

践行新时代“枫桥经验” 打通金融服务“最后一公里”

——黔东南州金融系统持续推进金融纠纷多元化解机制建设

近年来,黔东南州金融系统坚持和发展新时代“枫桥经验”,持续推进金融纠纷多元化解机制建设,积极探索建立调解服务提供、保障、管理“一体化”多元解纷工作法,在州金融办的组织下建成覆盖全州一抓到底的工作体系,形成上下一致、左右贯通的工作格局。该

机制已经成为我州维护金融生态、优化金融营商环境、推动地方金融高质量发展的一个重要抓手。目前,黔东南金融纠纷多元化解机制建设获得《贵州改革情况交流》(2022年第4期)以《黔东南州积极探索金融纠纷调解新机制》标题刊载,入围贵州省2022年“优秀改革

案例”评选。在2023年入选全省第一批新时代“枫桥经验”先进典型,成为60个创新工作法之一,在全省坚持和发展新时代“枫桥经验”现场观摩会上获省委政法委表扬并授牌;州金融办单位代表得到省委书记徐麟同志亲切接见并合影。

黔东南州金融纠纷多元化解机制取得的成效

调处数量、金额、成功率持续提升,将大量金融纠纷化解在基层一线。自2021年在全州开展金融纠纷多元化解机制建设以来,矛盾纠纷解决引流作用明显,调处数量和金额逐年提升。截至2023年11月,累计受理金融纠纷1717件,涉及金额119436.81万元,调解成功1502件,

金额110706.42万元。社会经济效益实现“两减两优”,多元共济优化金融生态及营商环境。调解不收取任何费用,为当事人节约诉讼费和律师代理费累计约5000万元;减少司法资源占用,缓解司法资源紧张局面;优化金融生态环境。通过机制建设,人

行、金监、金融办、法院、司法等相关部门与各金融机构之间沟通协作进一步密切,为促进金融机构依法合规经营发展,发挥了重要作用;优化银企关系。在服务中积极落实惠企纾困政策,成功调解困难企业借贷逾期纠纷81件,累计金额31515.48万元,帮助270名银行客户修复信用。

黔东南州金融纠纷多元化解机制的主要做法

把握范围、时限、效力3个关键控制点,创建高效、标准化的调解服务提供体系。建立“一站式”金融纠纷解决机制,小额纠纷快速解决机制和中立评估机制等多种调解机制和模式,制定金融纠纷多元化解工作流程图,实现“诉”与“调”双向高效对接。扩大受理面,畅通受理渠道。将人民法院委派、委托、邀请,金融管理部门、综治平台转送,以及当事双方申请的案件纳入受理范围。建立各成员单位广泛参与的金融纠纷多元化解告知制度,由金调委建立健全纠纷工作台账,专兼职人民调解员承担引导、告知、阐释以非诉讼方式化解矛盾纠纷的机制。压缩调解时限。委托调解的金融纠纷案件调解期限,适用普通程序的由原来6个月缩短到15个工作日,适用简易程序的由原来3个月缩短到7个工作日,调解不成功进入法院庭审程序并审结的为20个工作日。明确调解效力。金融纠纷当事双方经调解后达成调解协议的,可以向有管辖权的人民法院申请确认其效力。人民法院

确认有效的调解协议,拒绝履行的,可以申请人民法院强制执行。

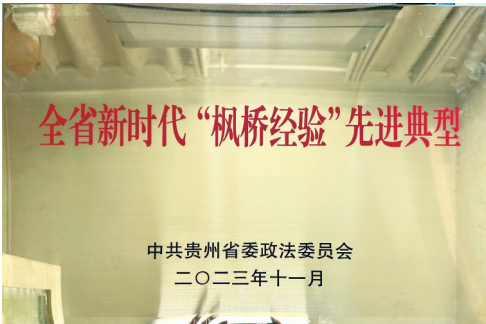
紧和人力、财力、物力3大资源,打造社会化专业化的服务保障体系。建强金融专家团队。针对金融纠纷政策性和专业性较强的特点,从金融系统在职或离退休人员中选聘一批,从人大代表、政协委员、人民陪审员、专家学者、律师、仲裁员、退休法律工作者等具备条件的吸纳一批,打造一支专业化调解员和专家队伍。目前,全州共有调解员265人,其中专职6人、兼职259人,来自金融行业的157人,占比60.62%。建立经费保障机制。探索多渠道筹集工作经费,创造性地解决了经费、人员保障问题。保障办公场地的建设和配备办公设施设备等方面的费用。建实金融调解组织。全州16个县(市)金调委办公场所、办公硬件设备及录音录像、视频调度系统等电子化设备均已落实到位,并挂牌正常运行。其中,设在法院的有10家,在信访局的1家,在金融办的1家,在司法局的1家,在

矛盾调解中心的1家,在农商行的2家,做到了“遇事有人管、有事找到人”。

围绕计划、组织、指挥、协调、控制等5大职能,建立一抓到底的工作管理体系。健全组织领导体系。搭建黔东南州金融纠纷多元化解工作领导小组+16个县(市)工作领导小组+16个县(市)金调委+乡镇司法所、派出所、村委会等“1+16+16+N”覆盖全州的工作体系,每年通过强统筹、定计划、制要点、多督促、年总结等方式全面压实工作责任。健全工作运转体系。建立法院、司法、人行、金监、金融办等多部门联合的督导机制,明确机制建设成员单位职责,定期分析研判,及时研究解决困难和问题,实行情况月报、季度抽查,压紧压实责任。健全质控体系。强化引流控制,建立金融纠纷多元化解告知制度,积极引导、告知、阐释以非诉讼方式化解矛盾纠纷。与人行、金监、法院、司法共同举办全州金融纠纷调解员培训会,提升调解工作规范化、标准化水平。



金融调解员及调解专家为群众开展金融纠纷调解



黔东南州获全省新时代“枫桥经验”先进典型表彰



县级成立金融纠纷人民调解委员会

黔东南州金融机构推动金融纠纷多元化解见行见效

黔东南农信：
“四聚焦”推动金融纠纷多元化解见行见效

近年来,黔东南农信积极践行新时代“枫桥经验”,通过“四聚焦”推动金融纠纷多元化解见行见效。截至2023年11月,黔东南农信累计受理金融纠纷案件1689笔,涉及金额9.47亿元,调解成功1165笔,涉及金额6.79亿元,获得司法确认691笔,涉及金额5.07亿元,调解成功率71.75%。

聚焦纠纷化解,畅通“一个渠道”。以雷山农信联社为试点,成立“金融纠纷诉前调解室”,成功搭建“州级统筹、分县实施”的全州金融纠纷多元化解机制运行架构,形成金融纠纷多元化解“黔东南模式”。

聚焦规范运行,建立“三个机制”。印发《黔东南州金融纠纷多元化解工作实施方案》,建立“一站式”金融纠纷解决机制、小额纠纷快速解决机制和中立评估机制,制作工作流程图,通过诉前调解,实现快立案、快保全、快调解。目前,案件执结率提升70%。

聚焦高效处置,明确“三个要素”。明确金融业务合同和侵权责任纠纷,法院委托委派和监管部门转办纠纷纳入受理范围。明确各种方式受理纠纷的调解时限,最快7天,确保快速调解。明确调解协议的司法确认方式,提升调解效力。

聚焦深入推动,落实“三个保障”。组建专业调解员人才库,提供专业人才保障。明确金融机构筹集、纳入财政预算等经费来源渠道,严格落实运行经费。成立“金融纠纷诉前调解室”,并为金融纠纷调解室正常运转提供物质保障。

(吴吉勇)

建设银行黔东南州分行：
“三措施”推进金融纠纷多元化解

减成本。成功调解多起案件并完成司法裁定,极大减轻了纠纷化解成本。目前,成功调解金

融借款合同纠纷案件37件,金额总计45269.62万元,为当事人双方节省诉讼费230多万元,帮助企业纾困解难、持续经营。

抓示范。去年,累计对15起金融纠纷案件进行诉前调解,涉及标的金额263.13万元。其中,为某企业调解的案例被作为支持民营和中小微企业的典型,成功入选贵州省“枫桥经验”进行表扬。

强培训。联合州金融办、州法院、州司法局举办“黔东南州2023年度金融纠纷调解员培训”,筹备“金融纠纷‘诉前调解+司法确认’模式”的成功实践”讲座,有效提升了调解员对金融纠纷案件的业务能力。

(罗亮明)

农业银行黔东南分行：
强化综合业务能力 提升金融服务水平

强化诉前调解。采用多种解纷方式,通过“诉前调解+司法确认”模式,与客户达成调解协议,解决借贷纠纷,缩短清收不良贷款期限。去年,累计采取诉前调解方式成功解决金融借贷纠纷338起。

强化宣传教育。持续做好“五进入”工作。去年,开展“3·15金融消费者权益日”“守住钱袋子”宣传月等集中宣传活动60余场,涉及群众2万余人。积极开展征信、存款保险、反电诈等金融知识和诉前金融纠纷调解宣传教育,为群众提供现场咨询服务。

强化金融服务。建立完善责任落实和问题化解机制,规范投诉处理流程,提高投诉处理效率,有效压降客户投诉。去年,有效投诉同比减少20%。同时,积极开展适当性管理和可回溯管理自查自纠,查找薄弱环节和风险隐患,切实维护消费者合法权益。

(文婷婷)

交通银行黔东南分行：
从制度上抓实金融纠纷调解工作

强化组织建设抓调解。派出专职负责金

融调解工作人员,调解个人信用卡纠纷、个人消费贷款纠纷等,结案率100%。对于达成和解协议的,均积极执行,目前成功调解59户,调解金额1377.29万元,缓解基层调解金融纠纷的工作压力。

完善制度建设抓调解。制定《交通银行黔东南分行金融纠纷调解试行细则(2021年版)》,从制度方面明确了调解工作原则及流程,细化分级授权、动态授权、异地授权,及时应调,结果应用等机制,为金融纠纷调解工作有序开展提供了制度基础。

加强内部管理抓调解。设立金融纠纷调解接待室,在营业网点、厅堂公布金融消费纠纷人民调解委员的联系方式,展示调解流程,向群众普及金融纠纷调解机制优势,鼓励群众通过金融纠纷调解途径维护自身合法权益。

(王廷刚)

工商银行凯里分行：
学深悟透下功夫 实干笃行见成效

在提高治诉认识上下功夫。该行坚持将投诉治理放在推动全行业务高质量发展的大局中来统筹谋划,通过进一步压实履职担当,提升上下联动、左右协同的工作合力,全行同频共振、同题共答,全力压降客户投诉,推进人民满意银行建设。

在学习新时代“枫桥经验”上下功夫。聚焦客户服务中的痛点、难点、堵点所在,找准服务短板,落实金融纠纷多元化解机制,积极运用优化服务、协商还款、小额补偿等机制压降客户投诉,打通金融服务群众“最后一公里”,做到矛盾不上移、服务不缺位。

在强化接诉反应上下功夫。持续提升投诉处理职能,做到“接诉即办”,第一时间解决群众提出的难题,靶向治疗、重点施策、根源治理,消除群众投诉升级情绪,从根本上压降群众投诉,提升群众满意度。

(杨开柄)



开展黔东南州2023年度金融纠纷调解员培训

金融纠纷典型案例一：
县乡村联动化解金融借款合同纠纷案
——多方协作形成化解矛盾、防控风险最大合力

岑巩县农村信用合作联社催款未果,遂起诉至岑巩县人民法院,要求欠款人吴某与杨某支付贷款本金10万元及利息,岑巩县人民法院将此案委派给县金融纠纷调解委员会调解。受理此案后,县金调委协调派出所、司法所、村(居)委会等多方力量,推动矛盾纠纷多元化解,经与当事人耐心沟通、释法说理,吴某愿意分期偿还,并达成分期偿还协议,双方达成的调解协议通过县人民法院多元调解平台申请完成了司法确认,实现案结事了,促成矛盾纠纷及时有效化解在基层,更好地服务群众诉求。此次调解,体现了金调机制高效、便捷、低成本的优势,“线上调解+线上司法确认”,全程仅需1小时。

金融纠纷典型案例二：
落实惠企纾困政策盘活困难企业案
——惠企纾困政策助力企业渡难关

受疫情影响,很多中小微企业资金链出现断裂,不能按期归还贷款。2018年,某超市与银行签订了《小企业借款合同》,银行依约放款300万元,但该超市在债务到期后,仅偿还贷款本金1.13万元,尚欠贷款本金243.45万元,利息6.20万元。银行多次催告,该超市仍然未履行还款义务。后经凯里市金融纠纷调解委员会调解,当事人双方达成协议,该超市同意分期还清贷款本息。此次调解,凯里市金融纠纷调解委员会协调银行落实延期还本付息、服务费用减免的政策措施,努力探求

当事人双方最大公约数,全力支持市场主体渡过难关,帮助30余名员工稳岗就业。

金融纠纷典型案例三：
涉农企业金融借款合同纠纷案
——对“三农”企业落实贷款展期政策

为落实好惠企纾困政策,扶持地方实体经济经营主体,支持地方重点产业,黎平县金融纠纷调解委员会、黎平县人民法院主动介入某公司与银行的金融纠纷案件,促成矛盾纠纷及时有效化解在基层,更好地服务群众诉求。该公司主要经营茶叶的栽培种植、生产、加工、销售等,于2019年向银行借款320万元用于生产经营。借款到期后,受疫情影响,加之主要负责人管理水平有限,公司销售额未达预期,运营资金未能按期回笼,导致未能正常还本付息,形成不良贷款。黎平县金融纠纷调解委员会、黎平县人民法院在接到该金融纠纷后,主动对接企业,调动企业主还款意愿,深入沟通银行提出贷款重组方案,银行调整还款计划和降低贷款利率,缓解该公司还款压力。

此案调解充分体现金融纠纷调解委员会为民服务的宗旨。“三农”企业与其他行业相比有其特殊性,农业生产周期相对较长,一般需要三到四年才能有较大收益,如果银行按照正常流动贷款期限给到“三农”企业,可能会使补贴到账时间与贷款期限发生错位,或种植产品还未成熟、气候等其他因素影响,导致无法一次性偿还银行贷款。因此,金融系统积极探索金融服务方式创新,向特定的“三农”企业制定特殊贷款展期政策,对实现金融服务实体经济意义重大。



开展金融纠纷调解员培训