

青島银保监局：

及时回应群众关切 统筹整治消保乱象

今年以来，青島银保监局持续深化对金融工作政治性、人民性的认识，积极推进消保工作有序开展。记者从青島银保监局了解到，上半年辖区共处理各类银行保险咨诉事项 3.1 万件，调处金融领域矛盾纠纷达成协议金额 1206 万元，查处各类消保违法违规问题 113 个，开展集中金融教育宣传活动 4955 次。在信访、调解方面的工作获得中国银保监会的高度认可，相关做法在银保监系统内推广。

惠企：

专项行动为企减负

整治涉企违规收费，是为市场主体特别是中小微企业和个体工商户减负的重要举措。2022 年以来，青島银保监局开展涉企违规收费专项整治行动，聚焦减轻企业负担这一目标，以制造业和受疫情影响较大的服务行业为重点，制定专门工作方案，组织全面自查自纠。主动联系市发改委、市场监管局、信访局等部门收集核实涉企乱收费问题线索，联合 6 部门出台专门方案，实行联合惩戒，形成协同治理的工作局面。针对重点机构，青島银保监局开展涉企乱收费现场检查，对于违规收费和转嫁成本问题，综合运用督促清退、整改问责、行政处罚、公开通报等手段，推

动专项整治行动落地见效。

专项行动开展以来，通过银行自查和监管检查，发现超服务价格公示标准或合同约定收取费用、违规收取政策已减免的服务费用、转嫁成本和质价不符等问题 119 个，涉及企业 978 户，督促银行清退违规和不合理收费 452 万元，内部问责 26 人次。

为民：

信访维稳化解纠纷

为深入贯彻“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要指示精神，进一步深化金融领域矛盾纠纷多元化解机制建设，青島银保监局指导成立全国首家统一规范的银行保险业纠纷调解中心，充分发挥“普法前哨、解纷先导、风险堡垒”作用，坚持“专业敬

业”“能调尽调”，全力辅助做好矛盾纠纷前端化解。创新建立“小额快处”“示范判决”“线上调解”等新型工作机制，在系统内率先推动调解工作站入驻县区法院，打造集调解、仲裁、诉讼、司法确认、心理安抚于一体的“一站式”司法联动示范点，大力建设市区调解中心、县域调解工作站、社区调解服务点“三级网络”，形成以行业调解为基础，司法调解、行政调解有机衔接的大调解工作格局。据统计，今年上半年，该中心累计调解案件 422 件，涉案金额 4926.99 万元。调解成功 266 件，签订协议金额 1206 万元。综合调解成功率达到 84.7%，全程在线调解率 83%，均位居系统前列。

在建立多元化解矛盾纠纷机制的基础上，青島银保监局全力以赴做好信访维稳各项工作。率先启动重大信访事件应急处置预案，指导消保、法规及机构监管部门加强工作协同，对相关问题快查快处。按照“三到位一处理”信访工作原则，加强与群访代表的沟通交流，直面问题，逐一做好政策解读和心理疏导，实现矛盾不激化、不上交和就地解决。进一步调整优化信访举报内部流程，修订《青島银保监局银行保险行为举报处理实施细则》，增强信访举报工作的专业性、统筹性和时效性。坚持每月一天“局长接待日”，班子成员

轮流接访、包案化解，今年以来累计接访 9 人次，化解案件 9 件。各处室青年员工先后联合接访 13 人次，切实把“送上门的群众工作”做好做到位。

正风：

整治消保领域乱象

针对消保领域突出问题，青島银保监局立足消费者视角主动谋划，围绕消费者适当性、营销宣传、个人信息保护、承保、理赔等 10 方面，39 类问题，分 3 个阶段开启为期 9 个月的专项整治行动。

青島银保监局党委与纪委同向发力，推动机构监管、功能监管、纪检监察三方联动，紧盯消保评级较差、投诉处理不力、投诉问题突出的重点机构，建立联合督导、联动检查及会商通报机制，对法人机构进行“全覆盖、一对一”整改督导。今年以来，约谈机构主要负责人 40 余次，开展投诉督查 20 次。对发现的侵害消费者信息安全权、知情权等 3 个典型问题开展行政处罚立案调查。

针对扰乱金融市场秩序的“代理退保”问题，青島银保监局与公安、市场监管部门建立组织协调、信息共享、线索移送等协同工作机制，并联合发布《关于防范金融领域代理投诉

风险 优化营商环境的通告》，及时提示代理维权风险，净化市场环境。

筑防：

加强教育预防保护

加强金融知识教育宣传，是切实履行金融消费者权益保护工作主体责任、提升社会公众金融素养、是筑牢金融风险防控线的有效举措。

青島银保监局立足发挥金融教育的预防性保护作用，深入挖掘和利用 12378 投诉数据，梳理高频热词，排查消费者金融知识薄弱环节。以数据分析成果为抓手，聚焦“一老一小”，分类施策，精准发力，针对性开展“银发金融大讲堂”“金融安全进校园”“金融线上宣讲”等活动，推动金融知识纳入国民教育体系，实现优质金融教育资源多层次覆盖。针对老年群体运用智能技术困难的问题，青島银保监局指导辖区银行保险机构设立老年人特色网点 1002 个，开通长者专区、咨诉专柜等老年人服务窗口及绿色通道 2100 余个，上门办理业务 13.83 万余次。

上半年全辖累计开展线上线下集中教育宣传活动 4955 次，触及消费者 1749.95 万人次，消费者满意率同比提高 4 个百分点。徐晶

十四位金融大咖 十四段适老心语

我市金融系统积极践行社会责任，持续关注老年客户金融需求，用全新理念多方位推进金融服务“适老化”，全面提升老年群体的幸福感、获得感和安全感。恰逢 2022 金融适老服务月，14 位岛城金融行业大咖畅谈敬老话题。

中国工商银行青岛市分行 党委书记、行长 蔡谦

适老化金融服务是金融机构践行大行社会责任，贯彻落实“为人民服务”宗旨的具体体现，更是建设“人民满意银行”“为人民群众办实事”的重要举措。下一步，青島工行将聚焦老年客户“急难愁盼”具体服务场景，推出更为便捷和贴心的服务。

中国建设银行青岛市分行 党委书记、行长 郝子建

建设银行青岛市分行秉承“以人民为中心”的初心使命，积极践行国有大行的人文关怀和责任担当，持续提升适老服务便利化水平，着力打造“乐老”服务品牌，帮助老年消费者更好地共享金融业信息化发展成果，护航“银发一族”幸福晚年。

招商银行青岛分行 党委书记、行长 沈世强

招商银行将持续关注老年人等特殊群体在金融领域运用智能技术的困难，坚持传统服务、智能服务“两条腿”走路，大力推进金融服务数字化转型的宣传教育，充分利用科技手段开展金融服务和金融消费者教育活动，让老年人等特殊群体更广泛、公平地享受数字化发展红利。

日照银行青岛分行 党委书记 安佰刚

日照银行青岛分行始终坚持“立足地方经济，支持中小企业，服务广大市民”的市场定位，致力敬老银行建设，聚焦养老金融和适老内涵等服务特色，将金融服务紧密融入国家战略、城市发展和民生需求。

中国农业银行青岛市分行 党委书记、行长 邵利洪

农业银行作为国家的银行、党的银行和人民的银行，有条件也有义务帮助老年人共享数字金融时代红利，农行青島分行将坚持“以人为本”，用心做好老年人的金融服务，为客户提供更周全、更贴心、更直接的便利化金融服务。

交通银行青岛分行 党委书记、行长 董莹

交通银行始终坚持围绕服务“国之大者”，突出打造普惠金融和养老金融等服务特色，将探索“银发金融”“适老金融”作为积极落实国家重大决策部署的职责和使命。

平安银行青岛分行 党委书记、行长 李伟杰

平安银行青島分行围绕“综合金融+医疗健康”，聚焦老年人日常高频金融生活场景，从服务、环境、设备、产品等多方面入手，设置颐年专区，为老年人构建“舒心、暖心、安心”服务的综合生态，帮助老年客群融入智能社会，跨越“数字鸿沟”，安心享受实惠、便利、丰富、无忧的颐年人生。

青島农商银行 党委书记 王锡峰

青島农商银行始终坚持人民至上，将解决好人民大众普遍关心的问题作为业务经营发展增长点，推动适老化金融“扩域、增量、提效”，充分满足老年人多样化金融服务需求，让更广大的人民群众共享金融改革发展成果。

中国银行青岛市分行 党委书记 闫华

中国银行青島市分行凝心聚力，担当作为，持续发挥在金融服务中的“主力军”作用，落实完善“金融+非金融”场景生态布局，突出打造养老金融品牌。

中信银行青岛分行 党委书记、行长 刘泽云

中信银行青島分行将依托中信金控和中信集团的综合优势，积极践行国有金融机构的使命感，持续关注老年客户金融需求，持续提升“幸福+”养老服务水平，用“有温度”的财富守护老年客户的幸福生活。

浦发银行青岛分行 党委书记、行长 张湧

浦发银行认真贯彻落实积极应对人口老龄化国家战略，以敬老爱老护老为初心，不断探索创新“智慧助老”服务，优化“银发适老”特色金融产品，打造多元养老财富管理格局。用优质服务践行社会责任，传递“浦发”温度。

潍坊银行青岛分行 党委书记、行长 嵇海涛

潍坊银行青島分行将持续关心关注新市民金融需求，全面提升金融服务水平，更好地融入本地经济，扎根青島，服务百姓，助推构建和谐金融社会。