

**延边朝鲜族自治州中级人民法院
中国人民银行延边朝鲜族自治州中心支行 文件
中国银行保险监督管理委员会延边监管分局**

延州法联发〔2020〕4号

**关于印发《关于推进金融纠纷
多元化解机制建设的意见》的通知**

各县（市）人民法院、人民银行延边州各县（市）支行、延边银保监分局各县（市）监管组：

为贯彻落实《最高人民法院 中国人民银行 中国银行保险监督管理委员会〈关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见〉》（法发〔2019〕27号），依法、公正、高效化解金融纠纷，保护金融消费者合法权益，促进金融业持续健康发展，结合延边州实际，延边朝鲜族自治州中级人民法院、中国人民银行延边朝鲜族自治州中心支行、中国银行保险监督管理委员会延边监管分局共同制定《关于推进金融纠纷多

元化解机制建设的意见》，现印发给你们，请遵照执行。



2020年5月21日

关于推进金融纠纷多元化解机制建设的 意 见

为贯彻落实《最高人民法院 中国银行保险监督管理委员会〈关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见〉》（法发〔2019〕27号）文件精神，畅通金融消费者权利救济渠道、满足人民群众日益增长的司法和金融需求，防范化解金融风险、充分发挥人民法院和金融管理部门在国家治理体系和治理能力现代化中的职能作用，结合我州实际，延边朝鲜族自治州中级人民法院、中国人民银行延边朝鲜族自治州中心支行、中国银行保险监督管理委员会延边监管分局就全面推进金融纠纷多元化解机制建设提出如下意见：

一、工作目标

1. 以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，坚持党对司法工作和金融工作的绝对领导，把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，建立、健全专业高效、有机衔接、便捷利民的金融纠纷多元化解机制，合理配置纠纷解决资源，保护金融消费者合法权益，促进金融业持续健康发展，全方位提升人民群众的获得感、幸福感、安全感。

二、工作原则

2. 依法公平原则。金融纠纷多元化解工作不得违反法律的基本原则，不得损害国家利益、集体利益和第三人合法权益。

调解优先原则。对于起诉到人民法院的具备调解条件的金融纠纷，人民法院应当向当事人征求意见，积极引导当事人通过调解方式解决纠纷。投诉到金融管理部门的金融纠纷，金融管理部门应当询问当事人的调解意愿，积极引导当事人通过调解方式解决纠纷，并督促金融机构配合调解工作，履行调解协议。

调解自愿原则。充分尊重各方当事人意愿，保障当事人依法行使自己的民事权利和诉讼权利。

高效便民原则。根据金融纠纷实际，灵活确定解纷方式，强化信息技术深度应用，提升解纷效率，降低当事人解纷成本。

三、工作内容

（一）加强分工协作

3. 全州各县（市）人民法院充分发挥司法职能，结合多元解纷、诉源治理、两个一站式服务工作大局，扎实推进金融纠纷多元化解工作。中国人民银行延边州中心支行同中国银行保险监督管理委员会延边监管分局制定我州金融纠纷调解组织发展规划，推动金融纠纷非诉第三方解决机制建设。全州各县（市）人民法院和中国人民银行延边州中心支行及各县（市）支行、中国银行保险监督管理委员会延边监管分局及各银保监分局主动融入党委政府领导的诉源治理机制建设，加强与有关部门的沟通协调，解决金融纠纷多元化解机制建设中的困难。

（二）加强金融纠纷调解组织建设

4. 建立完善金融纠纷调解组织。中国人民银行延边州中心支行应推动建立健全高效便民的金融纠纷调解组织。金融纠纷调解组织要重视优化治理结构和建章立制，提升服务效能。

5. 强化调解员队伍和经费保障。金融纠纷调解组织要建立和完善调解员的遴选、认证、考核、奖惩、退出机制，以中立、公正、专业为标准遴选调解员，建立专职、兼职相结合的调解员队伍，组建调解专家库。加强调解员政治素养、职业道德、调解技能、法律金融知识培训。调解员要严格遵守调解保密要求，对于在履行职责过程中获取的案件信息，不得违法向第三人透露。建立经费保障机制，调解员办案补贴应当弥补调解误工、误餐、交通等方面的费用。人民法院选派审判经验丰富的法官参与对调解员职业道德、专业知识、法律知识和调解技能的培训。

6. 探索建立小额纠纷快速解决机制。鼓励金融纠纷调解组织通过与金融机构签订备忘录或者协议的方式，推出小额纠纷快速解决机制。对赔付金额在一定数额内的金融纠纷，调解员可以根据法律、行政法规、司法解释、行业惯例，依照公平公正的原则，提出纠纷解决意见。如果金融消费者接受该意见的，则争议各方当事人均应当接受并承诺履行该调解意见。如果金融消费者不接受该意见的，则调解意见对各方当事人均无约束力，作为专家意见供当事人参考。金融纠纷调解组织要评估小额纠纷快速解决机制的效果，及时调整适用的金额范围和业务领域。

(三) 规范工作流程

7. 完善诉调平台和特邀调解组织、特邀调解员名册制度。全州各县(市)法院要切实发挥多元解纷机制作用,将多元解纷机制建设与诉讼服务中心建设结合起来。邀请金融纠纷调解组织加入人民法院特邀调解组织名册。金融纠纷调解组织可以向当地法院推荐本组织中适合从事法院调解工作的调解员加入调解员名册,作为特邀调解员。把金融纠纷调解组织及调解员引入诉讼服务中心,有条件的法院要积极建设金融纠纷调解室,供金融纠纷特邀调解组织、特邀调解员开展工作。

8. 明确案件范围。平等主体之间因金融业务产生的民事纠纷(证券、保险类纠纷除外),可以向金融纠纷调解组织申请调解。

9. 落实委派、委托调解。人民法院在受理和审理金融纠纷案件过程中,应当落实“调解优先、调判结合”方针,对于具备调解基础的案件,按照自愿、合法原则,采取立案前委派、立案后委托、诉中邀请等方式,引导当事人通过金融纠纷调解组织解决纠纷。

人民法院委派、委托调解时,应当向金融纠纷调解组织发送委派、委托调解函,并将案件相关材料移送金融纠纷调解组织。鼓励当事人通过人民法院调解平台提交调解申请,人民法院通过人民法院调解平台向金融调解组织委派、委托调解案件,金融纠纷调解组织充分利用在线网络调解平台接受委派、委托,开展调解工作。

10. 组织调解。金融纠纷调解组织安排调解员进行调解，各方当事人达成一致意见的，金融纠纷调解组织应当制作调解协议书，由调解员和各方当事人签字确认。对于人民法院委派、委托调解的案件，金融纠纷调解组织应当将调解结果及相关文件及时书面或者通过各方认可的工作平台报送委派、委托法院。

调解不成的，金融纠纷调解组织应当告知各方当事人可通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。对于人民法院委派、委托调解的，金融纠纷调解组织应当及时函复人民法院，人民法院根据相关规定及时登记立案或者恢复审理。金融纠纷调解组织可以将调解形成的案件资料提供给人民法院，作为人民法院审判案件的重要参考资料。

11. 严格调解时限。人民法院委派调解的金融纠纷案件的期限为 30 日。期限内若未能达成调解协议，经各方当事人申请，并征得人民法院同意的，调解期限可适当延长。

人民法院委托调解的金融纠纷案件，适用普通程序的调解期限为 15 日，适用简易程序的调解期限为 7 日。期限内若未能达成调解协议，经各方当事人申请，并征得人民法院同意的，调解期限可适当延长；延长的调解期限不计入审理期限。

委派调解和委托调解的期限自金融纠纷调解组织签收法院移交材料之日起计算。

12. 申请司法确认。经金融纠纷调解组织调解员主持调解达成的调解协议，具有民事合同性质。经调解员和金融纠纷调解组

织签字盖章后，当事人可以向有管辖权的人民法院申请确认其效力。经人民法院委派调解并达成调解协议、当事人申请司法确认的，由委派调解的人民法院依法受理。人民法院可以通过人民法院调解平台对调解协议进行在线司法确认。

经人民法院确认有效的具有明确给付主体和给付内容的调解协议，一方拒绝履行的，对方当事人可以申请人民法院强制执行。

13. 充分利用在线纠纷解决方式开展工作。积极探索通过信息化手段提高委派、委托调解，送达，案件材料交换，调解协议司法确认等具体工作的效率，便利当事人参与金融纠纷多元化解工作。金融纠纷调解组织应当充分运用技术手段，构建涵盖在线调解、现场调解、电话调解等多途径的调解体系，高效及时化解纠纷。制定完善在线纠纷解决规则，总结推广远程调解等实践经验。金融纠纷调解组织强化硬件设施配置，对调解过程实行录音录像，实现调解全程留痕；人民法院进行司法确认过程中需要调取相关录音录像资料的，金融纠纷调解组织应积极配合。

（四）完善保障机制

14. 积极探索建立金融纠纷网络调解平台及诉调对接网络平台，建立信息共享、安全可靠的网络纠纷化解系统。金融管理部门、金融调解组织和人民法院可以通过网络平台实现及时沟通，信息共享。

15. 多渠道加大对多元解纷机制的支持力度，提高全社会对

调解解决金融纠纷的接受程度。金融管理部门加强投诉管理和消保考核评价，鼓励金融机构接受调解。以奖惩制度提升金融机构对调解协议的认可和接受度，在授权范围内达成调解协议作为金融机构会计核销的依据之一。金融管理部门鼓励金融机构提升合规经营、优化金融产品服务，强化信息披露等方式，从源头减少金融纠纷，强化矛盾纠纷的诉源治理水平。

16. 人民法院与金融调解组织定期组织交流、研讨活动，研究疑难或在州内有重大影响的案件，统一调解和裁判尺度，条件成熟时可以发布典型案例。

人民法院加强调研，统一裁判尺度，就审判过程中发现的高风险法律问题及时向金融管理部门和金融机构发出司法建议，为金融机构依法经营提供法律上的帮助。

四、工作要求

17. 加强宣传引导。各县（市）法院、金融管理部门、金融纠纷调解组织要通过示范案例引导、加大宣传力度、加强金融消费者教育等多种方式，共同提升金融纠纷当事人及社会公众对金融纠纷多元化解机制的知晓度和信任度，积极引导当事人通过调解方式解决金融纠纷，依法理性维权。

18. 加强监督、指导、协调和管理。延边朝鲜族自治州中级人民法院、中国人民银行延边州中心支行和中国银行保险监督管理委员会延边监管分局成立延边州金融纠纷多元化解机制工作小组，共同推进全州金融纠纷多元化解机制的建立，负责金融纠

纷多元化解机制建设的指导和协调工作。全州各县（市）人民法院、人民银行延边州各县（市）支行及各银保监分局应当将当地工作情况及遇到的问题及时上报延边朝鲜族自治州中级人民法院、中国人民银行延边州中心支行和中国银行保险监督管理委员会延边监管分局。