

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

推进金融纠纷多元化解机制建设，是畅通金融消费者权益救济渠道、满足人民群众日益增长的司法和金融需求、防范化解金融风险、充分发挥人民法院和金融管理部门在国家治理体系和治理能力现代化中的职能作用的重要举措。为贯彻落实《中共中央办公厅国务院办公厅关于完善矛盾纠纷多元化解机制的意见》《国务院办公厅关于加强金融消费者权益保护工作的指导意见》《最高人民法院关于人民法院进一步深化多元化纠纷解决机制改革的意见》，现就全面深化金融纠纷多元化解机制建设工作提出以下意见：

一、工作目标

1. 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

2. 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、集体利益和第三人合法权益。

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。

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、工作内容

（一）加强分工协作

3. 各级人民法院要充分发挥司法职能，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和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。中国人民银行及其分支机构会同中国银行保险监督管理委员会及其派出机构等，制定金融纠纷调解组织发展总体规划及地方规划，推动金融纠纷非诉第三方解决机制建设。各级人民法院和中国人民银行及其分支机构、中国银行保险监督管理委员会及其派出机构（以下简称金融管理部门）要主动融入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。

（二）加强金融纠纷调解组织建设

4. 建立完善金融纠纷调解组织。金融管理部门作为业务指导单位，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。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。金融纠纷调解组织要注重优化治理结构和建章立制，提升服务效能。

5. 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。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。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，不得违法向第三人透露。建立经费保障机制，调解员办案补贴应当弥补调解误工、误餐、交通等方面的费用。

6. 探索建立小额纠纷快速解决机制。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。

7. 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，作出建议性评估报告，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。

8. 推动建立“一站式”金融纠纷解决机构。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。在现有金融纠纷调解组织的基础上，探索建立独立于金融管理部门的专业性金融纠纷解

决机构，提升金融投诉渠道的可得性、便利性。专业性金融纠纷解决机构承担投诉受理、转办、调解、裁决等职能，推动纠纷高效解决，切实减轻当事人负担。

（三）规范工作流程

9. 完善诉调平台和特邀调解组织、特邀调解员名册制度。各级人民法院要切实发挥多元解纷机制作用，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，有条件的地区要积极设立金融纠纷调解室，供金融纠纷特邀调解组织、特邀调解员开展工作；要建立并动态管理特邀调解组织名册、特邀调解员名册，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；探索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。人民法院和金融纠纷调解组织可互设工作站，强化双向衔接，提升调解服务的便民、利民水平。

10. 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，可以向金融纠纷调解组织申请调解。

11. 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，应当向金融纠纷调解组织发送委派、委托调解函，并将案件相关材料移送金融纠纷调解组织。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金融纠纷调解组织委派、委托调解案件，金融纠纷调解组织登陆“中国金融消费纠纷调解网”等在线网络调解平台接受委派、委托，开展调解工作。

12. 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。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，金融纠纷调解组织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，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。

13. 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。

14. 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。

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。

15. 充分运用在线纠纷解决方式开展工作。不断丰富完善“中国金融消费纠纷调解网”等在线网络调解平台功能，推动通过平台与法院调解平台数据交换、互联互通的方式，建立“总对总”金融纠纷在线诉调对接机制。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，便利当事人参与金融纠纷多元化解工作。金融纠纷调解组织应当充分运用技术手段，构建涵盖在线调解、现场调解、电话调解等多途径的调解体系，高效及时化解纠纷。制定完善在线纠纷解决规则，总结推广远程调解等实践经验。金融纠纷调解组织强化硬件设施配置，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，金融纠纷调解组织应积极配合。

（四）完善保障机制

16. 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，充分发挥智慧法院、智慧金融建设对金融纠纷多元化解的积极作用。

17. 加大对多元解纷机制的支持力度。金融机构应指定具体部门推动金融纠纷多元化解工作，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评内容。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。

四、工作要求

18. 建立工作小组。地方各级人民法院、中国人民银行各级分支机构、中国银行保险监督管理委员会各级派出机构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，定期召开联席会议，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工作；对金融纠纷多元化解工作进行评估、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。

19. 加强宣传引导。各级人民法院、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，依法理性维权。中国人民银行各级分支机构、中国银行保险监督管理委员会各级派出机构接收金融消费投诉后，应当及时转被投诉金融机构处理，或者转金融纠纷调解组织提供调解服务。

20. 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。鼓励金融机构建立调解权限动态授予、异地授予、及时应调、快速审批等机制，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。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。

21. 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。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。

22. 加强监督、指导、协调和管理。最高人民法院、中国人民银行和中国银行保险监督管理委员会建立金融纠纷多元化解机制联席会议制度，负责金融纠纷多元化解机制建设规划、协调推进工作。最高人民法院民事审判第二庭、立案庭与中国人民银行金融消费者权益保护局、中国银行保险监督管理委员会消费者权益保护局成立金融纠纷多元化解机制工作小组，具体负责金融纠纷多元化解机制建设的指导和协调工作。各高级人民法院要指导、督促、检查辖区内人民法院落实好金融纠纷多元化解机制各项工作要求。中国人民银行各级分支机构、中国银行保险监督管理委员会各级派出机构加强对金融纠纷多元

化解工作支持力度，指导并支持各金融纠纷调解组织开展工作。地方各级人民法院、中国人民银行各级分支机构及中国银行保险监督管理委员会各级派出机构应当将工作情况和遇到的问题，及时层报最高人民法院、中国人民银行和中国银行保险监督管理委员会。