

# 小伙4万元欠了1年,她一个电话搞定

## 省银保调委会探索新时代银行保险业“枫桥经验”

见习记者 郝振宇

一笔4万元的卡债,逾期1年。银行主动沟通,卡主反恶意投诉。无奈之下,今年6月,银行欲将其告上法庭。法院发现当事人是一名95后小伙,无业,远在天津。有没有可能通过调解来化解债务纠纷?浙江省银行业保险业人民调解委员会(以下简称省银保调委会)接下了活,专事银行纠纷调解的老陈决定先打个电话探探“虚实”。

“给我挂账停息!”听清来意后,小伙颇不客气。

“你年纪轻轻就背上案底,知不知道有多严重?”老陈正色道。小伙一听,态度很快就变了。老陈向他普及法律知识,讲维护信用的可贵。一番劝导下,小伙表示自己会打工赚钱,每月一定按时还款。最终,通过移动微法院进行司法确认,银行和小伙在线达成和解。

这一案件的顺利化解,不仅有赖于调解员丰富的调解经验,还得益于省银保调委科学的工作机制。省银保调委会作为金融行业的专业调解组织,与全省各级法院、司法、信访等部门紧密合作,努力打造新时代银行保险业的“枫桥经验”。各地市银保调委会采取调解员常驻、轮驻及随叫随到等相结合方式入驻矛调中心开展工作,在机构和消费者之间不仅架起沟通的桥梁,还提供一站式解决方案,打造“金融矛盾终点站”。针对高发的纠纷,他们还成立专业工作室,入驻法院等部门,化解专项矛盾。

道路交通保险纠纷占银保调委调解总量的75%以上,

伤残认定、停运损失等都是双方争议的焦点。小裘作为道交保调专员,驻点在法院调解工作室。去年3月,因一场事故,王师傅的出租车停运了2个月。“车子停了,我的饭碗也没了。”5万元的停运损失费,谁来承担?与肇事车主争执不下,王师傅欲将对方告上法庭。案件转至小裘手中,她一面捧出法律条文,做肇事车主思想工作;一面劝王师傅适度让步,如果执意起诉,额外的时间、人力、经济成本也要考虑。2个小时后,双方握手言和,王师傅当天就拿到了2万元停运损失费。

去年年初,疫情来袭,很多个体户经营停摆,借款纠纷大幅上升。这类纠纷数量多、标的额小。抓住这个特点,省银保调委利用数字赋能,借助法院ODR系统及浙江解纷码,线上调解为主、线下调解为辅。今年上半年,某银行的302笔债务纠纷,几乎都是通过线上调解来化解,客户履约率达到98%。

除了善用调解止争息诉,省银保调委会还坚持“多次投诉引入调解”,在调解业务扩面提质的同时,还啃下了一批消费者反复投诉的“硬骨头案”,仅今年上半年,杭州市银保调委会本级调解重复投诉的积案难案就达84件。近80岁的冯奶奶在某银行有一笔理财产品,因收益偏离预期,她自觉受骗,投诉了3年。经过3个半月的调解,从“背靠背”到“面对面”,双方澄清误会,握手言和,冯奶奶总算放下了一桩心事。

据了解,今年上半年,全省银保调委会共调解纠纷案件12818件,涉案金额16.57亿元,调解成功率达85%。



### 送清凉

连日来,东阳市南马镇花园村和花园集团组织开展慰问送清凉活动,为奋战在一线的农业、园艺、环卫、建筑等行业的户外工作者,送上防暑降温用品以及饮料等。

包康轩 王江红 摄

## 数字法治系统第二批重大跨应用场景简介(部分)

### “和合人事”民转刑案件防控综合应用

今年以来,由省委政法委、省公安厅牵头,台州市委政法委领衔,会同金华、临安、富阳、瓯海、临海等地,联合打造了“和合人事”民转刑案件防控综合集成应用。该项应用坚持以矛盾纠纷涉事人为核心,以矛盾纠纷重点事为脉络,以矛盾纠纷排查化解为主线,结合“平安天目”大数据研判分析、“家和智联”家事纠纷调处、“心福工坊”社会心理服务等应用成果,实现信息双向流转、结果双向反馈、处置闭环管理,从而达到矛盾纠纷“事前早发现、事中能化解、事后有关注”全程管理的目的,实现“人和谐、事合解”。

技术层面:一是精准复刻。通过技术手段将人、房、企、事、物等社会治理要素在系统中关联碰撞。二是精确分析。加强矛盾纠纷的风险研判、趋势判断、态势感知,实时推送和线下沟通双向并举。三是两智融合。将“人民智慧”与“人工智能”相融合,实现信息共享、事件协同和流程闭环,助力矛盾纠纷化解。

实践层面:通过对矛盾纠纷向犯罪演变的过程干预,有效防控“民转刑”案件,强调主动发现、多元合解和后续关注。

制度层面:围绕“民转刑”风险预测预警全程管控,制定《“民转刑”防控工作机制》《“民转刑”防控工作指南》《“民转刑”防控监督评价体系》等制度标准;围绕矛盾纠纷可追溯,形成《“民转刑”应用建设方案》等技术标准。

### 【预期成效】

推动形成“民转刑”防控协同治理体系,从“一事一办、一案一结”拓展到矛盾纠纷的全程管理,治理信息实现由碎片化向整体性转变,治理措施实现由单一性向综合性转变,治理过程实现由即时性向全程化转变,从而使矛盾纠

纷从“应急处置事后管”到“抓早抓小抓苗头”,真正把矛盾纠纷化解在属地、消除在萌芽、处置在未发。

### “星海守望”预防青少年新型违法犯罪综合应用

“星海守望”综合应用是预防青少年新型违法犯罪综合集成改革的一项重大应用,由省委政法委、省检察院牵头,绍兴市、诸暨市联合组建专班承接建设。该应用于今年6月份正式启动建设,目前已形成了“一舱一库一两端三场景—N应用”的整体应用框架。

未成年人违法犯罪预防治理应用,主要依托数字共享融合,对未成年人违法犯罪全流程治理,推动未成年人犯罪预防工作向“数字预防”“数治预防”的转型升级,打造集“帮教矫治、家庭教育、公共服务、综合治理”四大功能于一体,实现“家庭、学校、社会、网络、政府、司法”六位一体保护格局的服务应用。

青少年学法用法应用,主要是在强化法律知识学习、法律法规查询、法律问题咨询、法律援助指引等服务功能的基础上,结合本土特色和资源,开辟“枫桥经验”网上学、法治教育场馆“云”上游、“1963法润”系列讲等特色项目,实现普法教育从单向式传播向服务式、互动式、场景式传播的转变。

同时,针对当前青少年新型违法犯罪的高频事项和重点案事件,比如校园网贷、虚假网络招聘等,正在同步开发校园网贷风险预防阻断和校园网络招聘风险预防阻断等多个实战应用。

### 【预期成效】

着力构建预防青少年新型违法犯罪闭环预防机制,努力实现青少年新型违法犯罪案件数量、增速、社会影响“三个下降”。

### 追星App不能成为粉圈乱象的“鼓风机”

王子钰

8月份以来,“魔饭生pro”“桃叭”等多款追星应用被集中下架,部分未下架应用也开始采取禁止未成年人消费等措施,以符合网信办开启的“清朗·‘饭圈’乱象整治”专项行动要求。



从今年初综艺粉丝的“倒奶投票”,到前一阶段粉丝进山追星被困,饭圈种种出格行为的背后,是过去所没有的高度的组织化和参与度,其中既有职业“推手”背后搞的“小动作”,也有“追星”App当作“鼓风机”,把“饭圈”出格的“火焰”吹得更旺。

“追星”App主要是通过对网络信息的采集、整合,给用户专门推送明星资讯,同时为粉丝们提供交流的空间。但在实际运营过程中,追星App却以各种“擦边球”服务为“主打”,有的汇总推送明星产品,引导粉丝消费;有的随时发布明星行程,鼓励粉丝“追现场”;还有的App主打“刷榜控评”,动员粉丝给明星“刷热榜”“反黑净化”,甚至提供不同明星之间粉丝吵架的“文案”,鼓励粉丝们“互撕谩骂”“造谣攻击”。“饭圈”以未成年人为主体,缺乏自控能力和社会阅历,追星App的“擦边球”行为给饭圈“背后吹风”,受到“清朗·‘饭圈’乱象整治”专项行动的治理也正在预料之中。

互联网公司在追求经济利益的同时,也必须承担社会责任——未成年人保护法明令禁止传播危害未成年人身心健康的网络信息,明确网络产品和服务提供者不得向未成年人提供诱导其沉迷的产品和服务。追星App在“清朗·‘饭圈’乱象整治”专项行动整治下进行下架和整改,正是出于对互联网公司不能履行社会责任、经营行为失规的整治。

目前,一些追星App的消费渠道已被关闭或受到限制,微博、百度的明星热榜也已经下线,未成年人的追星空间得到了一定程度的净化。但营造良好网络环境的工作仍然任重道远,在利益的驱使下,“重拳出击”过后还会有人冒头想打“擦边球”,“饭圈文化”“粉丝经济”的利益链条还没有真正打破,全面维护未成年人成长环境还需要社会的整体合力。监管部门、执法部门要持续关注饭圈乱象,面对问题果断“出拳”,让利欲熏心者不敢再动歪脑筋;互联网公司要严格遵守未成年人保护法相关规定,主动承担社会责任;家庭、学校要持续对未成年人关心关爱,培养他们独立的人格和良好的兴趣,引导他们追求向上、追求卓越、追求更好的自己。

### “综合查一次”应用

“综合查一次”是行政执法方式的创新,核心就是“进一次门,查多件事,一次到位”。今年以来,在省委政法委、省综合行政执法指导办的支持和指导下,嘉兴市委政法委和市综合行政执法局紧抓数字化改革契机,按照纵跨省、市、县三级、横跨行政执法协同部门的建设思路,紧盯行政执法重点难点问题,聚焦需求侧执法监管一件事应用场景,加快打造数字化行政执法联合指挥体系,助力“大综合一体化”行政执法改革。

突出V字推进。在明确应用开发任务定义的前提下,运用“任务分解深下去,综合集成升上来”的V字开发模型进行事项拆解和综合集成,实现动态分析预警、多跨协同处置、多维评价监督的闭环管理体系。

构建核心模块。重点构建基础数据管理、检查计划管理、检查任务管理、综合评价管理等四大核心业务版块,通过对接社会治理云平台、公检法司以及相关行政执法部门数据,打造“智能预警→计划生成→任务派发→执法检查→评价反馈”的执法监管一件事全闭环流程。

加快改革破题。注重多跨协同。聚焦需求侧执法监管一件事,梳理形成6大类60多个跨协同场景,对应生成检查事项清单,共涉及19部门,涉及行政检查事项1156项,占全部检查事项的16%。加强数据归集。分析应用场景的前端数据需求,梳理形成9大业务系统32个部门数据清单。推动制度重塑。组建工作专班,编制“综合查一次”操作指南、制订“综合查一次”地方标准、开展“综合查一次”理论研究,形成各项制度保障。

### 【预期成效】

实现从数字赋能向数字变革转变,行政执法从供给侧向需求侧转变,从局部治理向整体智治转变。

本报职业道德监督电话:0571-85310013