

青岛银保监局 将调解作为助力纠纷化解的重要抓手

2022年以来，青岛银保监局指导辖区银行保险业纠纷调解中心认真贯彻落实党中央决策部署，聚焦“源头预防、前端化解、关口把控”的职责使命，发挥教育疏导、多元解纷功能作用，助力行业纠纷化解、风险防控，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，持续推动青岛市银行保险业纠纷调解工作提质增效。

多维度打造“四大亮点”

亮点一:实现调解“双百”提升。全力辅助做好矛盾纠纷前端化解,坚持“能调尽调”。截至6月底,累计调解案件422件,涉案金额4926.99万元,调解量增长131.87%。调解成功266件,同比增长137.5%,签订协议金额1206万元。综合调解成功率达到84.7%,全程在线调解率达83%。

亮点二：服务机构成效显著。机构申请调解案件量稳步增加，截至6月底，机构主动申请调解案件308件，增幅达到287%。机构申请调解案件占可调解案件62.7%，调解成功率达到85.7%。

亮点三：信访风险有效防范。上半年，通过调解化解等方式并行，促使300余名投诉人实现“息诉罢访”“案结事了”。12378热线接听来电22887通，接

通率98.5%。接待群众来访445人次,平均每个工作日接待来访3.37人次。调解成功上级部门及法院转办疑难风险案件139件,有效减少“缠访”“极端访”“越级访”等情况发生。

亮点四：“三级网络”建设日臻完善。率先将调解工作站设置在县区法院,实现调解与司法深度打通。在重点社区试点建设“调解服务点”,实现辖区中心、调解工作站、调解服务点“三级网络”覆盖。

赋能“五大板块”联动

坚持高质量党建引领高质量发展。围绕党委中心工作推进党建与业务融合，上半年集中传达学习党中央部署和工作会议精神，围绕党委中心及监管职责使命更好地发挥调解在“为民解难、辅助监管、服务机构”的作用。深入贯彻学习《信访工作条例》，召开党委扩大会议，邀请青岛市信访局专家给全局干部专题授课。落实党建“五提升”要求，开展“党建引领 携手共建和谐林”主题党日、召开“为民解难、辅助监管、服务机构”主题党日大讨论活动，通过交流互动，夯实“提高监管工作质效”的思想基层。

强化规范管理推动提质增效。实现调解过程“双录双控”，实施调解过程全程录音录像，实现调解流程可控制及调

解档案规范性审查。开展调解案件质检,制定《调解案件质检工作规程》,对调解流程、调解协议书、调解档案等方面实行定期抽检。建立表彰激励机制,实行“每案一表彰、每季一通报、每年一评优”,最大限度调动调解人积极性,保证调解质量稳步提升。加大调解员选聘管理,新选拔聘任调解员10名,解聘调解员12名,目前调解员共108名。打造规范培训体系,对接最高法培训体系,打造入职培训、案例培训、季度培训、专业培训体系和培训影音视频库,上半年组织百余名调解员专项培训6次。修订完善制度规章,坚持前瞻性、稳定性和可操作性原则,对调解中心6项规章制度修订完善。

突出服务功能助力行业转型。加大政策普及传导,联合多家机构开展消费者权益保护政策传导普及活动。建立“即访即调”“即接即调”快捷通道,对来访的消费者,现场协助申请调解,当即转入调解程序。畅通机构绿色通道,针对重大疑难、风险较高的纠纷案件,开通绿色通道,安排专人协助做好纠纷化解。坚持调解服务不断档,疫情期间,采用全程线上调解方式成功调解纠纷24件。协助做好机构人员培训,运用政策法规、专业知识、调解案例,深入机构、县域工作站,为工作人员开展7次入

场培训。

推进对外交流扩大合作空间。加强与法院合作，青岛中院下发通知，要求各基层法院金融纠纷案件优先转调解中心调解后再予立案。实现“调解、司法确认、仲裁、公证”各环节全流程无缝衔接。加强部门合作，与青岛仲裁委和青岛市市中公证处，推动诉讼与仲裁、公证等非诉公解纷方式衔接，共同构建“大调解”格局。联手人民银行、公安局反诈骗中心开展反诈宣传。

注重多渠道宣传提高社会认知。注重地方媒体宣传,上半年通过媒体刊登报道调解中心工作稿件近20篇,获得较好社会影响。加大自媒体宣传,充分利用自媒体渠道发布各类稿件17篇,转发国家信访局《信访工作条例》解读,及时更新调解法律法规动态案例,通过发布金融宣传,正面引导群众树立“遇到纠纷首选调解”意识。组织开展行业宣讲比赛,开展“心系百姓解纠纷,共创和谐暖心人”为主题的周年庆宣讲比赛,普及调解知识,营造消费者教育宣传良好氛围。

下一步,青岛银保监局纠纷调解中心将在搭建调解信息化系统、推进调解服务网络建设、强化中心基础管理、发挥信息数据应用质效方面持续发力。统筹安排好各项工作,积极采取有力措施,不断提高调解专业性、权威性,增强为民服务的能力和水平。

观海新闻/青岛早报记者 邹忠昊

走进太平人寿 体验精彩生活

近日,怀揣对美好生活的向往,青岛早报邀请中老年读者走进太平人寿华润3.0新职场,体验一场“保险守护幸福”的奇妙旅程。

太平人寿隶属于中国太平保险集团有限责任公司(以下简称“中国太平”),是国内中大型寿险企业之一。公司总部设在上海,注册资本100.3亿元,总资产超9200亿元。凭借稳健的财务表现,公司连续七年获得惠誉国际“A+”(强劲)财务实力评级。同时,在最新公布的保险行业监管评价结果中,太平人寿的法人机构经营评价、风险综合评级分获A级和AA级。目前,太平人寿已开设包括38家分公司在内的1400余家机构,服务网络基本覆盖全国。

当大家来到华润大厦A座11楼,首先映入眼帘的就是“金融知识进万家”的宣传画面,电子屏持续播放“提升公众金融素养 促进国民金融健康 共建清朗网络空间 涵养良好金融生态”的宣传口号,各种金融知识普及的海报、展架整齐有序地摆放在显眼位置,彰显出太平人寿对服务的重视和责任的担当。

参观正式开始后的第一站,大家走进“去柜面化”客户服务中心,目及所到之处,不再是传统的长桌柜面,而是宽敞明亮的开放式业务受理大厅,大厅分为服务引导区、圆桌洽谈区、临窗沙发区、隐秘受理区、智慧营业区、健康体验区。客户到达后,由大堂经理接待引导,可以任意选择喜欢的区域就座;通过“中国太平 95589”微信公众号扫描桌面二维码后,就会有客服人员走到客户身边,使用 iPad 在线上传资料、在线签名为客户办理业务。智慧营业区目前



“去柜面化”客户服务中心。



健康体验区引进智能化设备。



金融知识普及海报随处可见

快捷地自助办理业务或接通视频保全
人工客服远程办理业务。现场为老年
人设置标识清晰、易于辨识的专属服务

窗口,还配备老年人专属服务设施,客户等候区配置“爱心座椅”,同样在便民服务区配置老花镜、医用急救箱等便民

设施,方便老年人使用。

如此全新的服务场景让客户纷纷赞叹,科技感、温馨感爆棚的服务不止于此,随着体验团脚步的前移,大家的眼光很快被智能筛查机器人和健康测量仪所吸引,在运营人员的引导下一一排队体验。据介绍,健康体验区引进的都是目前国内领先的智能化设备,检测过程便捷高效。

在意犹未尽之中,体验团来到了健康养老展示区,在这里,由专业的太平人寿服务人员就养老布局 and 养老社区沙盘进行了详细的讲解,大家在倾听过程中,默默记下了自己的疑问,经过随后安排的答疑环节,对太平人寿的保险+大养老体系有了更清晰的认知。

据悉,太平人寿自2017年起,打造“太平乐享家”养老服务品牌,逐步完善“保险产品+养老社区+养老服务”产业链,在自建项目梧桐人家的基础上,携手优质第三方养老社区,通过“轻”与“重”的有机搭配,构建差异化、多层次的养老服务体系及品牌建设。通过品牌授权、租赁、合作运营等轻资产模式,与重资产项目互为补充,灵活发展养老社区、养老公寓等形态。截至目前,太平乐享家共拥有22家养老社区,包括太平小镇·梧桐人家、太平小镇·海棠人家、太平小镇·芙蓉人家、上海快乐家园、云南古滇名城、青岛融爱家藏马山颐养社区等,客户可以根据自身需求灵活选择养老社区进行短期体验或长期入住。

活动最后,为增强大家防范金融诈骗意识,助力守护“钱袋”安全,太平人寿精心准备了一场“防范非法集资”的讲座,其中穿插了短片、案例等喜闻乐见的形式,内容深入人心,体验团成员一致认为受益匪浅。

观海新闻/青岛早报记者 摄影报道