

金融纠纷案件多元化解机制工作方案

为贯彻落实党中央关于把非诉讼纠纷解决机制挺在前面的重大部署要求，全面落实《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》精神，根据《宁夏回族自治区高级人民法院 中国人民银行银川中心支行 中国银行保险监督管理委员会宁夏监管局印发〈关于建立金融纠纷多元化解机制的工作方案〉的通知》工作要求，结合当前工作实际，制定本方案。

一、工作目标

建立健全专业高效、有机衔接、协调联动、便捷利民的金融纠纷案件多元化解工作机制，充分发挥非诉讼纠纷解决机制在处理金融纠纷中的优势，促进依法、公正、高效、妥善化解金融消费矛盾纠纷，保护金融消费者合法权益，提升人民群众的获得感、幸福感、安全感，营造和谐有序的区域金融消费市场环境，促进辖区金融业持续健康发展。

二、工作原则

（一）依法公正原则。金融纠纷案件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。

（二）意思自治原则。充分尊重各方当事人意愿，保障当事人

依法行使权利。调解中在促进当事人达成和解的同时，注重调解程序的公正公平。

(三) 高效便民原则。根据金融纠纷实际，灵活确定工作方式，提升纠纷解决效率，降低纠纷解决成本。

(四) 协作配合原则。充分发挥人民法院的审判职能、人民银行和银保监部门的金融监管行业优势，加强衔接配合，合力化解金融纠纷。

(五) 调判结合原则。对金融纠纷案件，首选调解作为纠纷解决方式，在诉前、诉中均可进行调解；对当事人不愿调解、调解未果的案件，及时排期开庭，依法审判。

三、组织领导

建立石嘴山市金融纠纷案件多元化解机制，成立领导小组，由石嘴山市中级人民法院分管金融纠纷案件审判的副院长任组长，人民银行石嘴山市中心支行分管金融消保工作的副行长、石嘴山银保监分局分管金融消保工作的副局长、石嘴山市银行业协会秘书长任副组长；大武口区、惠农区、平罗县人民法院分管金融纠纷案件审判的领导、石嘴山市中级人民法院民事审判第二庭庭长、人民银行石嘴山市中心支行、石嘴山银保监分局金融消保部门负责人及石嘴山市全辖各金融机构分管负责人为成员，负责研究解决可能影响金融稳定的重大矛盾问题，全面指导、督促各职能部门工作，落实矛

盾纠纷化解责任，组织动员各方面力量参与金融矛盾纠纷化解工作，统筹协调人员配备、管理培训、经费保障等。领导小组下设办公室，设在石嘴山市中级人民法院民事审判第二庭，民事审判第二庭庭长任办公室主任。

四、组织建设

(一) 建立完善金融纠纷调解组织。

1. 在石嘴山市中级人民法院设立金融纠纷案件调解中心(以下简称“调解中心”)，承担金融行业(保险、证券除外)纠纷调解职能，依照法律、法规及相关规定对金融交易和金融服务中发生的民事财产权益纠纷组织开展调解工作，促使金融消费者与金融机构在平等协商基础上自愿达成调解协议，妥善解决金融纠纷。

2. 调解中心系行业性调解组织。调解中心成立后，由市中级人民法院、人民银行石嘴山市中心支行、石嘴山银保监分局共同管理，自行或接受人民法院的委派、委托和邀请开展金融纠纷调解工作，并接受人民法院专业指导和人民银行石嘴山市中心支行、石嘴山银保监分局的业务指导。

3. 调解中心应建立便捷高效的工作机制，定期分析总结金融消费纠纷人民调解工作开展情况，研究改进工作，增强调解实效；对金融消费纠纷调解员实行动态管理，并定期开展业务培训；研究、审定金融消费纠纷人民调解工作中的其他重大事项。

（二）强化调解员队伍建设。

调解中心建立调解员人才库。人才库成员由人民法院具有丰富审判经验和调解经验的法官、司法辅助人员和人民调解员担任。石嘴山市中级人民法院、人民银行石嘴山市中心支行、石嘴山银保监分局也可推荐合适人选。调解中心建立完善调解员遴选、认证、考核、奖惩、退出机制，调解员人才库应完整、准确记录调解员信息，并向领导小组备案后对社会公众公示。

（三）加强调解运行机制建设。

1. 建立健全小额纠纷快速解决机制。调解中心与各金融机构签订备忘录或协议，对于赔付金在一定数额内的金融纠纷，建立小额纠纷快速解决机制。由调解中心根据情况，选取1-2名调解员，根据法律、行政法规、司法解释及行业惯例，依照公平公正原则，提出纠纷解决意见。调解中心应定期评估小额纠纷快速解决机制的效果，及时调整适当的金额范围和业务领域。

2. 建立典型性金融纠纷中立评估机制。对于争议较大具有典型性的金融纠纷，调解中心可选取无利害关系的专家调解员并征得金融消费者同意后，基于各方的诉求及所提交的证据资料，综合考量，作出建设性的评估报告，供当事人及法院参考。金融机构自行处理疑难、复杂投诉，可申请调解中心指派无利害关系的专家调解员出具金融消费纠纷中立评估意见为参考，与投诉人协商处理。

五、工作范围及流程

（一）调解范围。

1. 自然人或法人与石嘴山辖区内银行业金融机构之间因购买产品、接受服务产生的金融纠纷。
2. 其他属于人民法院受理案件范围的金融民事纠纷。

（二）业务流程。

1. **调解联络。**石嘴山市中级人民法院民二庭、人民银行石嘴山市中心支行金融消保部门、石嘴山银保监分局金融消保部门为诉调对接联络机构，各方应各确立一名联络员，负责具体日常联络、协调诉调对接工作。石嘴山市中级人民法院民二庭负责统筹推进和具体业务指导，立案庭负责法院为调解员提供调解平台的培训和业务指导。

2. 通过调解中心开展诉调对接工作。

（1）诉讼前的委托调解。当事人未起诉到法院的金融纠纷，当事人申请调解的，调解中心在法院指导下开展纠纷调解工作。

（2）立案前的委派调解。起诉到法院的金融纠纷，法院在收到起诉状后，经评估适宜调解的，可以在征得当事人同意后委派给调解中心进行调解。

（3）立案后的委托调解。对法院已经立案登记的金融纠纷案件，各方当事人有调解意愿的，人民法院可将案件委托给调解中心

进行调解。

（4）诉讼中的邀请调解。在案件审理过程中，人民法院认为适合进行调解并征得各方当事人同意，可以邀请调解中心派员协助调解。法院委派、委托调解时，应向调解中心发送委派、委托调解函，制作移送清单、移交案卷相关资料，并将案件相关材料信息通过人民法院调解平台推送至调解中心，由调解中心指派调解员开展调解工作。调解中心建立专门台账，全面记录案件编号、纠纷类型、收案日期、移交日期、交接人员、交接材料及数量、调解员姓名、调解结果、退还日期等。

六、保障机制

（一）建立信息交流工作机制。为加强联系和沟通，石嘴山市中级人民法院、人民银行石嘴山市中心支行、石嘴山银保监分局实行资源共享，加强协调配合，形成合力，增强工作实效，形成互动的良好局面。领导小组定期召开会议，研究部署金融纠纷多元化解工作的思路、方法、措施，交流通报情况，研究工作问题，总结经验做法，降低辖区金融纠纷案件，促进辖区金融纠纷案件的办理质量和效率。会议每半年召开一次，由领导小组组长或副组长召集。根据实际需要，也可以临时召开。

（二）建立涉诉维稳工作机制。金融纠纷多元化解机制建设工作领导小组应共同加强对金融消费纠纷案件的风险研判，做好突发

事件或涉众型纠纷的预警和信息通报工作，法院与金融消费纠纷调解中心应建立金融消费纠纷案件的风险预警机制，及时将相关信息上报石嘴山市中级人民法院、人民银行石嘴山市中心支行、石嘴山银保监分局。

（三）建立金融纠纷调解经费保障机制。金融纠纷调解实行公益性有偿调解，调解中心应建立金融纠纷调解员办案经费保障机制，确定办案补贴标准，根据不同情况给予调解员办案补贴，弥补调解误工、误餐、交通等方面的费用。

（四）强化业务培训和交流。石嘴山市中级人民法院与人民银行石嘴山市中心支行、石嘴山银保监分局、石嘴山市银行业协会通过讲座、培训、组织旁听庭审或案件研讨等多种方式，加强对调解员的业务培训，采取有效措施，畅通双方就法律和金融专业知识咨询及探讨交流的渠道。

本规程自下发之日起执行，运行过程中出现问题由石嘴山市中级人民法院与人民银行石嘴山市中心支行、石嘴山银保监分局协商并负责协调解决。

附件：金融纠纷案件调解中心联系人名单