



成立两周年,省银保调委用心行动,为构建和谐金融保驾护航 这200多名调解员,够专业



本报通讯员 吴梦霞

2022年5月,阿克(化名,彝族)乘坐丈夫驾驶的摩托车与某机动车在舟山发生交通事故,事故造成两人拇指骨折及多处挫伤。因为伤情,夫妻俩误工多日,就住院费、误工费等费用无法和保险公司达成一致,因此来到浙江省(杭州市)银行业保险业人民调解委员会(简称“银保调委”)寻求帮助。

受理此案的是银保调委委派专职调解员黄涛。调解时,黄涛全程耐心倾听,克服语言障碍,仔细研究阿克提交的证据材料,围绕道路交通法律制度,秉着公正的立场为双方理清了争议纠纷焦点。

经过多日沟通协调,最终双方达成一致。事后,她带着保险公司的承诺回到舟山签订了调解协议。

“多亏了你!”阿克激动地对黄涛说。

“把群众的事当成自己的事办,不仅要耐心、细心,更要将心比心。”事后,调解员黄涛在总结这次调解时,深有感触。

在浙江省银保调委,这样的例子还有很多,调解员陆美丽就曾收到过市民殷大姐的锦旗:“为民调解暖人心,排忧解难保和谐”。群众感激的心情跃然旗面。

哪里有矛盾,哪里就有调解员

浙江省(杭州市)银行业保险业人民调解委员会成立于2020年12月28日,是专业调解消费者与银行保险机构之间涉及产品和服务等民事权益纠纷的群众性组织,经杭州市司法局备案,在银行保险监管部门、司法行政部门的指导下开展工作。

“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。”两年来,浙江省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,拥有两百余名精通银行保险业务的专业调解员,他们在化解金融矛盾纠纷中发挥着举足轻重的作用。

“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、成本高等问题,着力解决疑难纠纷久悬不决等问题,运用投诉处理、调解、诉讼等多元化解方式,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,省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,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,着力将矛盾化解在基层。

在调解的同时,省银保调委还大力普及和宣传金融法律知识,推动诉前调解和纠纷预防延伸到“最后一公里”。两年来,银保调委注重在调解时全方位、多层次、聚重点宣传金融法律知识,让市民群众多学金融“防身术”,帮助群众保护好自己的“钱袋子”,倡议群众学会用法律“理性维权”。

“共享法庭”模式,创新提质效

为贯彻落实“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的指示,在浙江银保监局的精心指导下,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。

据统计,浙江辖内运用金融“共享法庭”已开展普法宣传389场30874人次,调解培训166场4191人次,接受法律咨询1876人次。

到2022年底,全省金融“共享法庭”建设及管理已经基本建成,共有186家金融机构设立金融“共享法庭”329个,覆盖率为18.7%,其中杭州市更有2家金融“共享法庭”入选全市首批示范共享法庭名单。

农行浙江省分行助力嘉善打造“双示范”之窗

2月3日,中国农业银行浙江省分行与嘉善县人民政府签订县域高质量发展示范点战略合作协议。

根据协议约定,今后三年,农行浙江省分行将进一步发挥金融服务主力军和排头兵作用,带头扩大融资总量和流量,提供不低于500亿元意向性融资额度,为加快形成嘉善县域高质量发展金名片和示范经验提供更强金融支撑。

当日,农行示范区支行为嘉善县1家制造业企业、2家专精特新企业、1家绿色制造企业、1家村级合作社以及两户农户完成授信合计10亿元。

农行浙江省分行党委书记、行长王全刚用“同业领先、系统先进、城乡联动、红色基因、创新突出、公众认可、团队优秀”七个关键词,简要介绍了浙江农行整体情况、经营特色和发展优势,“浙江农行始终高度重视嘉善区域发展,将以此次签约为契机,以更加优质高效的金融服务,更好地支持嘉善经济社会高质量发展、交出‘双示范’高分答卷。”他表示。

嘉善县委领导代表嘉善县委县政府,对浙江农行一直以来给予嘉善县经济社会发展的关心支持,以及此次作为省内第一家金融机构与嘉善签订县域高质量发展示范点建设战略合作协议并出台20条专门意见,表示衷心感谢,并希望省农行一如既往参与和支持嘉善“双示范”建设。

本报通讯员 王锡洪 姜懿

湖州银行 为安吉文旅产业撑腰

“湖州银行的贷款利率很优惠,办贷过程中一次也不用跑,非常方便。”安吉县报福镇石岭村农家乐业主蒋国珍很开心,在湖州银行的帮助下,她的农家乐改造计划提上了日程。

2022年以来,湖州银行为助推安吉文旅行业恢复发展,用好金融杠杆,制定《湖州银行支持文化旅游产业发展工作方案》,推出“文旅+金融”七条高含金量的帮扶举措:在金融支持力度上做“加法”,在企业经营成本上做“减法”,在拓展市场竞争力上做“乘法”,在助力村集体经济上发展上做“除法”,通过一揽子金融帮扶政策措施缓解旅游企业经营困难,推动安吉旅游业发展。

开展慈善活动是湖州银行承担社会责任、积极回馈社会的重要方式。据悉,自2020年以来,该行为推动乡村振兴,先后向章村镇郎村、杭垓镇文岱村和姚村、孝源街道洛四房村、昌硕街道石鹰村等捐赠近100万元,还向安吉县各公立医院开展定向捐赠共380.8万元用于提升医院医疗信息化水平,缓解“看病难”。在该行的帮扶下,一批村庄的“烦恼”有了解决的办法,包括中南百草园在内,一批文旅企业的“难关”有了解决途径,对于未来发展有了更多底气。

本报记者 臧嫣