

海丰县人民法院

海丰县金融工作局 文件

中国人民银行海丰县支行

海法[2021] 23 号

海丰县人民法院 海丰县金融工作局
中国人民银行海丰县支行印发《关于全
面推进金融纠纷多元化解工作机制建
设的实施方案》的通知

各有关单位：

现将海丰县人民法院 海丰县金融工作局 中国人民
银行海丰县支行联合印制的《关于全面推进金融纠纷多元

化解工作机制建设的实施方案》予以印发，请有关单位认真贯彻执行。



中国人民银行海丰县支行



二〇二一年四月二十六日

关于全面推进金融纠纷多元化解工作机制建设的实施方案

为有效推进金融纠纷多元化解机制建设，维护金融消费纠纷当事人的合法权益，根据《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印发〈关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见〉的通知》（法发〔2019〕27号），海丰县人民法院、海丰县金融工作局、中国人民银行海丰县支行决定建立金融纠纷多元化解工作机制，为确保工作有效落实，结合工作实际情况，制定本实施方案。

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，使人民群众在每个司法案件中都感受到公平正义，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、集体利益和第三方合法权益。

（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，灵活确定解决纠纷方式，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）建立工作小组

海丰县人民法院、海丰县金融工作局、中国人民银行海丰县支行共同建立海丰县金融纠纷多元化解机制工作小组。

工作小组定期组织召开联席会议，沟通工作情况、加强信息共享、协调重大典型金融纠纷案件调解等工作。工

作小组各成员由各单位确定日常联络的工作部门和联络员，建立长期工作联络机制。

（二）加强分工协作。

海丰县人民法院应充分发挥司法职能，在大力推进多元纠纷解决机制和现代化诉讼服务体系建设、实现一站式纠纷解决和一站式诉讼服务的工作大局中，扎实推进金融纠纷多元化解工作。海丰县金融工作局、中国人民银行海丰县支行指导海丰县金融纠纷调解组织规范发展，推动金融纠纷非诉第三方解决机制建设。海丰县人民法院、海丰县金融工作局、中国人民银行海丰县支行要主动融入地方党委和政府领导的诉源治理机制建设，加强与有关部门沟通协调，解决金融纠纷多元化解机制建设中的困难。

（三）加强金融纠纷调解组织建设。

海丰县人民法院、海丰县金融工作局、中国人民银行海丰县支行指导海丰县金融消费纠纷人民调解委员会强化硬件设施配置，以中立、公正、专业为标准，建立调解员队伍，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。海丰县金融消费纠纷人民调解委员会要建立经费保障机制，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。鼓励海丰县金融

消费纠纷人民调解委员会探索建立小额纠纷快速解决机制。推动海丰县金融消费纠纷人民调解委员会提供“投诉+调解+裁决”一站式纠纷解决服务。

（四）规范工作流程

1. 完善诉调平台和特邀调解员名册制度。海丰县人民法院推动将海丰县金融消费纠纷人民调解委员会及调解员引入诉讼服务中心，诉讼服务中心设调解办公室，供调解委员会及调解员开展工作。建立特邀调解员名册，向金融纠纷当事人提供完整、准确的调解员信息。海丰县人民法院与海丰县金融消费纠纷人民调解委员会可互设工作站，强化双向衔接，提升调解服务的便民、利民水平。

2. 明确案件范围。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。可以向海丰县金融消费纠纷人民调解委员会申请调解。

3. 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，引导当事人通过海丰县金融消费纠纷人民调解委员会解决纠纷。在委派、委托调解时，应当向海丰县金融消费纠纷人民调解

委员会发送委派、委托调解函，并将案件相关材料移送海丰县金融消费纠纷人民调解委员会。鼓励当事人通过人民法院调解平台（以下简称法院调解平台）提交调解申请，人民法院通过法院调解平台向海丰县金融消费纠纷人民调解委员会委派、委托调解案件，海丰县金融消费纠纷人民调解委员会登陆“中国金融消费纠纷调解网”（www.fcosc.org）在线网络调解平台接受委派、委托，开展调解工作。

4. 组织调解。海丰县金融消费纠纷人民调解委员会组织调解，各方当事人达成一致意见的，海丰县金融消费纠纷人民调解委员会制作调解协议书，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，海丰县金融消费纠纷人民调解委员会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，海丰县金融消费纠纷人民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、委托调解的，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。

5. 严格调解时限。人民法院委派调解的金融纠纷案件，

调解期限为 30 日；各方当事人同意延长调解期限的，不受此限。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；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。委派和委托调解的期限自海丰县金融消费纠纷人民调解委员会签收法院移交材料之日起计算。

6. 申请司法确认。经海丰县金融消费纠纷人民调解委员会调解员主持调解达成的调解协议，具有民事合同性质。经调解员和海丰县金融消费纠纷人民调解委员会签字盖章后，当事人可向委派调解的人民法院申请确认其效力。经人民法院委派调解并达成协议、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。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。

7. 充分运用在线纠纷解决方式。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。海丰县金融消费纠纷人民

调解委员会应当充分运用技术手段，构建涵盖在线调解、现场调解、电话调解等多途径调解体系。海丰县金融消费纠纷人民调解委员会强化硬件设施配置，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，海丰县金融消费纠纷人民调解委员会应积极配合。

（五）完善保障机制。

1. 提升金融解纷信息化水平。建立完善金融纠纷典型案例库、金融投诉数据库、深化司法、金融信息共享。

2. 加大对多元解纷机制的支持力度。海丰县金融工作局、中国人民银行海丰县支行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。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。对于金融机构无正当理由拒不履行已达成的调解协议的，海丰县金融工作局、中国人民银行海丰县支行及海丰县金融消费纠纷人民调解委员会可通过通报或相关报告形式予以公示。

3. 加强宣传引导。海丰县人民法院、海丰县金融工作局、中国人民银行海丰县支行可通过示范案例引导、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。

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）

。附此附并善宗（正）