

# 浙江银保监局推动银行业保险业消费投诉纠纷化解“最多跑一地、最多说一次、最多访一次”

## 浙江金融“共享法庭”巧解民忧

“现在请签署调解协议书。”一起金融借款纠纷案件通过金融“共享法庭”现场调解。借款人林先生和签署了共同还款承诺书的妻子分处浙江温州、宁波两地,借助“共享法庭”,两人足不出户便享受了诉前调解服务。

高效便利的背后,归功于金融“共享法庭”的设立。为了构建多元化调解方式,浙江银保监局联合杭州市中级人民法院于2021年10月28日设立全省首家金融“共享法庭”,在杭州市银保监局设立“金融共享法庭总站”,实现了网上立案、指导调解、在线诉讼、普法宣传及基层治理五大功能。在全省银行保险机构建立金融“共享法庭”,有效提升了“行业调解+司法确认”的工作模式质效。

重视消费者权益,严守风险底线,维护金融安全,已经成为全行业的共识。在银保监会统一部署下,浙江银保监局秉持“以人民为中心”的工作理念,构建起银行保险机构主动担责、行业组织自律协调、监管机构监督引导、社会公众广泛参与的“大消保”工作体系,发展了“枫桥经验”,坚持把矛盾调解摆在前面,推动银行业保险业消费投诉纠纷化解“最多跑一地、最多说一次、最多访一次”,提升金融消费者获得感、幸福感和安全感。

通讯员 徐梦茜 黄艳丹 叶家佳 徐隼  
本报记者 徐慧敏

的“最后一公里”。目前已在温州市29家银行保险机构99个网点设立金融“共享法庭”。

“现在,请签署调解协议书。”近日,在温州银行总行首家市级金融“共享法庭”里,让身处苍南、深圳的借款企业及保证人,位于鹿城区的温州银行代理人以及远程在线的苍南县人民调解委员会工作人员通过“共享法庭”,顺利达成纠纷调解。

“不用来回奔波,一小时线上视频就解决了我们企业的难题。”据了解,该企业主营消毒水等防疫物资生产,为疫情防控贡献力量,但因生产销售扩大,企业资金周转出现困难,在今年1月贷款到期后,企业出现还贷困难。按传统路径,银行可以通过司法手段清收该笔贷款,但此番操作可能引发企业被银行压贷断贷的风险。在得知该企业为防疫物资生产企业等复工复产的“白名单”企业,为稳企保产,在温州银保监局的支持下,温州银行与借款企业顺利达成一致,由温州银行为企业制定专项融资方案,并结合生产经营实际量身定制还款计划,为实体经济撑起暖心伞。

“我们希望借助‘共享法庭’,实现多渠道多元化化解矛盾,进一步解决企业急难愁盼问题,让金融惠企政策不折不扣地落到实处。”温州银行相关负责人表示。据悉,温州银行“共享法庭”创建以来,已开展网上立案、执行辅助等司法服务227次,指导调解55次,涉及金额5.18亿元,有效实现了司法服务在维护金融生态法治建设中进一步延伸。

### 首创“执行e站”赋能源头治理

“当时不知道什么时候才能够解封回温,通过线上共享法庭参加庭审,是最有效最安全的方式了。”借款人姜某与鹿城农商银行存在金融借款合同纠纷,今年上半年上海疫情暴发,身处上海的姜某无法到庭应诉,遂向法院提出线上出庭申请。法院通过线上审理的方式顺利办结案件,并出具判决书。

“一网线,一屏幕,一终端”,让广大市民在“家门口”就能实现民事纠纷处理“最多跑一次”。云上开庭的“共享法庭”具备线上庭审功能,打破了传统法庭审理环节在时间和空间上的制约,将司法服务送到当事人的身边,有效节省了原被告双方的通勤时间,尤其是身处异地的当事人,不必奔波往返,极大地节约了时间和精力。同时,在新冠疫情持续多点散发的情况下,线上开庭的方式减少人员流动,从根本上切断人员直接接触,避免传染风险,为助力防疫抗疫提供了安全保障新路径。

自开设“共享法庭”以来,鹿城农商银行通过“云处理”的方式,有效提高金融纠纷诉讼化解工作效率,2022年1月至8月,全行通过“共享法庭”发起并通过的诉讼立案501件,较往年同期提高80余件,线上开庭数量153件。

在鹿城农商银行,除了“共享法庭”,还有一块牌子是“执行e站”。原来,为疏通查人找物难、联动渠道不畅、案多人少等制约法院执行工作的难点痛点,2021年11月,鹿城农商银行加强与鹿城法院合作,在行内挂牌



温州市鹿城区人民法院执行法官在“共享法庭”执行e站与站长对接工作。金仲章 摄

设立“执行e站”,与“共享法庭”共用一处场所,延伸执行工作触角,加强执行网格化管理,实现金融纠纷化解从立案、审理到执行“一站式”便利服务,成为全省首创,为从源头解决纠纷化解执行难问题作出有益探索。

“我们在屏幕那头,法官在屏幕那头,调解协商、记录笔录、签字确认等环节都通过线上操作,仅半小时,我们就完成了所有程序。”陈某与鹿城农商银行的金融纠纷经法院审理判决后,因实际困难未能履行还款义务,但其有还款意愿,希望能够协商偿还执行方案。为妥善化解该笔金融纠纷,提高案件执行化解率,鹿城农商银行与陈某同坐一室,通过执行e站,由法院执行法官进行线上执行和解并制作和解笔录。

### 深化“数字治理”实现“零次跑”

目前,普惠金融进入数字时代。面对日益复杂、透明度日益降低的金融产品,加强金融消费者保护,特别是加强金融消费者中的弱势群体保护,是亟待关注的一个重要议题。

2021年11月,浙江银保监局出台推动银行业保险业消费投诉纠纷化解“最多跑一地、最多说一次、最多访一次”工作方案,系统谋划和推进银行保险机构消费投诉纠纷化解机制完善,做到最大善意服务客户、最大诚意化解纠纷、切实维护消费者合法权益,积极营造银行业保险业消费者权益保护的“浙江样板”,扎实推进共同富裕。

乐清市作为中国民营经济先行区,民营企业众多,小微企业量大面广。小微金融为民营经济发展注入活力的同时,也滋生了大量的金融纠纷。

面对近年来金融纠纷高发的形势,2021年10月27日,乐清法院在乐清农商银行设立乐清市首个金融系统“共享法庭”。揭牌当天,调解员夏燕在乐清市矛盾纠纷调解中心通过视频方式调解了两起金融纠纷案件。被申请人在乐清农商银行大荆支行,申请人诉讼代理人在乐清农商银行总部参与线上调解。仅用了半个小时,便完成了当事人信息核对、调解协议确认、当事人签名、当事人申请提交司法确认等调解程序。

数字化改革打开浙江省金融消费者权益保护工作的新局面。“共享法庭”模式主要是通过“浙江解纷

码”在线诉讼平台进行,调解员与案件原被告三方同时远程连线,按照流程进行案件调解,当事人双方确定意愿后签订和解协议,线上签字后再由调解员将协议传至法院进行司法确认生效并留档。该模式有效运用了数字化手段,进行在线释法说理、协调纠纷,突破了时间和空间限制,为很多受疫情影响无法回乡进行现场化解的客户提供了新的解决方法,减轻其经济负担,有效实现金融纠纷处理“零次跑”,建立金融纠纷多元化化解机制,助力金融纠纷高效化解。

“虽然是一场纠纷,想不到不用回老家,身在郑州通过线上就可以化解掉了,这下终于可以放下内心的煎熬睡个安稳觉了。”在河南郑州无法回乡化解的陈先生由衷地感激着。几天前,在乐清农商银行“共享法庭”,经由专职调解员、“金融+共享”工作专班和相关当事人多方视频连线,在不到1个小时的时间内,原本程序繁琐、周期较长的金融纠纷就轻松得到诉前调解,乐清农商银行与案件中的陈先生达成一致还款协议。



乐清农商银行金融“共享法庭”线上调解现场。高洁 摄

目前,乐清农商银行已在28个支行网点设立“共享法庭”,成功化解贷款877笔,涉案标的额1.95亿元;司法调不良贷款18笔,涉案标的额328万元;庭上和解除不良贷款28笔,涉案标的额615万元。

在浙江,金融“共享法庭”正通过发挥“智”与“享”的特色,借助数字化技术,提高消费纠纷多元化化解效能,推动形成消费维权社会共治格局。

### 助力疫情企业就地化解纠纷

2021年12月30日,温州市首家市级金融“共享法庭”在温州银行温银大厦正式启用。按照省高院和浙江银保监局的工作部署,温州市中级人民法院、温州银保监局还联合出台了《关于推进金融“共享法庭”建设工作的实施意见》,在温州市范围内推广设立金融“共享法庭”,实现银行业保险业人民调解组织全覆盖。

金融“共享法庭”是温州市中级人民法院、温州银保监局推进“我为群众办实事”专题实践的重要举措,也是践行新时代“枫桥经验”的创新尝试。相较传统线下调解模式,“共享法庭”突破时空限制,将司法服务功能延伸至金融机构网点一线,有效推动金融矛盾纠纷就地化解、源头化解、实质化解,打通便民服务



温州银行总行首家市级金融“共享法庭”。马超 摄

## 绍兴银行业保险业合规创造价值,清廉保驾护航 擦亮合规清廉“金”品牌

编者按:廉洁文化是中华民族优秀传统文化的重要组成部分,也是一体推进不敢腐、不能腐、不想腐,实现干部清正、政府清廉、政治清明、社会清朗的重要抓手。绍兴作为首批国家历史文化名城,历代清官廉吏辈出。包括“一钱太守”刘寔、“清白知府”范仲淹、“清官第一”甄完等在内的廉洁文化源远流长,深深植根与城市文化根脉之中。绍兴银保监局近年来将合规文化、清廉文化、信用文化三化融合,常态化推进合规清廉金融文化建设,营造出风清气正的行业生态。

### 监管引领“越”合规

今年以来,在浙江银保监局指导下,绍兴银保监分局坚持“监管、机构、协会、社会”四位一体,深化行业清廉金融文化建设成果。绍兴银行业保险业合规清廉理念文化、治理体系、制度流程、服务管理、行业生态得到进一步提升,擦亮了绍兴特色“越合规、越清廉”清廉金融文化品牌。

教育知廉,承诺遵廉,书韵谱廉,行走忆廉,管理践廉,竞赛促廉,行动亮廉,活动映廉——八廉齐进葆金融合规政治本色。绍兴的合规清廉金融文化建设成果并非朝夕之功,自2020年以来,绍兴银保监分局按照银保监会关于加强清廉金融文化建设部署,根据《浙江省银行业保险业清廉金融文化建设指导意见》,赓续绍兴“清白廉洁、润泽廉政”的清廉文化、红色文化传承。坚持政治引领、监管先行、协同推进、守正创新,制定并实施《绍兴银行业保险业清廉金融文化建设行动计划》。银行保险从业人员合规意识明显增强,廉洁机制建设更加完善,“清”“亲”关系不断巩固,行业风气持续向好。

通讯员 甄长超  
本报记者 赵琦

### 监管引领“越”合规

绍兴银保监分局成立了“合规清廉文化深化行动”领导小组,制定下发《绍兴市银行业保险业2022年“越合规·越清廉”合规清廉文化深化行动方案》,指导行业协会成立合规清廉金融文化建设专家委员会,搭建多方联动平台,并召开金融机构负责人讨论会,向银行保险机构传导“三化融合”理念。通过在机构高管任职资格准入环节增加合规廉洁内容,推动绍兴银行业保险业合规

### 行业自律“越”清廉

绍兴银行法人机构充分发挥“两会一层”作用,将合规清廉文化与企业文化、公司治理、内部管理、队伍建设相融合,贯穿经营管理全流程和队伍建设全过程。目前,绍兴33家银行保险机构共修改制度181个、整改流程78个、完善系统47个;36家银行保险机构修订目标责任制考核办法,将合规清廉纳入考核体系;92家机构在业务流程中增加了合规清廉风险审核节点。另外,多家机构以警示教育展板、拍摄警示片、开展合规谈话等多样化手段强化从业人员教育引导。

### 厚植生态“越”诚信

绍兴银行业保险业还主动投身社会诚信道德文化建设,开展多种形式的银企、保企共建活动,通过合规清廉满意度测评、签订“廉洁伙伴协议”、发放清廉倡议书等,共建反腐倡廉防线。

绍兴银保监分局加强与绍兴市纪委监委联系,建立日常联络机制,融合绍兴“五廉并举”清廉文化体系建设,推动辖内银行保险机构开展读廉书、建廉廊、拍廉片、游廉馆、观廉影、征廉文等系列宣教活动。以

廉洁风险防控关口前移。在绍兴,监管部门与银行保险机构纪检部门的协同机制——监纪联动机制已形成,以此共享监管发现的违规信息,增强内外部监督合力。

监管引领下,绍兴行业协会、绍兴市保险行业协会建立涵盖九大类27个评估指标的合规清廉红黄牌评估机制,强化行业自律,推动机构对照评估标准开展合规清廉建设。

绍兴市保险行业协会负责人介绍,

当地分类型、分机构建立合规清廉基础档案,协助机构及时发现并解决员工道德风险和合规廉洁问题。定期制作信息专刊,通过宣传和展示好做法、好经验、好形象,不断营造“比、学、赶、超”的氛围,引导各银行保险机构尽己之能、行己之责。出台《绍兴银行业保险业从业人员跨机构追责管理办法》,组织机构签订追责承诺书,整治高管“带病”跨机构流动的问题。

2146人次,涉及贷款4.93亿元。教育管理进一步加强。今年以来,绍兴辖内银行保险机构共开展员工合规清廉测试354次,参加员工3.6万余人次;开展合规清廉讲座424次,参加员工2.4万余人次;开展警示教育851次,参加员工8.36万余人次。其中,63家银行保险机构完善员工行为管理,39家银行机构开展员工合规清廉满意度测评,38家银行机构开展客户合规清廉满意度测评,进一步强化队伍管理,提升服务质效。

### 厚植生态“越”诚信

合规清廉治理体系进一步建立。绍兴全辖银行保险机构配备合规专职人员332人、合规兼职人员1170人,审计人员191人。66家银行保险机构深化大数据运用,通过智能化的管理体系建设筑牢合规清廉基础。

合规清廉制度流程进一步优化。当地36家银行保险机构细化问责标准或相关制度152个,提升问责层级。44家银行保险机构优化处罚处分机制,运用违规积分等创新方式提高精准度。21家银行机构运用尽职免责制度减免涉及及

目前,绍兴各银行保险机构相继开展合规清廉创建活动600余个,通过长廊打造、理念上墙、专刊印发,以及送知识进农村、进社区、进校园等活动,探索城乡党建共建,建设清廉金融文化助力共富示范基地,向社会传递风清气正的金融生态,让全社会共享合规清廉金融文化建设成果。

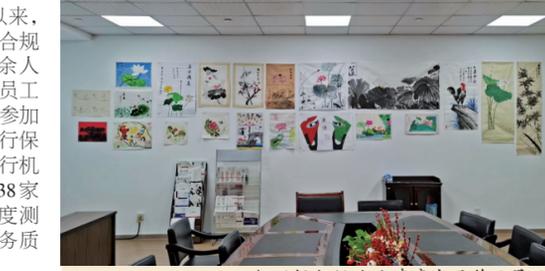
潮平两岸阔,风正一帆悬。绍兴银行业保险业将继续深化合规清廉金融文化建设,全力营造风清气正、厚植稳健的金融生态,助力清廉绍兴建设,以清风正气强根基、促发展、惠民生,以践行“两个维护”的实际行动迎接党的二十大胜利召开!



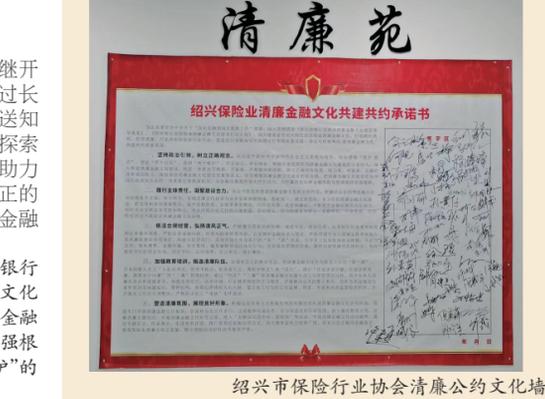
绍兴打造“越合规、越清廉”清廉金融文化品牌



合规清廉金融文化建设专委会形成合力



绍兴银行保险业清廉书画作品展示



绍兴市保险行业协会清廉公约文化墙