|  |  |
| --- | --- |
| 通山县人民法院 | 文件 |
| 通山县司法局 |
| 中国人民银行通山县支行 |

通法发〔2022〕35号

关于印发《关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的实施意见》的通知

县人民法院、县司法局、中国人民银行通山县支行：

现将《关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的实施意见》印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

通山县人民法院 通山县司法局

中国人民银行通山县支行

2022年3月10日

关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的

实 施 意 见

为进一步完善辖区金融纠纷多元化解机制，防范化解金融风险，充分发挥人民法院、金融管理部门、金融调解组织化解矛盾纠纷的作用，据最高人民法院《关于深化人民法院一站式解纷机制建设推动矛盾纠纷源头化解的实施意见》和湖北省高级人民法院转发最高人民法院办公厅关于印发《姜伟副院长在“总对总”在线诉调对接工作推进会上的讲话的通知》，结合本县实际，通山县人民法院、通山县司法局、中国人民银行通山县支行共同制定本实施意见。

一、工作目标

坚持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，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，建立健全专业高效、有机接、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

1.依法公正原则。充分尊重当事人的程序选择权，严格遵守法定程序。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。

2.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。

3.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、工作范围

自然人、法人和其他组织因金融业务与金融机构等市场主体产生的合同和侵权责任纠纷，均属化解范围。

四、工作内容

**(一)加强分工协作**

1.法院:负责指导、督促、检查辖区内人民法院落实金融纠纷多元化解机制各项工作要求;积极推动并动态管理调解组织和调解员名册。辖区其他各級法院负责:在金融纠纷案件中积极落实委派、委托调解等多元调解工作机制;向金融纠纷当事人提供完整、准确的调解组织和调解员信息;把金融纠纷调解组织及调解员引入诉讼服务中心，有条件的地区要积极设立金融纠纷调解室;邀请金融纠纷调解组织调解员担任人民陪审员，提升审判专业化水平。

2．司法:根据行业性专业性人民调解工作要求，加强对金融纠纷调解工作的指导，推进金融纠纷调解组织和调解员队伍建设，健全工作制度，完善诉调对接机制，充分发挥调解在化解金融纠纷中的作用。

3．人民银行通山县支行：负责推动建立金融纠纷调解组织体系，指导并支持各金融纠纷调解组织开展工作，鼓励金融机构积极履行调解协议，引导金融纠纷调解组织在实际工作中不断完善金融纠纷化解机制，提高调解质量和效率。

**(二)完善金融纠纷调解组织，加强调解员队伍建设**

1.建立完善金融纠纷调解组织。坚持实事求是、因地制宜的原则，从化解矛盾纠纷的实际需要出发，积极推动设立金融纠纷人民调解组织。在金融纠纷易发、多发地区，指导社会团体或其他组织建立金融纠纷专业调解组织，其他地区可依托现有人民调解组织开展金融纠纷调解工作。根据调解工作实际需要，积极发展金融纠纷调解工作室，建立调解专家库。推动在全省形成覆盖面广、适应性强、高效便民的金融纠纷调解组织体系。金融纠纷调解组织要注重优化治理，建立健全规章制度，提升服务效能。鼓励金融管理部门、金融机构为金融纠纷调解组织提供必要的办公场地、人员支持。

2.强化调解员队伍建设和经费保障。金融纠纷调解组织要建立和完善调解员的选、认证、考核、奖惩、退出机制，以中立公正、专业为标准避选调解员，注重选任具有法律、金融、管理等专业知识和调解经验的专业人员担任调解员，建立高素质的专、兼职相结合的调解员队伍。加强调解员政治素养、职业道、调解技能、法律金融知识培训，提高调解员化解金融纠纷的能力和水平。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，不得违反规定向第三人透露。建立经费保障机制，调解员办案补贴应当弥补调解员误工、误餐、交通等方面的费用。

**(三)规范工作流程**

1.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，应当自当事人同意调解之日起5 个工作日内，向金融纠纷调解组织发送《委派、委托调解函》并将相关材料移送金融纠纷调解组织。

2.组织调解。金融纠纷调解组织及调解员组织调解，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并加盖金融纠纷调解组织公章；对于人民法院委派、委托调解的案件，调解结束后，金融纠纷调解组织应当在5个工作日内出具《委派、委托调解反馈函》向委派、委托的人民法院报送调解结果并退回相关材料，调解不成的，金融纠纷调解组织应当告知当事人可通过仲裁诉讼等途径解决纠纷。人民法院根据相关规定及时登记立案或者恢复审理。

3.调解时限。人民法院委派调解的金融纠纷案件，调解时限为30日，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。上述案件，各方当事人同意延长调解期限的，不受此限。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。

4.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。经调解员签字和金融纠纷调解组织盖章后，当事人可以向有管辖权的人民法院申请确认其效力受人民法院委派、委托调解，达成调解协议，当事人申请司法确认的，由委派或委托调解的人民法院依法受理。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;人民法院依法确认调解协议无效的，当事人可以通过人民调解方式变更原调解协议或者达成新的调解协议，也可以向人民法院提起诉讼。

5.充分利用“人民法院调解平台”在线调解平台开展工作，为我省在线调解平台，可以为当事人提供在线调解、在线申请司法确认等在线服务。人民法院和金融调解组织应积极向当事人宣传在线调解的优势，引导当事人主动选择在线调解方式解决纠纷。

**(四)发展创新金融纠纷多元化解协调机制新模式**

1.示范判决。在处置大规模群体性金融纠纷的过程中，可以将涉及金融消费者权益保护的相关事宜委托调解组织进行集中调解。对于民事赔偿群体性纠纷，需要人民法院通过司法判决宣示法律规则、统一法律适用的，受诉人民法院可选取在事实认定法律适用上具有代表性的若个案作为示范案件，先行审理并及时作出判决;通过示范判决所确立的事实认定和法律适用标准引导其他当事人通过金融纠纷多元化解机制解决纠纷，降低金融消费者维权成本，提高矛盾化解效率。

2.探索建立小额纠纷快速调解机制。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。

3.建立中立评估机制。对于争议较大，具有典型性的金融纠纷，金融纠纷调解组织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，做出建设性评估报告，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。

五、工作要求

1.建立工作小组。通工作情况，加强信息共享，协调重大典型金融纠纷案件调解工作;对金融纠纷多元化解工作情况进行评估总结，不断优化金融纠纷多元化解机制;注重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。

2.加强宣传引导。全省各级人民法院、司法行政机关、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。

3.强化金融机构对金融纠纷多元化解机制建设的参与度和认可度。金融机构应当提升对调解协议的认可度，在权范围内达成的调解协议作为金融机构会计核销的依据之一。各级人民法院司法行政机关、金融管理部门和金融纠纷调解组织可以对金融纠纷多元化解工作中表现突出的集体和个人予以表彰和宣传。

4.压实金融机构作为金融纠纷处理第一责任人的主体责任，通过提升合规经营水平、优化金融产品服务、依法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金融机构应当在营业柜台、官方网站等醒目位置公示金融消费纠纷内、外部纠纷处理渠道及当地金融纠纷调解组织联系方式。