



上海银行业纠纷调解中心调解量突破1000件

“调解四步法”打造“上海模式”

青年报记者 吴缙超

本报讯 来自上海银行业纠纷调解中心的消息称,上海银行业纠纷调解中心两年时间调解量突破1000件,调解成功率为81.1%,成为“全流程金融消费者权益保护体系”的重要环节。

形成“上海模式”调解流程

上海银行业纠纷调解中心本着“服务监管、服务行业、服务社会”的指导思想,积极践行多元化纠纷解决机制,化解各类银客双方的矛盾纠纷,在大量的实战过程中积累了宝贵经验,并总结出具有上海银调中心特色的“调解四步法”,即核清事实、引经据典、分清责任、形成方案,进而逐步形成了一套具有“上海模式”特色的专业化调解流程和体系。

行业调解并不是简单地和稀泥,而是基于纠纷事实清楚的前提下进行的专业化处理。调解员在处置过程中,首先安抚客户情绪,积极做好客户的心理疏导工作。在稳定客户情绪的基础上,结合核实到的实际情况,针对双方争议点予以核实释疑,为银客双方对整个案件予以客观分析,并形成调解方案。

上海银行业纠纷调解中心认为,诉讼固然是解决纠纷的

有效方式,然而相较调解,司法流程耗时更长、成本也相对更高。因此对于一些情节轻微、案值较小的纠纷来说,若能通过调解方式有效化解,显然具有更高的性价比。专业化调解不仅能填补投诉与诉讼之间的空白,也是对现有司法体系的有益补充。

拓宽金融领域调解覆盖面

值得一提的是,去年11月,上海银行业纠纷调解中心还成功调解首例非银金融机构纠纷案件,进一步拓宽金融领域调解覆盖面,标志着调解中心功能的完善和提升。

客户张先生称前几年向上海某汽车金融公司办理了汽车贷款,2016年因家中发生变故,有连续2期贷款未及时归还。该汽车金融公司多次提醒客户还款未果后,扣留了客户车辆。客户认为该公司在催款过程中存在侵权行为,要求赔偿相应损失。而汽车金融公司则表示是根据合同约定行使其权利,提醒还款过程中也未与客户正面接触,不存在侵权行为,客户当时严重逾期,公司只是按约收回抵押车辆,且事发至今,客户仍未有任何还款,故不愿赔偿。双方对此争执不下,诉讼至法院。在法院尚无判决结果的情况下,为更加高效快捷地

化解纠纷,双方共同向上海银行业纠纷调解中心申请调解。

调解员受理后,即着手对客户反馈的相关情况进行核实确认,详细了解客户因车辆无法使用带来的不便及车内私人物品的实际损失情况。因汽车金融公司提供的补偿方案与客户期望存在较大差距,双方始终无法达成一致,调解难度较大。对此,调解员先行安抚,舒缓客户情绪,并结合客户实际情况,提出切实可行的调解方案,打消客户顾虑。最终,调解方案得到双方认可,达成和解。双方向法院撤回各自诉讼请求,同时,在调解中心安排下,将签署的《调解协议书》向上海金融仲裁院申请仲裁确认,保证了《调解协议书》的法律效力,本次纠纷得以高效、圆满地化解。

另外,上海银行业纠纷调解中心高度重视调解的科技化发展,着力打造“互联网+调解”模式,于2018年1月10日正式推出银行业一站式纠纷调解平台,该平台实现了“纠纷化解一体化、解纷方式网络化、平台管理可视化、案例信息数据化”功能的四位一体,有效缓解了案件数量迅速上升和工作资源相对有限之间的矛盾,着力提高纠纷调解效率,为持续提升调解中心纠纷案件化解能力奠定扎实的基础。

■ 资讯

办公营业场所安全管理不到位 两银行各被罚款100万元

青年报记者 孙琪

本报讯 办公营业场所安全管理不到位,农行武侯支行、重庆银行贵阳分行各被罚款100万元。

2月2日,四川银监局对农业银行成都武侯支行开出三张行政处罚决定书。决定书显示,该支行被罚款100万元,原因是存在未按要求落实监管部门及内部相关规定,对办公营业场所安全管理不到位,对高管人员及工作人员的管理不到位,安全保卫意识淡漠等严重违法审慎经营规则的行为。同时,其中原支行副行长路建刚对农行成都武侯支行严重违法审慎经营规则的相关行为负有领导责任和直接责任,被禁止从事银行业工作终身。该支行行长黄国静对农行成都武侯支行严重违法审慎经营规则的行为负有直接领导责任,被处以警告,罚款6万元。

同日,贵州银监局对重庆银行贵阳分行的三张行政处罚决定书。决定书也显示,该行被罚款100万元,原因也是人员管理、办公场所管理存在重大疏漏;相关责任人王兴涛、邓辉

被给予警告。

两家银行的同时被罚,将两年前美的集团10亿理财被骗案的过往牵扯出来。

近年,很多企业习惯将闲置资金购买理财以实现保值增值。2017年6月29日,美的集团发布声明称,集团下属合肥美的冰箱公司于2016年3月购买了理财信托产品,规模10亿元,期限为2年。但该公司在2016年5月内控日常核查时发现,该委托理财事项存在诈骗风险,第一时间报案,并由公安机关及时采取资产冻结及控制相关人员等有效措施。据媒体当时报道,美的集团的7亿理财资金是由“农业银行成都武侯支行”出具兜底函,借道上海财通和渤海信托,最终流向3家借款公司。直到放款后2个多月,美的方面发现,无论是银行出具的兜底函,还是资金流向的3家公司授信资料,均为伪造。据媒体报道,公安接入后发现,这是犯罪嫌疑人通过伪造相关公章和担保协议,借用农行成都武侯支行副行长办公室完成协议签订。美的集团另外3亿元理财资金在重庆银行贵阳分行也遇到了相似的情况。

上海地区银团贷款签约3462亿元

88%签约金额用于本地项目

青年报记者 吴缙超

本报讯 据上海市银行同业公会“银团贷款信息发布与统计系统”统计显示,2017年上海地区银团贷款业务保持基本稳定,累计签约银团贷款145笔,签约总额达人民币3462亿元,其中人民币贷款2880亿元,外币贷款折合约人民币582亿元,签约总额较上年小幅下降2%。截至2017年12月末,银团贷款余额为人民币5309亿元,较上年新增人民币894亿元,增幅为20%,贷款不良率接近于零。参与银团贷款的上海银行业金融机构达到99家。

从行业投向来看,组建银团项目金额排名前五的行业为:包含旧区改造和城中村建

设项目在内的房地产业,交通运输、仓储和邮政业,租赁业和商务服务业,金融业以及制造业。

从地域投向来看,88%的签约金额用于本地项目,12%的签约金额用于异地项目,本地项目占比连续3年在85%以上。

由国有大型银行主牵头的签约总额达人民币2548亿元,占全部签约总额的74%,市场份额连续2年小幅下降;由本地法人银行及股份制银行主牵头的签约总额为493亿元,占全部签约总额的14%,市场份额与去年一致;由外资银行主牵头的签约总额为420亿元,占据12%的市场份额,较去年小幅上升。

在日前揭晓的“2017上海银行业同业·年度奖项”中,建设

银行上海市分行、工商银行上海市分行、上海银行、渣打银行(中国)、三菱东京日联银行(中国)获得“上海银行业银团贷款最佳机构奖”;携程国际有限公司收购天巡控股等值9.8亿欧元国际银团贷款项目(牵头行中国银行上海市分行)、嘉定南翔污水处理厂一期工程9亿元银团(牵头行交通银行上海市分行、开发银行上海市分行)、聚信15.2亿元银团项目(牵头行浦发银行上海分行)、绿色动力环保集团股份有限公司等值1亿美元的人民币5年期定期贷款(牵头行三菱东京日联中国)、土耳其阿克银行进出口买方信贷项目(牵头行进出口银行上海分行)获得“上海银行业银团贷款最佳项目及牵头行”。

中国平安首创“壹账链” 有望成区块链吞吐效率国际框架标准

2014年,在全球区块链的行业发展中,金融行业区块链的资金投入规模仅约0.4亿美元。业内预计,这一数字到2019年时将增长十倍,达到4亿美元。作为早期开发并应用区块链技术的企业之一,近日中国平安旗下科技公司金融壹账通正式推出区块链的突破性解决方案——壹账链。截至目前,其已与平安银行、渣打银行、金城银行、红星美凯龙、汽车之家等十家机构达成合作意向,并正式签署合作意向书。

据了解,借助全球首创的加密信息可授权解密共享技术,壹账链支持国密算法的异地快速一键部署,有望成为国际框架标准的吞吐效率解决方案。“这一解决方案不仅降低了中小银行以及金融机构获得高性能区块链底层设计服务的成本,同时也为监管部门创造了透明、高效的监管环境。”公司首席技术官兼首席运营官黄宇翔表示,壹账链如今创造性地提出FiMAX Core高性能底层,这一方案成功让区块链关键性能指标显著提升超过2倍以上。“目前,我们已在12个相关场景及领域进行探索,在落地层面,已在黑名单共享、供应链金融、金融机构一账通、小微企业贷款平

台、资产平台等多个场景投入使用。”黄宇翔称,壹账链平台一方面降低了区块链的参与门槛,各中小银行以及金融机构以较低成本即可获得高性能的区块链底层设计服务,从而快速提升科技能力;另一方面,对监管也是利好。壹账链在建立区块链联盟网络时,可通过为监管部门提供高权限密钥,打造数据更全面、方式更透明、保护隐私、提高效率的监管环境。

平安集团作为首个加入R3的中国会员,此次推出的壹账链打造出独特的底层架构,包括密信息的可授权解密共享方案、密码追踪在内的多项技术属全球首创。

值得一提的是,截至目前,该区块链已覆盖交易额超12万亿元、注册金融机构800余家,壹企银融资平台接入中小企业节点数近17000个。此外,平安集团在区块链领域累积发表专利达到57个。

中国平安表示,公司将持续推进“金融+科技”双驱动战略,利用自身丰富的业务场景优势,不断强化和提升区块链技术,共同提升中国区块链技术运用水平,努力营造透明高效的运用环境。

本金利息随时播报

中信银行推出首款智能存钱罐

青年报记者 孙琪

本报讯 记者日前获悉,中信银行针对孩子们的压岁钱,推出国内首款能算利息的智能存钱罐产品。据悉,通过这个智能存钱罐,孩子可以随时了解到自己到底有多少压岁钱或成长资金,以及每天能产生多少利息。智能存钱罐还可以借

为孩子精选的财富语音故事,用故事和实践操作,开启孩子的财商教育。“儿童需要亲自了解、直接参与,才能对‘钱’有足够的认识,这是中信银行推出智能存钱罐的初衷。”中信银行零售银行部负责人如此表示。

智能存钱罐是通过中信银行微信服务号与客户的中信银行借记账户进行绑定,儿童把

压岁钱、奖学金等存入银行后,可选择活期存款、定期存款、月月息、增利煲等产品。通过WiFi联网后,每天点击设备上的按钮,账户余额、当日收益等存款信息就会在存钱罐屏幕上显示,并可语音播报。用户也可以通过微信银行入口,对智能存钱罐进行设备配置、音乐故事播放等操作。