



签订协议



了解案情



讨论案情

# 调解纾困化纠纷 司法确权保履约

## 包头市九原区综治中心“调解+司法确认”筑牢基层金融安全防线

本报记者●肖玥

近年来,随着信用卡、消费信贷等金融业务广泛普及,金融信贷纠纷呈现数量递增、涉案金额攀升、矛盾化解难度加大的特点。尤其是信用卡逾期引发的合同纠纷,不仅严重影响群众个人征信,激化金融机构与群众之间的矛盾,还挤占了大量司法资源,成为影响基层社会治理和金融市场稳定的突出问题。

为破解金融纠纷处置难题,包头市九原区综治中心扎实践行新时代“枫桥经验”,立足基层治理实际,创新推行“调解+司法确认”多元纠纷化解模式,以柔性调解化解矛盾纠纷,以司法刚性保障履约实效,今年3月,中心高效调处一起大额信用卡合同纠纷,实现了诉前化解、案结事了,为辖区金融纠纷源头治理、就地化解提供了可复制、可推广的鲜活样板,切实筑牢了区域金融安全和社会稳定防线。

### A

## 柔性调解破僵局

2023年9月,包头市九原区居民张某某向中国邮政储蓄银行包头市分行申领信用卡并成功激活,长期用于日常消费、资金周转。持卡初期,张某某均能正常履约还款,后因经营失利,经济收入锐减,无力按期偿还信用卡欠款。

银行工作人员多次通过电话、短信、书面函件等方式催告还款,但张某某始终未能结清欠款。经银行核算,截至纠纷发生时,张某某累计拖欠信用卡本金20万余元,加上利息、罚息及相关费用,欠款总额高达250277.13元。

银行工作人员还发现,张某某名下另有20万元个人信用贷款已处于逾期状态,多重债务叠加导致其完全不具备一次性清偿大额信用卡欠款的能力。纠纷处置过程中,双方诉求相差甚远,矛盾尖锐。银行方出于金融资产安全考量,坚持要求欠款人一次性结清全部本息及罚息,避免债权悬空、资产受损;而张某某因经济困难,迫切希望延长还款期限、分期清偿债务,缓解当下还款压力。

双方就还款方式、还款周期、费用减免等核心问题多次协商无果,对立情绪持续加剧,私下协商彻底陷入僵局。为维护自身合法权益,中国邮政储蓄银行包头市分行依法向九原区人民法院提起诉讼。

秉持“诉前优先调解、源头化解矛盾”的治理原则,法院将该案移送至九原区综治中心,纳入诉前先行调解渠道,通过多元化解机制前置处置纠纷,省去繁杂的庭审流程,最大限度降低双方维权成本。

“金融纠纷的化解不能仅靠法条,更需要情理相融的‘温度’。”九原区综治中心特邀调解员连维胜一方面耐心向张某某宣讲金融法律法规,细致解读逾期欠款、失信违约带来的征信受损及被强制执行等法律后果,引导其摒弃消极拖延心态,正视还款责任;另一方面,主动对接银行方,如实反馈张某某的经济状况与负债压力,建议银行适当放宽期限、采取分期还款方式。经过多轮面对面沟通与背对背疏导,双方最终自愿达成一致意向。

### B

## 司法确认保履约

“调解协议签了,如果对方事后反悔怎么办?”这是许多当事人在综治中心达成调解意向时最担忧的问题。为了杜绝调解协议沦为“一纸空文”,九原区综治中心同步推行“调解+司法确认”闭环模式,用司法的刚性为调解的柔性保驾护航。

在张某某与银行的金融纠纷处置过程中,该中心主动引导双方当事人申请司法确认。九原区人民法院派驻中心的法官依法对调解协议内容进行严格审查,确认协议系双方真实意愿表达且合法合规后,依法赋予调解协议强制执行力。最终,双方约定张某某分60期偿还全部欠款本息及相关费用。这一举措从根源上解决了协议履行无保障的难题,真正实现了案结事了、息诉止争。

“以往遇到这种大额逾期纠纷,往往要经历漫长的诉讼程序,不仅耗费大量时间精力,即便赢了官司,执行环节也可能面临重重困难。”中国邮政储蓄银行包头市分行风险管理部职员张婷接受采访时深有感触地说,“九原区综治中心的‘调解+司法确认’模式,为我们金融机构开通了维权‘快车道’。有了司法确认这颗‘定心丸’,我们的金融债权安全得到了切实保障,也大大降低了不良资产的处置成本。”

记者了解到,为杜绝“调解一纸空文、事后反悔违约、纠纷反复反弹”的问题,九原区综治中心充分发挥“调解+司法确认”闭环工作模式的优势,主动引导双方当事人申请司法确认,为调解协议装上“法律安全阀”。九原区人民法院派驻综治中心的专职法官第一时间介入,严格审查调解协议的条款内容、订立流程、双方意愿,确认协议内容合法合规、公平公正,完全基于双方真实意思表示,无欺诈、胁迫、显失公平等情形,依法为调解协议赋予司法强制执行力。自此,该起金融纠纷彻底实现“柔性调解定方案、司法确权保落地”的全闭环化解。

“自中心运行以来,我们始终立足‘功能提级、服务提档、质效提升’的工作目标,针对金融借贷等高频纠纷,充分发挥先行调解作用,构建‘纵向贯通、横向联动’的工作格局。通过配强专业调解力量,引入法院派驻法官开展案件甄别与司法确认,真正实现了‘调解在前、诉讼断后、效力保障、一站通办’。这不仅减轻了法院的办案压力,也让群众和企业在家门口就能高效、低成本地解决烦心事。”九原区综治中心主任贾敏表示。

### C

## 创新机制促善治

张某某信用卡纠纷的成功化解,是九原区综治中心高效解纷的生动缩影。2025年以来,该中心积极整合司法、行政、社会组织等多方资源,打破部门壁垒,汇聚了法院、公安、信访、人社等26个部门及7个专业调委会的力量,通过“一窗受理、分流转办、多元调解、跟踪回访”,真正做到了“进一扇门,解万般事”。

九原区综治中心常态化推行“调解+司法确认”工作机制,形成“调解协商达成协议、司法确认固化效力、依法履约终结纠纷”的完整闭环。柔性调解兼顾法理人情,妥善平衡金融机构权益与群众民生困难;刚性司法确认赋予调解协议等同于判决书的强制执行力,彻底破解传统调解“无约束力、易反悔、难履约”的痛点,有效杜绝重复纠纷、反复诉讼,大幅提升纠纷化解成功率和履约率。

此外,为从源头减少矛盾隐患,该中心坚持“调解一案、普法一片、治理一方”的工作思路,以个案调解为契机,同步开展精准普法宣传。面向广大群众普及理性办卡、合规用卡、按时履约的金融常识,强化群众个人征信保护意识和契约精神,引导群众树立理性借贷、诚信履约的金融观念;同时常态化对接辖区各金融机构,督促金融机构规范合同条款、履行提示告知义务,优化信贷审批、风险提示、售后服务流程,减少因信息不对称、条款不透明引发的金融纠纷,从根源上筑牢金融安全防线。

据统计,2025年,九原区两级综治中心累计调处矛盾纠纷7416件,化解率83.1%;其中区综治中心受理3478件,办结2230件,完成司法确认158件,年均接待来访群众5500余人次,辖区法院民商事案件受理量大幅下降,实现了减轻法院办案压力、便捷高效解决群众纠纷的双重目的。

如今,九原区综治中心不仅是群众诉求表达的“第一窗口”,更是法治力量下沉的“治理枢纽”。九原区综治中心正以温暖而有力的基层实践,将矛盾化解在基层、解决在萌芽状态,绘就出一幅和谐有序的基层治理新“枫”景。