

# 多元化解金融纠纷 聚合合力筑平台

## 我市“金融纠纷多元化解合作平台”在厦门市地方金融纠纷调解中心揭牌

文/本报记者 吕洋  
通讯员 吴鹏程 王颖希  
图/市金融监管局 供图

上周五，我市“金融纠纷多元化解合作平台”在厦门市地方金融纠纷调解中心（以下简称“厦金调”）正式揭牌。该平台是市金融监管局与厦门银保监局深化合作，凝聚各方共识与合力，落实“以人民为中心”发展思想，探索建立具有厦门特色的金融现代化法治和治理体系的创新举措。该平台的设立将进一步推动厦金调坚持“把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的原则，推进金融纠纷多元化解和诉非联动机制建设，为维护地方经济金融稳定发展贡献力量。

作为该平台的重要力量，厦门市银行业协会、厦门市保险行业协会、厦金调在上周五的活动中共同签署了《合作备忘录》。同时，中国工商银行厦门市分行、兴业银行厦门分行、厦门国际银行厦门分行、中信银行信用卡中心厦门分公司、中国平安财产保险股份有限公司厦门分公司等8家单位与厦金调签署了《合作协议》，进一步夯实合作平台基础，促进各业务单位深度合作。



上周五，我市“金融纠纷多元化解合作平台”正式揭牌。

## A 持续提升服务效能 发挥平台多元化作用

作为全国首家府院协同的金融调解组织，厦金调于2021年9月成立，围绕金融纠纷多元化解，建立了一支懂金融、通法律的专兼职调解员队伍，打造了一套科技化、便利化的调解系统，形成了一套衔接司法和监管的调解机制，坚持政府主导、司法引领、市场主体参与，解决金融消费者与金融消费者之间的金融纠纷，保障人民群众合法权益。

成立以来，厦金调不断完善内部治理与团队建设，增强服务意识，拓展服务功能。通过优化案件调解流程，建立简易调解、普通调解、独任调解等多类型调

解程序，健全线上及线下的调解体系，形成类型化、典型化纠纷案件调解标准和规范。同时持续增强消保工作研究咨政能力，以调解业务研究为基础，加强金融消费者权益保护工作研究。通过持续深化调解数据精细化统计分析能力，建立预警机制，分析研究纠纷案件中的行业突出性、整体性问题，向监管机构提出完善监管的对策建议。

在市金融监管局等上级主管部门以及合作单位支持下，截至2022年10月底，厦金调共接收案件3978件，标的额23亿元，为金融消费者节省诉讼费用1400余万元，减少律师费支出

750余万元，有效化解矛盾纠纷，获得良好的社会效果。

值得一提的是，今年以来，驻市生态环境局纪检监察组充分发挥监督保障执行、促进发展完善作用，着力推动全面从严治党主体责任和监督责任融合贯通、综合发力、同向发力、同时发力，持续巩固提升“点题整治”成果，有力解决了涉及地方金融工作方面群众急难愁盼的问题，进一步推动了厦金调探索创新行业自律、诉非联动等方面的工作举措，为促进地方金融组织合规经营、助力金融纠纷高效化解、提升金融服务实体经济质效拓宽了工作思路。

## B 充分做好调解工作 保障金融消费者权益

数月前，一名客户因突然患病失去经济来源，住房贷款多次逾期，无力向银行还款，在厦金调调解员的不懈努力下，客户与银行成功达成了诉前调解。这起金融借款合同纠纷在减少债务入短期内还款压力的同时，保障了法律的公平与公正，更传递了调解工作的人文关怀。

“合作平台成立后，我们将进一步深化合作，先行聚焦解决消保投诉类案件的调解合作问题。”厦金调相关负责人告诉记者。据介绍，厦金调进一步支持各银行保险机构基于自身实际，在债权等财产类纠纷调解方面深化合作；支持各银行保险机构与厦金调在打击不良代理投诉等风险治理领域深化合作，在机构投诉处理与调解对接融合等方面开展合作模式创新。

厦门银保监局相关负责人表示，“金融纠纷多元化解合作平台”要坚持依法公正、调解自愿、高效便民、多方联动的调解工作原则，坚持调解过程自愿、结果自愿，保障当事人依法行使自己的民事权利和诉讼权利；各银行保险机构不得无正当理由拒绝配合调解工作或者履行调解协议。同时，根据银行业保险业实际，灵活确定调解方式、调解场所，强化信息技术深度应用，努力为消费者提供高效便捷的调解服务，降低当事人解纷成



厦金调致力于解决金融机构与金融消费者之间的金融纠纷，保障人民群众合法权益。

本。此外厦金调还将主动加强与银行保险机构投诉处理、监管投诉督查、法院诉讼审判等工作对接联动，凝聚各方力量，形成纠纷解决合力。各银行保险机构也将建立完善工作机制，做好应诉调解准备工作，保障能够通过调解方式解决纠纷，提升纠纷化解效率。

市金融监管局相关负责人表示，“金融纠纷多元化解合作平台”的成立是各方共同在金融纠纷多元化解和诉非联动机制建设道路上迈出的坚实一步，希望依托该平台，公平公正定分止争，调和化解金融纠纷，保护金融机构和消费者合法权益；积极

服务厦门金融营商环境建设，先行先试，讲好新时代“枫桥经验”的厦门故事，探索金融纠纷多元化解的厦门模式，以服务企业、群众为己任，努力在金融纠纷源头上解决群众实际困难和诉求，真正做到为民办实事、办好事。

厦门金融司法协同中心相关负责人表示，“金融纠纷多元化解合作平台”成立以后，要进一步加强金融司法协同，通过“司法保障+金融监管+行业自治”的有序结合，使矛盾纠纷实现源头治理、多元化化解、在线调解、一站式解决，全面提升金融消费者的满足感获得感，夯实诉源治理的工作实效。



# 关爱特殊群体 用心传递温暖

## 我市不断完善公共服务体系，为特殊群体提供便利的、具有针对性的公共服务

文/本报记者 黄怀  
图/市残联 提供  
助残疾人创业就业、圆孤儿求学梦想、让老年人享受高品质养老服务……厦门在争创全国文明城市典范城市

的过程中，不断完善公共服务体系，为特殊群体提供便利的、具有针对性的公共服务，在教育、医疗、养老、救助、就业等方面迈出坚实步伐，让发展的阳光照耀到每一个角落。



## A 让特殊儿童健康快乐成长

关爱特殊儿童，用心播撒、用爱浇灌，静静聆听花开的声音。让孩子们用灿烂的笑脸面对生活，健康快乐地成长。

12月3日国际残疾人日来临前，在市残疾人联合会的指导下，市残疾人康复中心举办了一场“关爱童心 乐享健康”特殊儿童家庭亲子趣味运动会。27组特殊家庭的孩子和家长们参加，大家在运动中感受快乐，在潜移默化中形成崇尚健康文明的生活方式。这次运动会共设置11个比赛项目，有考验平衡力的“勇闯独木桥”，也有比拼速度与体力的“袋鼠蹦蹦跳”；有随着动感音乐摇摆的“律动节拍”；也有考验协作默契的“两人三足”“彩球归位”“趣味保龄球”“穿越障碍物”等项目……通过初赛、半决赛、决赛三轮PK，决出最终的优胜家庭。大手牵起小手，孩子们小小的身体里迸发出

大大的能量，享受着和爸爸妈妈一起拼搏运动的美好。这次运动会增进了父母与孩子之间的感情，也倡导全社会共同关心爱护特殊儿童，让他们享受童年欢乐时光。

关爱特殊群体，用心传递温暖。我市依托厦门市特殊教育学校职业高中部，建设爱心商城，售卖由残疾学生制作的手工作品，包括油画、木雕、漆画、香牌和立体纸玩等，提供物美价廉的优质手工作品，同时也便于社会大众奉献爱心，助力残障人群服务事业发展。

我市还开展心智障碍青年就业支持试点项目，整合学校、家庭、企业、政府和社会多方资源，为心智障碍青年提供入职前、中、后全方位的就业支持，弘扬扶残助残的社会风尚，切实提升残障人群获得感与幸福感。

## B 让老年人乐享数字生活

“阿姨，像这种平时聊天发的视频，很占手机内存，您可以点击这里进行清理。”“平时如果收到让您点击链接免费领取红包的信息，一定要当心，可能是诈骗……”市老年活动中心爱心助老服务驿站的志愿者们耐心地为老人讲解智能手机使用、科普网络诈骗等小常识，让老年人乐享数字生活。

智能技术的快速更新，在给人们生活工作带来极大便利的同时，也给老年群体带来了新的“挑战”，许多老人用上了智能手机，但很多功能不会操作，有时只能“干着急”。

市老年活动中心成立了“爱心助老服务驿站”，驿站内设“老年手机培训驿站”，安排志愿者开展智能手机使用辅导服务，教老年人如何使用智能手机，解决扫码难、出行难等问题。与此同时，市老年活动中心还在

服务驿站内设立“老年法律咨询驿站”，开展一对一法律咨询及纠纷调解服务，帮助老年人维护自身合法权益；设立“老年健康咨询驿站”，提供血压血糖监测、体检报告解读、慢性病管理、老年常见疾病及老年康复护理等初诊、咨询服务，关爱老年人健康生活；设立“老年心理咨询驿站”，提供专业化、常态化的心理志愿服务。

爱心助老服务驿站自今年3月份启动以来，共组织近百名志愿者参与服务，约310名老年人接受志愿服务。

今年下半年，市老年活动中心还承办了“全国智慧助老”公益活动（厦门站）活动，目前已集中培训2000名老年志愿者，这些老年志愿者回到社区开展志愿服务活动，帮助更多的厦门老年人掌握智能手机基本使用知识。

# “国际乐器演奏日走进翔安系列活动”明日收官

## 届时，于海《我们的国歌》专题讲座将“走进”舂山小学



翔安舂山小学校园景观照（翔安区舂山小学 供图）

● 陈荆慈

明日，翔安区舂山小学将迎来一堂特殊的道德与法治课——由中国乐器协会、中共厦门市翔安区委宣传部与厦门日报社共同指导，厦门报业传媒集团和厦门市翔安文化传媒有限公司主办的“国际乐器演奏日走进翔安系列活动”将来到舂山小学，并邀请到中国音协管乐学会主席于海老师，以《我们的国歌》专题讲座为孩子们带来一堂

不一样的线上道德与法治课。

于海老师作为全国政协委员、中国音协管乐学会主席、原解放军军乐团团长，连续十年为国歌立法提案，被媒体誉为“催生国歌立法的指挥家”“推动国歌立法的音乐家”。此次他将通过直播的形式与舂山小学的孩子亲切“见面”，并带来《我们的国歌》专题讲座，介绍国歌的故事与历史，让大家在探寻那段珍贵历史记忆的同时，可以一同感受为国而歌的民族精神，共唱国歌，唱响翔安。

十年树木，百年树人。翔安区舂山小学作为百年老校，以百年校树合欢树为依托，扎根翔安，守望未来，用岁月芳华见证了翔安跨岛发展的丰收硕果。学校以“为孩子一生的发展和幸福打好基础”为办学宗旨，重视学生们的全面发展，打造各式特色社团，并在2018年成立了管乐团，陶冶舂山学生的艺术文化修养。翔安区舂山小学对素质教育的重视发展，也正是翔安跨岛文化教育发展的缩影。据悉，在这堂特殊道德与法

治课上，舂山小学管乐团还将小试锋芒，带来精彩管弦乐表演，演绎翔安活力新乐章。

此前，国际乐器演奏日走进翔安系列活动之地铁音乐快闪、音乐翔安行，受到了市民积极参与和热烈反响，体现了国际乐器演奏日在翔安街头巷尾分享音乐的精神内核，并用不同的音乐风格充分展示了翔安在跨岛发展进程中的崭新风貌。将此次讲座作为国际乐器演奏日走进翔安系列活动的收官之作，正体现了翔安教育与国际接轨、与艺术同行的高素质发展。

本次活动将进行全网直播，欢迎市民扫二维码提前关注“厦门报业美育”视频号锁定直播间，届时可以观看活动的实时情况。

童心向党，国歌飞扬。“我们的国歌”故事传承着红色基因，凝聚前行力量，而舂山少年正以奋进旋律奏响美好华章。



于海指挥交响乐团。（陈霖森 摄）

