

建设“一站式”矛盾纠纷解决机制

青岛市银行保险业纠纷调解中心去年成功调解纠纷613件

近年来,青岛银保监局在坚持和发展新时代“枫桥经验”上持续发力,推动成立全国首家银行业保险业统一规范的“一站式”金融纠纷调处平台——青岛市银行保险业纠纷调解中心,创新实施“双线”服务、三级覆盖、双录双控、诉调对接等措施,努力实现矛盾纠纷化解在基层、苗头隐患消除在萌芽。

2022年,累计接收银行保险消费纠纷案件2562件。为全市近80家银行保险机构调解纠纷928件,同比增长69.65%,调解成功613件,同比增长89.78%,综合调解成功率69.11%,签订协议金额1.1亿元,有效推动了金融消费纠纷的“一站式”化解。

以党建统领调解工作

加强党建统领,始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入学习贯彻党的二十大精神,强化调解工作的政治性、人民性,以高质量党建推动高质量调解。深化党建与调解工作深度融合,发挥基层党建对调解工作的统领、推动作用和党员先锋模范作用,调解员中党员占比超过42%。

强化新市民服务,认真落实加强新市民金融服务的指导意见,协助机构成功化解新市民金融纠纷案件181件,涉及金额810万元,为89名还款困难的新市民协调办理信用卡息费减免及展期业务,为30多名新市民减免保险、个人贷款等中间业务费用约60万元。



助力解难纾困,针对疫情影响,积极为小微企业主、个体工商户及老年人特殊群体解难纾困,开展“送调解上门 助小微纾困”专项活动,累计上门调解10余次,成功调解2起银行与企业的借贷纠纷,涉及金额5600余万元。

实现“零跑腿”解决纠纷

强化科技赋能,最大限度利用“人民法院线上调解系统”“腾讯会议”等线上平台,全年线上调解纠纷438件,同比增长142%,有效突破时空地域限制,真正实现“不出门反映诉求,零跑腿解决纠纷”。

提高化解时效,协助机构有效压缩纠纷化解周期,3至6个月以上纠纷案件在转调解后,平均用时16日,最快1至2日即调解成功。

提升便捷服务,实施“即访即调”“即

接即调”,加强政策宣讲,积极引导信访人优先以调解方式化解纠纷。去年三月青岛疫情期间,采用全程线上方式成功调解纠纷24件。

扩大宣传教育,联合各机构先后推出“金融知识宣讲课”“老年人金融风险提示”“调解宣讲比赛”等活动,共发布金融宣教视频27篇,宣教图文44篇,覆盖金融消费者3万多人。

稳妥化解金融纠纷风险

开展风险监测,定期分析梳理投诉调解案件风险,通过座谈等形式全年共向机构发出风险提示10次,推动投诉风险“溯源治理”。实施联动防控,针对机构疑难、高风险纠纷案件,开通绿色通道,协助机构做好纠纷化解和风险防控,避免矛盾升级蔓延。协助做好某银行私募产品群访、某金融公司涉众纠纷化解安抚,全年累计劝返5批次80余人次的集体上访。深化诉调对接,联合即墨区法院打造“调解、仲裁、公证、诉讼”一站式“司法联动示范点”,与市南、市北等法院开展金融审判专题研讨,强化行业与法院的对接沟通。

加强部门合作,与上海调解中心开展跨区域联合调解。与青岛市仲裁委、青岛市公证处联合推动调解、仲裁、公证等无缝衔接,共建“大调解”格局。联合公安等部门开展“守护你的钱袋子——金融知识大讲堂”等系列活动。

高标准建设纠纷调解平台

健全治理机制,统筹推进调解工作的制度化、标准化、规范化和科学化,夯实“一站式”调解平台基础。完善制度流程,修订完善案件受理、人员管理等8个规范性制度,新制定《调解案件质检工作规程》,强化流程控制和审查,优化完善3项简易调解工作流程。强化人才支撑,严格择优聘,行业兼职调解员总数达到122人。加强人员动态管理,全年新聘调解员27名,解聘12名。表彰年度优秀调解员28名,季度优秀调解员18名。规范培训体系,对接最高人民法院培训平台,打造入职培训、季度培训、专项培训、案例培训体系,建立培训影音视频库,全年组织各类培训10次。

青岛银行保险业“一站式”矛盾纠纷多元化解工作开展以来,在防范风险、维护消费者权益、促进社会和谐稳定方面发挥了积极作用。市银行保险业纠纷调解中心下一步将进一步强化党的统一领导,在银保监会党委的统一领导下,主动融入地方“一站式”矛盾纠纷多元分解工作机制建设,共同构建统筹协调、整体联动的大调解格局;进一步提升专业能力,坚持以人为本,持续加强金融纠纷调解专业化、法治化、标准化、信息化建设,炼就服务群众的“真本领”“硬功夫”;进一步营造良好氛围,加强对调解工作的宣传普及,积极引导群众通过“一站式”调解平台理性表达诉求、妥善解决纠纷。

观海新闻/青岛早报记者 杨忠升

青岛银行:以数字化创新 驱动高质量发展

顶层推进 数字化发展战略先行

数字化是现代银行发展必由之路。近年来,银行业千帆竞发,加速金融科技创新与数字化转型。青岛银行坚持科技创新驱动发展战略,多年来数字化成长按下“快进键”。

2023年年初,对于未来发展,青岛银行提出“四个坚持”,即“坚持党的全面领导不动摇、坚持高质量发展不动摇、坚持专业化数字化发展方向不动摇、坚持发展依靠员工发展为了员工不动摇”。其中,坚持专业化数字化发展方向不动摇是青岛银行“四个坚持”中非常重要的一个方面,也是青岛银行增强服务实体、驱动服务提升的重要抓手。

根据青岛银行新一轮的战略规划,数字化转型是其新战略落地的重要抓手、全面支撑以及核心驱动力。青岛银行将把全力推进数字化转型作为服务实体经济、助推自身高质量发展的关键。

为深入推进数字转型,创新发展,2023年,青岛银行强化顶层设计,将数字化转型定位为“一把手”工程,成立数字化转型战略委员会,设立办公室,明确牵头部门,各业务板块积极探索业务结构、客户结构、营运能力、系统平台和管理方式等多方面的转型方案并系统组织实施。

今年以来,青岛银行已扎实召开数字化转型启动会,发布《青岛银行数字化战略转型委员会管理办法》,以价值创造为导向进行转型规划,加快数字化项目建设落地。目前,青岛银行数字赋能服务不断优化,信息科技管理水平持续提

升,网络安全和运行管理不断强化,数据资产加速盘活,青岛银行已将数字基因渗透业务创新和经营管理的全过程。

场景进阶 数字化发展不断变现

青岛银行紧紧抓住金融科技迅猛发展带来的服务能力跃升机遇,精炼内功,守正创新,依托数字服务在公司金融、零售金融、管理赋能多个领域转型升级,不断蹚出以数字化转型服务高质量发展的新路径。

公司金融方面,青岛银行加速企业网上银行、交易银行等系统的建设和持续优化,搭建线下+线上立体的服务网络,为客户提供一揽子综合化智能化金融服务。2023年,青岛银行全新打造“票据管家”,贯穿票据全生命周期管理,一键式触发业务办理,客户体验全面提升;投产线上保函,实现保函开立业务全线上办理;重磅推出“青银汇通”,国际业务线上化全面升级。

坚持“移动优先”战略,零售金融方

面青岛银行持续优化个人手机银行等系统的建设,通过产品、运营和渠道的数字化改造优化,提升客户体验。2023年一季度,青岛银行手机银行7.0全新升级,五人五面量身定制,与微信互联互通,数字证书保障安全,提升客户体验,增强客户粘性;“青银营销通”APP新增个贷用户体系和海报分享功能,丰富营销场景;智慧房贷二期投产,满足客户经理离行办理房贷等移动办公需求。

与此同时,青岛银行加速网点转型、风险管控、内部管理等相关的平台建设、流程优化,提升内部管理能力和合规管理水平。通过做好数据安全管理、推进数据项目建设,数据治理水平和数据应用能力实现有效提升。2023年一季度,青岛银行新启动数字化项目达16项,“数字化成长”已成为青岛银行发展新支点。

数字赋能 提升服务“智”与“质”

青岛银行积极拥抱新理念、新技

术,主动提升数字化能力,聚焦经济和民生发展需求,为客户提供触手可及的智慧服务,为区域高质量发展增添强劲动能。

青岛银行自主设计风险模型打造的“鹰眼360”智能风险监控平台,在配合公安部打击新型网络违法犯罪方面发挥了有力作用,在智能风控领域取得多项突破,获得软件著作权证书,提升了智能风控管理水平。2023年初,“2022年青岛金家岭数字金融创新大赛”,青岛银行“鹰眼360”智能风险监控平台”荣获等奖。

青岛银行通过集数字化、智能化为一体的业务产品也融入市井烟火,深受追捧。4月19日,青岛银行落地青岛市内四区首笔线上“带押过户”二手房业务,这是青岛银行数字化转型与优化营商环境同频共振的一个缩影。

为积极响应青岛市委市政府“深化作风能力优化营商环境”专项行动要求,贯彻落实“金融惠民”政策,近日,青岛银行在相关单位大力协助下,成功发放青岛首笔线上“带押过户”二手房业务,该业务也是青岛市内四区首笔公证模式“带押过户”二手房业务。“带押过户”模式有效简化了二手房交易流程和办理时间,提高了房屋交易的效率,降低了房屋交易成本。

青岛银行立足数字化时代,对数字化生产生活方式变革作出坚定回应,通过科技赋能、产品创新、数字风控等手段,不断提升金融服务水平和质效,多维度提升客户体验,增强客户幸福感、安全感,“创·新金融 美·好银行”就在身边。

责编:杨忠升 美编:宋林 审读:于晓平