

枣庄市市中区人民法院
枣庄市金融消费者权益保护协会
关于共同建立金融消费纠纷诉调对接机制的

合 作 协 议

二〇二〇年十一月二十六日

**枣庄市市中区人民法院
枣庄市金融消费者权益保护协会
关于共同建立金融消费纠纷诉调对接机制的合作协议**

甲方：枣庄市市中区人民法院

地址：市中区文化西路 148 号

法定代表人：胡远明 职务：院长

乙方：枣庄市金融消费者权益保护协会

地址：市中区振兴北路 570 号

法定代表人：赵天泉 职务：理事、秘书长

为认真贯彻落实习近平总书记关于“坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面”的重要论述，努力践行“以人民为中心”宗旨，尽快实现辖区诉调对接工作取得有效突破，专业、公正、及时有效地化解金融消费纠纷，维护金融消费者合法权益，促进金融市场健康有序发展，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》《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》《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》《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印发〈关于全面推进金融纠纷多元化解机制建设的意见〉的通知》《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》《枣庄市中级人民法院中国人民银行枣庄市中心支行关于印发〈枣庄市金融消费纠纷诉调对接工作实施细则〉

的通知》等要求，结合枣庄市实际，枣庄市市中区人民法院（以下简称市中区法院）、枣庄市金融消费权益保护协会（以下简称金融消协）就开展金融消费纠纷诉调对接工作达成以下协议：

一、建立诉调对接机制

市中区法院与金融消协加强联动，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。

（一）诉前调解

1. 对于金融消费纠纷案件，经当事人同意，在立案前，市中区法院可以委派调解中心进行调解。

2. 市中区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调解中心进行调解。当事人同意的，市中区法院制作《委派调解建议书》，由当事人签字确认，并进行登记备案，在3日内将《委派调解函》及相关材料交调解中心。

3. 各方当事人达成一致意见的，调解中心应当制作调解协议书，由调解员和各方当事人签字确认，并加盖枣庄市金融消费纠纷调解中心印章。调解中心应当将调解结果及相关文件及时书面或者通过双方认可的工作平台报送市中区法院。

4. 调解不成的，调解中心应当在3日内将有关材料退回市中区法院，并填写《终止调解回复函》。市中区法院根据相关规定及时登记立案或者恢复审理。

5. 委派调解的案件，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。委派调解的期限自调解中心签收法院移交材料之日起计算。

6. 诉前调解的案件，调解中心不收取当事人的费用。

（二）诉中调解

1. 对于金融消费纠纷案件，经当事人同意，立案后在审理过程中，市中区法院可以委托、邀请调解中心进行调解。

2. 市中区法院在立案后或审理过程中，可以询问当事人是否同意委托、邀请调解中心进行调解，当事人同意的，市中区法院制作《委托（邀请）调解建议书》，由当事人签字确认，并进行登记备案，在3日内将《委托（邀请）调解函》及相关材料交调解中心。

委托、邀请调解期间，调解中心应当就调解中出现的问题及时与市中区法院相关法庭和承办法官联系沟通，防止矛盾激化。

3. 各方当事人达成一致意见的，调解中心应当制作调解协议书，由调解员和各方当事人签字确认，并加盖枣庄市金融消费纠纷调解中心印章。调解中心应当将调解结果及相关文件及时书面或者通过双方认可的工作平台报送市中区法院。市中区法院收到材料后，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。

4. 调解不成的，调解中心应当在3日内将有关材料退回市中区法院，并填写《终止调解回复函》。市中区法院根据相关规定及时登记立案或者恢复审理。

5. 委托调解的案件，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。委托调解的期限自调解中心签收法院移交材料之日起计算。

6. 诉中调解的案件，当事人应根据调解协议，在约定期



限内主动交纳立案等环节的费用，调解中心不另行收取当事人费用。

（三）司法确认

1. 经市中区法院登记备案的诉前委派调解案件，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，共同向市中区法院申请司法确认。

2. 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，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，并加盖枣庄市金融消费纠纷调解中心印章。当事人可以自调解协议生效之日起30日内，共同向市中区法院申请司法确认。

3. 向市中区法院申请司法确认的，应当提交以下材料：

- （1）双方当事人的司法确认申请书；
- （2）双方当事人、调解员和枣庄市金融消费纠纷调解中心签字盖章的调解协议书；
- （3）与调解协议相关的材料；
- （4）其他材料。

4. 市中区法院受理司法确认申请后，应当依法审查。经审查，符合法律规定的，制作民事裁定书，裁定调解协议有效，并送达当事人和调解中心；不符合法律规定的，制作民事裁定书，裁定驳回申请，送达当事人和调解中心，并说明不予确认的理由。

5. 经市中区法院确认有效的调解协议，具有强制执行力，一方拒绝履行的，对方当事人可以向市中区法院申请强制执行。

6. 市中区法院委派调解或调解中心自行调解的案件，双

方当事人达成调解协议后，未申请司法确认的，一方当事人反悔，另一方当事人要求履行协议的，调解中心可告知当事人向市中区法院提起诉讼。

7. 市中区法院审理司法确认申请，不收取任何费用。

（四）在线方式

1. 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。

2. 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）在线提交调解申请，市中区法院可以通过法院调解平台在线向调解中心委派、委托调解案件。

3. 调解中心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。

4. 市中区法院可以通过法院调解平台在线对调解协议进行司法确认。

5. 调解中心应强化硬件设施配置，对调解过程实行录音录像，实现调解全程留痕；市中区法院进行司法确认过程中需要调取相关录音录像资料的，调解中心应积极配合。

二、建立工作对接机制

（一）为方便沟通、交流、合作，双方指定工作对接机构和联系人负责诉调对接工作。

市中区法院工作对接机构为：立案庭，互联网邮箱：———，联系人：陈照荣，联系电话：3123900。

金融消协工作对接机构为：枣庄市金融消费纠纷调解中心（以下简称调解中心），互联网邮箱：zz_jrwq@163.com，联系人：栗思忠，联系电话：3312363，13563296671。

上述信息如有变化，应在一周内告知对方。

(二) 市中区法院和金融消协可互设工作站，强化双向衔接。市中区法院可以在诉讼服务中心设立金融消费纠纷调解工作室，调解中心可以适时安排调解员到市中区法院诉讼服务中心参与纠纷调解，加强诉调对接，提高工作效率。

(三) 调解可以在调解中心进行，也可以在市中区法院诉讼服务中心进行或者到实地巡回调解。

三、建立信息交流机制

双方按照“信息共享、互通合作”原则，建立金融消费纠纷案件信息通报交流机制，在不违反法律规定的前提下，定期交流各自工作范围内有关金融消费纠纷案件的信息资料。

(一) 及时交流诉调对接工作情况，金融消协定期向市中区法院报送《调解中心调解案件情况登记表》。

(二) 对调解中心调解未能达成调解协议，当事人起诉到市中区法院的案件，市中区法院可以要求调解中心提供调解有关情况。对临近期限届满的委托、邀请调解案件，市中区法院可以及时提醒。

(三) 对调解中心调解达成协议，一方未履行，另一方当事人向市中区法院提起诉讼的，市中区法院应及时将作出的裁判文书抄送金融消协。

(四) 经司法审查不予确认的调解协议，市中区法院应及时将不予确认的原因、案件审理中发现的问题及有关司法建议通报金融消协。

(五) 市中区法院应当通过案例指导、以案代训、听取庭审等方式加强对调解中心的业务指导，金融消协应当通过

邀请法官讲座等方式，提升调解员专业素质和纠纷化解能力。

四、附则

（一）本协议中的金融消费者是指购买、使用银行业金融机构、非银行支付机构提供的金融产品或者服务的自然人。

（二）本协议中的金融消费纠纷案件是指金融消费者因购买、使用银行业金融机构、非银行支付机构提供的金融产品或者服务与银行业金融机构、非银行支付机构发生的纠纷案件。

（三）本协议中的“日”均指工作日。

（四）需要通过“中国移动微法院、山东法院电子诉讼服务平台”传送的调解文书、资料，应当按照其要求进行传送。

（五）本协议未尽事宜，由市中区人民法院与金融消协共同协商解决。

（六）本合作协议一式四份，自签订之日起施行。



代表人签字：

胡志明



乙方（盖章）：

代表人签字：

李永刚

签订日期：2020年11月26日