

共倡人民调解 共享和谐金融

——浙江省(杭州市)银行业保险业人民调解委员会成立两周年工作纪实

不忘初心,牢记使命;砥砺深耕,笃行致远。“共倡人民调解,共享和谐金融”,是银保调委坚持以人民为中心、全力推进“一站式”金融纠纷多元化解机制建设的价值内核,更是金融领域实实在在的“解纷正能量”。

银保调委始终坚持以人民为中心的发展思想,大力弘扬“枫桥经验”,坚决以最大的善意服务群众,以最大的诚意化解纠纷,以“激情、担当、专业、有为”的工作态度和“为人民服务”的工作作风,更好推动矛盾解决在基层,努力实现矛盾纠纷行业内有效化解。

两年来,以时光为墨,以行动为笔,以责任书写炽热情怀,为构建和谐金融消费关系和推动全省金融服务水平持续提升保驾护航,“维护当事人合法权益,公平公正依法调解”。在银保调委这幅画卷上,描绘出最辉煌的佳绩。随着体制机制的逐步完善,越来越多的金融消费者感受到银保调委是个金融纠纷化解的专业平台,更是遇事能“找到说法”的地方。

通讯员 吴梦霞 本报记者 赵琦



统筹多方,多元调解化纠纷

哪里有人群,哪里就有调解组织;哪里有矛盾,哪里就有调解员。

2020年12月28日是个特殊的日子。在浙江银保监局的指导下,浙江省银行业协会、浙江省保险业协会联合发文,共同发起设立浙江省(杭州市)银行业保险业人民调解委员会(简称“银保调委”)。

两年来,银保调委已实现辖内设区市全覆盖,设立派驻各区(县)矛调中心及法院调解工作室80余家,拥有200余名精通银行保险业务的专业调解员,在化解金融矛盾纠纷中发挥着举足轻重的作用。

若消费者与银行保险机构发生矛盾纠纷,双方无法协商解决,消费者可上门或拨打银保调委热线电话寻求帮助。在当事人各方愿意接受调解的情况下,银保调委针对性安排专兼职调解员以中立第三方身份介入调解,为消费者和机构间搭建平等沟通的桥梁。经调解成功的纠纷案件,由银保调委调解员依法出具《人民调解协议》。如消费者对达成的调解协议效力有所顾虑,银保调委已与各区县法院建立合作机制,成功搭



建“诉调对接”调解新模式,通过法院司法确认,将调解协议赋予强制执行效力,解除当事人后顾之忧,力争让群众在诉前、诉前达成和解。

调解是打通金融堵点的“排障器”。银保调委始终坚持“担当”在前,时刻兼顾调解“温度”,做到“能调尽调”“暖心调解”。银保调委始终将人民群众的利益放在首位,全力调解好每一起案件,努力解决棘手的金融纠纷难题,让人民群众既感受到公平公正,又深切体会到和谐温暖。“自银保调委成立以来,在浙江银保监局的具体指导下,在浙江省银行业协会及浙江省保险行业协会的大力支持下,我们从建立完善金融纠纷多元化解机制、加强调解员队伍建设、创新调解模式、强化消费者宣教等入手,不断增强金融纠纷化解基础和综合实力,充分发挥专业优势、平台和‘桥梁’作用,着力解决金融纠纷化解难、时间长和成本高等问题,着力解决疑难纠纷久悬不决等问题,从投诉处理、调解、诉讼等多元化化解方式,实现了化解纠纷的提质增效。”银保调委负责人介绍。

为进一步完善金融纠纷多元化解综合机制,将各类矛盾发现在基层、处置在前端,化解在一线,银保调委创新电话调解、现场调解、线上视频调解等多种调解方式的场景建设,可根据消费者的实际情况,灵活安排面对面调解或网络在线调解,推行简单事项简易调、一般事项专业调、复杂问题多元调,着力将矛盾化解在基层,不断提升调解质效和群众满意度。做好金融法律知识宣传也是另一种形式的定纷止争。在调解的同时,大力普及和宣传金融法律知识,不仅推动金融诉前调解和纠纷预防延伸到了“最后一公里”,更是夯实金融纠纷化解工作基础,成为践行“我为群众办实事”实践活动的具体表现。两年来,银保调委还注重在调解时全方位、多层次、聚重点宣传金融法律知识,让群众多学金融“防身术”,帮助群众保护好自己“钱袋子”,倡议群众用法律“理性维权”,为筑牢社会和谐稳定的第一道防线努力添砖加瓦。

砥砺深耕,暖心服务赢民心

发生金融纠纷,不仅金融机构“闹心”,群众当事

人更是“糟心”。日常工作中,面对繁多的调解事项,银保调委坚持从解决实际问题出发,努力以摆事实、讲法律、明利弊、讲人情等多种方式进行调解,准确把握纠纷焦点,灵活运用沟通技巧,最大限度促成双方消除隔阂,从而化解矛盾纠纷。

2022年5月底,阿克(化名,彝族人)乘坐她丈夫驾驶的摩托车与某机动车在舟山发生交通事故,造成两人拇指骨折及多处挫伤。夫妻俩因伤情原因误工多日,就住院费、误工费等问题无法与保险公司达成一致,遂来到银保调委寻求帮助。银保调委委派专职调解员黄涛受理此案。

调解时,黄涛克服语言障碍,全程耐心倾听,仔细研究消费者提交的证据材料,围绕道交法律制度,在阿克和保险公司充分表达的基础上,以公正的立场为双方厘清争议纠纷焦点。经过黄涛不遗余力的沟通协调,最终双方达成了一致,阿克带着保险公司的承诺回到舟山签订了调解协议。

“叮铃铃”,银保调委办公室响起了清脆的电话铃声。“陆老师好!下午在吗,我想过来看看你。”电话那头真诚温婉的问询正是前几日因退保纠纷到银保调委来调解的某保险公司客户殷大姐。

下午,75岁的殷大姐面带微笑如约而至,看到迎在银保调委门口的调解员陆美丽,一脸真诚道:“陆老师,保险公司电话跟我说了,退费今明天就会到账,今儿个过来就是想表达下心意。”话语间,殷大姐徐徐展开手中的锦旗,双手递交给调解员陆美丽。“为民调解暖人心 排忧解难保和谐”的金字感谢语跃然于旗面!

每成功调解一起纠纷,就赢得一次民心。诸如此类的温情时刻,在银保调委经常上演。两年来,在浙江银保监局、杭州市司法局的悉心指导下,银保调委深入践行“以人民为中心”的发展思想,把牢“政治性、人民性、专业性”方向,以实际行动“将调解挺在前面”,全省调解年度工作呈现新气象。尤其在2022年,在全力确保调解工作不受疫情影响的前提下,银保调委积极应用“浙江解纷码”“腾讯会议”开展在线调解、在线签约、在线司法确认,全年仅本部线上就调解成功863件,较往年大幅提升,大大方便消费者的同时,最大程度确保疫情期间“不停调”,纠纷化解“不掉线”。

两年来银保调委4006057178热线电话共收到来电115422件次,接听来电92567件次,接通率80.20%。

两年来,全省银保调委调解总量屡创新高,共调解纠纷案件57539件,成功50866件,成功率88.4%,成功涉案金额72.63亿元。涉及银行分支机构234家、保险分支机构93家。其中,银调成功调解15670件,具体为贷款类纠纷9513件、信用卡纠纷4718件、理财类纠纷230件、存款类纠纷186件、支付结算类157件、其他代理类88件、其他778件;保调成功调解35196件,具体为道交纠纷31247件、合同纠纷2412件、理赔纠纷1134件、其他403件。“有金融疑难纠纷找银保调委”已逐渐成为消费者及各家银行保险机构的普遍共识。

数字赋能,模式创新提质效

在浙江银保监局的精心指导下,杭州市银保调委与杭州上城区法院基金小镇法庭在全省率先创建金融“共享法庭”。经过近一年的探索,金融“共享法庭”在浙江积累了丰富的试点经验,形成了可复制可推广的实践成果。金融“共享法庭”一站集成调解指导、网上立案、在线诉讼、协助执行、普法宣传、基层治理等司法服务功能,通过构建“三位一体”(法院服务中心—银保调委总站—各金融机构网点服务站)的金融“共享法庭”工作模式,把精准普惠的解纷服务、法治宣传送到当事人家门口。

到2022年底,全省金融“共享法庭”建设及管理體系已经基本建成,186家金融机构设立金融“共享法庭”329个,覆盖率18.7%,其中杭州市2家金融“共享法庭”入选全市首批示范共享法庭名单。目前已形成各地市银保调委及有需求的银行保险机构网点“1+N”金融“共享法庭”立体服务网络布局,实现县域全覆盖及有效运行。至今,浙江辖内运用金融“共享法庭”开展普法宣传389场30874人次,调解培训166场4191人次,接受法律咨询1876人次。通过金融“共享法庭”等多维解纷模式的推进,“司法+行业”纠纷化解机制更加敏捷高效,银行业保险业服务质效显著提高,矛盾纠纷就地化解能力明显增强,投诉纠纷及诉讼案件显著下降,人民群众的满意度、获得感不断提升。

金融春风“暖”千企万户 助力小微拼出“开门红”

拼经济正当时。新年伊始,浙江金融机构就马不停蹄地走访企业,送温暖关怀、送政策红利、送金融活水……通过银企间“零距离”互动合作,全力以赴支持经济“开门红”。

在浙江,小微企业是经济链条上最为活跃的群体,也是浙江经济的特色和活力所在。为助力小微企业提振信心、拼出“开门红”,浙江银保监局深入推进“4+1”小微金融服务差异化细分工作,推进“融资畅通工程”升级版,聚焦重点难点定目标、明举措、强督导,指导督促辖内银行机构完善机构渠道、产品管理、制度管理、考核评价和支持保障等体系建设,分层分类精准对接企业融资需求,特别是加大对小微企业制造业改造提升和先进制造的中长期贷款投放,助力稳企业、保就业、渡难关,推动小微企业高质量发展。

温州小微企业数量众多,净增长率连续5年超30%。为确保小微企业开足马力“拼经济”,在浙江银保监局的统一部署下,温州银保监分局制定助力企业“留员工、稳生产、开门红”金融服务方案,深入推进小微主体培育和信用融资破难行动,深化首贷培植工程和“无抵押贷款”试点,加快推广“三标准一机制”金融服务模式,推动辖内各银行机构进一步优机制、优管理、优产品,以精准金融服务全面激发小微企业经营活力,把“真金白银”送到小微企业手中,为小微企业备战“开门红”注入更多信心和底气。

通讯员 游闽 黄张苗 胡雪 厉方琼 本报记者 徐慧敏

迎“春”送暖 助小微拼出强劲开局

“今年的春节,我真的感受到了‘春’的气息!”温州市文成县一家主营花卉园艺种植销售的小微企业,迎来了3年里最“花团锦簇”的春节,而该企业的负责人却正面临一个“甜蜜”的“烦恼”。

“临近春节的时候,花卉的订单量开始迅猛增长,甚至已经超过了疫情前,大大超出了我的预期。短时间内,我就面临库存短缺、备货不足,特别是还有货物采购资金不足等一系列问题。”经历过前三年花卉市场交易量年年萎缩后,众多企业主终于迎来了“春”的到来,但却在资金短缺等一系列压力下一筹莫展。

“支持实体经济特别是中小微企业是我们的职责所在。新年伊始,我们的工作重点就是全力帮助企业提振信心,助力经济‘开门红’。”在获悉该企业的“苦恼”后,工行温州文成支行的“金融保障”小组立刻行动,主动上门了解企业情况,对接企业需求,客户经理加班加点,开辟审批“绿色通道”,终于赶在春节销售“黄金期”前为该企业发放了“农企e贷”80万元。

记者了解到,为助力小微企业拼出“开门红”,温州银保监分局加强监管考核督导,大力推广“双保”助力融资、“科创指数贷”等信贷产品,指导各银行机构加大信贷投放力度,有力保障小微企业信贷资金需求。工行温州分行积极响应温州银保监分局的部署,在第一时间组织各支行精干力量成立“金融保障小

组”,抓服务,抢进度,持续加大信贷支持力度,全力以赴支持企业“开门红”。

工行温州分行以金融活水助制造业企业“开门红”。

“这次的海外抢单,我看到了广阔的市场,也对企业的未来有了更加坚定的信心!”时隔三年,温州某汽车零部件生产公司跟随浙江省商务厅牵头的“万企千团出海抢订单”行动,再一次扬帆起航,征战海外市场。

作为瑞安市专精特新“小巨人”企业,该企业长期专注并深耕于产业链中环节或悬架产品,产品销售市场遍及欧盟、东南亚、中东、中南美、北美、澳洲、非洲、中国大陆及港台地区等世界各地。如今,随着疫情管控政策优化调整,对于未来发展,该企业已整装待发。为满足该企业“出海成功抢到订单”后扩大生产的资金需求,工行瑞安支行“金融保障小组”按照“一企一策”原则,从政策解答、申报审批、跟进放款等方面为企业提供精准配套服务,争分夺秒、全力以赴解决企业资金难题。2023年1月初,工行瑞安支行以最快速度成功为企业发放贸易融资1000万元,这笔融资帮助企业大大提高了生产力,为企业经营“开门红”注入“强心剂”。

精准滴灌 为企业发展增添活力

岁末年初,许多中小微企业面临较大的资金压力,急需“输血”渡过难关。针对温州小微企业量大面广、丰富需求多样等特点,在浙江银保监局的部署下,温州银保监分局持续深化金融“三服务”,组织开展“千名行长万企”活动,指导银行机构加大企业走访对接力度,深入掌握企业金融服务需求,持续推广创新信贷产品,并积极运用“线上+线下”服务渠道,不断提高小微企业融资服务的便利度和获得感,有效支持小微企业拼出“开门红”。

在兔年春节来临之际,兴业银行温州分行积极开展“新春走基层”活动,对存量客户进行清单式走访,深入了解企业情况和金融需求,“一户一策”制定金融服务方案。暖心的金融服务让年味变得更浓了。

“兴业银行线上融资真是‘轻便快活’,春节长假也能申请贷款,提款也很方便,解决了我们资金需求的燃眉之急!”温州市风雅国际旅游有限公司负责人看着公

司系统里不断增加的旅游订单,对兴业银行全线上、纯信用、可循环使用的“快易贷”产品连连称赞。

春节期间,风雅国际旅游公司承接了大量旅游订单,需立即支付定金预订酒店、预约景区,若不能及时支付,不仅不能满足客户出游需求,还会影响公司与合作单位的关系。但公司流动资金不足,又恰逢春节假期银行放假。得知客户需求后,兴业银行温州分行第一时间做好服务对接,推荐他们办理小微企业线上融资“快易贷”产品,全程指导客户通过线上申请获得贷款。当天,该公司就获批了166万元信用贷款,并于大年初四在线上首笔提款。“这份沉甸甸的新春‘大礼包’,让我对今年的‘开门红’更有信心了!”该负责人激动地说道。

瑞安韵达速递公司也在春节期间面临资金困难,该公司是全国性快递公司的一级加盟商,现有各类车辆60辆,员工170人。过去,受它疫情等多种因素影响,物流企业经营面临不小的压力,今年春节订单量明显增多。由于该企业缺乏有效抵押物,通过银行抵押融资存在一定的障碍。兴业银行温州分行了解到情况后,主动上门对接,向企业提供“融担贷”产品,引入政策性融资担保公司担保,快速发放贷款500万元,及时为企业发展注入金融活水。



兴业银行温州分行开展“新春走基层”活动,深入企业对接金融需求。

“困难是暂时的。对于今年发展,我们很有信心。”瑞安韵达速递公司负责人何总介绍道,如今公司经营已恢复正常,各道工序都在井然有序地进行着。

“我们将融合惠企政策创新推出更多的普惠金融产品,努力实现小微企业贷款增量、提质、降价、扩面,为经济稳增长注入更多金融活水,让市场主体‘活起来’‘多起来’‘强起来’。”兴业银行温州分行相关负责人表示。在春节长假期间,该行为19户民营小微企业提供预审批额度3315万元,可随时提款,有效满足企业假期资金需求。新年首月,该行已累计投放各类贷款56.8亿元,为更好地支撑温州经济“开门红”贡献兴业力量。

点“知”成金 建好企业融资“快车道”

春节假期一过,企业纷纷复工,节后生产进一步

扩大,又迎来员工返乡潮,招聘投入增加,不少企业因年前资金未能及时回笼、原材料价格攀升等问题,面临资金紧缺,融资遇到阻碍。

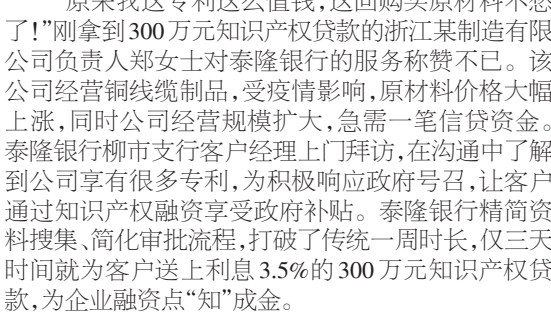
春节前后,泰隆银行深入推进小微客户“大走访”,面对面了解企业融资需求,量身定制金融支持方案。“2023年我行特别注重对外贸行业、制造业、服务业等重点行业的信贷投放。”泰隆银行温州分行相关负责人介绍。

“真的很快,原以为要三天,没想到3个小时续贷就办好了。”刚拿到300万元贷款的温州某经贸公司负责人对泰隆银行的服务竖起了大拇指。该公司主要从事钢材贸易,近期需要备货,对资金量需求很大,眼看着贷款即将到期,该负责人一脸忧愁,“公司光有订单没有钱,可以说是被卡在半道上了。”泰隆银行温州分行客户经理了解情况后,立即打通通信“快车道”,周末加班加点,快速为其力好利率仅3.6%的道义担保贷款。

原来,泰隆银行温州分行推出了“信审业务不过午、不过夜”的制度,坚持“三三制”服务承诺,通过PAD上门作业,简化流程,在风险易控的原则下不断优化客户体验,建好融资“快车道”,以实际行动支持小微企业拼经济。

为及时解决企业实际困难,纾解企业经营压力,泰隆银行温州分行成立金融服务队,开展“新春走基层”活动,深入了解企业情况和金融需求,提供“蒲公英”的服务,将利率优惠、助企纾困政策送至千企万户。在原有信贷业务基础上,还新增两条车道拓宽融资渠道,推出“知识产权质押”“创保贷”等产品,助力中小企业发展。

“原来这专利这么值钱,这回购买原材料不愁了!”刚拿到300万元知识产权贷款的浙江某制造有限公司负责人郑女士对泰隆银行的服务称赞不已。该公司经营铜线电缆制品,受疫情影响,原材料价格大幅上涨,同时公司经营规模扩大,急需一笔信贷资金。泰隆银行柳市支行客户经理上门拜访,在沟通中了解到公司享有很多专利,为积极响应政府号召,让客户通过知识产权融资享受政府补贴。泰隆银行精简资料搜集、简化审批流程,打破了传统一周时长,仅三天时间就为客户送上利息3.5%的300万元知识产权贷款,为企业融资点“知”成金。



泰隆银行工作人员走访企业生产车间,现场服务。