



诉前止争解金融困局 协同共治护百姓权益

包头市和阳金融纠纷调解中心探索地方金融善治新路径

本报记者●肖玥

当前,随着金融消费深度融入群众生活,信贷透支、投保理赔、理财服务在带来便利的同时,纠纷矛盾也随之而来。长期以来,金融纠纷维权渠道分散、处置流程繁琐、跨地维权成本高、诉讼耗时费力,是不少群众和金融机构的共同困扰。今年6月,由包头市政府主导发起,在包头市财政局、金融监管分局、司法局等多部门协同指导下,包头市和阳金融纠纷调解中心落地运行。依托包头市银行保险业人民调解委员会专业力量,这一平台充分整合调解、司法、仲裁、公证、诉调对接多元资源,以公益免费、专业中立、线上线下联动的全新模式,全力打通金融纠纷化解的“最后一公里”,让群众金融维权告别“多头跑、反复跑”,切实实现了矛盾化解在基层、解决在诉前。



接待当事人



调解现场

协同发力 诉调对接“一站通”

金融纠纷维权常常面临调解协议履约难、多部门奔波耗时耗力等难题。在包头市和阳金融纠纷调解中心,一套诉调对接的新机制正在改变这一现状。

8月5日,青山区人民法院将一起地方金融机构与当事人的信用卡纠纷诉前调解工作委派到和阳金融纠纷调解中心。经了解,双方争执的焦点集中在信用卡利息、违约金以及分期还款方案上。调解现场,调解员秉持善意文明化解纠纷的思路,一方面周密考虑金融机构的合法债权,一方面充分体谅当事人的现实还款压力,逐项梳理,释法说理,最终促成双方自愿达成调解协议。

协议签好后,如何保证履约落地?青山区法院乌素图法庭当即开启司法确认绿色通道,快速审

核材料、制作文书,高效完成了司法确认。这也是青山区法院与和阳金融纠纷调解中心建立诉调对接机制以来办结的首起司法确认案件,实现了从诉前调解到司法确认一气呵成,做到了“诉前调解、当庭确认、案结事了”。对比走完整的诉讼程序,不仅用时大大缩短,也免去了当事人多次往返法院的奔波之苦,用更柔性、低成本的方式化解了该起金融矛盾。

“很多金融纠纷,其实并不是双方有不可调和的矛盾,而是消费者面对密密麻麻的金融合同,很难读懂其中的专业条款,从而产生信息不对称,误会就这么产生了。”中心调解员武燕说,调解不只是解决眼前这一桩案子,更是面对面沟通、深入普法的过程。包头市两级法院在调解中心设立专属司法窗

口,常态化开展诉调对接、司法确认与案件审理;该中心金融法庭集中承接各类导入的金融纠纷案件,一间调解室成了传播金融法律知识

的“活课堂”。把各类解纷渠道拧成一股绳,是该平台最亮眼的探索。在这里,“调解+司法确认+金融审判+仲裁+执行备案”五位一体的服务模式打破了过去各类纠纷处置渠道相互割裂、群众多头跑腿的困境。

“这套模式不用群众再东奔西走。既能高效化解基层矛盾,守护老百姓的金融权益,也有助于规范金融市场,优化地方营商环境。”包头市司法局人民调解委员会包头市中院线上调解组织名录,全体调解员入库成为法院特邀调解员,并依托一体化线上平台,推行标准化调解、案件批量分流、快速司法确认、线上协同处置、常态化会商等五项工作举措,群众可实现自主立案、线上传材料、远程调解、电子签协议、线上司法确认全流程闭环办理,真正实现了数据多跑路、群众少跑腿。

云端搭桥 矛盾纠纷“隔空解”

以往,不少本土金融机构拥有大量异地客户,一旦产生信贷、信用卡类纠纷,身在外地的当事人往往面临维权路途远、成本高、往返难的困境。要想有效解决纠纷,就要耗时耗力、千里折返,很多矛盾因此长期搁置、悬而不决。针对这一问题,和阳金融纠纷调解中心全力搭建标准化线上调解平台,用数字化手段打通异地维权堵点。

家住外地的刘先生是线上调解服务的直接受益者。2018年,刘先生因信用卡逾期与金融公司产生纠纷,由于后续工作调动、长期异地生活,无法返回包头市处理,致使这场金融纠纷一拖就是数年,成为他的一块儿心病。在了解到包头市和阳金融纠纷调解中心可提供远程线上调解服务

后,他第一时间提交了调解申请。

接到诉求后,调解员开启前置处置工作,分别与刘先生、涉事金融机构细致沟通,逐条梳理逾期事实、争议焦点、权责边界,提前开展释法明理与情绪疏导,为高效调解夯实基础。正式调解当天,三方通过视频连线隔空对接,全程线上沟通、在线协商;调解员远程居中协调,耐心引导双方理性表达诉求、客观看待问题、合理磋商方案。整个调解过程高效流畅,仅用时一小时,双方便顺利达成一致意见,在线签署了调解协议,使积压多年的纠纷得到一次性妥善化解。

“本来以为必须回包头处理,没想到现在足不出户、手机上线就能解决问题,而且全程免费、流程简单,效率特别高,真的帮我解决了大难题。”顺利办结纠纷的刘

先生坦言,线上调解彻底改变了异地群众维权难、维权累的现状,让老百姓真切感受到了便民服务的温度与速度。

线上调解不止于个案,更是优化解纷体系、提升治理效能的重要抓手。为让线上解纷合法合规、闭环高效,该中心聚焦信用卡纠纷高频多发特点,将包头市银行保险业人民调解委员会纳入包头市中院线上调解组织名录,全体调解员入库成为法院特邀调解员,并依托一体化线上平台,推行标准化调解、案件批量分流、快速司法确认、线上协同处置、常态化会商等五项工作举措,群众可实现自主立案、线上传材料、远程调解、电子签协议、线上司法确认全流程闭环办理,真正实现了数据多跑路、群众少跑腿。

系统构建 统筹联动“一盘棋”

高效便捷的纠纷化解体验离不开一套系统化、常态化、规范化的运行体系作为坚实支撑。自6月投入运行以来,和阳金融纠纷调解中心持续优化服务机制、完善运行体系,整合多方资源,以公益属性为底色、以专业队伍为支撑、以多元协同为抓手,持续构建可复制、可推广的金融纠纷基层治理新模式,让金融矛盾纠纷诉前化解常态化、制度化、实效化。

为适配不同类型、不同难度的金融纠纷,该中心创新推行分级分类处置机制,让维权服务更加精准高效。针对群众日常咨询、简单金融诉求,窗口工作人员现场答疑、即时处置、当场化解,实现了小事快办、急事速办;针对案情复杂、争议较大、涉及多方主体的疑难纠纷,平台则根据案件特点精准匹配

调解、仲裁、公证、诉讼等多元处置渠道,群众可按需“点单”、一站办理,彻底改变了以往纠纷处置流程分散、对接繁琐、渠道单一的局面,真正实现了金融纠纷全链条闭环解决。

专业力量的沉淀,是调解公信力的最大底气。为全方位覆盖各类金融纠纷调处需求,该中心组建了一支97人的专业化调解员队伍。这支队伍专业结构全面、实务经验扎实,熟练处置储蓄信贷、信用卡争议、投资理财、保险理赔、金融服务投诉等全品类金融纠纷,能够精准把握行业规则、法律边界和群众诉求,为每一起纠纷的公正化解提供专业保障。

系统化的机制运行、常态化的服务落地让解纷成效持续凸显。自投入运行以来,该中心共组

织调解245场,调解成功190场,涉及金额590.54万元,调解成功率达77.55%。一大批金融矛盾在诉前得到妥善化解,既最大程度降低了群众维权的时间成本、经济成本,也有效节约了司法资源、减少了行业纠纷积压,实现了群众满意、行业规范、社会稳定的多方共赢。

“搭建一站式金融纠纷化解平台,核心目的就是为金融矛盾化解在基层、消解在萌芽,在依法依规的前提下,双向平衡、精准守护金融消费者和金融机构的合法权益。”包头市和阳金融纠纷调解中心负责人周立忠表示,该中心将持续细化工作机制、优化服务模式、提升专业能力,不断夯实金融纠纷多元化解体系建设,持续优化区域金融法治环境,为地方金融平稳健康发展保驾护航。