

温县人民法院 温县司法局 温县人民政府金融工作办公室 中国人民银行温县支行

温法联〔2021〕2号

关于印发《温县金融纠纷多元化解机制建设 实施细则》的通知

县法院、县司法局各业务部门，各银行业金融机构、各保险机构：
现将《温县金融纠纷多元化解机制建设实施细则》印发给你们，请认真贯彻执行。

温县人民法院

温县司法局

温县人民政府金融工作办公室

中国人民银行温县支行

2021年4月22日

温县金融纠纷多元化解机制建设实施细则

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）、《河南省高级人民法院、中国人民银行郑州中心支行、中国银行保险监督管理委员会河南监管局关于全面推进河南省金融纠纷多元化解机制建设的意见》（豫高法〔2020〕109号），推进金融纠纷诉讼与调解有效对接，有效化解金融消费纠纷，维护金融消费双方的合法权益，推进金融纠纷多元化解机制建设，特制定本实施细则。

一、工作目标

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，坚持把非诉纠纷解决机制挺在前面，以建立健全专业高效、有机衔接、便捷便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，促进我县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

（一）依法公正原则。金融纠纷多元化解工作必须遵守宪法和人民调解法等有关法律规定，不得损害国家利益、集体利益和第三人合法权益。

(二) 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。

(三) 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、加强组织领导

成立由县人民法院、司法局、金融办、人民银行温县支行、焦作银保监分局温县监管组组成的县金融纠纷多元化解工作领导小组，负责全面推进全县金融纠纷多元化解机制工作。领导小组下设办公室，办公室设在县人民法院民事审判庭，负责统筹安排、协调、组织、指导金融纠纷非诉第三方解决机制建设等具体工作内容。领导小组定期召开联席会议，沟通工作情况，研讨存在问题，总结推广经验，加强信息共享；建立问题会商解决机制，协调解决赔偿项目、赔偿标准、事实认定、法律适用等方面的问题；协调重大典型金融纠纷案件调解工作；共同构建金融风险提示预警机制，防止因个案引发系统性金融风险。

四、加强调解组织和调解员队伍建设

人民银行温县支行、焦作银保监分局温县监管组作为金融纠纷调解组织业务指导单位，统筹制定金融纠纷调解组织发展规划，对调解工作进行业务指导；县司法局指导金融纠纷专业性调解组织的建立；依托县投融资服务中心成立温县金融纠纷人民调解委员会（以下简称“金融纠纷调解委员会”），建设全县统一的金

融纠纷调解体系，实现全县辖区全覆盖、金融纠纷全覆盖，承担投诉受理、转办、调解、裁决等职能，提供“投诉+调解+裁决”一站式服务，为化解金融纠纷提供组织保障。

金融纠纷调解委员会由2名专职人民调解员和1名工作人员组成，设主任1人，必要时可设副主任。组建兼职调解员队伍，挑选一定数量符合条件的人员设立兼职调解员库。

专兼职人民调解员和工作人员的选聘和管理由金融纠纷调解委员会负责，县人民法院、司法局、金融监管部门支持调解组织做好人员选聘工作。专兼职人民调解员应具备一定的金融工作从业经验和必要的法律知识素养，确保能够依法、公正、有效的开展金融纠纷调解工作。主要从金融机构管理人员和业务部门负责人、人民陪审员、政协人大代表、律师、基层法律服务工作者、退休法官中公开选聘，选任的专兼职调解人员应当报县司法局备案。

专兼职人民调解员和工作人员采用聘任制，由金融纠纷调解委员会聘任，聘期为三年，可以续聘续任；被正式聘任后，依法签订聘任合同，颁发聘任证书。向专职人民调解员和工作人员发放月度定额补贴和案件补贴，向兼职人民调解员发放案件补贴。

金融纠纷调解委员会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，对调解员的工作履职情况开展业绩考核，动态管理调解员名册，提高服务质量。

县人民法院、司法局、金融纠纷调解委员会要定期通过举办培训班、专题讲座、组织旁听庭审、调解观摩等方式组织调解员开展业务培训，提升调解人员专业化水平，提高调解成功率。

五、规范金融纠纷调解委员会的工作范围和程序

1. 平等民商事主体之间因金融业务产生的合同和侵权责任纠纷，可以向金融纠纷调解委员会申请调解。

2. 建立调解前置和纠纷解决告知程序。人民法院在登记立案前，金融监管部门或行业协会受理投诉后，对案件进行甄选，根据案件性质和当事人的需求，向当事人出具《纠纷调解建议书》，引导当事人选择通过金融纠纷调解委员会解决纠纷。

3. 纠纷调解案件的受理途径。

（1）当事人申请：发生金融纠纷后，当事人可以直接向金融纠纷调解委员会申请调解。

（2）金融监管部门或行业协会转送：金融监管部门或行业协会在受理金融消费投诉后，经当事人同意，可以将适宜调解的投诉案件转送金融纠纷调解委员会。

（3）人民法院委派、委托和邀请：县法院在受理和审理金融纠纷案件过程中，认为适宜调解的案件，采取立案前委派、立案后委托、诉中邀请等方式引导鼓励当事人通过金融纠纷调解委员会解决纠纷。

4. 当事人向金融纠纷调解委员会申请调解的，金融纠纷调解委员会应当及时进行受理审核，自收到调解申请书后 3 个工作日

内书面答复是否予以受理。

5. 金融纠纷调解委员会受理案件后，应当严格按照《中华人民共和国民事诉讼法》规定的程序进行调解。

委派、委托调解过程中出现下列情形之一的，应结束调解程序：

- (1) 任意一方当事人明确表示不再进行调解的；
- (2) 调解员认为双方分歧较大或当事人举证不足、需要人民法院调查取证，难以达成调解协议的；
- (3) 存在其他不适合继续调解程序情形的。

调解过程中，因当事人不同意等原因结束调解的，金融纠纷调解委员会应书面通知委派、委托或邀请的人民法院，人民法院应当依法及时立案或者依法恢复对案件进行审理。

6. 金融纠纷经金融纠纷调解委员会调解达成调解协议的，需制作书《调解协议书》。当事人认为无需制作调解协议书的，可以采取口头协议方式，人民调解员应当记录协议内容。

7. 金融纠纷调解委员会调解使用全县统一的人民调解文书格式，规范制作案卷文书，实行一案一档。归档完整的人民调解文书作为发放人民调解员补贴费用的依据。调解协议书需载明下列事项：当事人的基本情况；纠纷的主要事实、争议事项以及各方当事人的责任；当事人达成调解协议的内容，履行的方式、期限。调解协议书自各方当事人签名、盖章或者按指印，调解员签名并加盖金融纠纷调解委员会印章之日起生效。调解协议书由当

事人各执一份，金融纠纷调解委员会留存一份。口头调解协议自各方当事人达成协议之日起生效。

8. 经金融纠纷调解委员会调解达成的调解协议，具有民事合同性质，当事人应当按照约定履行。当事人可以向有管辖权的人民法院申请确认其效力。

9. 经金融纠纷调解委员会调解纠纷的调解期限一般为 30 日。调解期限内未达成调解协议的，视为调解不成，调解委员会应当终止调解。对于法院委派、委托、邀请的案件，调解期限不计入审限。

调解不成，或达成协议后一方拒绝履行协议相关义务的，金融纠纷调解委员会应当告知各方当事人可通过仲裁、诉讼等途径解决纠纷。对于人民法院委派的案件，金融纠纷调解委员会应当及时函复人民法院，并在五日内将案件材料一并移送法院进行登记立案；对于人民法院委托调解的，金融纠纷调解委员会应当及时函复人民法院，并在三日内将案件材料一并移送法院恢复审理。

六、建立诉调对接机制

1. 县人民法院在金融纠纷调解委员会设立县金融案件诉调对接中心，合理配置纠纷解决的社会资源，畅通纠纷解决渠道。建立金融纠纷人民调解引导制度，明确调解移送、调解回复和调解终止的具体程序要求。建立案件资料移送和调阅制度，帮助调解人员熟悉案情和提高调解效率。建立流程整合机制，实现调解、立案、保全、审判等程序环节顺畅对接，便民高效。建立疑难、

重大案件联调制度，增强纠纷处理工作合力。建立调解数据共享和信息沟通制度，定期召开例会，总结工作，商讨、解决问题。

2. 司法确认。经金融纠纷调解委员会调解员主持调解达成的调解协议，经调解员和金融纠纷调解委员会签字盖章后，当事人可以在调解协议生效后 30 日内向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。人民法院可以通过法院调解平台对调解协议进行在线司法确认。

双方当事人申请人民法院进行司法确认的，人民法院应及时进行审查，并依法出具相关法律文书。双方当事人不申请人民法院进行司法确认的，由金融纠纷调解委员会将调解协议书等相关结案资料存档。

当事人一方不履行或不适当履行经司法确认有效的具有明确给付内容的调解协议，另一方可依法向人民法院申请强制执行。

3. 加强调解与督促程序的衔接。以金钱或者有价证券给付为内容的和解协议、调解协议，债权人向人民法院（需有管辖权）申请支付令的，人民法院应当依法发出支付令。

七、创新调解机制

1. 探索中立评估机制。对于争议较大、具有典型性的金融纠纷，金融纠纷调解委员会可聘请无利害关系的独立专家，基于对各方陈述及所提交证据材料的综合考量，作出建议性评估报告，供当事人参考。金融机构处理疑难、复杂投诉，可申请调解机构

指派独立专家出具金融消费纠纷中立评估意见，以中立评估意见为参考，与投诉人协商处理方案。

2. 探索小额纠纷快速解决机制。鼓励金融纠纷调解委员会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。金融纠纷调解委员会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。

3. 探索无争议事实记载机制。调解程序终结时，当事人未达成调解协议的，调解员在征得各方当事人同意后，可以用书面形式记载调解过程中没有争议的事实，并由当事人签字确认。在诉讼程序中供法院参考。

4. 探索金融纠纷案例指引机制。人民法院可以向当事人提供典型相关案例，发挥案例的示范、引导作用，促进争议双方理性评估诉求，提高纠纷解决质效。

5. 创新在线纠纷解决方式。根据“互联网+”战略要求，结合智慧法院建设，推广现代信息技术在多元化纠纷解决机制中的运用。充分运用互联网、云计算、大数据、人工智能等技术，推动建立在线调解、在线立案、在线司法确认、电子督促程序、电子送达等为一体的信息平台，实现纠纷解决的案件预判、信息共享、资源整合、数据分析等功能，促进多元化纠纷解决机制的信息化发展。

八、加强工作保障

建立经费保障机制，金融纠纷调解委员会调解的案件不对当事人收取费用，调解员办案应当发放补贴。

金融纠纷调解委员会工作场所设在县投融资服务中心，根据“规范化调解委员会”标准进行建设。金融纠纷调解委员会应具有办公室、调解室、档案室等，统一公示调解委员会简介、调解员职责、调解员纪律、调解工作流程和当事人权利义务等。

金融管理部门要将金融纠纷调解结案率纳入金融机构消费者权益保护考核评价体系，引导金融机构强化“能调尽调”意识。对于金融机构无正当理由拒不履行已达成的调解协议的，金融管理部门、金融纠纷调解委员会可通过投诉形势分析报告、金融纠纷调解运行报告等形式予以公示。

金融机构应与金融纠纷调解委员会建立日常工作机制，指定具体部门推动金融纠纷多元化解工作，将金融纠纷多元化解工作纳入本单位金融消费者权益保护工作绩效考评内容，保障基层金融机构能够通过调解方式高效解决金融纠纷。金融机构与消费者订立合同时，可与对方约定采用调解方式解决纠纷。金融消费者申请采用调解方式解决纠纷的，金融机构应当积极参与调解，配合人民法院、金融纠纷调解委员会查明事实。

县人民法院、司法局、金融监管等部门要鼓励和支持金融纠纷调解委员会不断创新金融纠纷解决的方式和手段，提高多元解纷的认可度、接受度和效率。要充分利用广播、电视、报纸、网

络等新闻媒体，向社会广泛宣传金融纠纷调解委员会调解纠纷的工作机制、工作流程等，提升金融纠纷当事人及社会公众对金融纠纷调解的知晓度和信任度，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，使人民调解工作机制的作用得到更加充分、有效的发挥，推动问题及时有效解决，减少矛盾纠纷发生，促进社会和谐稳定。

- 附件：
1. 人民法院委托/委派调解建议书
 2. 人民法院委托/委派调解建议书
 3. 人民法院委托/委派调解函
 4. （调解组织）调解情况复函
 5. 调解组织调解协议
 6. 司法确认申请书
 7. 调解案件情况登记表

附件 1

人民法院 委托/委派调解建议书

:

法院受理你方与 的 纠纷，建议由 进行调解解决。调解具有方便、快捷、灵活、高效的优点，不收取任何费用。因此，建议由组织你方和 进行调解工作。

人民法院

年 月 日

当事人意见：同意由 调解。

签名：

年 月 日

附件 2

人民法院 委托/委派调解建议书

:

诉你方的 纠纷，经同意，拟由 调解解决。调解具有方便、快捷、灵活、高效的优点，不收取任何费用。因此，如你方也同意由进行调解，我院可以暂缓立案/将案件移送进行调解。

人民法院

年 月 日

当事人意见：同意由 调解。

签名：

年 月 日

附件 3

人民法院 委托/委派调解函

字第 号

:

本院受理原告 诉被告 纠纷一案（案号为 ），
经双方当事人同意，拟委托/委派进行调解。现将该案相关材料
移送你，请依法主持调解，并及时将有关调解情况函复本院。

特此委托/委派。

人民法院

年 月 日

附：1. 起诉状（答辩状）复印件

2. 主要证据材料复印件（详见清单）

3. 调解员： 联系电话：

4. 本函件一式两份，一份经审批后存档，另一份
送 。

附件 4

(调解组织)
调解情况复函

人民法院:

你院于 年 月 日委托/委派我调解的 与 的 纠纷一案,经我依法主持调解,双方当事人已自愿达成调解协议;双方当事人未达成调解协议。现将调解协议(未达成调解协议则无)及相关案件材料移交你院。

调解组织

年 月 日

附件 5

调解组织 调解协议

甲方：（自然人需列明姓名、性别、出生年月日、民族、住址、公民身份号码；法人或其他单位需列明名称、住所地、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人姓名。）

乙方：（自然人需列明姓名、性别、出生年月日、民族、住址、公民身份号码；法人或其他单位需列明名称、住所地、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人姓名。）

调解组织于 年 月 日，受 人民法院委派/委托，对甲乙双方之间的金融消费纠纷进行调解。现甲乙双方自愿达成如下协议：

.....

本协议自各方当事人签名或盖章之日起生效。本协议一式 份，各方当事人各执一份，金融纠纷调解委员会留存一份，人民法院留存一份。

甲方签名（盖章）：

乙方签名（盖章）：

调解员签名：

调解组织（盖章）

年 月 日

附件 6

司法确认申请书

申请人：（自然人需列明姓名、性别、出生年月日、民族、住址、公民身份号码；法人或其他单位需列明名称、住所地、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人姓名。）

请求事项：

确认申请人 与 于 年 月 日达成的……（写明调解协议名称）有效。

事实和理由：

年 月 日，申请人 与 经调解组织主持调解，达成了如下调解协议：

（写明调解协议具体内容）。

申请人出于解决纠纷的目的自愿达成协议，没有恶意串通、规避法律的行为；如果因为该协议内容而给国家、集体或他人造成损害的，愿意承担相应的民事责任和其他法律责任。

附：调解协议及调解相关证明材料

申请人签名或盖章：

年 月 日

附件 7

调解案件情况登记表

编号	法院是否立案 (案号)	纠纷来源			受理日期	当事人信息	调解人员	调解结果	司法确认情况
		委托调解	协助调解	自有案源					

温县人民法院办公室

2021 年 4 月 22 日印发