

# 浙江银行业保险业开展源头治理、大排雷、大晾晒、大调解、大宣教五项行动 践行新时代“枫桥经验” 全力维护金融消费者权益

走出浙江银保监局信访室,光大银行储户王大爷感到从未有过的轻松。一桩长达十三年之久的金融信访积案就此划上句号。

十三年间,王大爷身体每况日下,但仍对存款被“侵吞”耿耿于怀。带着激动的情绪,他往返银行多次交涉,不间断地跑到浙江银保监局信访,还给中国银保监会写了好多封信。而他的心结,不久前终于在浙江银保监局坚持不懈做思想工作、经年累月耐心劝解下解开了。

这是新时代“枫桥经验”在金融领域的生动实践。

2023年是毛泽东同志批示学习推广“枫桥经验”60周年暨习近平总书记指示坚持发展“枫桥经验”20周年。浙江银保监局部署全行业开展践行新时代“枫桥经验”示范年活动。目前浙江银行业保险业已着力构建起大消保工作格局,开展源头治理、大排雷、大晾晒、大调解、大宣教五项行动,提出实现消费者权益保护工作体制机制更加健全、银行保险机构投诉处理能力明显提升、营造全行业矛盾纠纷化解的良好态势的三大目标。

本报记者 赵琦 通讯员 林芝



借由与上述王大爷类似的案件,不少银行对于老年人遗忘存款是否已取的情况,也都贴心地在第一时间帮助回忆取款场景,避免其不断强化错误记忆,形成难以抹去的记忆错构。

## 矛盾纠纷就地大调解

重复投诉反映了群众利益最迫切的关注焦点,浙江银行业保险业坚持将调解挺在前面,把调解贯穿投诉纠纷处理全过程,专门开展了积案化解百日攻坚专项行动,集中化解办结投诉积案712件。任某与P银行理财产品损失纠纷案正是其中的一例。

任某是一位年逾70岁的老人,经由P银行的征询和推荐,在理财产品到期之时通过手机银行自行选择购买了本金300万元的非保本净值型债券理财产品“84天成长3号”,到期后本金收益亏损10600元。任某认为未实现预期收益,随后的半年多里投诉11次。

调解员多次联系任某了解情况后,面对老人拒绝沟通的情形,通过辗转联系其儿子获得理解和信任,说服任某同意在当地银行业保险业调解委员会的支持下与银行开展现场调解。除夕前一天,调委会召集任某、银行开展现场调解,当事人双方握手言和;次日新春来临,调解员一行主动上门回访,送上节日祝福。

“你们是‘金融老舅舅’,这下我堵在心里的石头落下来了,可以开开心心过年了。”任某由衷地说。

整合行业调解资源后成立的浙江省银行业保险业人民调解委员会,以及10个市级银保调委,实现了辖内省市全覆盖,消费者可以就近解决纠纷。浙江银保监局还联合省政法委印发《关于推进全省银行业保险业矛盾纠纷调处化解工作的实施意见》,首推银保调委同县同级矛盾调中心的衔接机制,在县(区、市)设立了90个调解工作室,实现调解服务全覆盖。

据统计,2022年,全省银保调委共成功调解案件26482件,成功案件数量较去年同期上升7个百分点,



调解成功率达到88.6%。在今年的大调解行动中,力争银保调委调解成功率超过90%,调解执行率100%。

现在,消费者还可以通过拨打4006057178行业咨询投诉热线,向银行保险机构反映问题、直接申请银保调委人民调解,成为了消费者沟通维权的便捷新渠道。仅去年一年,热线共接听来电43161通次,接通率达91%,规范、高效的转办收获了群众的满意度。

## 金融“共享法庭”维权更便利

“今年将推进金融共享法庭建设,鼓励银行保险机构开展‘枫桥经验’示范点建设。”浙江银保监局消保处负责人表示,一方面要求按需应设尽设金融共享法庭,进一步发挥在线调解优势,推动金融共享法庭扩面、提标、增效,让金融消费者维权更便利,另一方面推动网点力争零有效投诉、矛盾纠纷就地化解。

浙江银保监局联合浙江省高院推动金融调解与法院合作模式的创新,在银保调委和金融机构设立了金融“共享法庭”。利用“一根线、一块屏”实现网上立案、指导调解、在线诉讼、普法宣传及基层治理等多重

功能。消费者和银行保险机构可以在法官指导下进行协商,并可以通过金融“共享法庭”线上向法院申请进行司法确认,赋予调解协议强制执行的效力。

目前,全省已在186家银行保险机构建立逾350个金融“共享法庭”,开展司法服务超过12000次,有效提升了“行业调解+司法确认”的工作模式质效。其中杭州的2家金融“共享法庭”入选全省首批示范“共享法庭”名单。

杭州富阳J贸易公司与Z银行的贷款纠纷,是金融调解中心迄今处理的金额最大的案件。J公司以法定代表人袁某以及谷某、孙某名下房产抵押,于2020年向Z银行申请了金额分别为1745万元、2000万元的两笔借款,同时追加上饶市B铜业公司、杭州富阳Z金属材料公司为保证人。由于前些年金属品销售价格持续低迷,J公司连年亏损,又因疫情加速资金链断裂,导致贷款本息逾期。次年,Z银行通过浙江法院ODR系统向富阳金融调解中心申请调解,要求J公司支付借款本息合计3839万元。

对此,因该笔不良担保已影响杭州富阳Z金属材料公司在银行的融资业务,法定代表人袁某怨气很大,强烈要求银行处置抵押房产,不足部分再落实担保责任,拒绝调解。

3位调解员分析讨论案情后决定采取“化整为零、循序渐进”的调解方式。他们催促袁某尽快变现抵押房产归还欠款,统一了除袁某以外的其他7位担保人的意见。调解员单独约袁某来到调解室,以耐心、细致、专业的解答打消了他的顾虑。而Z银行也同意给予袁某一个月时间处置房产。这场历时34天的调解终于成功,为当事人减少诉累及各项费用29万余元。

## 优先解决群众急难愁盼

除了化解成年累月的积压案件和投诉,开展“寻找保险生存金领取人”专项行动,整治涉企乱收费和侵害个人信息乱象、整治冒用银行名义贷款营销短信扰民行为、制定适老金融服务指引、打击不良代理投诉举报等,都是针对性解决人民群众最关心问题的举措。

以开展“寻找保险生存金领取人”为例,让121331张保单权益人获得有效通知,涉及金额7.79亿元,超失联保单总数和总金额的95%。

自“寻找保险生存金领取人”开展以来,R保险公司通过多种方式努力寻找客户,协助客户办理生存金领取手续,其中涌现出不少感人事迹。工作人员小石第9次拨打客户李先生的电话时,电话终于接通了,此时已是深夜12时。李先生常年在国外出差,因时差关系,国内手机不经常开机。小石尝试多时段拨打,没想到竟在半夜联系上了客户。小石告知李先生有一笔15万元的生存金可通过R保险公司APP领取,李先生表示有空时会尝试操作便匆匆挂了电话。然而,一个多月过去,李先生的生存金仍是未领取状态,且手机又处于关机状态。小石正无计可施,李先生却主动致电,笑称自己是空中飞人,当晚将在萧山机场中转,请小石再告知一遍领取的操作步骤。为及时帮助李先生领取生存金,小石索性从绍兴跑到了萧山国际机场,为李先生成功领取了这笔生存金,李先生非常感谢,并表示为“寻找保险生存金领取人”这项活动及保险行业热诚服务的精神点赞。

## 乐清农商银行构建3·15消保新格局

本报讯“财商启蒙课堂办得真好,我们小区的孩子们不仅从课堂里学到了理财、防骗知识,还交到了朋友。”在温州乐清市锦玉园小区,“少儿财商启蒙课堂”赢得了小区业主的好评。这是乐清农商银行联合乐清市妇联、绿城锦玉园业委会共同开展的3·15消费者权益保护系列活动之一。

为切实增强金融消费者的风险识别能力,构建和谐诚信的金融消费环境,连日来,乐清农商银行开展了以“权利、责任、风险”为主题的“3·15”消费者权益保护宣传系列活动。

3·15期间,乐清农商银行全面打造消保型支行,为客户提供更优质的金融服务,将“主阵地”宣传做好、做实,营造浓厚的消保氛围。该行全行57家网点LED滚动播放宣传标语,教育专区摆放宣传折页,设置咨询台,为消保宣传备足物料。安排厅堂经理担任“消保专员”,不定定期对网点流量客户开展金融知识普及工作,还特别针对厅堂老年客户群体,积极开展防电信网络诈骗讲解。

该行充分发挥“乐清人自己的银行”优势,进乡村、进社区,将消保宣传送至千家万户,提高全民反诈意识。以乐清全市209个丰收驿站为基点,组织“共富专员宣讲队”,依托点多面广、人缘地缘优势,深入村、社、企开展电信诈骗、养老诈

骗、反洗钱等金融知识普及宣讲活动。借助城南街道南草埠社区365幸福驿站优势,在驿站内开展消保知识问答、反诈小剧场表演等多样化的消保活动。

活动期间,乐清农商银行还将利用微信公众号、朋友圈、视频号、抖音等线上渠道,发布各类金融知识普及视频,使宣传教育活动更接地气、更有新意。计划联合乐清市消费者权益保护委员会、乐清市公安局联合开展抖音直播活动,跨部联合,多渠道提升消保宣传质效。

据统计,今年以来,该行已组织户外金融知识宣教活动13场,发放宣传册5000余份,受众客户量约2万人次,获得人行评



定的2022年度金融消费者权益保护评估A级。  
夏倩倩 徐稳

## 疑难件化解积办结率100%

# 台州溯源破解金融消费者“急难愁盼”

本报讯据台州银保监局统计:2022年台州辖内监管投诉同比下降26%,15日内协商一致率65.9%,疑难件化解积办结率达100%,各项指标居全省前列。

今年以来,在浙江银保监局的领导下,台州银保监局将消保工作作为金融监管的核心业务,牢固树立为民监管的工作理念,围绕解决群众急难愁盼、依法履职、降低信访量三大工作目标,创新推出“群众点题,党委破题,溯源问题”闭环模式,消费者权益保护取得积极成效。

去年10月,台州银保监局对22家重点金融机构现场督导,与机构主要负责人面对面研讨消保工作症结和思路,形成并印发四方面工作建议,激发了金融机构“雨天送伞、雪中送炭”的内生动力。自此,贷款延期、信用记录修复、减免贷款利息等涉及稳经济一揽子政策措施的投诉事项明显下降。

台州各银行保险机构的消保工作主要负责人

履行“一把手”责任,健全消保议事决策体系,行领导带头接访,落实领导包案,做好案情研究、协调处理、疏导解释等工作,直至问题解决、矛盾化解。其中,温州银行台州分行、杭州银行台州分行、金华银行台州分行、玉环永兴村镇银行连续三年监管转办投诉量为零。

台州市银行业协会、保险行业协会面向各会员单位征集2023年度消保工作研究课题,邀请上海财经大学、浙江大学等知名院校的专家学者和各银行保险机构总部高管,围绕金融共享法庭、投资者适当性管理、互联网金融创新中老年消费者权益保护、数字经济背景下农村地区金融消费者权益保护路径探析等15个当下热门的消保课题研究。

通过打造“百晓金融”消费者权益保护短视频品牌,台州开展常态化、场景化、通俗化、网格化的“做金融明白人”系列教育宣传活动。当地银行保险机构聚焦“一老一少”、新市民、在校大学生等重点人群的日常金融知识需求,组织进社区、进园区、

进校园、进村居等活动。

3月15日,台州银保监局组织市银行业协会、农业银行台州分行、兴业银行台州分行、台州银行、民泰银行台州分行、平安产险台州中心支公司等单位走进椒江景元社区开展集中主题宣传活动,建设银行台州分行、中国银行台州市分行、浙商银行台州分行、招商银行台州分行、华夏银行台州分行、椒江农商银行、临海农商银行、玉环农商银行、天台农商银行、仙居富民村镇银行等机构均在监管部门的统一指导部署下,联合当地市场监管局、公安局等相关部门开展有奖知识问答、反诈讲座、交通广播等形式多样的宣教活动,为广大金融消费者和市民群众带来一场丰富的金融知识体验之旅。

台州银保监局特别针对车贷业务乱象、个人客户信息泄露、人身险“孤儿单”服务缺位等问题深入分析,溯源治理解决“顽疾”,保障消费者合法权益。  
通讯员 贾士杰 陈娴 本报记者 赵琦

## 强信心 稳预期 温州千名行长走万企

本报讯3月14日,温州市“千名行长走万企”暨“金融进文化礼堂”活动仪式在温州市鹿城区七都街道樟里村文化礼堂举行。

仪式上,对温州市金融进文化礼堂宣传示范点承办单位招商银行温州分行、市金融顾问工作站承办单位浙商银行温州分行,以及永嘉、平阳金融顾问工作室授牌。浙江农商银行联合温州管理部、建行温州分行、温州银行、招商银行温州分行、浙商银行温州分行作为银行机构代表上台接受“行长服务团”旗帜。

温州市副市长陈宽指出,支持民营、中小微企业健康发展,对于实现全年经济社会发展目标具有十分重要的意义。当前正处于决定全年经济走势的关键节点,温州全市各银行机构要充分调动各方力量,把强信心稳预期放在更加突出的位置,以“千名行长走万企”活动为切入点,持续提升金融服务质效,竭尽所能保市场主体、保就业、保民生,助力温州再创民营经济新辉煌,在中国式现代化进程中续写温州创新史。

温州银保监分局副局长钟丽萍介绍,去年10月,温州银保监分局联合温州市金融办、温州市经信局组织开展“千名行长走万企”活动。温州市金融业各级行长带头推进名单内企业全覆盖走访对接,了解企业当前面临的主要困难及资金需求,制定解决方案,实实在在地帮助民营企业解决问题。

现场,中国银行温州市分行与浙江强盛压缩机制造有限公司、温州银行与温州欧博电气有限公司进行合作签约。数据显示,截至2023年2月末,温州市金融业践行“千名行长走万企”专项活动累计走访对接企业65556家,达成融资意向13220家,新增授信9513户、608亿元。

活动结束后,招商银行分行还组织开展了金融知识宣讲活动。  
潘道品

## 绍兴银行湖州安吉支行 用心守护群众“钱袋子”

本报讯近日,绍兴银行湖州安吉支行开展多渠道、多层次、多样式的“3·15金融消费者权益日”宣传活动,强化金融消费者金融素养,构建和谐健康的金融消费环境。

该支行员工自行拍摄小视频“我遇上了理财骗局”,用诙谐幽默的方式,让金融消费者八大权利融入,让金融消费者更好地了解自身合法权益。

通过走进企业,该支行向企业主、管理层讲解金融常识和电信反诈常识;走访沿街商户,宣传存款保险知识,普及金融消费者权益;走进工地,向农民工、低收入人群耐心细致地讲解防诈骗小技巧,切实增强消费者风险防范意识。

在绍兴银行湖州安吉支行网点,以厅堂为宣传主阵地,通过LED电子屏、厅堂落地屏,宣传标语滚动播放。利用每月一次的客户沙龙,该支行工作人员积极宣传各类金融知识,守护好群众“钱袋子”。  
本报记者 蔡家豪 通讯员 曹伟