%。

司法调解联动实现突破。持续完善纠纷多元化解机制建设,先后与青岛市中级人民法院、市南区法院签署合作备忘录,与崂山、城阳、黄岛法院建立诉调对接机制,坚持用改革创新思路推动纠纷调解端口前移,巩固行业高质量发展基础。据统计,合作法院中银行保险业金融案件50%以上由调解中心进行调解。

多方受益局面初步形成。消费者获得免费、专业、热情、高效的调解服务,节省诉调解纷成本。金融机构快速化解纠纷,降低涉诉和声誉风险。司法机构判决压力大幅降低,“执行难”问题得到有效解决。政府信访部门减轻接待压力,银行保险类投诉一事多访、再访、缠访明显减少,有效维护行业发展和社会和谐稳定。

探索新时代岛城金融版“枫桥经验”

调解中心积极探索实践岛城金融版“枫桥经验”,坚持“依法公正、调解自愿、高效便民”原则,开

展实施“一站式解纷”“六步调解工作法”、线上线下融合、诉调联动、司法确认等一系列创新举措,最大程度满足人民群众对多层次、多领域、低成本、高效率纠纷化解的需求。

党建引领,打造新时代调解工作战斗堡垒

调解中心始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持以人民为中心,认真贯彻落实党中央和局党委推进金融纠纷多元化解机制建设的要求,不断提高政治站位,强化党建引领。审批成立调解中心党支部,加强对金融调解工作的集中统一领导。强化党支部标准化规范化建设,增强党性观念和规矩意识,以党建促工作。开展党员示范岗创建,充分发挥党支部战斗堡垒和党员先锋模范作用。

搭建平台,提供全流程一站式纠纷化解服务

调解中心作为全国首家银行保险业纠纷调解机构,致力于打造一站式全流程纠纷调处平台,科学整合银行、保险、法院等各类纠纷调处资源,努力实现矛盾纠纷一站式解决。投诉案件由12378中心或法院转至调解中心后,调解中心根据案件不同情况,统一分派调解员,调解员核实案情、双向沟通、依法调解,协议由中心代为进行司法确认并督促机构落实,整个调解过程消费者得到“安心、放心、暖心”的服务。

建章立制,打造高标准纠纷调解机构

调解中心按照“高标准、高起点”的要求,先后制定了14个重要规范性制度,确保工作的标准化、规范化、系统化。规范纠纷调解工作流程,实施六步调解工作法。畅通同业交流渠道,打造整体性、协同性工作平台。将全体调解员按照银行保险交叉分为5组,实施扁平管理,发挥专业协作优势。

加强培训,建设高水平专业化调解队伍

一是组建高品质调解团队。调解员选拔先由各机构择优推荐,后经严格的笔试、面试程序,最终选出48名专业过硬、经验丰富的调解员,其中有10名调解员为各机构中层及以上管理人员。二是重视法规培训,先后邀请市南区法院法官、青岛律师



青岛市银行保险业纠纷调解中心成立现场。

协会副秘书长现场授课,提高调解员法律素养。三是定期举办调解经验分享座谈,将调解实务中的创新做法和成功案例进行个案分析,提炼共性经验复制推广,推动打造一支知识体系全、品德操守高、调解技能好的专业化调解队伍。

科技赋能,形成高效率诉调对接模式

在抓好传统“面对面”调解工作的基础上,调解中心依托“人民法院线上调解系统”“腾讯会议”等线上平台,突破时间、地域、疫情限制,推动消费者、银行保险机构、法院调解联动,实现调解过程由传统“面对面”到“屏对屏”的升级,达到“足不出户、止纷解忧”,极大节省解纷成本,提高解纷效率。

分类施策,完善纠纷调处全流程闭环式管理

一是建立调解清单,对案件分类管理,由熟悉该领域的调解员术业专攻,涉及工伤赔偿、车险赔偿的案件优先立案、优先调解,明确办理时限;二是建立包案清单,对积访积案实行调解员包案制,牵头整合银行保险机构、法院等各方力量,联动化解重大疑难纠纷案件,确保啃下积案这块“硬骨头”;三是建立问题清单,以问题为导向,准确把握调处中发现的难点堵点,及时向局党委和各机构反馈,推动各机构溯源整改。

增强金融消费者获得感幸福感安全感

提高政治站位,打造专业化、高水平的调解队伍。做好新时期纠纷调解工作是落实习近平总书记重要指示批示、满足人民群众日益增长的司法和金融需求的重要举措,也是实现行业高质量发展的基石。切实做到“两个维护”,从政治和全局的高度抓好落实。一是加强队伍建设,优化调解队伍专业知识结构,增加法官、律师、医生等专业人才。二是强化技能培训。按照“实际、实用、实效”原则开展多层次、多领域、多形式的技能培训,使调解员既掌握金融法律业务知识,又具备较高的品德操守、调解技巧和沟通能力。

加强内部管理,推进纠纷调解工作高质量发展。一是结合行业实际,完善制度、理顺流程、规范标准、总结经验,全面提升调解工作水平。注重发挥调解的风险预防功能,切实把矛盾纠纷消除在源头、化解在萌芽。二是注重运用法治思维和法治方式化解纠纷,提高从纷繁复杂投诉中把握规律的能力。三是积极总结完善纠纷调解案例,将个案经验成果运用到普遍工作实践当中。

(下转B5版)

建设银行青岛市分行：扎实推进消保工作 聚力前行暖人心

■青岛财经日报/青岛财经网记者 栗萱

金融消费者权益保护工作是维护金融稳定的基础,既关乎银行业健康可持续发展,也事关社会公平正义与社会和谐。维护金融消费者权益,是商业银行落实服务客户、防范和化解金融风险、履行社会责任的重要内容。作为国有大行,建设银行青岛市分行秉承以人民为中心服务理念,认真履行社会责任担当,采取多维度、多举措、多方式切实保护消费者的合法权益,积极构建和谐文明社会环境。

建立健全消保考核机制

2020年,建设银行青岛市分行加强消保工作机制建设,持续修订完善基础制度,加大考核力度,推动消保工作与业务深度融合。

持续完善运行机制,压实主体责任。建设银行青岛市分行将消保工作纳入中长期发展规划,持续完善公司治理和企业文化建设,压实主体责任。全年修订制定消保工作纲领性、基础性制度6项,修订制定相关制度15个,做到系统性、根源性整改,提升了精细化管理水平,运行机制不断完善。

不断加大考核力度,强化投诉管理。把消保工作纳入分行“六位一体”考核,并不断加大消保和投诉的考核力度;持续强化投诉管理,对误导销售、风险承受能力与产品风险不匹配等问题,加大合规检查和处罚力度,规范各项业务的开展,防止屡查

屡犯,实现合规稳健经营。

深度融合业务开展,加强过程管控。坚持融合业务开展消保工作,推动消费者八项权利的落实。持续加强销售合规管理,制定了《个人产品专区双录操作规程》,不断完善销售专区和产品信息查询平台建设,进一步优化完善双录系统,升级改善网点录音录像功能,确保营销过程可追溯,强化了产品和销售风险管理。强化客户信息安全教育,每季度开展金融信息安全大检查,督促全行严格落实金融信息安全保障措施。规范开展消保审查,完善事前管控。2020年,建行青岛市分行消保审查的力度不减,要求不降,全年开展各类消保审查96项,从源头上有力地保障广大消费者的权益。

创新开展消费者教育活动

金融消费者权益保护是全社会共同关注、共同推动的一项重要工作,建行青岛市分行主动深化开展消费者权益保护工作,通过组织学习相关法律法规,提高全员消费者保护意识,并结合实际业务在全行创新开展金融消费者教育活动。

认真学习法律新规,增强消保意识。组织全行员工持续学习《民法典》、人民银行“5号令”等法律法规,深入领会有关个人信息保护、隐私权保护、格式条款等涉及银行业消费者权益保护的法律规定。以“消费者权益安全保护”为主题,组织开展“从严治行”全行员工法律法规教育,强化全员消费者信息保护意识。对照监管要求对消费者权益保护工作开展全面自查,梳理分析各业务条线在消保工作行为规范、金融信息保护、消费争议解决等方面的制度机制和工作措施,为持续强化机制建设提升

消保工作水平提供保障。

创新开展宣教活动,提升宣教效果。充分发挥营业网点主阵地作用,积极开展“3.15消费者权益日”“防范非法集资宣传月”“金融知识进万家”“大学生金融文化节”等银行业集中宣教活动。结合消费者需求,积极开展“进社区、进校园、走村镇、下工地”活动,2020年开展金融知识宣传普及活动120多次,发放宣传资料56万份,受众消费者16万人次。创新建立“自媒体协会”和“消保讲师”两支专家队伍,利用“建行大学”直播平台和“抖音”等自媒体平台,增强宣教效果。在去年的“金融知识进万家”活动中,积极完成“交叉检查”“大学生金融文化节”等工作的牵头任务。“金融知识进万家”“大学生金融文化节”等多项宣教活动,已连续两年被银保监会授予先进单位称号。

将消费者保护落到实处

消费者权益保护工作不仅仅要内化于心,更重要的是在实践中提升消费者保护水平,切实保护消费者的合法权益不受侵犯。建行青岛市分行培养了一批风险意识强、业务操作规范、心系客户的业务经理,在一线把住了消保第一道防线。

市民万先生被某第三方融资理财平台套取了个人信息和验证码,被骗子从银行卡转走13000元资金。就在他不知所措之时,对方主动联系他,承诺只要再转一点钱,就退还先前的13000元。万先生再次“上当”,所幸到建行某网点开通手机银行时被警惕的大堂经理小孙识破,不仅避免了再次受损,还让不翼而飞的13000元又回到了万先生的账户。

无独有偶,某贸易公司财务主管是建行某支行员工小高的同学,两人在交谈中,小高的同学提到一位自称是建行某支行工作人员的赵某上门推销贷款业务,提

出需要企业支付一部分费用并强制购买保险产品。凭借日常工作和行内相关培训积累的防诈骗经验,小高敏锐的意识到的同学可能遇到了非法中介,在企业亟需资金时趁火打劫。本着为客户负责的态度,小高致电某支行询问,落实该行并无此赵姓员工,为了弄清赵某的身份,小高提示同学向赵某索要名片。几经周折,终于看到赵某的名片,上面赫然印有“××银行对外联络处主任”字样,而××银行并无此岗位,明显是假冒银行工作人员。小高的同学恍然大悟,果断与赵某中断联系,成功避免资金损失。

正是因为中国建设银行青岛市分行长期以来一直高度重视消费者权益保护工作,员工小孙、小高为客户负责和风险防范意识强,对业务流程熟悉,才能抓住关键细节帮客户保护资金安全,避免财产损失。

推动消保工作再上新台阶

随着互联网、大数据等新兴技术的应用,各种诈骗手段层出不穷,这使得消费者权益保护工作任重道远。消费者权益保护工作绝非一朝一夕之功,建行青岛市分行建立了消费者权益保护长效机制,通过培训强化全员消保理念,推动消费者权益保护工作再上新台阶。

加强投诉管理,压降投诉数量。加强对营业机构投诉工作的指导,督促营业机构妥善处理疑难问题;坚持投诉定期分析通报,推动梳理投诉多发、易发环节,制定有针对性的应对措施,做到投诉事项提前预警,重点控制监管口径有效投诉,大力压降客户投诉。

强化消保培训,增强消保理念。通过全行统一培训与机构、网点自主培训相结合,现场培训与网络培训相结合等多种形式,开展消保培训,强化全员消保理念;把落实消费者八项权利和提升投诉处理技能,作为培训的主要内容,教育引导员工自觉把消保要求融入各项业务和服务中。

完善考核机制,加大消保资源配置。建设银行青岛市分行在制定完善消保工作实施细则等基础制度的基础上,把监管部门和总行考核要求以及投诉处理质效,纳入分行消保考核;同时,加大了消保工作资源配置,激发员工主动落实消保工作要求的积极性,促进全行消保工作水平持续提升。