

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

豫高法〔2020〕109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 印发《关于全面推进河南省金融纠纷 多元化解机制建设的意见》的通知

全省各中级人民法院,郑州铁路运输中级法院,中国人民银行各市中心支行、郑州辖区各支行,各银保监分局(含济源监管组),国家开发银行河南省分行,中国农业发展银行、中国进出口银行河南省

分行,各国有商业银行河南省分行,各股份制商业银行郑州分行,各外资银行郑州分行,河南省农村信用社联合社,中原银行、郑州银行,洛阳银行、平顶山银行、焦作中旅银行郑州分行,郑州金水厦农商村镇银行、郑州珠江村镇银行,各非银行支付机构,河南省银行业协会、河南省保险行业协会:

现将《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》印发给你们,请认真贯彻执行。



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

2020年4月9日

关于全面推进河南省金融纠纷 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），推进金融消费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，特制定本意见。

一、以依法公正、调解自愿、高效便民化解金融纠纷为原则，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为目标，合理配置纠纷解决资源，保护金融消费者合法权益，促进河南省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、本意见适用于金融消费者与金融机构之间因购买、使用金融产品或接受金融服务产生的金融消费纠纷。

三、成立由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牵头，金融纠纷调解组织参与的金融纠纷多元化解工作领导小组，负责全面推进全省金融纠纷多元化解机制工作。工作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。领导小组下设办公室，办公室设在河南省高级人民法院民事审判第

五庭,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。各成员单位确定日常联络工作部门和联系人,通过建立工作联络机制加强沟通协调。各级人民法院、全省人民银行系统、各银保监分局和当地金融纠纷调解组织共同成立金融纠纷多元化解机制建设工作小组,加强沟通交流与信息共享。

四、全面推进金融纠纷调解组织建设。加快建立健全覆盖面广、适应性强、高效便民的金融纠纷调解组织体系,注重优化各金融纠纷调解组织的治理结构,提升服务效能。全省已设立的金融纠纷调解组织,要加强与各级人民法院的对接。鼓励金融管理部门、金融机构、各行业协会为金融纠纷调解组织提供必要的办公场地和人员支持。

五、各级人民法院充分发挥司法职能,大力推进现代化诉讼服务体系建,推动金融纠纷调解组织提供“投诉+调解+裁决”一站式纠纷解决服务,将多元解纷机制建设与诉讼服务中心建设结合起来,把金融纠纷调解组织及调解员引入诉讼服务中心。鼓励支持在线调解、在线司法确认等现代信息技术在金融纠纷调解工作中的运用,扎实推进金融纠纷多元化解工作。

六、全省人民银行系统与各银保监分局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。

七、建立诉调对接机制。

(一)落实委派、委托调解。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组织申请调解。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,告知当事人调解解决争议具有时间短、不收费、形式灵活、利于缓和矛盾、便于履行执行等优点,引导鼓励当事人通过金融纠纷调解组织解决纠纷。具体流程如下:

1. 立案前委派:对于涉及银行保险等金融机构的一般信用卡、储蓄存款合同、(金融)借款合同、理赔和承保争议等纠纷,人民法院在立案受理前,应当告知当事人各金融纠纷调解组织的业务范围、职能权限以及调解文件的法律效力等情况,并在征得当事人同意的前提下,委派金融纠纷调解组织先行调解。

2. 立案后委托:对上述类型案件,人民法院在立案受理后,在征得当事人同意的前提下,可以委托金融纠纷调解组织参与调解,暂时中止案件的审理。

3. 人民法院委派或委托调解时,应当向金融纠纷调解组织发送委派或委托调解函,并将案件相关材料移送金融纠纷调解组织。双方当事人均同意委派或委托调解的,应当在《人民法院委派/委托调解建议书》上签字确认。人民法院将《人民法院委派/委托调解函》和案件有关材料移交当地金融纠纷调解组织。

4. 金融纠纷调解组织收到委派或委托调解函后,应当及时组织争议双方当事人进行协商,在不违反法律法规的情况下,促成双方达成调解协议。

5. 调解过程中,一方当事人不同意调解的,金融纠纷调解组织应书面通知人民法院,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。

(二) 调解终止。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. 自人民法院委派、委托调解之日起,在规定的期限内未能达成调解协议,各方当事人同意延长调解期限的,不受此限;

2. 任意一方当事人明确表示不再进行调解的;

3. 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;

4. 存在其他不适合继续调解程序情形的。

(三)执行对接。经金融纠纷调解组织调解,各方当事人达成一致意见的,金融纠纷调解组织应当制作具有明确民事权利义务内容的调解协议书,由调解员和各方当事人签字或盖章确认。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通过相关工作联络机制报送委派、委托法院。

金融纠纷调解组织调解不成的,应当告知各方当事人通过仲裁、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。

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,由金融纠纷调解组织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。

(四)信息交流。人民法院和各金融纠纷调解组织要及时互相通报调解对接工作情况,金融纠纷调解组织定期向人民法院报送调解案件情况统计报表;对未能达成调解协议,当事人起诉到人民法院的案件,金融纠纷调解组织应向人民法院告知调解工作的有关情况,人民法院应将作出的裁判结果告知金融纠纷调解组织;经司法审查不予确认的调解协议,人民法院要将不予确认的原因、案件审理中发现的问题及有关司法建议告知金融纠纷调解组织。

八、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。探索建立中立评估机制,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独立专家出具金融消费纠纷中立评估意见,供争议双方当事人参考。

九、强化调解员队伍建设和经费保障。金融纠纷调解组织负责建立金融纠纷调解员队伍,选任专兼职调解人员一般应当报请司法行政机关确认人民调解员身份。金融纠纷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。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。建立并动态管理调解员名册,向金融纠纷当事人提供完整、准确的金融纠纷调解组织和调解员信息。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。

十、加强业务培训。人民法院、金融纠纷调解组织要定期通过

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。

十一、加强宣传引导。人民法院、金融管理部门、金融纠纷调解组织应加大宣传力度,共同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。可通过定期向社会发布典型案例、将金融纠纷调解普及纳入金融知识普及教育内容等方式进行。

十二、强化金融机构参与度和认可度。金融机构应指定具体部门推动金融纠纷多元化解工作,建立工作机制,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核内容,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金融纠纷调解组织联系方式。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、金融纠纷调解组织查明事实。金融机构应当提升对调解协议的认可度,在授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。金融管理部门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、金融纠纷调解组织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。全省各级人民法院、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。金融机构作为金融纠纷处理第一责任人,应从源头减少金融纠纷,强化矛盾纠纷“诉源

治理”水平。

- 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。

簽名：
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。

簽名：

年 月 日

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

_____ 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，金融纠纷调解组织留存一份，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

