

石首市人民法院文件

石法发〔2023〕24号

关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见

为推进金融纠纷多元化解机制建设，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。根据中共中央办公厅、国务院办公厅《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》和最高人民法院《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

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，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、便捷利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

1、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。

2、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。

3、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

1、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。

2、完善诉调平台和特邀调解组织、特邀调解员名册制度。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，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。

四、工作要求

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。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。人民法

院要指导、督促、检查辖区内落实好金融纠纷多元化解机制各项工作要求。

