

济宁市银行业协会 开展银行纠纷人民调解推进活动

为加强消费者权益保护工作,济宁市银行业协会在会员单位开展人民调解推进年活动。活动从“三化”“三委”和“三个机制”入手,加大工作力度,强化各项措施,确保实现年度成功调解纠纷500件,力争全年突破700件的工作目标。

推行“三化” 预防纠纷案件发生

市银行业协会将金融知识普及制度化、法律知识培训制度化、纠纷调解主体责任制度化作为预防银行纠纷发生和提升群众满意度的根本出发点和落脚点。

将金融知识普及活动制度化,提升消费者金融素养。市银行业协会将往年开展金融知识普及活动的做法进行总结分析,创新“两手册、三会议、四走进”工作方法。“两手册”即印制《老年人金融服务手册》和《防范电信诈骗宣传手册》,发送给会员单位和金融消费者。“三会议”即召开动员会,全力做好金融知识普及月活动;召开观摩会,学习交流先进工作经验;召开推进会,确保宣传扎实深入开展。“四走进”即走进校园,普及金融知识从青少年抓起;走进社区,开展“适老”金融服务工作,让老年人共享数字化红利;走进农村,把金融知识送到田间地头;走进企业,增强金融风险防控能力。

将法律知识培训制度化,提升银行员工纠纷调解能力。该协会将法律知识培训纳入重点工作,结合会员单位厅堂投诉较高的客观情况,组织举办“消费者权益保护与厅堂投诉处理”培训班,提高辖内银行从业人员消费者权益保护相关法律法规知识水平和对金融消费者权益保护重要性

的认识,了解新金融服务场景下客户投诉原因,降低银行纠纷发生率。

纠纷调解主体责任制度化,提升银行从业人员责任意识。建立健全银行人民调解工作档案,推行银行人民调解处理主体责任人和矛盾调解追溯制度,督促各银行机构切实履行纠纷调解主体责任,实行银行纠纷调解责任追究制度,对引发消费者再次投诉的找出具体的深层次原因,分清主要成因,找出主要责任人,根据责任大小,追究相关人员责任。

组建“三委” 纠纷调解落实到位

济宁市银行业协会积极探索分别组建银行人民调解委员会、调解协调委员会和反复投诉委员会,将纠纷调解各项工作落实到位。

组建银行人民调解委员会。组建由协会主要负责人和相关处室负责人为成员的济宁市银行纠纷人民调解委员会,充实人员、加强力量,召开专题会议,制定工作规程、规则,明确职能权限,搭建政策传达、权益维护的平台。对事实清楚、权利义务关系明确、争议不大的纠纷案件,坚持便民利民原则,满足银行消费者的合法诉求,开展好银行纠纷调解工作。

组建银行纠纷调解协调委员会。为较好解决复杂的银行纠纷案件,建立由银行业协会主要负责人牵头,法院、司法等相关职能部门负责人及合作律师参加的银行纠纷调解协调委员会,协调解决遇到的困难,提供有效法律援助,全方位加强对银行纠纷调解的协调工作。

组建银行纠纷反复投诉委员会。市银行业协会根据银行人民纠纷复杂程度,及时向分局领导及相关部门负责同志请示汇报,征求意见和建议,请他们分别直接参与无理诉求和反复投诉的处理工作,研究新情况,解决新问题。

建立“三机制” 提高纠纷调解质效

市银行业协会建立“和为贵”平台调解机制,建立“推进年”突击调解机制,建立“多元化”流动调解机制,推进银行纠纷调解常态化、精准化和有效化。

建立“和为贵”调解机制,确保纠纷调解常态化。该协会开展银行人民纠纷“和为贵”调解工作,纠纷调解室配齐“双录”设备,聘请全市知名的山东公明政和律师事务所作为法律顾问,并签订合作协议,选派银行业务骨干、协会工作人员和律师组建银行人民调解员团队。

建立“推进年”突击调解机制,加大纠纷调解力度。市银行业协会集中开展人民纠纷调解推进年活动。活动成立人民纠纷调解推进年活动办公室,办公室下设三个工作小组:一组负责对大型银行、城商行的纠纷调解工作;二组负责对股份制银行、农商行、村镇银行的纠纷调解工作;三组负责纠纷案件分配及系统录入。各小组分工不分家,加强合作,协同做好银行人民纠纷调解工作。

建立“多元化”流动调解机制,扩大纠纷调解覆盖面,延伸纠纷调解触角。市银行业协会选派得力调解人员在市区平安银行等会员单位建立银行人民纠纷调解中心,在微山湖区、泗水山区等涉农县域组建流动调解庭,有效解决会员单位、消费者因地理位置偏远到现场调解有困难的问题。 许建军

工行济宁分行 推进普惠业务下沉网点 助力小微企业便捷获贷

工行济宁分行加快普惠贷款“零售化、分散化、小额化”转型步伐,积极推进普惠业务下沉网点,为有效缓解小微企业融资难问题提供助力。

加大产品宣传。在总行“数字普惠”“工银普惠行”等活动的基础上,统一印制各类宣传手册,将最新的产品信息和优惠政策及时传达到网点。同时,为网点客户经理统一配备“码上赢”桌牌和胸牌,明确业务办理流程,简化服务推介程序,方便客户经理的介绍宣传。

加强公私联动。该行普惠条线联动银行卡条线利用“工迎新春商赢美好”商户外拓日,集中开展业务外拓,深入各重点商圈、专业市场开展线下推广,向商户介绍“商户贷”“e抵快贷”等网络融资产品。

探索试点先行。该行按照信贷规模、网点数量、人员资质等因素,选取试点网点,以支行小微中心对公客户经理直接下沉网点,担任对公客户经理的形式,带动网点全员参与普惠业务服务,促进网点服务质效和网点综合能力的双提升。 王婧婧

恒丰银行 发放省内首笔 可持续发展挂钩贷款

近日,恒丰银行济宁分行成功为济宁市正创矿业有限公司“泗水县凤仙山矿区开采式治理及环保加工项目”发放5亿元中长期可持续发展挂钩贷款,标志着山东省首笔可持续发展挂钩贷款落地,为探索绿色金融与转型金融有效衔接、增加转型金融产品与服务供给提供了实践样本。

济宁市正创矿业有限公司是一家从事矿区开采治理及环保加工项目的公司。此次可持续发展挂钩贷款将贷款利率与企业预设可持续发展绩效目标——矿山生态修复面积挂钩,并严格按照贷款市场协会、亚太贷款市场协会和银团与交易协会联合发布的《可持续发展关联贷款原则》,聘请中诚信绿金科技(北京)有限公司对该贷款项目关键绩效指标(KPI)、可持续发展绩效目标(SPT)的校验、贷款特性、报告、验证五大核心要素进行了充分的评估论证,最终将可持续发展绩效目标(SPT)预设为“2020-2025年累计矿山生态修复面积不少于254亩”。贷款期间若企业实现既定目标,可持续发展挂钩贷款利率将下调20BP。不仅有效降低企业融资成本,而且助力泗水县的能源结构和产业结构更趋合理,矿区生态环境和区域农村基础设施明显改善。

作为此次可持续发展挂钩贷款的落地行,恒丰银行从碳金融重点项目库中遴选优质企业,主动对接贷款客户需求,积极探索绿色信贷指标设计,确定项目要素及推进方案,以高效、专业的金融服务推动该笔贷款成功落地,形成了涵盖碳排放权质押贷款、排污权质押贷款、节能减排贷款、风力发电项目贷款、光伏发电项目贷款等20余种多元化信贷产品谱系,在金融赋能绿色低碳高质量发展方面作出了有益实践与探索。 孔营营

广发银行济宁分行 加强党建共建 促进保银协同



近日,广发银行济宁分行营业部党支部和济宁国寿城区域收展部党支部联合开展了党建共建活动,共同规划下一步保银协同工作的开展。活动中,广发银行济宁分行支部党员为代理人宣讲了国寿和广发银行保银业务协同理念等,为零售客户经理和代理人实现一对一对接打好基础,促进保银协同业务的深入开展。 王文静

中国人寿济宁分公司 开启2023年高质量发展新征程



2月11日,中国人寿济宁分公司召开“鼎盛时代 亿元风暴”晋升表彰暨全员启动会,大会回顾了2022年中国人寿济宁分公司的发展,表彰了业绩突出先进个人和集体,隆重开启2023年高质量发展新征程。

多年来,中国人寿济宁分公司持续加快高质量发展步伐,总资产突破185.15亿元,管理有效保单超过577万份,累计服务客户超过1231万人次,累计赔偿给付各类保险金超过132亿元,累计发放保单借款97.57亿元,累计为金融业融资30.43亿元。2022年公司年度总保费达成33.4亿元,保险市场占有率始终稳居全市寿险业首位,提供年度风险保障超过8800亿元,解决全市城乡居民就业人力7000余人,年度发放保单借款17.76亿元,各类给付支出7.49亿元,其中,理赔支出2.87亿元,理赔赔付6.15万人次。

在加快自身发展同时,该公司始终牢记“姓党、姓社”政治使命,坚持以“服务国家发展大局、守护人民美好生活”为使命责任,全面增强发展的政治性、人民性和专业性,坚决贯彻党中央重大决策部署,在服务国家战略、支持地方发展、健全完善民生医疗保障、助力支持乡村振兴等方面主动作为,启动并推进实施了银龄安康(老年人保

险)、家庭安康、学生保险、乡村振兴保险、计划家庭保险、退役军人保险、托育保险、家政服务从业人员意外险、职工省级统筹大病保险、高新区城乡居民基本医疗保险服务管理等多个卓有成效的政保合作项目,以实际行动为民办好实事,为群众纾困解难,为政府分担解忧,切实践行了保险央企社会责任和“保险姓保”发展主责。凭借扎实有效工作,公司被授予“2022年度全市服务地方发展先进单位”“2019年度支持济宁发展优秀服务机构”“2018年度济宁市民营经济优秀服务机构”“省级文明单位”、山东省“守合同重信用”企业、“省三八红旗集体”“济宁市五一劳动奖状”等多项荣誉称号,市公司客服柜面被评为“全国巾帼文明岗”称号。

面对新形势、新任务、新机遇,中国人寿济宁分公司将扎实贯彻市委经济工作会和全市高质量发展动员暨干部作风建设大会部署要求,聚焦重点任务,依托“大健康+大综合+大养老”资源优势,充分发挥中国人寿自身特点,积极主动配合地方各级党委政府完善助力多层次社会保障体系建设,在全力支持济宁地方经济社会发展上努力展现新作为、作出新贡献。 记者 郑慷 通讯员 郑勇

兴业银行济宁分行 宣传普及存款保险知识

为落实好存款保险制度,提高社会群众对存款保险知识的正确认知,及时防范和化解金融风险,近日,兴业银行济宁分行积极组织开展了存款保险知识宣传活动。

“存款保险是区别于商业保险的一种存款保障制度,由国家通过立法形式向存款人提供保障。因此,您不需要申请存款保险,也不需要缴纳保费,只要在具备存款保险资质的银行机构存款,就会自动、免费享受国家存款保险制度保障。”兴业银行济宁分行工作人员耐心地向客户解答存款保险知识。

据悉,为保障金融消费者的知情权,该行在网点营业区及ATM自助区醒目位置张贴了存款保险标识牌,大厅内电视循环播放存款保险宣传片,LED电子显示屏持续滚

动播放“存款保险,让您的存款更保险”等宣传标语,在公众服务区及客户引导台均摆放了存款保险知识宣传折页,方便客户随时取阅。在客户办理存款业务时,工作人员主动向客户讲解存款保险相关的知识,引导客户正确认识存款保险制度对金融消费者的有益保障。

同时,该行工作人员深入周边社区,借助宣传手册、宣传折页等方式向周边社区群众讲解存款保险相关条例等有关宣传内容,以通俗易懂的语言对存款保险基本政策进行宣讲讲解,耐心解答群众疑问,包括什么是存款保险、保障范围、保费缴纳等群众热切关心的问题,引导广大群众正确认识存款保险制度。 卢川

浦发银行济宁分行 科技赋能服务实体经济

浦发银行济宁分行依托科技赋能,为科创企业提供资金支持。2022年,浦发银行济宁分行为济宁康盛彩虹生物科技有限公司、山东光大线路器材有限公司分别办理融资贷款(信用贷款)500万元,从搜集材料、审查审批到放款,周期较短,获得企业高度评价。

以上两户企业是山东省工业和信息化厅认定的瞪羚企业,“瞪羚”企业是指创业后跨越死亡谷以科技创新或商业模式创新为支撑进入高成长期的中小企业。企业因采购原材料资金紧张需要融资,但无合适的担保抵押而面临

困境。浦发银行济宁分行在了解情况后,向企业推荐了浦发银行济宁分行的“瞪羚贷”。

浦发银行济宁分行面向具备高发展潜力的科技型瞪羚企业,制定了标准化的客户准入条件,提升了信贷投放效率。“瞪羚贷”具有材料简单、审批快、线上融资、利率优惠等特点,产品单户额度控制在500万以内(含),担保方式可为信用,可为科技型瞪羚企业提供快速、灵活的金融信贷服务。该行通过面向科创客户提供创新产品,解决了此类科创客户的融资难题。 杨文强

中国太保

荣获多项绿色发展奖

近日,由人民日报社指导、人民网主办的“人民社会责任高峰论坛”活动在线上召开。中国太保凭借在持续探索可持续发展理念与积极践行社会责任方面的优秀表现,荣获“十七届人民企业社会责任奖——绿色发展奖”。“第一财经·中国企业社会责任榜”中,中国太保连续第13次摘得最高奖项——“责任典范奖”。

此前不久,中国太保还先后获得《证券时报》“优秀社会责任保险公司方舟奖”、澎湃新闻“年度绿色金融”、《投资时报》“ESG绿色公司之星”等奖项。

为积极倡导与传播可持续发展理念,中国太保实施了“绿动太保,你我同行”系列传播。该公司围绕中国太保实施的绿色保险、绿色投资、绿色运营和绿色公益等,多方面展开宣传,围绕植树节、环境日、地球日等重要节点,策划上线太保森林小程序、绿色行动宣言、守护生物多样性足迹等。同时,参加国务院国资委、上海市国资委的行业经验交流,并成为践行ESG典型案例;发布可持续发展报告,全面展示中国太保在ESG等方面的成效,分享在绿色保险、投资和运营等方面的成效与经验,传导绿色理念。 孟维程

中国平安

连续21年获评 “中国最受尊敬企业”

近日,“2021—2022年度中国最受尊敬企业”结果揭晓。中国平安再度上榜,并成为该榜单上唯一一家连续21年获此殊荣的企业。

本次评选以“守正创新,勇毅前行”为主题,通过稳健成长、社会责任、创新能力、企业舆情等四大维度,评选在经济指标上突出,在社会整体发展中做出贡献的有“利”又有“义”的企业。

2022年前三季度,中国平安实现归属于母公司股东的营运利润1,232.88亿元,年化营运ROE为19.9%;公司资产规模、客户数、客均合同数、客均运营运营利润均实现了稳健增长。公司积极响应“健康中国”战略,持续推进中国版“管理模式医疗模式”,在业务稳健发展的同时,在服务客户、服务国家、服务社会等方面踔厉奋发,持续耕耘。平安数字化成果广泛应用于保险业务和服务场景,持续提升客户服务水平。“智能理赔”和“闪赔”服务持续升级,“闪赔”件数165万件,赔付金额约36亿元。平安产险在行业内首创车险理赔视频查勘,平均耗时仅需5分钟。

中国平安坚持金融服务实体经济,全方位运用保险资金、银行信贷及资产管理等金融资源,将金融活水配置到经济社会发展的重点领域和薄弱环节,覆盖能源、交通、水利等重大基建项目,护航“一带一路”、粤港澳大湾区建设等国家战略规划。截至2022年底,平安累计投入逾7.89万亿元人民币支持实体经济。 崔培娜

新华保险

连续三年获A级经营评价

近日,中国保险行业协会公布2022年度保险公司法人机构经营评价结果,新华人寿保险股份有限公司再次获评A级,这也是该公司连续3年荣获A级评价。

保险公司法人机构经营评价工作由中国银保监会委托中国保险行业协会开展,从速度规模、效益质量和社会贡献三个方面综合评价保险公司经营状况。人身险公司评价指标体系包括保费增长率、综合投资收益、风险保障贡献度等14项指标。中国保险行业协会表示,A类公司是指在速度规模、效益质量和社会贡献等各方面经营状况良好的公司。

近年来,新华保险面对复杂多变的内外部形势,坚持秉承高质量发展导向,深入落实公司发展战略,不断巩固经营优势,夯实市场地位。2021年、2022年连续跻身《财富》《福布斯》双世界500强,品牌影响力站上新台阶。 新华

太平人寿

“多层次”保险为客户 累计赔付130余万元

张女士是太平人寿的老客户,风险意识非常强,先后为自己投保了多份重疾保障。

近日,张女士身体不适去医院检查,被确诊为宫颈癌。客户立即报案,出院后拿着病历资料前来公司申请理赔。太平人寿经过专业审核,仅用了三天的时间赔付客户40余万元。

为了得到更好的治疗,张女士去外地医院做了进一步的检查治疗,客户第二次治疗出院后,太平人寿第一时间进行理赔审核,经过前期调查,10天内重疾赔付90余万元。

据悉,张女士不仅在太平人寿投保了重大疾病保险,还投保了医疗保险,为后续复查治疗提供了持续的保障,解决了后顾之忧。 陈子明 聂金刚 王丽娜

农行济宁清华园支行 暖心服务 感动客户

农行济宁清华园支行为老年人提供暖心服务,让“客户满意”到“感动客户”,生动地诠释了农业银行始终以客户为中心的服务理念。

前不久的一个下午,一位30岁左右的客户走进了农行济宁清华园支行网点大厅,营销行长高原上前问候:“您好请问您办理什么业务?”客户随即向行长讲述了他现在遇到的难事,原来该客户的外婆退休金一直在农业银行支取,上个月外婆不小心摔伤了腿,一直在家卧床养病。以往取钱都是外婆操作,现在他想替外婆取钱,但银行卡密码已经锁定,钱无法取出,密码解锁需要本人,但老人腿脚不便在车上不能下车。营销行长听完客户诉求,立即安排工作人员到车上为客户办理业务,在征得老人同意后,为其在车上办理了密码重置业务,帮助老人顺利取出了工资。 郭振秋 高原