

金发〔2025〕14号

各金融监管局，各总局管理社团；中国人民银行上海总部，各省、自治区及计划单列市分行；中国证监会各派出机构、各交易所、各下属单位、各协会：

为深入贯彻党中央、国务院决策部署，坚持把非诉讼纠纷解决机制挺在前面，推动涉金融纠纷调解组织（以下简称金融纠纷调解组织）依法高质量开展调解工作，完善金融消费纠纷多元化解决机制，健全金融领域社会治理体系，提出以下意见。

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大和二十届二中、三中全会精神，切实落实中央金融工作会议部署，坚决贯彻落实党中央关于坚持和发展新时代“枫桥经验”的重大部署要求，加强矛盾纠纷源头预防、前端化解、关口把控，建立健全专业高效、便捷利民的金融纠纷调解机制，切实做到纠纷不拖延、矛盾不升级、风险不扩散，为有效保护金融消费者和投资者合法权益提供有力支撑。

（二）工作原则

——坚持党的领导。坚持和加强党对金融纠纷调解工作的领导，全面贯彻党中央关于完善正确处理新形势下人民内部矛盾机

制的部署要求，将党的领导贯穿于调解工作全过程和各方面。

——坚持依法公正。依照法律法规开展金融纠纷调解工作，秉持公平公正理念，突出调解工作的中立性，不得损害国家利益、集体利益和第三方合法权益。

——坚持可调尽调。充分发挥调解居中协调、释法明理的作用和时限短、成本低的优势，对于符合调解条件的矛盾纠纷，要积极引导当事人通过调解方式加以解决。

——坚持高效便民。根据实际情况，灵活确定调解方式、调解场所，强化信息技术深度应用，为金融消费者和投资者提供就近、便捷、高效的调解服务，降低调解成本。

——坚持各方联动。加强金融纠纷调解与金融机构投诉处理、金融管理部门投诉督查、人民法院立案审判工作的对接联动，深化与其他社会领域矛盾化解机制合作，凝聚社会各界力量，形成纠纷解决合力。

（三）工作目标

利用3年时间，夯实金融纠纷调解各项工作基础，拓展金融纠纷调解功能作用，提升金融纠纷调解工作整体效能，基本实现金融纠纷调解制度完备精细、金融纠纷调解组织规范专业、金融纠纷调解渠道畅通高效、各方参与金融纠纷调解工作主动充分、人民群众满意度和获得感显著提升的工作格局。

（四）工作机制

由金融监管总局牵头负责金融纠纷调解工作。其他金融管理

部门依据各自职责范围和所监管领域消保和投保工作实际开展工作。在本意见框架下，地方金融管理部门可结合自身领域实际制定具体工作方案。

二、加强调解组织和调解员队伍建设

（五）全面加强金融纠纷调解组织党的建设

金融纠纷调解组织作为非营利性社会组织，要坚持党的领导，落实全面从严治党各项要求。结合自身实际，逐步健全党的基层组织，落实基层党建制度规定。切实践行以人民为中心的价值取向，充分发挥服务金融消费者和投资者、及时化解矛盾纠纷、维护行业和社会稳定的功能作用。

（六）增强金融纠纷调解组织的中立性、独立性和持续运行能力

金融纠纷调解组织要坚持公益性，不以营利为目的，通过政府支持、社会捐赠、企业购买服务等多元化方式筹集资金，严格依照有关法律法规管理使用经费。依托相关金融社会团体开展调解工作的金融纠纷调解组织，相关社会团体应提供基本运行、考核奖励、调解补贴等经费保障，相关保障经费可专项单独列支。同时，应建立健全不干预调解工作的相关制度，确保调解组织独立运作、中立调解。

（七）加强金融纠纷调解组织规范治理

金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织要落实金融管理部门对于相关业务领域纠纷调解的意见。要理

顺内部管理机制，建立健全组织体系和各项制度流程，选优配强管理人员和调解保障人员。保证调解工作有序进行，提升调解服务效能。

（八）推进调解员队伍多元化

金融纠纷调解组织要按照专职兼职相结合、业内业外相协作的原则，根据所在地区实际，吸收行业内外人员担任专兼职调解员或专业顾问，建立专业化、多元化调解员队伍。要探索建立完善调解员管理制度和相关经费保障机制，强化调解员规范管理。

（九）加强调解业务培训

金融纠纷调解组织要通过多种方式加强调解业务培训，丰富调解员知识储备，提升调解员熟练运用法律法规、灵活运用调解技巧、科学运用心理学知识和沟通技能化解纠纷的能力。教育调解员始终秉持中立、公正定位，以事实为依据、以法律为准绳、以情理为纽带，通过耐心细致的释法明理化解矛盾纠纷。要逐步建立完善调解专家库、示范案例库以及调解业务知识库，为调解工作提供咨询和指导。

三、扩大调解服务覆盖面

（十）完善金融纠纷调解服务覆盖网络

金融管理部门要加大对金融纠纷调解组织建设工作的指导力度，结合不同地区金融发展水平和纠纷调解需求等，统筹推动金融纠纷调解组织设立、整合工作，优化调解服务覆盖网络，避免调解服务冗余或空白。调解组织要积极满足当地金融机构、金

融消费者和投资者的调解需求，对金融纠纷做到应调尽调、可调尽调。支持金融纠纷调解组织设置调解服务热线，接受群众对金融业的调解咨询。

（十一）拓展线下调解服务渠道

鼓励有条件的地区，贴近金融纠纷发生地拓展纠纷调解服务站点，或由金融纠纷调解组织开展巡回调解、驻点调解等方式，提供就近便捷的线下调解服务。鼓励针对老年人、残疾人、新市民等重点群体、新兴领域，建立相应的调解服务机制。鼓励在金融消费者教育基地、投资者教育基地、金融机构网点等开设调解服务专区，派驻调解员，拓宽金融纠纷化解线下服务渠道。

（十二）加大金融纠纷调解工作宣传力度

金融纠纷调解组织要加强宣传引导，通过各种形式和渠道，帮助公众充分了解调解的功能作用、申请调解的途径和流程等信息，引导金融消费者和投资者正确认识调解、积极使用调解，在需要调解服务时能够便捷地找到身边的金融纠纷调解组织。

（十三）发挥信息技术的支撑作用

在落实信息安全的基础上，完善金融纠纷线上调解功能，不断改进使用体验，为金融消费者和投资者提供便利的“掌上”调解服务。优化金融消费者保护服务平台、中国投资者网等金融纠纷线上调解平台，完善线上调解平台与人民法院、司法行政部门等单位相关平台的对接功能。金融纠纷调解组织和调解员要积极使用线上调解平台开展工作。利用信息技术手段加强对调解工作

的管理和监督，提高调解案件信息电子化水平，深化矛盾纠纷数据精细化统计分析能力，加强重大矛盾纠纷识别、预警。

四、完善优化调解流程

（十四）健全自收案件的调解流程

金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织要明确调解受案范围，对于金融业各领域纠纷，相应金融纠纷调解组织应积极予以受理。依照有关规定，建立当事人自行选择与调解组织指派相结合的调解员选定制度，明确调解员回避要求。根据纠纷复杂程度以及当事人的需要，相应建立简易调解、普通调解、疑难复杂调解等调解程序，采取调解员单独调解、联合调解等方式，健全现场调解、在线调解、电话调解等多途径调解体系。要加强调解质量审核监督和风险把控，明确调解时限。在保障当事人合法权益的前提下，鼓励制定标准化制度流程，开展快速批量化解。

（十五）细化诉调对接流程

金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织要落实《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）、《关于全面推进保险纠纷诉讼与调解对接机制建设的意见》（法〔2016〕374号）和《关于全面推进证券期货纠纷多元化解机制建设的意见》（法〔2018〕305号）要求，采取签订法律框架协议等多种方式，加强与人民法院合作，结合实际细化立案后委托调解、诉中受邀参与调解以及调解协议申请

司法确认等工作流程，明确移送调解案件标准、对接手续函件内容、材料移送交接要求、信息沟通共享途径等，提升诉调对接工作质效。

（十六）探索建立小额纠纷快速解决机制

鼓励金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织探索建立小额纠纷快速解决机制。对赔付金额在一定数额内的小额纠纷，调解员可以根据法律、行政法规、司法解释、行业惯例等，依照公平公正的原则，提出书面纠纷解决意见，推动双方达成调解协议。相关调解组织要定期评估小额纠纷快速解决机制效果，及时与金融机构沟通调整适用金额范围和业务领域。

五、拓展调解组织功能作用

（十七）加强金融纠纷调解与监管投诉督查联动

金融管理部门作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织可以视情况建立纠纷调解工作与监管投诉督查工作对接转化联动机制，配合金融管理部门督促金融机构切实履行投诉处理主体责任，积极妥善解决争议纠纷。聚焦重点时段、重点领域、重要事件等，加强矛盾纠纷排查预防，及时采取相应防范处置措施。鼓励调解组织对发现的薄弱环节、突出问题、重大矛盾纠纷等向金融机构发出改进建议，并抄报相应金融管理部门视情采取措施。

（十八）积极参与金融教育宣传工作

鼓励金融纠纷调解组织在做好调解主业的基础上主动融入

金融消费者和投资者教育工作体系，在金融管理部门指导下，通过多种方式普及金融消费和投资知识，提示消费风险，推广风险识别防范与合法维权常识，帮助公众树立科学理性的消费观念。鼓励金融纠纷调解组织开设线上线下咨询渠道，对公众在金融消费和投资过程中遇到的法律维权问题答疑解惑。

（十九）增强调解组织研究咨政能力

鼓励金融纠纷调解组织对调解案件中暴露出的行业突出问题进行分析研究，向金融管理部门或金融社会团体提出对策建议，并探索开展维护金融消费者和投资者合法权益的创新性途径和措施。鼓励各金融纠纷调解组织加强工作交流，共同开展课题研究，形成类型化、典型化纠纷案件调解范例，提升金融纠纷调解整体工作水平。

六、引导督促金融机构积极参与纠纷调解工作

（二十）强化金融机构参与支持力度

各金融机构要充分认识金融纠纷调解工作的重要意义，积极参与金融纠纷调解，配合调解组织查明事实，并切实履行调解协议。各金融社会团体要督促会员机构参与调解机制并积极推荐优秀员工参与行业内调解员的选拔、履职。金融管理部门要将金融机构参与调解工作情况纳入金融消费者和投资者权益保护监管评价体系或日常监管范围，对积极参与并支持调解工作的金融机构，予以正向鼓励；对无正当理由拒不配合调解和拒不执行调解协议的金融机构，要求限期整改。

（二十一）健全金融机构内部保障体系

各金融机构要指定具体部门推进纠纷调解工作，将纠纷调解工作纳入本单位内部考核内容。探索将调解方式以适当形式纳入产品及服务合同，帮助金融消费者和投资者预先知悉调解渠道。建立完善应调响应、调解权限动态授予和异地授权、解纷方案快速审批等机制。在财务管理、审计、检查等内部监督工作中，体现对参与纠纷调解的支持导向，提升各部门、各级分支机构以及人员参与积极性。要认真研究吸纳金融纠纷调解组织的调解建议，建立溯源整改机制，从源头上减少纠纷。要定期总结参与调解的工作经验，完善工作机制和流程，提高调解工作质效。

七、加强指导监督

（二十二）强化组织领导

金融管理部门对其作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织，要会同司法行政部门加强工作监督和指导，督促调解组织完善内部制度机制、加强内部管理，贯彻落实好本意见的各项要求，依法依规、公正中立开展调解工作。金融管理部门要积极对其作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织进行业务指导，推动金融机构积极参与金融行业调解工作，妥善化解金融纠纷。金融管理部门要加强与政法等部门沟通协作，探索将金融纠纷调解工作成效纳入地方营商环境评价等考核体系，推动金融纠纷调解机制有效发挥作用。

（二十三）完善制度保障

金融管理部门对其作为业务主管或指导单位的金融纠纷调解组织，要指导建立自律管理机制，明确从事金融纠纷调解的基本原则和要求。探索开展金融纠纷调解组织名单制管理，引导金融消费者、投资者和金融机构从中选择开展金融纠纷调解。金融管理部门要会同有关部门加强金融领域“代理维权”乱象的联合整治，强化金融纠纷源头治理。会同人民法院完善调解协议司法确认衔接机制，发挥司法确认制度对金融纠纷多元化解的促进保障作用。加强央地金融管理部门工作协同，推动地方金融管理部门对地方金融组织参与金融纠纷调解工作的指导监督，积极运用调解方式化解涉地方金融组织的矛盾纠纷。视情况指导建立央地间案件移交、联合调解等合作机制，共同加强金融纠纷调解宣传教育、强化调解数据质量治理等工作，为推动金融纠纷调解工作高质量发展提供有力支撑。

国家金融监督管理总局

中国人民银行

中国证券监督管理委员会

2025年3月28日

金融监管总局 中国人民银行 中国证监会联合发布《关于推进金融纠纷调解工作高质量发展的意见》

<https://www.nfra.gov.cn/cn/view/pages/ItemDetail.html?docId=1203542&itemId=915&generaltype=0>

