

# 人民法院创新推进金融借贷纠纷预防化解探索“漏斗式”调解路径批量解纷

平安特稿

□ 本报记者 张昊

近年来,随着普惠金融、互联网金融的快速发展,金融纠纷不断涌入法院,给金融审判带来新的挑战。为进一步加强信用卡纠纷源头治理,最高人民法院向有关部门发出2号司法建议,得到积极响应和落实。今年全国两会期间,最高法院公布的数据显示,2024年,全国法院信用卡纠纷一审收案同比下降26.7%。

金融借款合同纠纷、信用卡纠纷,一头连着金融安全,一头关乎群众生活、民生保障。人民法院如何立足金融借贷纠纷的特点规律,与各方一道共同推进矛盾纠纷预防化解工作迈向更高水平?“突出诉调联动激发专业性行业性调解化解纠纷内在潜能”“搭建机制建立分层递进解纷路径”“发出司法建议”……《法治日报》记者采访多家人民法院,了解他们在金融借贷纠纷预防化解方面的创新实践。

## 打破多重僵局

北京市西城区是北京市金融业的主要承载区,西城区人民法院金融案件收案较本市其他法院更加集中,数量更多,该院也由此成为探索金融借贷纠纷预防化解工作的前沿。

“信用卡纠纷中,银行实现债权的传统模式可能要经过自行催收或委托第三方催收、诉前准备、起诉、送达、开庭、宣判、强制执行等环节,欠款人则可能被列入失信人员名单并限制高消费等。”西城区法院立案庭(诉讼服务中心)副庭长舒锐说。

“这种模式下,金融机构未充分考虑欠款人的实际还款能力,未作出个性化、具有可行性的还款及调解方案。”舒锐说,因此纠纷容易导致多重僵局——法院案件量压力大,调解率低,缺席判决率高,案件周期长,执行到位率较低,欠款人被执行后还款能力更为

恶化,银行债权难以实现。

如何打破僵局?“构建金融纠纷多元化解良性闭环生态。”舒锐说,近年来,西城区法院开展了一系列探索——

依托国家金融监督管理总局北京监管局与北京市高级人民法院共同打造的金融案件多元解纷一体化平台,自主开发西城区法院矛盾纠纷化解平台,推出金融纠纷先行调解“一站式”司法确认机制,低成本、高效率、实质性化解金融纠纷。

“由金融机构承担起社会责任,充分考量欠款人困难情况,提供一定分期、减免政策,为实质化解纠纷创造条件。”舒锐说,西城法院建立金融纠纷诉调对接机制,通过各调解组织设立调解工作室,每季度召开诉调对接联席会议,加强对特邀调解组织及调解员的指导与培训等方式,实现金融纠纷处理的全流程标准化。

建立“漏斗式”分类施策、层层递进的调解路径,根据纠纷处理阶段及案件实际情况,建立四种调解模式,金融机构与欠款人若能主动沟通达成调解方案,可通过特邀调解组织签订调解协议;如无法达成协议,金融机构也可选择调解机构委托调解;前两种模式均无法化解的纠纷,可纳入法院批量通知引导调解模式,在法院的指导与调解机构的组织下进行调解;前述模式均未能化解,原告起诉的案件,在调解阶段,引入法院调解员进行调解。

此外,西城区法院还对银行的各类产品制作示范判决45份,就双方容易产生争议的焦点形成判点88个,发送给调解组织,不仅为调解组织解纷提供基础与范本,也让当事人能够稳定、可预期地了解诉讼风险,帮助当事人减少分歧,达成共识,促进案件调解及履约。

舒锐说,通过“漏斗式”调解路径的四重筛选,对大量纠纷进行有效分流,批量化解,目前批量案件的调解成功比例超60%,达成协议后自动履行率逾90%。近年来,各方共同化解金融案件4万余件,帮助4万余

名群众挽回信用,助力金融机构回款数十亿元,为各方节约诉讼费用达数千万元。

## 助力乡村振兴

福建省宁德市是国家普惠金融改革试验区试点之一。宁德市中级人民法院立案庭庭长曾鸣介绍说,普惠金融业务中的一项,是将信贷资金向有创业潜质的家庭农场等倾斜,提高群众的致富内生动力。

“但此类普惠金融多为无抵押贷款,家庭较困难群众和小微企业风险承受能力较低,一旦遇到自然灾害或经营管理不善,较易引发欠贷纠纷。”曾鸣说。

如何让群众生产生活需求得到满足的同时,又保证金融安全?曾鸣介绍说,宁德中院推动全市各县区同步成立普惠金融司法协同调处中心(以下简称调处中心),联合市发改委、金融办等部门成立宁德市普惠金融司法协同中心,建立健全联动协作、诉非衔接、信息共享、定期通报等10余项普惠金融司法协同机制,实现“调立审执”一站式多元解纷,实现金融纠纷案件下降,调解协议自动履行率上升的双向优化。

“调处中心提供免费调解服务,零成本的解纷方式有效提升当事人参与调解的意愿。”曾鸣说,法院还引导金融机构出台调解优惠政策,促进了纠纷“一次性”快速化解。

古田县人民法院紧扣当地食用菌特色产业金融需求,促成大量涉农信贷纠纷当事人快速达成调解协议;屏南县人民法院在古村龙潭打造“普惠金融+文创”多元调处模式,有效减少文旅产业贷款违约率;蕉城区人民法院在全国率先建立“5G+”海上巡回法庭,线上调解成功的普惠金融案件占比达60%以上……针对“普惠金融+茶园”“普惠金融+果园”等特色贷款业务,宁德法院创新“司法+金融+产业”的融合治理模式,实现“调解一案,稳定一行,普惠一方”。

## 加大协同力度

山东省青岛市崂山区落地金融机构和类金融企业占全市总量的80%,近年来,崂山区人民法院聚力打造更加快捷、智能、高效的金融纠纷化解模式。

崂山区法院金家岭人民法庭四级高级法官朱翠玮介绍说,崂山区法院充分发挥要素式审判机制作用,积极向金融机构推广要素式起诉状模板,引导当事人规范表述诉讼要素,准确提炼事实要素,围绕争议要素进行辩论。持续简化审理流程,推行门诊式、菜单式庭审,集中时间多案连审,类案同判,坚持“程序简化,当事人权利不减损”理念,积极拓展支付令、小额诉讼程序的适用,进一步降低当事人诉讼成本,截至目前,支付令和小额诉讼程序适用率提升至88%。

记者了解到,崂山区法院,西城区法院等人民法院均从加大司法与金融监管的协同力度,完善客户信用评价体系,加强授信审查和授信后跟踪,规范债务追收和不良资产处置,强化银行内部风险管控和人员管理,落实最高法2号司法建议等方面,向金融机构及监管部门发出司法建议,促进规范经营,防范潜在风险。除了有效化解“存量”纠纷,预防“增量”纠纷之外,人民法院还通过信息化手段支撑保障高效率化解批量纠纷,提升群众司法满意度。

西城区法院将人脸、短信身份双识别及网络签约区块链存证等技术与在线调解,在线司法确认相结合,打破时间和空间限制,在线调解平台创新“一案一空间”理念,加入即时通讯功能便于当事人在线沟通,采用异步签约等技术手段,提升调解效率。

崂山区法院等6部门共同建立“央地协同”联动化解金融纠纷工作机制,设立集诉前调解,法治宣传,司法确认等功能于一体的多元解纷平台——“金法E站”。

宁德法院结合开展“宁人宁事”无讼创建工作,依托人民法庭、法官工作室、巡回审判点等乡镇、村居全覆盖多元解纷平台,提供“上门+上网”调解服务,使普惠金融纠纷有效预防,有效分流,有效化解。

重庆,一座大江大河与崇山峻岭碰撞出的“8D”魔幻之都。大城市,大农村,大山区,大库区,如此庞大复杂的运行系统,考验着重庆城市治理数字化、智能化水平。如何运用数字化有效提升超大城市安全运行和精细化治理水平,也是重庆检察机关积极探索的课题。

如何让司法救助更精准便捷?数字赋能下,重庆检察机关探索解题路径,推出“云检司法救助一件事”应用。

“谢谢你们及时给予我们救助,还帮孩子解决了落户和学籍问题,让孩子能够逐渐走出阴霾,回归正常生活。”近日,云阳县人民检察院检察官对一起司法救助案开展回访时,小雨母亲欣慰地说。

2024年9月,云阳县检察院运用试运行的“云检司法救助一件事”应用筛选出涉及小雨的国家司法救助线索,并提示“未成年被害人”“未获赔偿”等关键词。经调查核实,该院决定立即对小雨开展司法救助工作。

审查过程中,云阳县检察院发现小雨除因案陷入经济困境外,还面临着落户及学籍问题,该院随即通过“云检司法救助一件事”向当地妇联移送社会救助线索,协同联动小雨目前所在地妇联、教委、公安机关共同解决其落户及学籍问题。最终,云阳县检察院决定对小雨发放司法救助金1万元,在各部门的综合救助下,小雨正常入学。

2024年12月,“云检司法救助一件事”应用正式在全市检察机关推广运行。

““云检司法救助一件事”是以国家司法救助案件受理为起点、与社会救助有效衔接为终点,打通了全市检察机关与民政局、妇联、司法局等社会救助协作单位的数据对接,能够实现全过程社会救助衔接和救助线索移送。”重庆市人民检察院相关负责人介绍。

据了解,“云检司法救助一件事”应用整合了多方面的数据资源,实现了“自动检索救助线索,智能形成救助方案,案件办理协同联动及线上线下一体化办理”四个突破,已贯通接入全市三级治理中心。

“公益诉讼线索举报一件事”运用也是重庆检察机关的数字化探索之一。

“快来看,刚刚系统推送了一条雨污混流可能污染长江的线索。”2024年1月,“公益诉讼线索举报一件事”应用自动抓取了一条来自“益心为公”志愿者举报的长江支流紫竹溪被污染线索,涪陵区人民检察院长江生态检察官办公室迅速响应并核实。

污水从何而来,又该如何治理?带着这些疑问,检察官依托“公益诉讼线索举报一件事”运用线索核实功能,进一步搜集固定证据。同年2月,涪陵区检察院依法向当地乡镇政府发出检察建议,督促整治紫竹溪雨污混流直排问题。经过3个多月的整改,紫竹溪重获新生。

案件办理完毕后,检察官通过“公益诉讼线索举报一件事”应用将案件办理、问题整改情况向线索举报人进行反馈,完成了从线索举报、案件办理、协同履职、反馈评价的闭环管理。

“公益诉讼线索举报一件事”运用拓宽了公益诉讼案件来源,提高了群众的感知以及检察机关办案的质效。该应用自推广以来,全市已累计汇集公益诉讼线索1万多条,立案860件。

重庆市检察院相关负责人表示,下一步,重庆检察机关将以更加丰富的检察元素着力推动“大城智治”,以更有力的举措服务超大城市现代化治理,以法治之力为平安重庆法治重庆建设赋能增效。

重庆检察机关整合数据资源推出应用产品

## 借力数字技术服务超大城市现代化治理

□ 本报记者 战海峰



平安影像

图① 3月17日,江西省景德镇市公安局昌江分局鱼山派出所民警在鲢鱼山镇徐村开展反诈宣传。

图② 3月11日,甘肃省兰州市公安局安宁区派出所民警在仁寿山踏查巡防。

## 不法商家利用AI制作虚假广告北京互联网法院提醒消费者警惕新型网络消费虚假宣传

□ 本报记者 张雪泓

购买整盒盲盒买到重复款式、真金价格买到“仿金豆”、“正品海外直邮”到手却是假货……涉网络消费虚假宣传让消费者一不小心就“踩坑”。北京互联网法院近日通报,近年来,利用人工智能技术炮制AI虚假广告、利用大数据进行虚假营销等情况逐渐涌现,让虚假宣传更难辨识。法院建议消费者强化证据意识,可通过与经营者主动协商、申请平台介入、向消费者协会寻求帮助、向行政部门反映情况等多种方式进行维权,警惕“黑代理”诈骗行为。

据介绍,自2018年9月建院至2025年2月底,北京互联网法院共受理涉网络消费虚假宣传案件6734件,其中2022年767件,2023年1676件,2024年1333件,案件数量整体呈上升态势,涉诉主体范围广泛,案件类型较为集中,消费者主要主张解除合同退货退款、三倍或十倍法定惩罚性赔偿、依据销售者或平台承诺主张多倍赔偿等。此外,部分消费者以平台监管不到位为由,要求平台承担连带责任。

北京互联网法院称,涉网络消费虚假宣传样态百出:有“张冠李戴”型,例如冒用商标及品牌、虚假宣传商品材质和品类;有“无中生有”型,如虚假折扣、虚假高价值“福袋”等;也有“故弄玄虚”型,例如用“好评返现”、夸大商品宣传片播放量,虚构主播人设等诱导消费者下单。

案件审理过程中,法院发现,AI、算法等新技术的应用,进一步导致消费者更难辨识虚假宣传,例如,在直播带货场景下,部分主播通过虚构人设、恶意实惨、夸张演绎等方式吸引消费者下单,导致消费者权益受损。部分平台对经营者资质审核不严,未严格落实网络实名制信息备案要求,导致消费者维权困难。此外,平台对虚假宣传治理不力,未及时下架问题商品、扣除商家保证金,容易引发群体性诉讼。部分二手交易平台提供的商品鉴定服务标准不透明,甚至为商家虚假宣传背书,而平台售后服务不到位也增加了消费者的维权成本。

随着人工智能和大数据技术的发展,虚假宣传手段不断升级,例如,一些商家利用AI技术假冒公众人物形象制作虚假广告,或利用网红达人进行“种草”营销,并通过算法精准推送,导致消费者容易“踩雷”,点进部分虚假宣传广告的同一产品链接,会跳转至不同的网店,经营主体多为注册时间短、资质存疑的企业。

“AI技术降低虚假视频制作成本,批量化生产、快速传播、收割变现,注销换壳的欺诈骗销快速形成闭环。”北京互联网法院副院长任军指出,传播这些虚假内容成本低、获利高,极易形成“低成本、高回报”的违法激励,加之名人IP、网红宣传自带流量,相关内容能快速吸引用户点击。平台算法往往也会优先推荐高互动内容,如此就容易形成“造假一流量一变现一更多造假”的恶性循环。

针对网络交易中多重交织的法律关系,北京互联网法院精准认定主体责任。如在直播带货领域,法院在判决中明确,直播间运营者如果不能证明已以足够明显方式标明其非销售者身份并指明实际销售者,则应承担商品销售者责任。

对于经营者构成欺诈的案件,北京互联网法院依法适用惩罚性赔偿规定,经营者承诺商品产地、材质、品级等与实际不符,或通过“福袋”等方式虚构价格优势,以及采用“好评返现”、虚假“播放量”诱导消费的,法院在相关案件中认定商家欺诈,支持消费者三倍惩罚性赔偿请求。

案件审理过程中,北京互联网法院严格审查经营者高额赔偿承诺。针对商家作出高于法定标准的赔偿承诺,法院将其视为双方对违约责任的约定,经营者存在触发承诺的违约行为时应依约履行。

在平台责任认定方面,北京互联网法院坚持“谁过错谁担责”原则。一般情况下,平台提供销售者资质信息且无证据证明其知道或应当知道销售者存在虚假宣传时,不承担责任。平台无法提供销售者真实信息或对消费者作出承诺时,应履行先行赔付责任。平台明知或应知销售者实施虚假宣传但未采取措施时,则应承担连带责任。

北京互联网法院建议,应完善纠纷处理规则和流程,畅通消费者与平台、商家的沟通渠道,以及可通过平台公告、商户指南、在线培训等方式帮助经营者提高化解消费纠纷的能力。

□ 本报记者 邓君

在集成电路芯片侵权案件里,技术调查官熟练操作专业设备,凭借前沿技术手段精准定位侵权证据;碰上跨学科技术争议,资深审查员迅速化身“技术翻译官”,将高深莫测的专业术语巧妙转化为清晰易懂的裁判语言;当遭遇尖端科技难题时,由312位专家组成的强大智库迅速提供权威的智力支撑……这些都是广州知识产权法院构建多元技术事实查明体系的生动实践。

科技创新浪潮汹涌,知识产权审判迎来全新挑战。广州知识产权法院以技术调查实验室为重要依托,开创“技术调查官+技术顾问+咨商专家”协同机制,成功打造出独具特色的技术事实查明“广知模式”。

数据见证成效,2019年至今,技术调查官已累计参与超7000件案件的技术事实查明工作,调查意见出具周期更是大幅压缩至15个工作日,审判质效实现了跨越式提升,为粤港澳大湾区国际科技创新中心建设夯实了坚实的司法保障根基。

## 发挥平台作用

去年,广东明某微电子公司起诉东莞翔某科技公司专利侵权,被诉侵权的整流芯片内部电路被封装材料严严实实地包裹着,常规的勘验手段无可施。

随着科技发展,知识产权纠纷数量与复杂度齐升,技术事实查明成为公正审判的“拦路虎”。为此,广州知识产权法院率先在全国法院组建技术调查实验室。

“技术调查实验室打破了技术勘验的物理阻碍和认知局限。”广州知识产权法院技术调查室主任邹享球介绍说,技术调查实验室占地200平方米,涵盖机械电子、医药化工、信息通信三大实验专区,配备了光谱分析仪等高端设备,为技术调查官提供了得心应手的专业设备和发挥功能作用的平台。

在涉明某微电子公司专利侵权案的庭审环节,技术调查官在技术调查实验室内,借助专业设备,先用加热浓硫酸腐蚀溶化外壳封装,随后小心翼翼地清洗、干燥内部元件,完整保留了集成电路结构和电子元件。紧接着,通过电子显微镜仔细观察并记录,在技术调查实验室内顺利完成庭审比对环节。

最终,法院依据技术调查结果,精准认定侵权事实,各方当事人均服判息诉,案件得以高效审结,充分彰显出技术调查实验室在解决高新领域复杂技术问题时的强大实力。

据了解,依托技术调查实验室,专职技术调查官团队年均完成技术调查案件800余件,调查意见采信率高达98.6%。

## 提升审判效率

知识产权案件常常涉及跨专业、交叉学科技术,晦涩难懂。为破解这一难题,广州知识产权法院从国家知识产权局专利局专利审查协作广东中心聘请30名资深审查员作为技术顾问,轮流在法院坐班,为特定领域的技术问题提供专业支持。

“在案件审理过程中,技术调查官就像‘技术翻译官’,发挥着关键作用。他们能把复杂的技术问题转化成法官和当事人都能明白的语言,让审判摆脱技术束缚,大幅提升审判效率。”广州知识产权法院著作权审判庭庭长谭海华解释。

去年,王某诉汕头市桦某电子商务有限公司、潘某实用新型专利侵权案件,被评选为服务和保障科技创新典型案例。

涉案专利其中一项权利要求包含三个并列技术方案,一审审理过程中,当事人仅对其中一个方案提出比对意见。技术调查官深入钻研专利和被诉产品后,发现被诉产品实则落入另一技术方案,便及时向合议庭提出行使司法释明权建议,助力当事人完善主张保护的专利权利范围。合议庭采纳该意见,并认为无需通过司法鉴定即可查明技术事实,高效审结案件。

技术调查官成功避免了不必要的司法鉴定程序,辅助合议庭快速、准确查明技术事实,有效提升了案件审理效率。数据表明,技术调查官参与案件的平均审理周期较传统模式缩短62天。

## 实现案结事了

面对高新和尖端技术问题,专家意见的支撑显得尤为关键。广州知识产权法院聘请高等院校、科研机构、行业协会等312名技术专家,成立“粤港澳大湾区知识产权技术专家人才库”,为技术事实查明提供权威解读,构建技术调查官资源共享、技术事实查明“会诊”机制,共同攻克复杂的技术问题。

“日常案件由技术调查官独立完成,特殊案件启动专家会商,既保障了审判效率,又确保了技术认定的权威性。”广州知识产权法院副院长郑志柱表示。

在一批涉及“一种智能电池组件”实用新型专利侵权案件中,双方技术人员争论不休。技术调查室派出强大阵容——付雄博士出庭,主任助理张宇协助,还邀请技术顾问敖志锋一同出庭勘验。技术调查官拆解产品,详细对比双方技术差异,精准指出发明点和产品连接方式及效果,双方技术人员心服口服,原告当庭撤诉。

一系列案件的高效结,体现了技术调查官和专家“智囊团”的价值,他们是协助法官判案的“技术参谋”,实现案结事了人和,彰显知识产权审判公正性与权威性。

据悉,采用“广知模式”审理的技术类案件,2024年案件平均审理周期同比缩短两个多月,近三年已有3份鉴定意见经专家论证后被依法排除。

广州知识产权法院通过司法与科技的深度融合,不仅探索出技术事实查明机制改革的全新路径,打造了“广知模式”,更为粤港澳大湾区科技创新构筑起坚固的司法保护屏障,让创新的活力在法治的保障下得以尽情释放。

## 「技术参谋」破解知识产权案件查明难题

广州知识产权法院构建多元技术事实查明体系