

开封市中级人民法院 中国人民银行开封市中心支行 文件 开封市金融消费者权益保护联合会

汴银发〔2019〕91号

关于印发《开封市金融消费纠纷 诉调对接工作规定》的通知

各县（区）人民法院，人民银行祥符支行、各县支行，开封市各银行业、证券业、保险业金融机构：

为积极响应党中央、国务院关于加强金融消费者权益保护工作的号召，全面贯彻落实《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》等文件规定，开封市中级人民法院

法院、人民银行开封市中心支行、开封市金融消费权益保护联合会结合开封市实际，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《中华人民共和国民事诉讼法》《中华人民共和国人民调解法》，最高人民法院《关于人民法院民事调解工作若干问题的规定》《关于建立健全诉讼与非诉讼相衔接的矛盾纠纷解决机制的若干意见》《关于人民法院特邀调解的规定》以及《中国人民银行金融消费权益保护实施办法》等文件要求，制定了《开封市金融消费纠纷诉调对接工作规定》，现印发给你们，请遵照执行。

附件：开封市金融消费纠纷诉调对接工作规定



开封市中级人民法院



中国人民银行开封市中心支行



开封市金融消费权益保护联合会

2019年8月30日

抄 送：开封市司法局，开封市保险行业协会。

内部发送：主管行领导，办公室（后勤服务中心）。

联系人：侯慧晴 联系电话：23887151

（共印 90 份）

中国人民银行开封市中心支行办公室

2019 年 8 月 30 日印发

附件

开封市金融消费纠纷诉调对接工作规定

第一章 总 则

第一条 制定本规定的任务和目标为加强各方沟通联系和职能衔接，坚持自愿、平等、公正原则，开展开封市金融消费纠纷诉调对接工作，及时有效化解金融消费纠纷，构建和谐金融消费关系。

第二条 下列符合人民法院民事诉讼受理案件范围的金融消费纠纷，人民法院可以委派、委托或邀请开封市金融消费权益保护联合会调解：

（一）当事人申请由开封市金融消费权益保护联合会调解的金融消费纠纷；

（二）群体性金融消费纠纷；

（三）重大、敏感、疑难、新型的金融消费纠纷；

（四）其他适合开封市金融消费权益保护联合会参与调解的金融消费纠纷。

初期调解以金融机构为被告的案件为主，逐步弹性扩大调解范围。不符合人民法院民事诉讼受理案件范围的金融消费纠纷，

人民法院也可以指引当事人到开封市金融消费权益保护联合会或有关部门寻求帮助或解决。

第三条 调解金融消费纠纷应遵循平等自愿、依法合规、公开公正、廉洁高效、便民利民的原则。

第二章 机构设置

第四条 诉调对接工作由开封市中级人民法院和开封市金融消费权益保护联合会共同组织实施。人民法院相关部门和开封市金融消费权益保护联合会通过制定规范性意见、业务培训指导、召开联席会议、开展宣传调研、组织考核等方式，负责统筹规划、组织开展全市金融纠纷诉调对接工作。

第五条 人民法院以及开封市金融消费权益保护联合会应配备诉调对接联络员，负责材料移交、数据统计、情况通报等日常工作。

第六条 开封市金融消费权益保护联合会设立金融消费人民调解委员会，调解员由开封市金融消费权益保护联合会聘任。调解员必须具备以下条件：

（一）品行良好，遵纪守法，能独立公正办案。

（二）经济类及法律等相关专业本科及以上学历，具有扎实的经济金融理论基础，具备一定法律知识且从事金融专业工作3年以上；或从事法律、金融教学研究工作5年以上并具有中级以

上职称。

(三) 热心调解工作，自愿担任调解员，并具有一定处理纠纷的能力。

(四) 曾担任过律师、法官、人民调解员或取得《法律职业资格证书》且有一定办案经验的人员可优先聘任。

第七条 开封市金融消费权益保护联合会应建立调解员名册并提交开封市中级人民法院，调解员任期一般为 3 年，聘任期满后可以续聘。

第三章 工作流程

第八条 人民法院对于起诉至法院的金融纠纷案件，可以根据实际情况，委派、委托或邀请开封市金融消费权益保护联合会调解。

(一) 委派调解是指人民法院在金融消费纠纷登记立案前，认为属于调解范围的，引导当事人同意选择开封市金融消费权益保护联合会调解的，由人民法院立案部门委派给开封市金融消费权益保护联合会单独组织开展的调解。

(二) 委托调解是指人民法院在金融消费纠纷登记立案后，认为属于调解范围的，且经当事人同意选择开封市金融消费权益保护联合会调解的，由人民法院案件审理部门委托给开封市金融消费权益保护联合会单独开展的调解。

（三）协助调解是指人民法院在金融消费纠纷登记立案后，认为属于调解范围的，且经当事人同意选择了开封市金融消费权益保护联合会参与调解的，由人民法院案件审理部门邀请开封市金融消费权益保护联合会的调解员协助开展的调解。

第九条 诉前调解工作流程：

（一）当事人向人民法院提起诉讼，且案情简单、争议不大的，人民法院可以主动引导当事人选择诉前调解方式解决纠纷；当事人不同意委托调解或调解不成功的，人民法院应及时办理立案手续。

（二）当事人同意诉前调解的，人民法院应向当事人提供《委派调解告知书》，并由当事人签名确认。

（三）当事人确认选择诉前调解的，人民法院应向开封市金融消费权益保护联合会出具《委派调解函》，并附当事人签名确认的《委派调解告知书》。

（四）诉前调解原则上实行一次调解。双方当事人同意继续调解的，可在规定期限内多次组织当事人调解。

（五）诉前调解过程中出现下列情形之一的，应结束诉前调解程序，由人民法院及时办理立案手续：

1. 无法在规定期限内达成调解协议的；
2. 一方当事人明确表示不再进行调解的；
3. 一方当事人下落不明需要公告送达或直接送达有困难的；

4. 需要人民法院调查取证，或者当事人举证出现重大障碍且无法及时排除的；

5. 调解员认为双方分歧较大且难以达成调解协议的；

6. 当事人仅就部分诉讼请求达成调解协议的；

7. 其他无法继续进行诉前调解的。

（六）开封市金融消费权益保护联合会主持调解并达成协议后，双方当事人不申请人民法院进行司法确认的，由开封市金融消费权益保护联合会将调解协议书、调解笔录等相关结案材料存档。

（七）开封市金融消费权益保护联合会达成调解协议后，双方当事人申请人民法院进行司法确认的，人民法院应及时进行审查，并依法出具民事裁定书。

（八）申请人民法院司法确认应该具备以下条件：

1. 双方当事人提出确认申请；

2. 提交当事人、开封市金融消费权益保护联合会签字盖章的调解协议；

3. 调解协议内容具体明确；

4. 争议的纠纷属于人民法院管辖范围；

5. 其他符合法院司法确认的条件。

（九）人民法院在收到申请后应及时进行审查，材料齐备的，要求双方当事人签署承诺书，承诺书应载明以下内容：

1. 双方当事人自愿达成协议，不存在恶意串通、规避法律

等违法行为。

2. 因协议内容给他人造成伤害的，自愿承担相应的法律责任。

（十）经过司法确认的案件，人民法院应向双方当事人送达民事裁定书。

（十一）一方当事人不履行民事裁定书所确认的义务，另一方当事人可以向人民法院申请强制执行。

（十二）通过诉前调解结案的案件，不收取案件受理费。

第十条 诉中委托调解工作流程

（一）案件进入诉讼程序后，经当事人同意，办案法官可以将案件委托开封市金融消费权益保护联合会调解。委托调解时，应填写《委托调解函》，并移送相关案件材料复印件。

（二）案件调解期限一般为 30 日，调解期满未达成调解协议的，经各方当事人同意，可以延长 15 日。

（三）经调解达成调解协议的，办案法官应及时进行审查，并出具民事调解书。民事调解书应载明“案件经开封市金融消费权益保护联合会主持达成调解，以及调解员的姓名等内容”。

（四）经调解未能达成调解协议的，开封市金融消费权益保护联合会应及时移送相关材料，由人民法院继续进行了审理。办案法官需要了解调解不成原因、当事人调解意见等情况的，开封市金融消费权益保护联合会应及时反馈相关信息。

第十一条 经过诉前调解未成功的，不再进行诉中委托调

解。

第十二条 协助调解工作流程

（一）经办案法官与开封市金融消费权益保护联合会沟通，开封市金融消费权益保护联合会可指派调解员协助办案法官进行调解。

（二）协助调解前，办案法官应向调解员告知案件情况、争议焦点、相关证据等信息。

（三）调解笔录中应注明协助调解员的基本情况、参与调解的过程等内容。

（四）开封市金融消费权益保护联合会解决案件时，可以向人民法院提出书面申请，要求法官提供法律帮助或者协助进行调解。

第四章 业务交流

第十三条 开封市中级人民法院、人民银行开封市中心支行与开封市金融消费权益保护联合会建立联席会议制度，定期召开联席会议，通报工作情况，研讨存在问题，总结推广经验。

对于赔偿项目、赔偿标准等认定事实和适用法律方面的问题，三方应及时沟通协调，并通过会议纪要、规范性文件等方式予以规范，统一相关标准。

第十四条 开封市中级人民法院、人民银行开封市中心支行和开封市金融消费权益保护联合会定期组织调解员开展业务培训，

业务培训可以通过举办培训班、专题讲座，以及组织庭审旁听、调解观摩等方式进行。

第十五条 开封市中级人民法院应建立诉调对接工作台账，客观反映金融纠纷的案件数量、调解成功率等信息。

第十六条 开封市中级人民法院、人民银行开封市中心支行和开封市金融消费权益保护联合会应定期向社会发布典型案例，引导消费者依法维权。

第五章 附 则

第十七条 本规定由开封市中级人民法院、人民银行开封市中心支行、开封市金融消费权益保护联合会负责解释修订。

河南省开封市 人民法院

委派调解告知书

(委派调解阶段人民法院立案部门告知起诉人时适用)

() 豫 诉前民调 号

:

你方向本院起诉的你方与被起诉人 之间的金融消费纠纷一案, 本院编立案号为 () 豫 诉前民调 号。我方与开封市金融消费权益保护联合会(接受人民银行开封市中心支行业务指导)开展的委派调解, 具有省时便捷、形式灵活、不收费用的特点, 建议你方选择委派调解解决争议。

开封市 人民法院

年 月 日

当事人意见: 我方接受建议, 同意由开封市金融消费权益保护联合会对接工作进行调解。

当事人签名或盖章:

年 月 日

不参与调解确认书

(立案前后双方当事人、人民法院、开封市金融消费权益保护
联合会均适用)

我方与 之间的金融消费纠纷一案，我方不参与
金融消费纠纷调处对接工作开展的调解。不参与调解的理由如下：

此致

开封市 人民法院
(或开封市金融消费权益保护联合会)

当事人签名或盖章：

年 月 日

调解情况登记表

(立案前后人民法院、开封市金融消费权益保护

联合会均适用 一案一表)

原 告 (上诉人)			
被 告 (被上诉人)			
调解工作 参与人员			
接受案件时间		调解结束时间	
调 解 结 果	1、原告(上诉人)不同意参与调解; 2、被告(被上诉人)不同意参与调解; 3、未能达成调解协议; 4、达成调解协议。		

河南省开封市 人民法院

委派调解函

(委派调解阶段人民法院立案部门委派给开封市

金融消费权益保护联合会调解时适用)

() 豫 诉前民调 号

开封市金融消费权益保护联合会:

与 之间的金融消费纠纷一案[() 豫 诉前民调 号], 经起诉人同意选择委派调解。根据《开封市中级人民法院
人民银行开封市中心支行 开封市金融消费权益保护联合会关于印发〈
开封市金融消费纠纷诉调对接工作规定〉的通知》, 现委派贵单位组织
开展调解, 调解结果请及时函复本院。

委派调解的期限为 30 日, 但是双方当事人同意延长调解期限的,
不受此限。委派调解的期限自贵单位签收法院移交的案件材料之日起
计算。

人民法院联系人:

联系电话:

开封市 人民法院

年 月 日

附件: 1、委派调解告知书;

2、当事人诉讼文书复印件;

3、证据材料复印件。

开封市金融消费权益保护联合会

委派调解告知书

(委派调解阶段开封市金融消费权益保护委员会

告知被起诉人时适用)

:

诉你方的金融消费纠纷一案，法院编立案号为
()豫 诉前民调 号。现我方接受该院的委派，对本案进
行调解，我方立案编号为 。我方调解具有省时便捷、
形式灵活、不收费用的特点，建议你方参与。

开封市金融消费权益保护联合会

年 月 日

当事人意见：我方接受建议，同意由开封市金融消费权益保护联
合会对接并进行调解。

当事人签名或盖章：

年 月 日

开封市金融消费权益保护联合会

委派调解复函

(委派调解阶段终结调解程序时适用)

开封市 人民法院:

贵院于 年 月 日委派我方调解的 与 之间的金融消费纠纷一案【()豫 诉前民调 号】,经我方依法组织调解,在调解过程中出现以下第 项情形,故我方终结本次调解:

- 1、一方当事人明确表示不再进行调解的;
- 2、一方当事人下落不明需要公告送达或无法送达的;
- 3、当事人双方无法在规定期限内达成调解协议的;
- 4、需要法院调查取证,或者当事人举证出现重大障碍且无法及时排除的;
- 5、调解员认为双方分歧较大且难以达成调解协议的;
- 6、其他无法继续进行调解的情况 ()。

现将《委派调解告知书》、《调解情况登记表》、调解笔录及相关案卷材料一并移交贵院,请贵院依法办理登记立案手续。

调解员签名:

联系电话:

开封市金融消费权益保护联合会

年 月 日

开封市金融消费权益保护联合会
委派调解复函

(委派调解阶段当事人达成调解协议但不申请司法确认时适用)

(年度)+行政区划代码+金调派+编号

开封市 人民法院:

贵院于 年 月 日委派我方调解的 与 之间的金融消费纠纷一案【()豫 诉前民调 号】,经我方依法组织调解,双方当事人已自愿达成调解协议,但因当事人不申请司法确认,故我方现将此调解结果函复贵院。

调解员签名:

联系电话:

开封市金融消费权益保护联合会

年 月 日

开封市金融消费权益保护联合会
委派调解复函

（委派调解阶段当事人达成调解协议且申请司法确认时适用）

（年度）+行政区划代码+金调派+编号

开封市 人民法院：

贵院于 年 月 日委派我方调解的 与 之间的金融消费纠纷一案【（ ）豫 诉前民调 号】，经我方依法组织调解，双方当事人已自愿达成调解协议。因双方当事人申请法院进行司法确认，我方现将《司法确认申请书》、调解协议书、《委派调解告知书》、《调解情况登记表》、调解笔录及相关案卷材料一并移交贵院，请你贵依法进行审查处理。

调解员签名：

联系电话：

开封市金融消费权益保护联合会

年 月 日

河南省开封市 人民法院

委托调解告知书

(委托调解阶段人民法院案件审理部门告知原告或上诉人时适用)

() 豫 民初 (终) 号

:

你方向本院申请登记立案的你方与 之间的金融消费纠纷一案, 本院已登记立案, 案号为() 豫 民初 (终) 号。我方与开封市金融消费权益保护联合会开展的委托调解, 具有省时便捷、形式灵活的特点, 建议你方选择委托调解解决争议。

开封市 人民法院

年 月 日

当事人意见: 我方接受建议, 同意由开封市金融消费权益保护联合会进行调解。

当事人签名或盖章:

年 月 日

河南省开封市 人民法院

委托调解函

(委托调解阶段人民法院案件审理部门委托开封市

金融消费保护联合会调解时适用)

() 豫 民初(终) 号

开封市金融消费权益保护联合会:

我方受理的 与 金融消费
纠纷一案【案号为() 豫 民初(终) 号】, 现原告(上诉人)
同意选择委托调解解决。根据《开封市中级人民法院 人民银行开封
市中心支行 开封市金融消费权益保护联合会关于印发<开封市金融
消费纠纷诉调对接工作规定>的通知》, 现委托贵院组织开展调解, 调
解结果请及时函复本院。

委托调解的案件, 适用普通程序的调解期限为 30 个工作日, 适
用简易程序的调解期限为 15 个工作日。但是双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。委托调解的
期限自贵院签收法院移交的案件材料之日起计算。

人民法院联系人:

联系电话:

开封市

人民法院

年 月 日

附件: 1、委托调解告知书;

2、案卷材料复印件。

开封市金融消费权益保护联合会

委托调解告知书

(委托调解阶段开封市金融消费保护联合会

告知被告或被上诉人时适用)

(年度)+行政区划代码+金调托+编号

:

你方与 的金融消费纠纷一案， 法院已
登记立案，案号为()豫 民初(终) 号。现我方接受该院的
委托，对本案进行调解，我方编立案号为 。我方
调解具有省时便捷、形式灵活的特点，建议你方参与。

开封市金融消费权益保护联合会

年 月 日

当事人意见：我方接受建议，同意由开封市金融消费权益保护联合会
进行调解。

当事人签名或盖章：

年 月 日

开封市金融消费权益保护联合会 委托调解复函

(委托调解阶段开封市金融消费保护联合会终结调解程序时适用)

(年度)+行政区划代码+金调托+编号

开封市 人民法院:

贵院于 年 月 日委托我方调解的 与 之间的金融消费纠纷一案【案号为()豫 民初(终) 号】,经我方依法组织调解,在调解过程中出现以下第 项情形,故我方终结本次调解:

- 1、一方当事人明确表示不再进行调解的;
- 2、一方当事人下落不明需要公告送达或无法送达的;
- 3、当事人双方无法在规定期限内达成调解协议的;
- 4、需要法院调查取证,或者当事人举证出现重大障碍且无法及时排除的;
- 5、调解员认为双方分歧较大且难以达成调解协议的;
- 6、其他无法继续进行调解的情况()。

现将《委托调解告知书》、《调解情况登记表》、调解笔录及相关案卷材料一并移交贵院,请贵院依法对该案继续审理。

调解员签名:

联系电话:

开封市金融消费权益保护联合会

年 月 日

开封市金融消费权益保护联合会
委托调解复函

(委托调解阶段当事人达成调解协议时适用)

开封市 人民法院:

贵院于 年 月 日委托我方调解的 与 之间
的金融消费纠纷一案【()豫 民初(终) 号】,经我方依法
组织调解,双方当事人已自愿达成调解协议,我方现将调解协议书、
调解笔录、《委托调解告知书》、《调解情况登记表》及相关案卷材料
一并移交贵院,请贵院依法进行审查处理。

调解员签名:

联系电话:

开封市金融消费权益保护联合会

年 月 日

河南省开封市 人民法院

协助调解告知书

(协助调解阶段人民法院案件审理部门告知双方当事人时适用)

:

你方与被告 之间的金融消费纠纷一案, 本院已登记立案, 案号为 () 豫 民初 (终) 号。我方与开封市金融消费者权益保护联合会开展的协助调解, 具有省时便捷、形式灵活的特点, 建议你方选择协助调解解决争议。

开封市 人民法院

年 月 日

当事人意见: 我方接受建议, 同意由开封市金融消费者权益保护联合会调解员协助进行调解。

当事人签名或盖章:

年 月 日

河南省开封市 人民法院

协助调解函

(协助调解阶段人民法院案件审理部门邀请调解委员会派员

协助调解时适用)

() 豫 民初(终) 号

开封市金融消费权益保护联合会:

我方受理的 与 金融消费
纠纷一案【() 豫 民初(终) 号】,经当事人同意选择协助调
解解决争议。根据《开封市中级人民法院 人民银行开封市中心支行
开封市金融消费权益保护联合会关于印发<开封市金融消费纠纷诉调
对接工作规定>的通知》的规定,现请贵单位指派调解员协助对本案
进行调解,并在 年 月 日前将调解员情况函复我方。

人民法院联系人:

联系电话:

开封市 人民法院

年 月 日

附件:协助调解告知书

开封市金融消费权益保护联合会
协助调解复函

(协助调解阶段开封市金融消费权益保护联合会派员协助

人民法院案件审理部门调解时适用)

(年度)+行政区划代码+金调协+编号

开封市 人民法院:

贵院于 年 月 日出具的()豫 民初(终) 号《协助调解函》已收悉,现指派我方调解员协助贵院对 与 金融消费纠纷一案进行调解。

调解员姓名:

所在单位及职务:

联系电话:

开封市金融消费权益保护联合会

年 月 日

河南省开封市 人民法院

终结协助调解函

(协助调解阶段人民法院案件审理部门终结协助调解时适用)

() 豫 民初(终) 号

开封市金融消费权益保护联合会:

你方派员协助调解的 与 金融消费
纠纷一案【() 豫 民初(终) 号】,因双方当事人无法达成调
解协议,现本院决定终结本次调解,该案由本院继续审理。

开封市 人民法院

年 月 日

开封市金融消费权益保护联合会 调解协议

甲方：（自然人需列明姓名、性别、出生年月日、民族、住址、公民身份号码；法人或其他单位需列明名称、住所地、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人姓名。）

乙方：（自然人需列明姓名、性别、出生年月日、民族、住址、公民身份号码；法人或其他单位需列明名称、住所地、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人姓名。）

开封市金融消费权益保护联合会于 年 月 日，受 人
民法院委派/委托，对甲乙双方之间的金融消费纠纷进行调解。现甲
乙双方自愿达成如下协议：

.....

本协议自各方当事人签名或盖章之日起生效。本协议一式 份，
各方当事人各执一份，开封市金融消费权益保护联合会留存一份，
人民法院留存一份。

甲方签名（盖章）：

乙方签名（盖章）：

调解员签名：

开封市金融消费权益保护联合会（盖章）

年 月 日

司法确认申请书

(当事人申请司法确认调解协议时适用)

申请人: (自然人需列明姓名、性别、出生年月日、民族、住址、公民身份号码;法人或其他单位需列明名称、住所地、统一社会信用代码或组织机构代码、法定代表人姓名。)

请求事项:

确认申请人 与 于 年 月 日达成的……(写明调解协议名称)有效。

事实和理由:

年 月 日,申请人 与 经开封市金融消费者权益保护联合会主持调解,达成了如下调解协议:

(写明调解协议具体内容)。

申请人出于解决纠纷的目的自愿达成协议,没有恶意串通、规避法律的行为;如果因为该协议内容而给国家、集体或他人造成损害的,愿意承担相应的民事责任和其他法律责任。

此致

开封市中级人民法院

附:调解协议及调解相关证明材料

申请人签名或盖章:

年 月 日

开封市中级人民法院

开封市金融消费者权益保护联合会

签名:

签名:

年 月 日

年 月 日

