

有了金融纠纷 打官司前你可以先找金调委

在消费者以往的认知里,遇上金融纠纷只能到法院打官司或者通过仲裁协商解决,现在,你还可以找金融纠纷调解组织通过调解模式来解决问题。

通过调解,佛山群体投诉银行拒绝终止代扣小区物管费得到妥善处置;通过调解,生意失败的澳门商人还清了逾期贷款后得以继续履行房贷合同;通过调解,欠着银行40多万元的年轻人重新看到了生活的希望……

为解决日趋增多的金融消费纠纷,近年来,人民银行广州分行依托金融消费者权益保护社会组织平台,推动设立金融纠纷调解组织,探索用独立于行政监管部门的专业第三方组织快速化解金融纠纷,创新建立金融纠纷非诉化解广东模式。

■新快报记者 范昊怡



■廖木兴/图

还不起信用卡, 借款人起诉9家银行

根据央行发布的二季度报告显示,2019年我国信用卡逾期半年未偿金额已经达到了800亿元,而在2011年这一数字仅为110亿元,相当于信用卡逾期金额每年翻了一倍多。另一方面,超前消费、过度消费,再利用各种借款渠道“拆东墙补西墙”的现象在年轻人中屡见不鲜,但是这样的恶性循环容易导致资金链断裂,而无法偿还信用卡的欠款。

随着信用卡欠款纠纷案与日俱增,银行起诉消费者的案件也屡见不鲜。然而,今年9月,广州市金融消费纠纷人民调解委员会(以下简称广州金调委)却遇到了截然相反的案件,当事人因还不起信用卡借款,反而将银行告上了法庭。

“真的还不上,一个月的工资就三千,怎么还都还不完……”因一时之过,29岁的小何欠了包括银行、网贷平台等13家机构的欠款合计有40多万元,加上母亲和父亲在近两年内先后去世,名下无任何财产、仅靠微薄的收入维持生活的小何不由得产生了轻生的念头。无奈之下,小何只能将其中的9家银行分别告上了法庭。

据小何的叔叔透露,小何每月工资3000元,“让他不吃不喝全用来还款也不现实,只能拿出2000元进行还款,平均算下来,每家机构(13家)每月只能还款100多(元)”。经过了解,广州金调委发现,小何在9家银行的欠款金额大小不等,小至几千,大至几万,就算全部达成个性化分期还款协议分5年还款,每个月需负担的还款也已远超3000元。结合何叔叔的想法,广州金调委经过几度协调,多番努力,并查找相关案例以及确认该还款方式的可行性,最终向各方提出了“梯度分期”的还款方式,即每年还款金额按阶梯式递增。在广州金调委努力下,历时近2个月,9个案子全部调解成功。

广东各地金调委调解成功率近八成

上述案例仅仅是众多金融纠纷调解案中的一个。今年11月20日,最高人民法院与中国人民银行、中国银保监会联合召开全国金融纠纷多元化解机制建设推进会,并联合下发《关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》(以下简称《意见》)。《意见》的发布标志着金融纠纷诉调对接机制建设全面推进,进一步优化法治化营商环境。

《意见》强调加强分工协作,各级人民法院充分发挥司法职能,推进一站式纠纷解决和诉讼服务,金融管理部门制定金融纠纷调解组织发展总体规划及地方规划,共同完善金融纠纷多元化解机制。

探索金融消费纠纷多元化解有效机制,广东早已先行先试。目前,广州、

东莞、珠海等10多个地市的法院与当地人民银行中心支行建立金融消费纠纷诉调对接工作机制,相继成立了行业性人民调解组织——金融纠纷人民调解委员会(以下简称“金调委”),实现调解组织全省覆盖,为解决金融纠纷维护消费者权益提供了便捷高效渠道。

为了提高金融纠纷调解的社会认知度和认可度,广东省内各地金调委积极引导金融机构更多地使用调解模式,今年1月,佛山市金融消费者权益保护协会组织30家会员单位签署《佛山市金融消费纠纷调处执行公约》,根据《公约》,针对法院移交的特定类型案件,签约金融机构无条件接受调解。广东省金融消费权益保护联合会常务副会长张劲表示,让更多消费者知道并

了解金融纠纷调解模式的同时,金融机构也应积极主动引导消费者选择通过调解方式化解纠纷。

据介绍,当消费者和金融机构发生金融纠纷时,消费者如果对金融机构的处理方式不满意,可以拨打广州市金调委的电话,申请金调委进行调解。

截至今年9月末,广东各地金调委已成功调解案件1048件,包括银行卡盗刷、理财纠纷、中小企业信贷纠纷等,调解成功率达76.95%,涉争议金额超过11亿元。通过调解方式解决金融纠纷不仅快速、有效,也使得许多事实较为清晰、标的较小的纠纷免于进入复杂的诉讼程序,为金融机构、企业和个人节约了时间和成本。

广州将搭建“一站式”在线调解平台

近年来,金调委在广东各地“开花”的同时,也在结合当地的特色,大胆探索着广东金融消费纠纷多元化解机制。不花钱、效率高、效果好,金融纠纷调解也越来越受广东省各金融机构、中小微企业和个人的青睐。

2015年底,珠海某粮油公司因经营需要向珠海某银行贷款40万元,贷款期限为三年。按期履行还款义务一年多后,粮油公司因经营困难,陷入资金链紧张困境而断供。案件经区法院审理判决生效后,珠海某银行在2019年初申请执行,要求该公司及保证人偿还借款本金10万余元及相关利息。执行过程中,粮油公司希望就后续欠款本息与银行达成分期付款的执行和解协议,并解除对其采取的相关强制措施,以便其能够恢复正常经营。在金调委的主持下,双方通过协调沟通,最终双方达成

一份长期履行的执行和解协议,区法院根据银行申请解除了对粮油公司的强制措施。目前,粮油公司已按照和解协议正常履行还款义务。

据了解,2016年5月珠海市香洲区人民法院与珠海市金调委联合制定《珠海市香洲区金融纠纷诉调对接工作规程》,建立诉调对接机制,覆盖珠海市90%以上金融诉讼案件。三年多以来,珠海市金调委参与诉前、诉中调解和协助执行和解等工作,在化解金融消费等涉民生纠纷方面取得了积极的成效。截至2019年12月16日,珠海市金调委共受理调解案件61宗,调解成功49宗,司法确认21宗,涉及金额2274.85万元。

在粤港澳大湾区建设背景下,人民银行广州分行积极研究和推动建立粤港澳三地金融纠纷调解合作机制,并率先实现了粤澳金融纠纷调解合

作。2019年7月25日,人民银行广州分行组织广东珠三角九市金融纠纷调解组织与澳门世界贸易中心仲裁中心在珠海共同签署《粤港澳大湾区金融纠纷调解合作框架协议》,为日后粤港澳大湾区开展金融纠纷调解合作打下了坚实的基础。目前,珠海金调委率先调解澳门商人王某与内地某银行的房贷合同纠纷案。

据了解,下阶段,人民银行广州分行将指导广东省内各金融纠纷调解机构,推进广州地区金融纠纷调处中心独立法人建设,建立金融纠纷中立评估机制,加快推进粤港澳金融纠纷调解工作的合作,搭建“一站式”在线调解平台,建立小额金融纠纷快速解决机制,联合有关部门开展创建广州“金融安全示范区”的试点,打造具有知识普及、风险监测、纠纷调解等功能全面的金融安全示范区。