

用滴水穿石的精神进行金融消费纠纷调解

贝多芬说,涓滴之水终可以磨损大石,不是由于它力量强大,而是由于昼夜不舍的滴坠。近日,上海市金融消费纠纷调解中心成功调解了一起因个人信息泄露所引发的,历时一年零八个月未能得到解决的纠纷事件。在此次调解中,调解员秉承水滴石穿的敬业精神,运用循循善诱的调解技巧成功化解了纠纷,充分体现了调解中心“以和为贵,定纷止争”的理念。

一波三折

今年10月,上海市金融消费纠纷调解中心受理了一起因汇款人误将款项汇入一客户账户,银行随后将此客户信息透露给汇款人而引发的纠纷。

这起事件发生在去年2月,而且涉事银行网点还在外地。其间客户为此事通过不同渠道与银行方进行过多次交涉,银行方也曾提出过解决方案,但双方始终未能达成共识,致使事件不断发酵,新闻媒体、监管部门都有所介入,但都未能解决问题。

在近两年的时间里,纠纷不仅给银行声誉带来了负面影响,也给客户造成了心理上的阴影,双方矛盾日趋激烈,甚至到了无法继续沟通的地步,要解决这样一件纠纷可谓困难重重。

为了能彻底解决此纠纷,让客

百姓金融版由上海市金融办、人民银行上海总部、人民银行金融消费者权益保护局、上海银监局、上海证监局、上海保监局、市公安局、市检察院、市高院、市工商局、新民晚报社、中国建设银行上海市分行联合推出。

户与银行双方都感到满意,调解员用了近一周的时间与双方深入沟通,交换双方意见与观点,在求同存异的大原则下拉近双方的心理预期。经过一周的前期沟通与协调,双方终于决定在上海市金融消费纠纷调解中心进行现场调解。

然而好事多磨,调解当天又发生了诸多调解员意料之外的情况。首先是银行方依旧带着原有方案而来,并未如前期约定,带来新的解决方案。而原有方案是客户在前期沟通中坚决拒绝接受的,可以说,银行如果依然使用原有方案必然会给客户留下毫无调解诚意的印象。这也意味着调解还未开始就已经陷入了僵局。



绍波画

打破僵局

为了打破僵局,调解员与银行方进行了紧急沟通,摆事实讲依据,分析其中的利害关系,终于促使银行方在正式调解开始前修改了调解方案。

然而在随后的调解中,客户虽然接受了银行方作出的“员工个人无故意行为”的解释,但坚持要求银行方书面保证今后决不会再有类似事件发生。这又和在前期沟通中客户所认可的“绝对保证是不合理的”观点有所出入,导致银行方只得再次商议方案,调解不得不进入暂停阶段。

为了使后期调解能有所突破,调解员利用暂停时间再次与客户进行单独沟通,利用通俗易懂的客观事例来说明“绝对保证是不合理的”观点,经过沟通客户接受了调解员的意见,双方重新回到调解室继续协调。

这时波澜再起,由于客户先前的强硬表态,银行方在商议后决定维持最初的方案,拒绝客户的一切诉求,并且明确表示这是最后意见,如果客户不接受就只能结束调解。调解工作瞬间进入失败倒计时。

圆满落幕

面对突如其来的状况,调解人员保持沉着冷静,根据多年的经验

在当事双方情绪未起之前,迅速抓住双方都想解决问题的根本意愿,一语点醒当事人,让双方的思路再次回到调解上来,让银行方有机会表达己方的想法,让客户有机会了解银行方的诚意。

一番沟通之后当事双方又回到调解的轨道,此时虽然失败得以避免,但调解工作又不得不回到原点,为了抓住这次难得的机会,调解员下定决心一定要在当天完成调解。

时间一点一点地过去,调解工作已经进行了两个多小时,为了抓紧时间,调解员将当事双方分开,分别进行沟通、分析问题、提出解决方案,用最真诚的心去感化客户,用最充分的依据去剖析问题,促使银行深刻理解客户感受。随着沟通的不断深入,双方思想逐步统一,分歧逐渐弥合,最后双方终于被调解员的诚意打动,一致同意了调解员提出的调解方案,一场持续一年零八个月的纠纷终于被圆满解决,当事双方握手言和并一致感谢调解中心的诚意与努力。

据业内人士分析,这起纠纷之所以能够被成功化解,关键在于调解中心一贯主张的“以客观事实为基础,以维护双方合法权益为准则”的办事理念与调解员不轻言放弃的信念。面对复杂多样的金融消费纠纷,信念与坚持就是化解纠纷的不竭动力。 本报记者 钟喆

上海市金融消费纠纷调解中心一年来成效初现 当好金融消费者的“老娘舅”

近年来,随着金融消费的持续增长与金融产品和服务的日趋复杂化,金融消费纠纷呈增加态势,金融消费者迫切需要成本更为低廉、方式更加快捷的救济途径。

2014年12月16日,上海市金融消费纠纷调解中心举行了成立揭牌仪式。近一年时间,调解中心日均来电接听量近百个,用心当好金融消费者的“老娘舅”,作用初见成效。

12363电话高效运行

调解中心成立以后,承担了12363金融消费权益保护咨询投诉电话的运行维护工作。2015年1至11月,216个工作日共接听各类来电19387个,其中投诉类来电12859个,咨询类来电6528个。日均来电接听量为89.7个,最高日接听量为426个。

从2015年5月起,调解中心开始正式开展调解事务,本着稳妥起步的原则,选择部分案件开展调解,截至目前,已调解纠纷31件,调解成功27件,调解成功率达87%。一批困扰消费者和金融机构多年的金

融争议得以解决。

诉调对接机制全覆盖

根据我国法律,当事人经调解中心调解达成的调解协议,其效力等同于民事合同。为了增强调解协议对当事人的约束力,经与上海市高级人民法院协商,2015年6月18日人民银行上海分行与该院签订了《关于建立金融消费纠纷诉调对接工作机制的会议纪要》。纪要明确:

● 调解中心作为行业调解组织依法对金融消费纠纷进行调解,调解协议可申请法院司法确认。经确认的调解协议,如一方拒绝履行或未完全履行的,另一方可依法向法院申请强制执行。

● 法院在受理涉及金融消费纠纷的案件前或受理案件后,经当事人同意,可以将争议案件委托、委派调解中心调解,也可邀请调解中心推荐的专家、专业人员共同参与调解,或者提供专家意见。

● 法院鼓励、支持调解中心参与法院设立的“诉调对接中心”工作,并将定期开展对调解中心调解

员的业务培训。

9月15日,人民银行上海分行、调解中心与上海市第二中级人民法院签订了《金融纠纷诉调对接工作机制合作协议》,落实与上海高院签署的合作纪要。11月9日,调解中心与浦东新区法院签订了合作协议,浦东新区法院在调解中心设立诉调对接中心金融消费纠纷分中心,派法官现场对调解协议进行司法确认。诉调对接机制的建立保证了调解协议的法律约束力。

开展国际合作取得成效

调解中心成立之后,就把打造国际一流水准的非诉第三方调解组织作为建设目标,为此,调解中心高度重视国际经验的借鉴。

6月份,世界银行专家组专程前来调解中心,介绍了国际金融纠纷非诉解决机制的良好经验和最新进展。为调解中心调解员提供了培训。调解中心将与世行进一步深入合作,世行专家组将为调解中心完善组织治理结构和调解运作程序提供帮助,并与中心一起提出完善中

国金融消费权益保护领域多元化纠纷解决机制的立法建议。

设立上海金融消费纠纷调解中心有助于完善上海国际金融中心的功能要素。2008年次贷危机后,世界银行、OECD等国际组织大力倡导构建经济、有效、权威并匹配充足资源的独立第三方纠纷解决机制。国际上主要金融中心均建立了金融消费纠纷的第三方非诉解决机制。如英国金融督察服务公司、澳大利亚金融督察服务机构、新加坡金融争议解决中心、香港金融纠纷调解中心等。这些组织凭借其专业、独立、中立的特点,在及时、经济地解决金融消费纠纷中发挥了重要作用,成为润滑金融体系的必备机制。如英国金融督察服务公司(FOS)在2014-2015财年,共受理178万件咨询和投诉,调解和裁决纠纷达44.8万件。上海金融业发达,公众维权意识强,金融纠纷和矛盾多发,2014年法院受理的金融类案件就高达5.3万多件,并以每年20%的幅度增长。在上海建立调解中心,可以使金融消费纠纷调解与仲裁、诉讼等纠纷解决方式形成有效对接,构成多元化的纠纷解决机制,有效润滑金融机构与金融消费者的关系,营造和谐稳定的金融法治环境。

本报记者 钟喆

跨越20年的历史遗留问题,终于尘埃落定。

1992年,A公司246名职工通过集资方式购买了十几万股B公司原始法人股。1996年,A公司因经营不善,被上海市闸北区人民法院依法裁定宣告破产,并于次年10月核准注销企业登记,破产后的财产由C公司受让。由于法人股是个人集资购买,仍存放于上海证券交易所设立的A公司证券账户内,截至2011年,股数达约二十八万股。由于股票登记在A公司账户内,而该公司已注销,导致股票无法过户至职工名下,更无法交易。为此246名职工多年到有关部门上访。

上海证监局进行全面深入核查。在徐汇区人民法院的大力支持下,2014年初,诉讼程序正式启动。首批股票于2014年5月1日前过户到了133名职工个人名下,截至目前已有近200名职工的股权争议得以妥善解决,其余职工的问题正在处理过程中。这起时间跨度20年,引发持续七年上访纠纷的“代持法人股案件”,终于找到妥善化解的途径。 钟喆

上海证监局妥善处理历史遗留问题

开辟资本市场投资者维权救济新路径

维护投资者合法权益是促进资本市场健康发展的重中之重。调解作为国内外ADR非诉纠纷解决机制的一环,是投资者维权救济的一条重要途径。中证中小投资者服务中心有限责任公司(以下简称投资者服务中心)作为证券金融类公益机构,去年底成立,是中国证监会投资者保护“一体两翼”体系的组成部分,致力于构建资本市场中小投资者调解服务平台,为中小投资者自

主维权提供教育、法律、信息、技术服务。成立一年来,投资者服务中心共受理证券期货纠纷206件,调解完结203件,调解成功率达97%,调解争议金额2328.83万元,投资者获得赔偿1725.02万元。

投资者服务中心调解的纠纷类型为证券期货各类纠纷,包括投资者就上市公司虚假陈述造成损害产生的民事纠纷;投资者与从事内幕交易、操纵市场等侵权行为人之间

的民事纠纷;投资者与证券、基金、期货、私募等经营机构之间的民事纠纷;其他适宜通过非诉调解方式解决的证券期货纠纷。

目前投资者服务中心调解的纠纷中,当事人主动申请的比例为92.23%,案件涉及的投资者由上海拓展到北京等23个省市,正逐渐形成以上海为中心,覆盖华东、华北、华南、中西部的全国调解服务网络,纠纷调解工作打开了新局面。 钟喆

保险业参与道路交通事故损害赔偿调解在多个区推广

保险业如何在道路交通事故争议调解处理工作中发挥积极作用?一年前,上海保监局、上海市司法局、上海市公安局交警总队联合在上海市宝山区开展了上海保险业驻点参与道路交通事故损害赔偿调解的试点工作。一年时间,这项工作成绩斐然,在宝山区试点成功经验的基础上,目前还在松江、闵行、静安、徐汇、杨浦和虹口等六个区予以复制和推广。

2015年1至11月,各区驻点调解员总结参与调解和咨询案件3160件,其中调解成功并确认理赔金额2321件,调解成功率73.4%;涉及调解总金额约1445万元,确认理赔总金额约1054万元。

保险业派员参与交通事故调解工作,实现了参与交通事故人民调解、交通事故人伤信息采集和车险信息真实性核实三大功能。 钟喆