

最高人民法院办公厅、中国人民银行办公厅关于建立 金融纠纷在线诉调对接机制的通知

文章属性

- 【制定机关】最高人民法院, 中国人民银行
- 【公布日期】2021. 10. 08
- 【文 号】法办〔2021〕394 号
- 【施行日期】2021. 10. 08
- 【效力等级】司法指导性文件
- 【时效性】现行有效
- 【主题分类】金融其他规定

正文

最高人民法院办公厅 中国人民银行办公厅关于建立金融 纠纷在线诉调对接机制的通知

法办〔2021〕394 号

各省、自治区、直辖市高级人民法院，解放军军事法院，新疆维吾尔自治区高级人民法院生产建设兵团分院；中国人民银行上海总部，各分行、营业管理部，各省会（首府）城市中心支行，各副省级城市中心支行；国家开发银行，各政策性银行，国有商业银行，中国邮政储蓄银行，各股份制商业银行，外资银行，各非银行支付机构，各金融纠纷调解组织：

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，进一步落实《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）等文件精神和工作要求，巩固已建立的金融纠纷多元化解机制，推进金融纠纷在线诉调对接工

作，最高人民法院、中国人民银行决定建立“总对总”在线诉调对接机制，现将有关事项通知如下。

一、建立“总对总”在线诉调对接机制

“总对总”在线诉调对接机制，即人民银行组织其指导下的各级金融纠纷调解组织和调解员通过入驻人民法院调解平台（以下简称调解平台）的方式开展全流程在线委派、委托调解、在线申请司法确认或者出具调解书等工作。同时，中国人民银行指导建设的中国金融消费纠纷调解网（以下简称调解网）与调解平台实现对接，通过调解网调解成功的矛盾纠纷，符合法律规定申请司法确认条件的，可以在线进行司法确认。

最高人民法院立案庭负责法院系统在线诉调对接工作的统筹推进，为调解员提供培训和业务指导，调解平台研发、运维、宣传等。最高人民法院民事审判第二庭负责提供在线诉调对接工作具体业务指导等。

中国人民银行金融消费者权益保护局负责人民银行系统在线诉调对接工作的统筹推进。人民银行分支机构具体推动各地金融纠纷调解组织规范发展，指导其配合做好在线诉调对接工作。各地金融纠纷调解组织应当建立健全调解组织和调解员名册管理制度，做好调解名册信息日常维护更新，并具体组织调解员开展在线调解、参与诉调对接等。

二、调解组织和调解员信息的采集和管理

人民银行分支机构应当准确掌握经其业务指导的本辖区金融纠纷调解组织和调解员信息，指导各地金融纠纷调解组织在做好调解员日常管理和信息维护工作基础上，按照《最高人民法院关于人民法院特邀调解的规定》，将符合条件的调解组织和调解员信息通过调解平台推送到相应的人民法院进行确认。人民法院对于符合条件的调解组织和调解员，应当纳入本院特邀调解名册，并在调解平台上予以确认。

三、在线诉调对接业务流程

鼓励各地因地制宜开展在线诉调对接工作，支持金融纠纷调解组织通过入驻

调解平台或调解网开展在线诉调对接工作。

当事人向人民法院提交纠纷调解申请后，人民法院通过调解平台向入驻的金融纠纷调解组织委派、委托调解案件。金融纠纷调解组织及调解员登录调解平台接受委派或者委托，开展调解工作；调解完成后，将调解结果录入平台，并告知相关人民法院。

调解成功的案件，调解员组织双方当事人在线签订调解协议。双方当事人可就达成的调解协议共同申请在线司法确认或者出具调解书。人民法院通过调解平台对调解协议依法进行在线司法确认，或者立案后出具调解书。未调解成功的案件由人民法院依据法律规定进行立案或者继续审理。

当事人通过调解网调解成功的矛盾纠纷，需要申请人民法院进行司法确认且符合司法确认条件的，调解协议经调解员和调解组织签字盖章后，由调解组织将调解协议从调解网推送至调解平台有管辖权的人民法院，由人民法院通过调解平台依法对调解协议进行司法确认。

四、强化全流程在线调解

金融纠纷调解组织和调解员应当积极使用调解平台接受人民法院委派或者委托案件，传送、接收调解材料，并及时开展在线音视频调解工作。各级人民法院应当充分利用法院办案系统和调解平台内外连通的便利条件，落实在线委派或者委托调解、调解协议在线司法确认、电子送达等工作，为全流程在线调解提供支持和保障。

五、建立沟通会商机制

最高人民法院立案庭、民事审判第二庭与中国人民银行金融消费者权益保护局加强沟通会商工作，定期通报在线诉调对接工作推广应用情况、分析存在问题、研究下一步工作举措。各地由人民法院立案庭牵头，与相关单位和部门建立工作协调和信息共享机制，从具体工作层面落实相关建设应用要求。

六、建立健全评估激励体系

最高人民法院、中国人民银行根据工作实际分别建立健全绩效评估激励体系

,科学设定评估内容和评估标准,形成调解工作质效分析报告。对参与纠纷化解工作表现突出的调解组织和调解员给予表扬。广泛开展宣传报道,吸引更多调解组织和调解员积极参与金融纠纷多元化解工作。

各地在落实推进中的经验做法、困难问题,请及时层报最高人民法院和中国人民银行。

最高人民法院办公厅 中国人民银行办公厅

2021年10月8日