

潮州市中级人民法院 中国人民银行潮州市中心支行 中国银行保险监督管理委员会潮州监管分局 潮州市金融工作局

潮中法发〔2020〕4号

潮州市中级人民法院 中国人民银行潮州市中心支行 中国银行保险监督管理委员会潮州监管分局 潮州 市金融工作局关于印发《关于建立潮州市金融 消费纠纷诉调对接工作机制的意见》的通知

各基层人民法院、各县区金融工作部门、中国人民银行饶平县支行、市金融消费者权益保护联合会、市银行业协会、市保险业协会、市各金融机构：

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《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）的精神，潮州市中级人民法院、中国人民银行潮州市中心支行、中国银行保险监督管理委员会潮州监

管分局、潮州市金融工作局联合制定了《关于建立潮州市金融消费纠纷诉调对接工作机制的意见》，现印发给你们，请组织学习并抓好贯彻落实。



潮州市中级人民法院



中国人民银行潮州市中心支行



中国银行保险监督管理委员会
潮州监管分局



潮州市金融工作局

2020年9月15日

关于建立潮州市金融消费纠纷诉调对接 工作机制的意见

为充分发挥金融纠纷调解组织的协调作用，高效化解涉金融消费纠纷，保护金融消费者合法权益，促进金融业持续健康发展，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《关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见》的精神，结合我市金融消费纠纷特点，潮州市中级人民法院、中国人民银行潮州市中心支行、中国银行保险监督管理委员会潮州监管分局、潮州市金融工作局现就金融消费纠纷诉调对接工作制定本意见。

一、建立工作联络机制

（一）建立金融消费纠纷诉调对接工作联席会议制度

潮州市中级人民法院、中国人民银行潮州市中心支行、中国银行保险监督管理委员会潮州监管分局、潮州市金融工作局作为成员单位，建立金融消费纠纷诉调对接工作联席会议制度，负责金融纠纷多元化解机制建设规划、协调推进工作。联席会议办公室设在潮州市中级人民法院，负责组织召开联席会议，并推动落实会议决定的各项工作。办公室主任由潮州市中级人民法院民二庭庭长兼任，并由中国人民银行潮州市中心支行办公室主要负责人、中国银行保险监督管理委员会潮州监管

分局办公室主要负责人、潮州市金融工作局办公室主要负责人作为联席会议办公室成员。

联席会议每年至少召开一次，具体议题由潮州市中级人民法院收集整理，也可通过微信工作群等方式灵活召开。

各成员单位应当指定专门人员作为诉调对接机制的联络员。对于机制施行过程中出现的新情况、新问题，由联络员向其部门领导进行报告，通过召开联席会议进行讨论研究解决，经讨论后形成的决议由各部门进行会签，各部门遵照会签文件执行。

（二） 职责分工

1. 潮州市中级人民法院：

（1）负责召集联席会议，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工作；

（2）充分发挥司法职能，在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，将金融纠纷诉调对接工作纳入市诉前调解和解中心；

（3）将金融消费纠纷调解组织的特邀调解员编入市诉前调解和解中心调解员名册，为调解员依托调解平台开展调解工作配备调解专用帐户。

2. 中国人民银行潮州市中心支行：

（1）负责指导市金融消费者权益保护联合会和市金融纠纷人民调解委员会开展涉金融机构民事纠纷调解工作；

（2）负责指导市金融消费者权益保护联合会组织金融纠纷

特邀调解员的选聘、培训和管理。

3. 中国银行保险监督管理委员会潮州监管分局、潮州市金融工作局：

(1) 负责指导市银行业协会、市保险业协会开展涉金融机构民事纠纷调解工作；

(2) 推动建立健全覆盖面广、适应性强、高效便民的金融纠纷调解组织体系。

二、诉调对接工作范围

(一) 纠纷处理对接：对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，实行诉前调解对接和诉讼调解对接。

(二) 业务沟通对接：注重共同构建金融风险提示预警机制，深化司法、金融信息共享，加强对金融纠纷多元化解工作情况评估、总结，推动纠纷高效解决，切实减轻当事人负担。

(三) 业务培训对接：共同加强对调解员队伍的工作指导，定期选取典型案例组织调解员旁听庭审及调解观摩活动，确保调解员掌握调解技能，丰富调解经验，不断提高调解能力。

三、具体工作流程

人民法院、各行业调解组织处理涉及金融消费纠纷时，应当积极引导当事人通过协商、和解、调解的方式解决纠纷，鼓励当事人通过调解平台提交调解申请，由人民法院通过调解平台向金融调解组织委派、委托调解案件。

(一) 诉前调解对接

1. 当事人自行前往金融纠纷调解组织申请调解金融消费纠纷的，需要填写《调解申请书》，并附有各方当事人的姓名、地址、联系方式、相关的证据材料、身份证明文件、书面授权委托书等。

2. 调解组织受理金融消费纠纷后，在三个工作日内通知各方当事人开展调解工作，并在调解平台上录入案件相关信息。调解组织应制作《调解情况登记表》，记录调解时间、无争议事实、主要争议意见、调解结果或调解不成原因等，保存调解协议书、调解笔录、送达地址确认书及相关证据等材料，并上传到调解平台。

(二) 立案前调解对接

1. 对于涉及各类金融消费纠纷，人民法院在立案前应引导当事人进行调解，经各方当事人书面确认同意委派调解的，由市诉前调解和解中心将案件分配到金融调解组织或调解员进行调解。

2. 金融调解组织或调解员应在接受人民法院移送调解之日起 30 天内（双方当事人同意延长调解期限的，不受此限）完成调解程序。不能达成调解协议的，调解组织或调解员应制作《调解情况登记表》，并在三日内将材料移交人民法院处理。人民法院立案部门应依法立案并移交审判部门审理。

3. 经调解达成调解协议，当事人可以依照《中华人民共和国民事诉讼法》、《中华人民共和国人民调解法》等相关法律规定向人民法院申请司法确认或出具调解书。当事人申请司

法确认的，需填写《司法确认申请书》，向市诉前调解和解中心、金融调解组织所在地有管辖权的人民法院提出，由人民法院根据确认调解协议效力程序的规定处理。

4. 经司法审查不予确认的调解协议，人民法院要及时将不予确认的原因、案件审理中发现的问题及有关司法建议通报市诉前调解和解中心、金融调解组织。

(三) 立案后调解对接

1. 人民法院立案后委托金融调解组织调解的案件，适用简易程序的调解期限为15日，适用简易程序的调解期限为7日（双方当事人同意延长期限的，不受此限）。调解期限不计入审理期限。调解期限自金融调解组织签字接收人民法院移交材料之日起计算。

2. 达成调解协议的，由人民法院依法审查并制作调解书。当事人申请撤诉的，由人民法院依法作出裁定。

3. 调解未达成协议的，金融调解组织填写《调解情况登记表》备案，并在三日内将有关材料移交人民法院，将案件转入审理程序。

(四) 执行衔接

当事人一方不履行或不适当履行经效力确认的调解协议内容的，另一方可依法向人民法院申请强制执行。

四、创新工作机制

(一) 推动建立“一站式”金融消费纠纷调解平台

各成员单位应加强资源整合，推动建立“一站式”涉金融

消费纠纷调解平台。根据工作需要，中国人民银行潮州市中心支行、中国银行保险监督管理委员会潮州监管分局、潮州市金融工作局可推荐金融领域专业人员到人民法院协助开展调解工作，对接“一站式”涉金融消费纠纷解决平台建设，形成工作联动，更好开展诉调对接工作。

（二）探索设立审理金融案件的专业合议庭

创新金融纠纷调解工作改革的新举措，探索基层人民法院设立专业合议庭审理金融纠纷案件，对金融纠纷实行就地调解、就地效力确认、就地接受咨询和法律宣传。同时，建立便捷、高效的金融案件绿色立案通道，简化立案手续，缩短审理期限，有效提高不良资产的处置效率。

（三）探索在线纠纷解决方式

根据“互联网+”战略要求，探索建立在线诉调对接、在线调解、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，实现涉金融机构民事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。

本意见自下发之日起施行。

