

青岛银保监局 践行“枫桥经验” 助推金融发展

围绕重点 服务大局

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等特殊群体解难纾困，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，成功调解两起银行与企业的借贷纠纷，涉及金额5600余万元。

创新服务 提升满意度

调解中心创新工作方法，不断提升人民群众幸福感和满意度。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，转调解后，平均用时16日，最快1—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。在青岛疫情静默期，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。

坚守底线 化解风险

调解中心牢固树立底线思维，把握好促发展和防风险的动态平衡，工作扎实有力。开展风险监测，定期分析梳理投诉调解案件风险，2022年度，通过座谈等形式向机构发出风险提示10余次，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范，避免矛盾升级蔓延。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。

健全机制 长效治理

调解中心健全治理机制，统筹推进调解工作的制度化、标准化、规范化、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个规范性文件制度，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项简易程序调解工作流程。强化人才支撑，严格择优选聘，行业兼职调解员总数到达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余次。

观海新闻/青岛早报记者

争创一流 质效双升

调解中心紧紧围绕“为民解难、服务机构、辅助监管”职责使命，聚焦矛盾纠纷“源头预防、前端化解”，坚守人民至上，强化服务导向，创新提升在线服务、三级覆盖、诉调对接等措施，全面助力行业纠纷化解、风险防控、和谐发展，在创建一流组织、打造一流队伍、坚持一流成果上持续发力。仅2022年度，调解中心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%，成功调解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，为金融行业消费纠纷化解工作做出突出贡献。

青岛建行 提升“三感” 赋能市民品质生活

一直以来，青岛建行深入践行“以人民为中心”的发展理念，坚持问需于民、服务为民，切实把消费者的问题作为服务创新的着力点、突破点，重点面向老年人、新市民等群体，扎实开展了一系列有温度、有特色、有质效的活动，积极履行金融消费者权益保护主体责任的同时，主动探索品质生活“共赴”之道。

形式，积极开展进社区、进校园、进养老院等丰富多彩的主题活动，其中2022年所组织参与的“绘就美好未来”青少年消保绘画、3.15“金融知识大讲堂”、“普及金融知识 守住‘钱袋子’”宣传、防非“星火”志愿宣讲、金融知识科普游园会、《银保服务直通车》等消保宣教活动，受到了政府监管部门及市民的广泛赞誉。

队列”，按照金融和非金融服务需求做好老年客户引导分流，并对行动不便、视力障碍、听力障碍等特殊群体提供个性化服务，细化突发疾病、意外伤害、被盗抢诈骗等突发事件应急预案，全面保障老年人的健康安全和权益。

据悉，为帮助老年人跨越“数字鸿沟”，更好地享受金融科技便利化服务成果，青岛建行汇编三大类8个子项客户活动内容，涵盖达标有礼、沙龙讲座、生活服务、港湾公益等特色项目，通过线上线下联动，组织老年客户群体广泛参与体验。

更优质供给 提升新市民获得感

“新市民”是城市发展进程中的“新鲜血液”，承载着城市发展的新希望。青岛建行通过形式多样的宣传活动，主动传递金融知识，同时围绕新市民群体金融需求，不断丰富金融服务内容，助力新市民“根植城市”，在新城市实现美好生活。

关注新市民难点、痛点问题，在营业场所摆放金融服务产品以及涉及个人信息保护、账户资金安全、防范电信网络诈骗及跨境赌博等内容的宣传折页，依托各营业网点电子显示屏、海报等，常态化普及金融知识，安排现场网点人员对新市民群体进行特定宣传服务。

聚焦“新市民”的身边需求，通过建行生活APP新人礼、数字人民币、商超

天天一元起购等优惠活动，为新市民提供有温度的服务。面向入校大学生与外来务工人员，畅通各类便捷的线上线下渠道，提供手机银行、快捷支付等优质服务，得到了广泛认可。

“安居”是助力新市民发展的一大引擎，青岛建行以“新市民金融服务宣传月”为抓手，在满足新市民群体住房需求上加码前行。通过CCB建融家园综合服务平台开展的“建融乐租惠消费”惠民活动，拓宽新市民群体租房选择渠道。通过上线的“青岛公积金智慧掌上签”应用，在建行手机银行渠道即可享受公积金联名卡的查询、签约、变更签约账户、解约等服务，打通公积金业务全流程线上办理的所有环节。据悉，宣传月期间精准辐射2790余人次，当期实现线上签约公积金业务269笔。

为进一步营造做好新市民金融服务的氛围，青岛建行不断走出去开展特色宣传活动，精细化推进新市民金融服务工作。前往金海牛产业园，对园区内15家企业进行普惠金融业务及重点融资产品宣讲；与青岛绿泽职业学校开展专项对接，有效助力新市民子女教育发展；组织“微沙龙”“宣讲会”，针对新市民开展存款保险宣传、金融知识和防范电信诈骗等宣传。

金融让生活更美好。目前，“金融为民”服务理念已深深融入每一位建行人的心里，并转化为潜心服务的自觉行动，“三感”提升全面铺开，让市民对“品质生活”有了更多期待。观海新闻/青岛早报记者

责编：薛雅方 美编：李萍 审读：李伟

高质量消保 提升消费者安全感

消保无小事，宣教第一步。青岛建行认真组织开展消费者保护的专项宣教活动，持续完善金融知识宣传普及路径，结合本地业务发展、重点群体分布、金融生态等因素，不断拓展消保宣教广度和维度，持续畅通消保教育宣传“最后一公里”。

青岛建行制定印发《金融消费者权益保护教育宣传工作计划》，明确全年宣教活动计划，对活动宣传目标、受众群体、宣传内容、宣传形式等制定计划，有序推进落实。

发挥营业网点宣教主阵地作用，利用劳动者港湾、公众教育专区、金融教育示范点等渠道开展日常宣教，结合网站、报刊、媒体、广播、微信公众号、云工作室、短视频和建行大学等线上平台，积极创作发布宣教作品。

围绕主题重点宣教，青岛建行聚焦“一老一少”和新市民等重点群体，丰富载体、创新手段，以市民群众喜闻乐见的

品牌化适老 提升老年人幸福感

金融服务应需而生，应需而兴。高质量适老已成需求窗口，青岛建行以高度的社会责任感主动作为，以品牌化服务解决老年客群“急难愁盼”。

聚焦老年人办理日常金融业务涉及的高频服务事项，青岛建行将传统金融服务与智能创新相结合，从网点环境改造入手，不断完善和延伸服务，深化营业网点“劳动者港湾+乐老驿站”特色服务品牌，处处体现对老年人的关爱。

“建行李沧支行的适老服务真不错，这里的爱心座椅、爱心推车、应急服务呼叫等助老服务设施，很适合老年人。”建行客户周先生告诉记者，让他称赞的除了银行的适老服务设施，服务耐心细致也是他选择建行的另一原因。

据建行李沧支行工作人员介绍，为了让老年人在营业厅办理业务更加的便捷，银行采取了“人工识别+系统分流”相结合方式，通过排队叫号机设置“老年