

“为民办实事”之 渤海银行多元纠纷化解

案 例 汇 编



消费者权益保护部

2025 年 9 月

编者按

社会治理需要政府治理、社会调解和居民自治协同发力。为贯彻落实党中央关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重大部署要求，加强矛盾纠纷源头预防、前端化解、关口把控，建立健全专业高效、便捷利民的金融纠纷调解机制，切实做到纠纷不拖延、矛盾不升级、风险不扩散，金融纠纷调解工作意义重大。

近年来，渤海银行秉持“以人民为中心”的发展理念，深入践行新时代“枫桥经验”，主动探索依法公正、可调尽调、高效便民、各方联动的金融纠纷调解新思路、新方法，全面提升金融纠纷调解工作整体效能，积极解决广大消费者急难愁盼问题，为消费者提供更加便捷、高效、优质的体验。

本期，我行收集了各地分行报送的部分“为民办实事”多元纠纷化解典型案例，结合日常金融活动中最常见的纠纷场景，总结调解案例成功经验，希望对广大金融消费者合理、有效处理金融矛盾纠纷有所启迪。





银行主张权力

调解传递正信 客户释然履约

房贷月供像每月必打的“小怪兽”，可谁还没遇上过“钱袋子”暂时瘪掉的时候？一旦断供逾期，银行催收、法庭见招，想想就头大！不过别慌，“调解”这剂“温柔解药”，总能在剑拔弩张时找到双方都舒坦的解法，比硬刚靠谱多啦！

金融服务守初心 消保为民显担当

【案情简介】

2021 年，李女士在本行办理了个人住房按揭贷款，贷款期限 10 年，还款方式为按月等额本金还款。后因李女士资金周转紧张，从 2022 年年中开始逾期，银行经多次催收未果，将李女士起诉至法院。

【处理过程及结果】

金调委收到案件后，立即组织人员对案情进行了分析，并与双方当事人沟通。调解员发现，李女士本身有一定还款意愿，但因疫情期间收入减低，确系出现暂时性还款困难；银行同情李女士遭遇，但李女士出现了严重违约，银行应依法主张权利。调解员耐心细致地做双方当事人的工作。

调解员向李女士释明，李女士与银行形成了明确的合同关系，具备法律效力，银行有权通过司法途径追究李女士的违约责任。银行可针对李女士违约行为宣布贷款提前到期，李女士败诉后需立即偿还全部借款，还款压力无疑将远超李女士承受能力，届时可能面临房屋被司法拍卖的风险。而一旦进入司法拍卖程序，房屋的起拍价格将远低于市场价，对于李女士来说将面临更大损失。

我行在调解中心的协调下，主动作为，进一步与李女士进行了沟通，签订调解协议后由人民法院依法出具了民事裁定书。



【法律分析】

1. 银行要求还款的法定权利：银行与借款人签订的《一手房按揭贷款合同》是确立双方权利义务最直接、最核心的法律文件，一旦银行履行了放款义务，其便成为了债权人，借款人则成为债务人。根据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”因此，当借款人出现未按约定按时还款（即逾期）的行为时，即构成违约，银行有权依据合同约定和法律规定，要求借款人：①继续履行：即要求借款人立即偿还所有逾期本息。②承担违约责任：通常包括收取罚息和复利（具体计算方式在合同中明确约定）。

2. 调解协议的法律效力：根据《中华人民共和国人民调解法》，经银行业调解中心调解达成的调解协议，具有法律约束力，双方应当履行。这为协议的顺利执行提供了法律保障。

【案例启示】

因经济下行因素，各金融机构贷款逾期案件大幅增长，不良资产处置压力不断增加。通过“纠纷调解”以“快捷、高效、低成本”等特点，在处理大量简易金融合同纠纷方面更具优势，充分利用“诉调对接”方式解决民事、商事金融纠纷，可有效加快案件处理流程、降



低当事人经济负担、保护当事人隐私，能够充分体现调解在疫情特殊时期对弱势群体的重点支持。





无距调解

定分止争

房贷月供撞上“失业断粮”，还款方案成了“拉锯战”，线上投诉还一波接一波——这届打工人的还贷难题，总让银行和客户陷入“各有苦衷”的僵局。好在“跨省调解”来救场，灵活方案一敲定，烦恼秒变“过去式”，原来化解纠纷也能这么简单！

金融服务守初心 消保为民显担当

【案情简介】

借款人韩女士为我行房贷客户，目前待业丧失还款能力，2025年4月16日向我行申请办理延期还款。客户经理结合业务情况向韩女士提供多种还款方案，但投诉人均不满意，要求我行按其提出的还款方案处理贷款。因需进一步协商，且已临近还款日，客户经理耐心向投诉人进行解释安抚，建议其将当月应还款进行归还后再做协商，投诉人同意先行归还当月应还款。

【处理过程及结果】

我行就韩女士按揭贷款还款事宜多次与其进行沟通，因投诉人本人不在贷款行当地，我行积极引导投诉人通过天津众和消保调解中心申请异地调解。经调解中心与投诉人多次沟通和安抚，我行亦考虑到投诉人实际困难，最终向投诉人提供了令其满意还款方案，并于6月9日签订调解协议。

【法律分析】

（一）法律依据与消保工作衔接

从消费者权益保护与民事法律规制的交叉维度看，《中华人民共和国民事诉讼法》的和解制度为我行消保纠纷处理提供了法定协商依据。在房贷逾期类消保投诉中，借款人与我行的借贷关系属于民事范



畴，这意味着双方可通过平等协商达成还款安排—此规则既契合《银行业消费者权益保护工作指引》中“鼓励通过协商解决纠纷”的要求，也为我行在消保调解中灵活制定还款方案提供了法律支撑。

（二）违约法律责任的消保风险警示

若借款人违反协商还款协议，我行依据原借款合同或协议追究违约责任时，需特别关注消保合规边界：

在主张违约金、逾期利息时，需确保费用计收符合《中国人民银行关于人民币贷款利率有关问题的通知》等监管规定，避免因费用过高引发“侵害消费者公平交易权”的次生投诉。

若通过司法程序强制执行，需同步向消费者释明法律后果，履行消保工作中“风险提示与教育”的义务，体现合规催收与消费者权益保护的平衡。

【案例启示】

1. 此次纠纷调解，打破地域壁垒，切实体现了金融机构服务便民的社会价值。金融机构、借款人都可通过合法渠道如银行业调解组织、金融消费权益保护协会等寻求帮助，积极争取债务重组或分期付款等缓冲方案。

2. 金融机构在风险管控和债权实现过程中，应注重人性化操作，积极评估借款人实际还款能力，灵活制定还款方案，避免僵化催收加



剧社会矛盾。建立和完善金融纠纷多元化解机制，积极运用调解、协商等方式化解争议，既可提升客户满意度，也有助于维护银行声誉和金融稳定。

3. 借款人应增强契约意识和还款责任感，如遇经济困难应主动与银行沟通，通过正当途径维护自身合法权益，而非消极逃避或通过网络寻求代理维权，轻则可能面临经济损失或征信受损重则可能会面临被诉至法院，限制消费等后果。





真心实意为民

公平公正解难

房贷三十年“长跑”刚开个头，突然遭遇“收入急刹车”，停贷、延期又遇银行政策“卡壳”——客户的还贷难题，像给生活按下“难”键。好在调解中心来“搭桥”，一边讲规定，一边聊人情，硬是让“两难”变成“双赢”，原来解决还贷愁，还能有这温柔解法！

金融服务守初心 消保为民显担当

【案情简介】

投诉人谢某原系某幼儿园职工，于2020年与我行签订一手房按揭贷款合同，期限30年，按月等额本息还款。2024年12月谢某离职，收入锐减，导致家庭经济出现严重困难。2024年12月31日投诉人至支行反映其从2025年1月10日后将无力偿还剩余贷款本金及利息，要求办理停贷或延期偿还房贷。

【处理过程及结果】

我行客户经理建议投诉人考虑组合还款方式，并详细告知调整组合还款月供最低的方式。但投诉人表示即使只偿还利息，自己也无力支付。因我行按揭贷款暂无停止还款或者延期还款政策，故客户经理引导投诉人向四川银行业纠纷调解中心提出调解申请。

【调解过程及结果】

四川银行业调解中心在收到谢某的调解申请后，第一时间审核材料并于当日正式受理。调解员分别与双方进行单独沟通，一方面了解投诉人情况，请其提供离职证明等材料，以证实其确因不可抗力（失业）导致暂时性经济困难，而非恶意拖欠。另一方面了解银行内部规定，在充分掌握情况后，调解中心组织双方召开现场调解会议。调解员秉持中立、专业的原则，首先肯定了银行按合同办事的合规性，同



时也引导银行从社会责任和长远客户关系角度考虑问题。调解员指出，若强行催收导致客户破产、房屋被拍卖，银行可能面临更大的资金回收成本和坏账风险。相反，通过临时性救助措施帮助客户渡过难关，是双赢的选择。基于多方沟通，最终确定双方均认可的方案。投诉人谢某对处理结果表示非常满意，感谢调解中心为其解决了燃眉之急；银行也对能够化解潜在不良资产风险的结果表示认可。

【法律分析】

1. 银行要求还款的法定权利：银行与借款人签订的《一手房按揭贷款合同》是确立双方权利义务最直接、最核心的法律文件，一旦银行履行了放款义务，其便成为了债权人，借款人则成为债务人。根据《中华人民共和国民法典》第五百七十七条：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。”因此，当借款人出现未按约定按时还款（即逾期）的行为时，即构成违约，银行有权依据合同约定和法律的规定，要求借款人：①继续履行：即要求借款人立即偿还所有逾期本息。②承担违约责任：通常包括收取罚息和复利（具体计算方式在合同中明确约定）。



2. 调解协议的法律效力：根据《中华人民共和国人民调解法》，经银行业调解中心调解达成的调解协议，具有法律约束力，双方应当履行。这为协议的顺利执行提供了法律保障。

【案例启示】

1. 对金融机构的启示：银行应更具社会责任感与灵活性。对于确因不可抗力或特殊原因导致暂时困难的客户，不应简单粗暴地采取催收和征信措施。应建立更畅通、更人性化的救助申请渠道和应急预案。这不仅有助于化解潜在金融风险，更能提升品牌美誉度和客户忠诚度。

2. 对金融消费者的启示：当遇到履行困难时，消费者应主动、尽早与金融机构沟通，诚实说明情况，并尝试提出可行的解决方案。切忌失联或消极逃避，以免导致情况恶化（如罚息累积、征信受损）。要善于利用银行业调解中心等第三方免费调解机制，依法理性维权。

3. 对纠纷解决机制的启示：本案充分证明了行业调解在化解金融纠纷中的独特优势。调解具有自愿、专业、灵活、高效、保密、免费等特点，能在法律框架内，寻求最符合双方利益的解决方案，避免了冗长、对抗性的诉讼程序，是实现“案结事了”、促进社会和谐的有效途径。





孕期遇账户冻结

银行用心用情解烦忧

高净值客户的账户突然被“冻结”，跨省办案程序像“绕迷宫”，自己跑断腿也搞不定——企业贷款卡壳、资金周转告急，孕期的客户急得直上火。好在银行客户经理“眼尖”早发现，多部门组队“拆梗阻”，硬是把棘手的“冻结难题”变成了暖心的“加分服务”！

金融服务守初心 消保为民显担当

【案情简介】

某高净值客户张女士，是一家中小企业的实际控制人，平日资金往来频繁，与银行保持多年良好合作关系，但一年前，因其账户疑似涉及外省某起经济案件，被公安机关依法冻结。尽管账户内资金与案件无直接关联，但由于跨省司法程序复杂、沟通渠道不畅，张女士多次自行联系办案单位均未取得实质进展，账户冻结导致张女士企业经营受限，部分货款无法正常收付，甚至影响到日常资金周转，长时间的问题悬而未决，使得一向合作顺畅的客户逐渐情绪焦灼，并向客户经理流露出不满。

【处理过程与结果】

（一）敏锐感知，第一时间介入

客户经理在日常客户维护中，敏锐察觉到张女士情绪和言语中的异常，判断其账户冻结问题已严重影响客户体验。客户经理没有被动等待客户情绪爆发，而是立即将情况上报至分行消费者权益保护部门，实现了从“被动应对”到“主动介入”的转变。

（二）信息梳理与原因研判

分行消保部迅速联合支行团队，及时了解客户账务情况及冻结函件信息，并与外省公安机关取得初步联系，厘清冻结原因系“配合调查需要”，属司法程序性冻结。



（三）专业协同，多部门联动破冰

1. 分行消保部主动牵头，在客户提供的近年合规经营的交易流水、纳税证明、企业资质等材料基础上，正式致函公安机关，详细说明账户冻结对企业经营及客户生活的负面影响；

2. 分行业务营运部按照公安机关要求，及时确认交易背景真实合法，迅速出具账户尽职调查报告。

由于客户张女士当时正处于孕期，行动不便，账户解冻后，她特意致电客户经理表达感谢，并表示：“原本已经做好最坏打算，没想到银行支持并协助我快速解决了问题，真正解决了我这普通消费者、尤其是孕妇难以自己解决的棘手问题！”

【法律分析】

冻结的法律性质与银行角色：公安机关依法冻结账户属刑事侦查中的财产保全措施，具有强制性与临时性。银行作为金融机构，负有法定配合义务。

本案例虽小，却涉及银行在运营中必须平衡的多重法律关系与监管要求，是一次“合规”与“服务”、“安全”与“效率”实现双赢的典型体现。



【案例启示】

当前银行业消费者权益保护工作不应局限于投诉处理，更应嵌入日常客户关系管理与风险监测中。本例中，客户经理的“敏锐感知”和消保部门的快速响应，避免了投诉升级，体现了“消保前置”的重要价值。

（一）打破部门壁垒，构建“一盘棋”服务格局

涉及司法冻结等复杂问题，往往需要法律、运营、业务、消保等多部门协作。通过建立常态化跨部门联动机制，整合行内资源，形成对外沟通合力，才能高效推进问题解决。

（二）客户信任基于专业行动

客户情绪焦虑的背后，是对问题解决进度不确定性的担忧。银行通过主动沟通、持续反馈进程，让客户感受到被重视和专业支持，这是维护高净值客户关系的核心。

（三）从解决问题到深度经营

解决问题是起点而非终点。本例中银行在解冻后继续提供孕产期特殊金融服务，延伸了服务链条，实现了从“交易关系”到“信任关系”的升华，为后续综合营销奠定基础。

渤海银行
CHINA BOHAI BANK





化解误会于心 达成共赢于理

本想存笔钱，却买了份保险，如今利率“缩水”，退保又难如愿——一场“理财小插曲”，闹得双方都犯愁。好在调解中心来“牵线”，银行、保险公司、客户坐下来慢慢聊，终究把“僵局”变成了大家都接受的模样！

金融服务守初心 消保为民显担当

【案情简介】

2024年6月，投诉人李女士表示其2023年在我行购买代销保险产品，称办理存款时被误导购买保险，因近期政策调整导致保险利率下调，不满当前保险产品的收益率，要求退保。

【投诉事项调查情况】

我行在收到投诉后第一时间调取当时购买产品时录音录像，录音录像显示李女士购买保险时银行工作人员已详细介绍产品信息及产品风险，不存在误导销售问题；且工作人员与李女士聊天记录显示，在购买前工作人员已清晰答复李女士关于资产配置、利息支取问题，最终由李女士自主选择购买保险产品，并无误导购买。

【处理经过及结果】

李女士所购买的保险产品在上一年业绩比较基准一直为3.92%月复利，但因国家政策调整，从2024年4月份以来调整为3.0%月复利，此为宏观政策调整非个人及保险公司原因造成。工作人员耐心与李女士进行解释，但李女士对此不认可，坚持认为银行及保险公司坑骗客户。

随后分行联系李女士至银行网点进行面谈，并请保险公司与银行双方共同答复投诉人相关疑问。经过银行方、保险公司与客户的多次



解释和面谈，李女士仍不予接受。故我行引导投诉人、保险公司向当地调解中心提出调解申请。

经多次沟通协商，投诉人、银行与保险公司三方最终就投诉人退保纠纷一事达成一致，并签署了调解协议。

【法律分析】

依据《中华人民共和国保险法》第十五条：“除本法另有规定或者保险合同另有约定外，保险合同成立后，投保人可以解除保险合同”。本案中，李女士作为投保人，依法享有解除保险合同的权利。但具体退保金额需根据合同约定和实际情况确定，并不一定能全额退保。

依据《中华人民共和国保险法》第四十七条：“投保人解除合同的，保险人应当自收到解除合同通知之日起三十日内，按照合同约定退还保险单的现金价值。” 本案中，李女士购买该款保险一年有余，已超过犹豫期且经核实也不存在销售误导、代签名投保等情况。故李女士退保后无法满足其全额退保要求。



【案例启示】

有效充分沟通：在调解过程中，需要保持开放和坦诚的态度，充分表达各方的意见和诉求，只有通过充分和有效沟通，才能找到各方都能接受的解决方案。

做好政策宣导：经济下行期，消费者因产品的收益不达预期或自身还款困难等因素，常通过投诉达到经济补偿目的。遇到此类纠纷，要充分运用调解渠道，目的是实现双方利益的平衡，既要保护消费者的合法权益，又要维护正常经营秩序。

促成双方和解：在调解过程中既要提升消费者对金融产品、规则的了解程度，做好消费者金融教育，又要充分检视金融机构是否存在可改进提升的问题。积极承担相应责任，经第三方调解机构的充分调解达成一致后，及时协调三方签订调解协议并申请司法确认，确保调解成果得到有效保障，真正实现案结、事了、人和的良好局面。

