

全国首家银行业保险业“一站式”金融纠纷专业调解组织——青岛市银行保险业纠纷调解中心：

打造新时代“枫桥经验”青岛金融样板

近年来，青岛市银行保险业纠纷调解中心(以下简称“中心”)积极探索金融纠纷化解新路径，成功打造新时代“枫桥经验”的青岛样板，为维护金融消费者合法权益、促进社会和谐稳定发挥了重要作用。

作为全国首家银行业保险业“一站式”金融纠纷专业调解组织，自2020年5月成立以来，中心紧紧围绕“依法公正、平等自愿、高效便民、可调尽调”的原则，坚持以人民为中心的价值取向，立足公益性定位，全面开展金融纠纷调解工作，致力于将矛盾纠纷“源头预防、前端化解”，强化服务导向，在创建一流组织、打造一流队伍、坚持一流成果上持续发力。

截至目前，中心已累计接收案件21874件，调解案件8001件，涉及金额超8.5亿元，取得了显著成效。

1 构建立体化纠纷体系 实现全链条覆盖

中心围绕构建市、区县、社区三级调解网络，形成“一中心、八站、二室”的布局，实现调解资源的高效配置。

“一中心”作为全市金融纠纷调解的核心枢纽，负责统筹协调纠纷调解工作。“八站”是指覆盖



■青少年走进青岛市银行保险业纠纷调解中心。

青岛五区三市(市南区、崂山区、李沧区、西海岸新区、即墨区、胶州市、莱西市、平度市)，实现群众在家门口就能便捷解决纠纷的八个工作站。“二室”即两个工作室，位于湛山和中山路两地，进一步贴近社区居民，提供“零距离”调解服务。

依托这一立体化纠纷体系，实现了市级调解中心和各区县调解站、社区工作室之间的实时互联互通，开辟了高效便捷的解纷通道，确保调解资源得以有效整合与高效配置。

2 打造“云端”解纷模式 提升调解效率

中心搭建“智慧调解”信息系统，实现全流程线上化，涵盖申请提交、文件共享、电子签名、调解归档等功能。

消费者可通过拨打调解热线0532-83071793、83079313，或登录总局“金融消费者保护服务平台”进行线上申请，目前，该系统支持“一键申请登记、一键批量审核、一键视频调解、

一键签署确认”等全流程掌上办理，大幅提升调解效率。

通过“云端”解纷模式，大幅提升了纠纷化解的效率与质量，调解申请响应时效缩短至24小时内，案均调解周期由30天缩至13天，最快实现“当天受理、当日办结”。

3 开创“大调解”协同格局 注入解纷新动力

2024年3月，中心与地方政府、法院、公安、仲裁等多部门建立金融纠纷央地协同联动化解工作机制，发布“青枫调解”品牌，共建“金法E站”，与青岛市退役军人纠纷人民调解委员会等调解组织，共同构建退役军人纠纷调解联盟。

多元合力，构建起“大调解”协同格局。

在诉调对接方面，中心与青岛市各级法院建立“诉调对接”机制，累计快速办理法院转办案件近万件；与即墨区法院联合打造一站式“司法联动示范点”，实现案件处理效率全面提升，推动

司法与调解资源高效整合。

仲调方面，中心与青岛市仲裁委联合成立“保险合同纠纷调解仲裁中心”，深化“调解+仲裁”“调解+公证”模式，增强调解协议的法律效力，确保调解成果高效执行、有效落实。

中心加强金警联动，与青岛市公安局交警支队、李沧区政法委等联合打造“一站式道路交通矛盾纠纷调解中心”，高效化解道路交通纠纷，强化矛盾纠纷源头治理。

多元联动机制的建立，为中心金融纠纷化解注入强劲动力，实现了全链条覆盖，并为构建和谐健康的金融生态体系筑牢坚实屏障。

4 探索多样化解纷路径 满足群众多元需求

中心坚持问题导向，聚焦金融纠纷中的“痛点”“堵点”，实行多样化、个性化的服务举措，持续探索高效解纷路径。

针对小额同类型纠纷案件，中心创新推出“批量调解”模式，制定并印发《青岛银行业小额金融消费纠纷批量调解工作指引》，通过“批量化解+司法确认”机制，将调解周期压缩至7天以内，大幅提升解纷效率，有效减轻群众诉累。相关调解案例入选最高人民法院、国家金融监督管理总局联合发布的《金融借贷纠纷调解工作典型案例》。

针对行动不便的老人，中心创新推出上门服务、上门回访服务，将调解服务送到群众家中，切实解决老年群体的实际困难，最大限度地保护“银发族”的合法权益。

面向工作繁忙的上班族，中心推出“假期不打烊”服务，利用节假日和休息时间为群众提供调解服务，最大限度满足人民群众多样化的纠纷化解需求，让解纷服务更贴心、更暖心。

通过一系列创新实践，中心为金融消费者打造了便捷高效的纠纷解决渠道，并以人性化的服务赢得广大群众的信赖与赞誉。

5 筑牢金融安全“防火墙” 从源头预防风险

中心注重“预防为先、防控结合”的理念，通过实施多层次、全方位的风险防控策略，从源头上预防风险，在过程中控制风险。

通过科技的赋能，中心建设起目标化、结构化的“调解数据驾驶舱”监测预警模块，持续优

化数据统计分析功能，通过实时监测和深度分析金融纠纷数据，精准识别和预测金融风险趋势，及时向监管部门和金融机构发送预警信息，从而实现风险防控关口的前移。

为保证机构履行“卖者尽责”的告知义务，将合适的产品或服务通过合适的方式和程序提供给合适的消费者，中心加强机制建设，制定了《青岛银行业金融机构适当性管理工作指引》。创建“青枫调解”公众号，加强风险提示，通过该平台定期发布风险提示和典型案例，助力消费者树立理性投资、科学理财的理念，普及金融消费知识，有效提升其风险防范意识。

6 锻造专业化精英团队 提升调解服务水平

为提升金融纠纷调解水平，中心高度重视调解员队伍建设，通过严格选聘、系统培训、科学激励等举措，打造了一支高素质的调解员队伍。

严格选拔，确保专业素质。中心严格把控选聘标准，重点选拔具有法律、金融、经济等专业背景以及丰富实践经验的行业专家，确保调解员具备扎实的专业知识和出色的问题解决能力。同时，注重队伍多元化，以应对各类金融纠纷需求。

全方位培训，提升调解能力。中心构建涵盖入职培训、案例培训、常规培训和专题培训的“四位一体”培训体系，建立培训影音视频库，为调解员提供常态化、多样化的学习资源。

科学激励，激发工作热情。中心制定《调解员专业等级晋升管理办法》，通过工作质效、群众满意度等多维度指标综合评价调解员表现，动态调整专业等级。设立“年度优秀调解员”和“季度调解之星”评选机制，激发调解员的工作积极性和职业荣誉感。

通过实施多元化队伍建设举措，中心有效优化了调解员队伍结构，显著提升整体的专业水平与实战能力。这支精英团队的建立，为高效化解金融纠纷筑牢坚实的人才基础，也为中心的未来发展提供强有力的支持。

未来，中心将坚持人民至上，把维护广大人民群众的根本利益作为调解工作的出发点和落脚点，聚焦消费者权益保护，持续完善纠纷调解机制，不断提升调解服务质效，着力推动新时代“枫桥经验”青岛实践，为构建和谐稳定的金融环境贡献力量。

青岛市银行保险业纠纷调解中心供稿

青岛农商银行：奋力开创金融消保新格局

金融行业的稳健发展，离不开消费者权益的坚实保障，这不仅是行业准则，更是民生所系。青岛农商银行深刻领会这一要义，立足本土，放眼未来，聚焦消费者权益保护核心任务，精心谋划、系统布局，构建起别具一格的“五位一体”体系，全力助推“品质消保”实现转型跨越，为区域金融生态优化和消费者福祉增进注入源源不断的活力。

聚焦“一老一少一新” 打造金融服务新体验

青岛农商银行坚持把落实消费者权益保护作为经营管理的重要内容，大力构建以完善制度、健全机制为基础，以预防保护、过程保护为重点，以优化服务体验、推动量化考评是关键，以金融知识宣传、消费者教育为引领，以加强条线协作、落实主体责任为支撑的“五位一体”消费者权益保护管理体系，全面增强金融消费者权益保护工作的科学性、针对性和有效性，真正实现“品质消保”的转型跨越。

在制度体系完善方面，青岛农商银行顺应银行业发展新趋势，深入研究金融监管部门的法律法规和规章制度，系统优化全行70余个消保工作管理制度与工作方案，并健全消费者权益保护工作决策执行机制，凝聚起全行的工作合力。

在全流程管控上，青岛农商银行积极探索转变消保理念、创新方式、规范行为及提高效能的方法。对面向消费者提供的产品和服务，在设计开发、协议制定、宣传推介等环节进行审查，2024年共完成消保审查1255项，提出意见建议1529个，切实从源头把关防控侵害消费者权益的相关条款和操作。

为优化金融消费服务体验，青岛农商银行以



▲ 青岛农商银行厅堂外宣传。



▲ 政银互联 e 站通服务现场。

营业网点“神秘人”合规暗访为切入点，依托规范化服务制度，推进“优质服务提升工程”，借助实时远程监测，以客户满意度调查为导向，持续强化标准化服务建设，全面构建“一次、一窗、限时、亲情”的厅堂柜面服务体系，着力打造服务更快、办事更简、质量更优、体验更好、更有温度的银行业金融服务“样板间”。

在消费者教育宣传方面，围绕社会群众关注焦点、新业态盲点等问题，青岛农商银行聚焦“一老一少一新”等重点人群，坚持推广更接地气、更懂创新、更有温度的金融宣传模式，积极采用报纸、网站和手机客户端“三位一体”的传播形式，编制富有农商特色的宣讲教材，深入开展金融知识进乡村、校园金融大讲堂等声势浩大的集中教育

宣传活动，努力打造系列化、常态化、规范化的金融宣教体系，助力推动全社会形成关注金融发展、全民学习金融知识的良好氛围。

金融惠民 “挎包精神”点亮乡村振兴路

作为地方法人银行，青岛农商银行坚守初心，矢志创新，大力弘扬社会主义核心价值观，成立了1000余人的金融消保志愿服务队伍，积极下沉金融服务力量，加大金融资源向乡村振兴重点领域和薄弱环节的倾斜力度，采取符合农村、农民特点的宣传教育方式，全方位提升乡村居民文明素养。大力发扬“挎包精神”，结合一线员工“管户机制”，推出“网格化”金融教育宣传管理体系，将金融政策、金融知识送入田间地头、千家万户。

同时，充分依托便携式智慧柜员机，积极为行动不便的老年客户提供上门服务，切实满足留守老年人的金融需求。2024年，全行开展线上线下教育宣传活动3700余次，为消费者答疑解惑11.2万余次，发放宣传材料14万余份，触及消费者约168万人次，营造了乡村振兴发展的良好氛围。

青岛农商银行以科技创新为重点，延伸金融教育宣传的“触角”。该银行积极成立青岛市首个金融教育示范基地，设置红色金融史长廊、金融知识讲堂、消费者权益保护宣传等17个展区，综合运用VR虚拟现实、3D模拟展示等智能技术30余种，配备金融书籍、历史实物等教育产品50余种，构建金融知识长效普及、党建联建活动协同开展的数字化主阵地，形成层层示范、层层带动的整体效应和良好氛围。借助“小微云”数字金融便民服务点渠道优势，研究开发“小微云”智能设备金融教育宣传功能，以通俗易懂的语言，结合身边常见案例，让广大乡镇地区居民“一看便知、一听就懂、一学就会”，推动金融知识普及与农村精神文明建设、乡村治理融合互促。

目前，全行布设小微云自助终端1546多台、智慧网点329个，构建形成了“金融+政务+便民”于一体的惠农综合服务平台，广泛覆盖村庄、社区、市场、养老服务中心等区域，以数字化金融服务于700余万县域居民，真正做到金融知识宣讲“普及有广度、宣传有深度、服务有温度”。

数字化赋能 推动金融消费者权益保护升级

推动科技创新与教育引导有机结合，青岛农

商银行秉持创新思维，深度融入数字化转型浪潮。坚持创新思维，积极拥抱数字化转型，深入研究数字化时代消费者权益保护战略管理和经营管理重构要求、方法和路径，为扩大金融知识宣传覆盖面注入新动能。着力拓展金融服务内涵，延伸宣传渠道、提升教育能级，基于大数据画像和人工智能建模，精准匹配客户需求，重塑便捷高效的宣教流程，做好金融知识“靶向宣传”。重点加强老年人运用智能技术教育引导，围绕涉及及服务老年客户的高频事项和服务场景，推进智能服务适老化改造，解决老年人面临的“数字鸿沟”问题，让老年群体更好地共享信息化发展成果，让消费者权益保护工作更接地气、更合实际，实现“量变”到“质变”的飞跃。

推动合规经营与消费者权益保护水平提升紧密融合，精准把握金融消费转型升级契机，积极创新金融产品及服务模式，通过消费者权益保护检查评价，“把脉诊断、开方治疗”，对新产品、新服务中可能存在的消费者保护、数据安全等潜在风险，采取主动措施逐步改善，推动市场结构、经营理念和服务方式与高质量发展要求相适应。

强化行业协作，进一步加大与行业组织、金融同业及市场经营主体间的交流合作力度。以渠道共享、场景融合与服务延伸为核心出发点，全力汇聚客户服务与纠纷化解的工作合力。聚焦特殊群体创业就业较为集中的行业，探索与更多市场主体联手，让长期服务新市民的市场主体成为金融机构与社会群众的连接器，提高金融服务的可得性和便利性。积极配合公安、司法机关建立联席机制，坚决打击非法集资、非法吸储和金融诈骗等扰乱金融市场秩序，侵害消费者合法权益的行为，切实维护人民群众财产安全和社会稳定。

李艳



■消费者在青岛市金融教育基地参观。