

# 济南市中级人民法院 中国人民银行济南分行营业管理部 文件

济中法〔2017〕79号

---

## 济南市中级人民法院 中国人民银行济南分行营业管理部 关于印发《济南市金融消费纠纷诉调对接机制 实施办法》的通知

中院机关各部门及直属事业单位、各县区人民法院、人民银行各县（支）行、济南市金融消费者权益保护协会、各银行业金融机构：

济南市中级人民法院、中国人民银行济南分行营业管理部联合制定了《济南市金融消费纠纷诉调对接机制实施办法》，现予以印发，请参照执行。执行中如发现问题，请及时报告济南市中级人民法院和中国人民银行济南分行营业管理部。

济南市中级人民法院 中国人民银行济南分行营业管理部

2017年6月1日

# 济南市金融消费纠纷诉调对接机制实施办法

## 第一章 总 则

**第一条** 为规范金融消费纠纷诉调对接工作，及时、高效地化解金融消费纠纷，维护金融秩序和当事人合法权益，根据《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》、《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》、《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》、《山东省多元化解纠纷促进条例》、《山东省高级人民法院 中国人民银行济南分行关于建立金融消费纠纷诉调对接机制的意见》等要求，结合济南市实际，制定本实施办法。

**第二条** 人民法院和人民银行充分发挥各自职能，加强沟通、协调与合作，建立健全金融消费纠纷诉讼与调解对接机制，为金融消费纠纷当事人提供便捷、低成本的纠纷解决途径，依法、公正、高效、稳妥化解金融消费纠纷。

**第三条** 本实施办法适用于调解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争议。

本实施办法所称金融机构是指依法设立的为金融消费者提供金融产品和服务的银行业金融机构，提供跨市场、跨行业交叉性金融产品和服务的其他金融机构（包括证券业金融机构、保险

公司及其他保险组织)以及非银行支付机构(包括依法取得《支付业务许可证》,获准办理互联网支付、移动电话支付、固定电话支付、数字电视支付等网络支付业务的非银行机构)。

金融消费者是指购买、使用金融机构提供的金融产品和服务(包括银行卡、电子银行、储蓄、贷款、理财、支付结算、人民币管理、征信、国债、外汇、贵金属等产品或服务)的自然人。

**第四条** 调解金融消费纠纷遵循自愿、合法、便民的原则,当事人不愿意接受调解或无法达成调解协议的,不得进行强制调解。

调解工作不收取任何费用。

## 第二章 组织机构

**第五条** 济南市中级人民法院(以下简称济南中院)与中国人民银行济南分行营业管理部(以下简称人行济南分行营业管理部)建立金融消费纠纷诉调对接工作联席会议制度,加强联系和沟通,建立健全横向交流机制。

**第六条** 联席会议办公室分别设在济南中院民二庭和人行济南分行营业管理部办公室,负责金融消费纠纷诉调对接工作联席会议的组织、联络和协调工作;研究并提出联席会议议题,做好会议筹备工作。

**第七条** 金融消费纠纷诉调对接工作联席会议由济南中院

或人行济南分行营业管理部提议召开。根据会议需要，联席会议可以邀请其他部门、金融机构相关人员和有关专家参加会议。

**第八条** 金融消费纠纷诉调对接工作联席会议议事范围：

- （一）总结、通报诉调对接工作进展情况；
- （二）协调解决诉调对接工作中的问题；
- （三）研究部署下一步诉调对接工作；
- （四）会议认为其他需要研究讨论的工作。

**第九条** 联席会议每年召开一次，如有需要可随时组织召开。

**第十条** 人行济南分行营业管理部指导济南市金融消费者权益保护协会设立金融消费权益保护协会调解中心(以下简称协会调解中心)，协会调解中心负责依法调解金融消费纠纷。

调解可以在协会调解中心进行，也可以在人民法院诉讼服务中心进行或者到实地巡回调解。

**第十一条** 协会调解中心的调解员由具有法律或金融知识、业务熟练、经验丰富的人员担任，具体任职条件由济南中院与人行济南分行营业管理部共同协商确定。

**第十二条** 济南市金融消费权益保护协会具体管理协会调解中心，负责制定、完善调解规则、档案管理等制度，并将调解员培训纳入年度工作计划，提高调解员的法律知识、金融知识、调解技能和职业道德水平。

**第十三条** 协会调解中心根据工作需要，可以安排调解员到人民法院诉讼服务中心值班，加强诉调对接，提高工作效率。

人民法院应当在诉讼服务中心设立处理金融消费纠纷的调解工作室。

### 第三章 工作机制

**第十四条** 人民法院与济南市金融消费权益保护协会加强联动，建立诉前调解、诉中调解、司法确认、强制执行相衔接的诉调对接工作机制。

#### 第一节 诉前调解

**第十五条** 对于金融消费纠纷案件，经当事人同意，在立案前，人民法院可以委派、邀请协会调解中心进行调解。

**第十六条** 人民法院立案部门收到当事人起诉材料后，经审查认为符合立案条件的，应当征求当事人是否同意委派、邀请协会调解中心进行调解。当事人同意的，人民法院制作《委派（邀请）调解建议书》由当事人签字确认，人民法院进行登记备案，并在3日内将《委派（邀请）调解函》及相关材料交协会调解中心调解。

**第十七条** 委派、邀请调解的案件在一个月内，情况复杂的案件在三个月内，未达成调解协议的或当事人明确表示不同意调解的，协会调解中心应当填写《调解回复函》，在3日内将案件材料退回人民法院立案部门。当事人坚持诉讼的，人民法院立案部门应当及时依法登记立案。

**第十八条** 委派、邀请调解的案件达成调解协议的，协会调解中心应当制作调解协议书。调解协议书应当由双方当事人、调解员签名，并加盖济南市金融消费权益保护协会印章。

**第十九条** 委派、邀请调解的案件达成调解协议的，协会调解中心应当填写《调解回复函》，并在3日内连同调解协议书等案件材料送人民法院立案部门备案。

## 第二节 诉中调解

**第二十条** 对于金融消费纠纷案件，经当事人同意，立案后在一审、二审、再审过程中，人民法院可以委托、邀请协会调解中心进行调解。

**第二十一条** 金融消费纠纷案件承办法官在立案后或审理过程中，应当征求当事人是否同意委托、邀请协会调解中心进行调解。当事人同意的，人民法院制作《委托（邀请）调解建议书》由当事人签字确认，并在3日内将《委托（邀请）调解函》及相关材料移交协会调解中心调解。

委托、邀请调解期间，协会调解中心应当就调解中出现的问题及时与人民法院相关业务庭和承办法官联系沟通，防止矛盾激化。

**第二十二条** 人民法院在审理金融消费纠纷案件时，可根据案件审理需要邀请协会调解中心指派调解员参与案件调解。

**第二十三条** 委托、邀请调解的案件在接到委托函之日起一

个月内未达成调解协议的，协会调解中心应当填写《调解回复函》，并在3日内将案件材料移交人民法院相关业务庭。

**第二十四条** 委托、邀请调解的案件达成调解协议的，协会调解中心应当填写《调解回复函》，并在3日内连同调解协议书等案件材料移送人民法院相关业务庭。

人民法院相关业务庭收到材料后，应当及时审查并根据当事人意愿，出具调解书或撤诉裁定书。

### 第三节 司法确认

**第二十五条** 经人民法院登记备案的诉前委派、邀请调解案件，经调解达成调解协议的，当事人可以自调解协议生效之日起30日内以书面形式共同向有管辖权的人民法院依法申请司法确认。

**第二十六条** 协会调解中心自行受理的金融消费纠纷案件，经调解达成调解协议的，协会调解中心应当制作调解协议书，调解协议书应当由双方当事人、调解员签名，并加盖济南市金融消费权益保护协会印章。当事人可自调解协议生效之日起30日内以书面形式共同向有管辖权的人民法院依法申请司法确认。

**第二十七条** 向人民法院申请司法确认的，应当提交以下材料：

（一）双方当事人的司法确认申请书；



(二) 双方当事人、调解员和济南市金融消费者权益保护协会签字盖章的调解协议书;

(三) 与调解协议相关的材料;

(四) 其他材料。

**第二十八条** 人民法院受理司法确认的申请后,经审查依法可以确认非诉调解协议的效力的,制作民事裁定书,并送达当事人和协会调解中心;经审查不予确认非诉调解协议效力的,制作民事裁定书,送达当事人和协会调解中心,并说明不予确认的理由。

**第二十九条** 人民法院依法作出的非诉调解协议裁定书具有强制执行力,一方当事人拒绝履行或者未全部履行的,对方当事人可以依法向人民法院申请强制执行。

**第三十条** 人民法院委派、邀请协会调解中心调解或协会调解中心自行调解的案件,双方当事人达成调解协议后,一方当事人反悔,对方当事人要求履行协议的,协会调解中心可告知当事人向人民法院提起诉讼。

**第三十一条** 经调解的案件,协会调解中心应当按照“一案一卷”的要求统一归档。

## 第四章 监督和履行

**第三十二条** 人民法院相关业务庭应当将委派、委托或邀请调解情况记录在案,协会调解中心应就调解进展情况与委派、委托或邀请法院保持联系,并接受人民法院指导。

**第三十三条** 人民法院相关业务庭对临近期限届满的委托、邀请调解案件，应当及时催办。

**第三十四条** 经协会调解中心调解达成调解协议的案件，金融消费纠纷双方当事人应按照调解书的内容，全面、及时履行调解协议所确定的义务。

人行济南分行营业管理部应督促金融机构全面、及时履行调解协议。

**第三十五条** 济南中院和人行济南分行营业管理部通过定期培训、案例指导、法律咨询等方式加强对协会调解中心调解工作的业务指导，通过邀请法官、专家授课、座谈等方式，提升调解员专业素质和化解纠纷的能力。

## 第五章 附 则

**第三十六条** 基层人民法院可根据各自实际情况，制定相应工作规则，报联席会议办公室备案。

**第三十七条** 本办法未尽事宜，由济南中院、人行济南分行营业管理部共同协商解决。

**第三十八条** 本办法由济南中院、人行济南分行营业管理部共同负责解释。

**第三十九条** 本办法中的“日”指工作日。

**第四十条** 本办法自发布之日起实施。



