

# 擦亮金融为民“底色” 开写化纷止争“良方”

近年来,国家金融监督管理总局浙江监管局深入学习贯彻习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想和关于矛盾纠纷化解工作的重要指示批示精神,牢牢把握新时代“枫桥经验”的科学内涵和实践要求,坚持金融矛盾纠纷源头治理、系统施治,推动源头解纷、就地解纷、实质解纷,不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感,全力营造和谐稳定、公平友好的金融市场环境。

国家金融监督管理总局衢州监管分局积极践行金融工作的政治性、人民性,指导辖内派出机构和银行业保险业金融机构牢固树立消保为民服务理念,通过健全纠纷调解机制、创新纠纷处置方式、丰富纠纷化解模式,推动建立专业高效、有机衔接、便捷利民的金融纠纷多元化解体系,切实承担起金融消费者权益保护的主体责任。

通讯员 胡永和 钟熙 本报记者 郑谦

## 简单纠纷不出网点 队伍先行赋能“民需我办”

国家金融监督管理总局开化监管支局坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面,提升矛盾纠纷化解能力,强化诉源治理,构建非诉解纷网络,推动金融纠纷案件实现源头治理、多元化解、就地化解,金融消费者权益保护工作水平和社会认可度全面提升。

建行开化支行在开化金融监管支局指导下,从金融消费者的角度出发,通过打破常规、特事特办为民纾困,展现了为民办实事的责任担当。今年以来,该行致力于加强金融纠纷调解人才队伍建设,选优配强调解员队伍,一方面通过“调解员+业务员”的配置标准优化队伍知识结构,提升分层分类解决矛盾纠纷的能力。另一方面不断加强调解员的政治素质、职业道德、协调技巧、法律及金融专业知识培训,提升调解队伍专业化水平。同时,积极引入多元化诉前调解主体,广泛吸纳相关专业领域优秀人才投身金融纠纷调解事业,建立了“行业自主调解为主,专家成员参与调解为辅”的协作机制,持续提升消费者权益保护工作的规范化、专业化和精细化水平。

2023年5月,从事建筑装修行业的个体工商户许先生在建行开化支行申请了为期一年的100万元信用贷款用于生产经营。去年贷款到期后,许先生如期归还了贷款本息,他本打算归还贷款后继续申请信用贷款用于支付货款,但多次申请信用贷款均无法通过审核,担心贷款支付不及时会造成违约风险,许先生焦急地拨打了投诉电话。

建行开化支行“接诉即办”,第一时间向业务部门核实该笔贷款的情况,了解到许先生由于存在贷款或贷记卡逾期、征信查询次数过多等行为导致风险系数增加,被系统自动识别拒绝通过审核。在查清原因后,本着妥善解决客户需求的初衷,建行开化支行立即抽调消保站和业务部门工作人员组成调解员队伍上门协调对接,调解员耐心地向客户解释了贷款审核不通过的原因,并对客户的生产经营情况进一步核实。经核实,许先生的贷款资金是用于



生产经营,且因贷款支付不及时将面临支付违约的风险。为帮助其渡过难关,调解员当即提出了解决方案,建议由许先生先行部分归还其在该行的另一笔信用贷款,再由客户经理为其重新制定贷款方案,许先生表示理解和认可。最终,许先生成功通过了续贷审核,解了燃眉之急。

## 复杂纠纷不出机构 体制先行助力“民呼我应”

国家金融监督管理总局开化监管支局指导银行保险机构坚持“多元共治、协同联动”的理念,积极发挥仲裁终局定纷、降低诉讼成本等方面的优势,从体制融合、流程再造等方面为金融纠纷非诉化解提供坚强保障,推动仲裁解纷走深走实,确保金融消费者困难诉求得到及时响应、妥善解决。

中国人寿开化县支公司积极借鉴“枫桥经验”,健全公司的简单纠纷调解工作机制,联合杭州仲裁委员会探索实施“仲裁调解”联动共建模式,通过线上化整合投诉、调解、仲裁三方功能,打破了地域和时间的限制,遵循“反恶意,顺民意”的原则,在有效提高投诉处理权威性和说服力的基础上实现效率与公平的有机统一。仲裁环节的赋能,对提升金融纠纷协商一致率,实现金融纠纷案件当场调、当日结发挥了重要作用。2024年,通过多元共治,公司实现调解案件协商一致率100%,签订协议金额达34万元。

2024年八九月间,客户徐先生分别通过12378热线、保险行业协会和消保服务平台等多个平台进行投诉,反映其父亲于2010年在中国人寿开化县支公司购买了一款分红型个人年金保险产品,业务员承诺保险期满生存可一次性领取保险金19万元,但

通过查看保险合同发现,期满给付保险金无法达到承诺金额,业务员存在欺骗消费者的行为,希望保险公司全额退还已缴保费。

中国人寿开化县支公司接诉后迅速启动调查程序,发现投保资料中有关风险提示语句的抄录及保单签署均由投保人本人操作完成,回访录音中投保人对是否知晓保险责任、责任免除等重要条款表示清楚,经询问该份保单的业务员,其表示当时严格按照保险条款介绍保险产品,现有证据无法证明业务员销售过程存在欺骗消费者的违规行为,现阶段退保只能取回保单现金价值,保费有所损失。

为避免给客户造成困扰,本着“以人为本”的工作理念,中国人寿开化县支公司并未简单通过电话告知客户调查结果,而是希望通过当面沟通取得客户的理解。了解到客户常年定居张家港市,不便赴开处理,调解员在征求徐先生同意后专程赴张家港市进行面谈。为提升调解效率,避免重复协商、无效协商,现场调解在杭州仲裁委员会工作人员的主持下进行,最终双方在充分交换意见的基础上达成协议退保意见并签订调解书,圆满解决了这场矛盾纠纷。

## 疑难纠纷行业内化解 治理先行保障“民忧我解”

国家金融监督管理总局开化监管支局坚持以人民为中心的发展思想,指导银行保险机构充分发挥主观能动性,着力构建全方位、深层次的消费者权益保障体系,多措并举提高一般纠纷就地化解的能力,打通复杂纠纷协同化解的渠道。

为弘扬习近平总书记“四下基层”优良传统,开化农商银行坚持把调解挺在前面,通过制定下发



《开化农商银行领导班子接访实施办法》,实行总行领导班子接访制,由领导班子轮流接访,总行责任部门按月通过微信公众号对接访领导、接访日期、接访地点、预约电话等内容进行公示,受理投诉信访事项,直接听取群众诉求。日常工作中,该行通过探索建立“1+N”消费投诉闭环管理体系规范消费者投诉管理流程,实现一般纠纷的机构内化解。严格执行“首问责任制”,首问诉求后进入“1+N”消费投诉处理闭环,由办公室和相关职能部门按照职责分工进行分办处理,对于“1+N”处置难度较大的复杂金融纠纷案件,第一时间启动矛盾调解中心复察程序,借助矛盾调解中心的专业素养和丰富经验梳理矛盾焦点,研究调解方案。通过多层次矛盾纠纷处理体系共建,织牢织密金融消费者权益保护“安全网”。

“多亏你们的帮助,让我的还款压力减轻了不少,不然真不知道如何是好”,张女士如释重负地向调解人员说。2024年8月,开化农商银行行长接待室迎来一位特殊的访客,与其他来访者不同,她是专程来向银行求助的。来访者张女士表示,自己于2022年5月通过丰收互联App线上申请办理了25万元信用贷款,贷款发放后她便把钱转给其表哥进行投资,但随着本人的失业和表哥投资失败,使其陷入了债务危机。前期,在农商银行的协调下,已帮其为该笔贷款办理了转贷并给予利率优惠,同时追加其表哥为担保人。但作为该笔贷款的第一责任人,张女士表示其还款压力仍较大,并且自己多次尝试与担保人协商共同还款未果,希望农商银行能居中协调。

开化农商银行行领导在耐心倾听张女士的诉求后,考虑到张女士待业在家还款确有困难,出于对客户的高度负责和深切关怀,决定应客户诉求牵头参与纠纷调处,调解员通过电话、微信等渠道先后5次预约双方当事人至农商行调解,从“情、理、法”的角度与双方深入分析利害关系,最终在调解员的见证下,双方商定处理结果,由担保人承担张女士10万元贷款债务,张女士自行承担15万元。开化农商银行始终站稳人民立场,通过调解关口前移抓早抓小,有效避免矛盾纠纷激化升级。

# 金融赋能,共筑创新基石

在国家金融监督管理总局绍兴监管分局的指引下,今年以来,民泰银行上虞支行深入贯彻金融支持实体经济、助力企业高质量发展的政策导向,积极对接当地高新技术企业,以实际行动践行“金融活水滋养实体经济”的责任担当。近日,该行成功向某公司发放了300万元经营性贷款,为企业在新材料技术研发与砼结构构件制造领域的持续创新与发展注入了强劲动力。“民泰银行服务好,不仅解决了我的资金周转问题,还给予我这么优惠的利率。”周先生在回访时感慨。

该公司自2018年成立以来,以科技引领、创新驱动为核心,专注于新材料技术的研发与应用。特别是在砼结构构件制造与销售领域,凭借其在预制楼板方面的卓越成就,成为了推动建筑行业现代化转型的重要力量。该公司通过在厂区内高效预制各类砼结构构件,并直接运送至施工现场进行装配,不仅大幅缩短建设工期,还因其高质量的产品广泛应用于办公楼、学校、住宅、医院等多个领域,有效提升了建筑效率与品质,展现了强大的市场竞争力与广阔的发展前景。

最近,该公司想趁着钢筋价格便宜提前囤货,扩大生产规模,深化技术研发,优化供应链管理,因而急需一笔大额资金。民泰银行上虞支行得知情况后,开展了上门走访,深入了解该企业的经营情况,成功为其发放了300万元经营性贷款。

民泰银行上虞支行相关负责人表示:“我行将不断探索更多金融产品和服务创新,共同推动新材料行业的科技进步与产业升级,实施‘一区两链’战略,构建新发展格局,为实现经济高质量发展贡献力量。” 王乃芳

# 台州落地小微企业融资协调工作机制 征信“白户”享受银行真金白银支持

本报讯 “这笔资金用于新产线,预计1个月能为我们增加产值50万元。”陈邓林眼含笑意。

陈邓林经营的玉环万诺机械有限公司(以下简称“万诺机械”)成立于2010年,位于台州玉环市干江滨海工业城小微园区。该公司主要生产机械臂配件,近年来在数字化转型方面下了“苦功”,正逐步向生产新能源汽车配件转型。由于流动资金不足,新引进的智能化生产线未能如期投产。“这些机器设备价格都不便宜,设备更新速度也越来越快。这几年仅设备投入就花了1000多万元。”陈邓林介绍,“小微企业缺乏有效的可抵押资产,融资成本较高,想要有能满足经营需要的

贷款额度,真的很难。”

得益于小微企业融资协调工作机制的落地,虽然是征信“白户”且没有可抵押资产,却享受到了银行的“真金白银”。

浙江金融监管局指导辖内银行机构在“千企万户大走访”活动中,主动对接园区、街镇、商会及朋友圈企业,走访排摸各类小微企业融资需求,对照相关标准筛选形成“申报清单”“推荐清单”,积极提供贷款支持。同时,建立绿色审批通道,提升办贷效率。

据了解,企业2024年产值同比增加30%,且订单保持稳定增加,具备发展潜力。由于资产积

累较为薄弱,智能化设备的大量投入,造成流动资金紧张,企业想要融资,困难重重。

鉴于对企业未来成长发展的预判,根据企业资金需求急且无有效抵押物可提供的实际情况,玉环永兴村镇银行通过灵活运用信用、保证、抵押、质押等担保方式,为其提供200万元信用贷款和100万元担保贷款。同时,开辟信贷绿色通道,压缩受理、调查、审查审批环节时长,仅用3天就为其发放贷款。

在万诺机械生产车间里,新购置的自动化机床已经亮起绿灯,精准地将每个零部件组装到位,陈邓林紧锁的眉头舒展开了。 李敏敏

## 金融科技先锋卢路荣获创新大奖,引领行业变革风潮

近日,第二十三届中国科学家论坛传来喜讯,金融科技领域的杰出贡献者卢路,荣获“2024年金融科技创新先锋人物”称号。

2016年之前,我国的金融风控主要依赖于传统手段,如央行征信、银行贷记卡记录等。这些手段在一定程度上有助于降低信贷风险,但也存在一些问题。自2016年开始,我国普惠金融行业蓬勃发展,卢路瞄准行业空白,研发了“基于大数据与机器学习的智能风控模型研发系统”“人工智能驱动的数据挖掘与分析软件”以及“数据要素智能应用与评估系统”等一系列软件解决方案,为金融行业带来了巨大的变革。

卢路原创的“基于大数据与机器学习的智能风控模型研发系统”,在金融科技领域引起了广泛关注。该系统通过整合先进的大数据分析技术和机器学习算法,革命性地改进了金融风险管理体系。金融服务业外包公司智慧金融的多个项目,包括为持牌金融机构提供的业务风险降低联合运营项目,以及面向信用白户的大数据风控模型开发与应用项目,均使用了该系统。通过封装大数据建模算法以及引入低代码开发工具,降低了模型开发门槛,使没有编程经验的业务人员,也能快速开发和上线基于大数据的机器学习模型。这些创新提升了金融机构的模型开发效率,降低了人力成本,为软件应用者带来了显著的经济效益和数字化市场竞争力。此外,卢路开发的“人工智能驱动的数据挖掘与分析软件”,也

对金融科技领域有着重要的影响。其软件通过智能数据处理和人工智能算法,提高了风险预测的准确性,有效解决了数据预处理繁琐、分析模型单一、数据安全性不足等问题。北京好车科技的“智能车联网”产品应用该软件后,解决了数据处理复杂和分析效率低下的问题,显著节约成本并促进了业务增长。该软件帮助公司每年节省了约400万元的人力和物质成本,产生了约每年900万元的经济效益,用户量增长了19.8%,同时缩短了项目工期30天,优化了风险管理流程。该技术不仅提升了金融风险防控及管理水平,还推动了人工智能及数据挖掘技术在金融领域的创新应用。

卢路的成功激励了更多的科技工作者投身金融科技研发,推动行业不断发展。中国科学家论坛表彰卢路等优秀人才,以激发全社会科技创新活力,为我国经济高质量发展提供坚实支撑。 刘桐

<b>清算公告</b> <p>经董事会研究决定终止杭州市富阳区百狮教育培训学校办学,并到相关部门办理终止手续。请债权人自2025年2月10日起45日内向本单位申报债权。特此公告。清算小组成员:孙清,何廷锋,施艳霞,张茂祥,钱勤亿。联系人:孙清。联系地址:杭州市富阳区富春街道金浦路204号。联系电话:13989883957。邮箱:378571221@qq.com</p>	<b>致歉信</b> <p>尊敬的樊宗超先生:本人俞康力,因受到第三人俞成阳欺骗,在借贷中未能履行合同约定,对您造成了经济损失,对此本人深表愧疚与歉意。此次教训深刻,本人将引以为鉴,再次向受影响的樊宗超先生致以最诚挚的歉意,恳请给予谅解与改正机会。特此登报致歉!</p> <p>致歉人:俞康力 2025年2月11日</p>
---	---