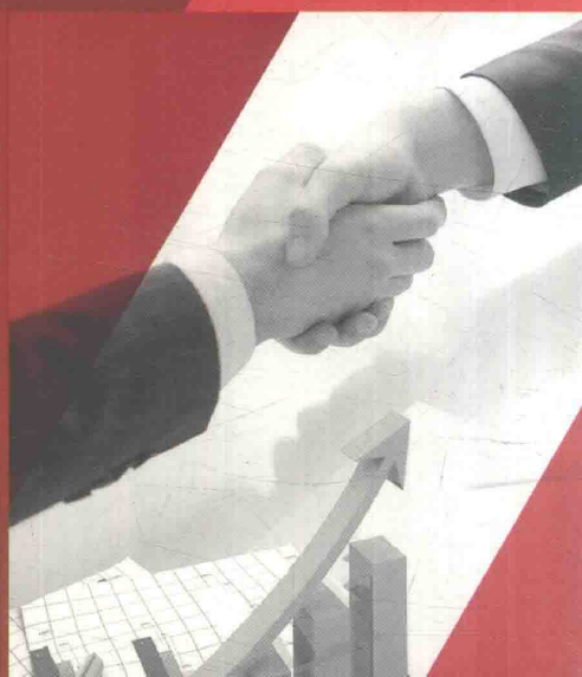
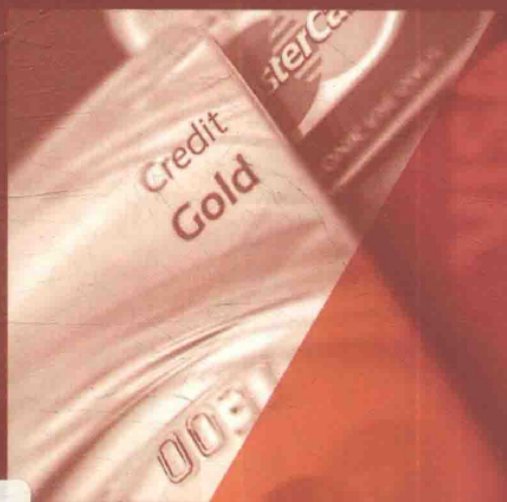


The Practical Research
on
Banking
Disputes Mediation

韩 沂 主编

银行业
纠纷调解实务
研究



上海人民出版社

The Practical Research
on
Banking
Disputes Mediation

银行业 纠纷调解实务 研究

韩 沂 主编

图书在版编目(CIP)数据

银行业纠纷调解实务研究/韩沂主编. —上海:

上海人民出版社, 2018

ISBN 978-7-208-15157-4

I. ①银… II. ①韩… III. ①银行业-经济纠纷-处理-研究-中国 IV. ①D922.280.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 094774 号

责任编辑 张晓玲

封面设计 陆 弦

银行业纠纷调解实务研究

韩沂 主编

出 版 上海人民出版社
(200001 上海福建中路 193 号)
发 行 上海人民出版社发行中心
印 刷 江阴金马印刷有限公司
开 本 720×1000 1/16
印 张 20.75
插 页 4
字 数 231,000
版 次 2018 年 10 月第 1 版
印 次 2018 年 10 月第 1 次印刷
ISBN 978-7-208-15157-4/F·2531
定 价 68.00 元

编 委 会

主 编：韩 沂

副 主 编：张劲松 张永军 周文杰 顾国明

编审委员：(按姓氏拼音字母排序)

陈 颖 冯 耀 郭 峰 龚 骏

侯怀霞 黄 文 李 东 李劲松

李晓辉 刘敬东 刘剑仁 龙 飞

罗培新 陆春玮 陆惠娟 牟 斌

田新宽 沙 洵 吴 弘 姚海嵩

姚 伟 张 静

执行编辑：徐栋立 车晋刚 江 迪 李 骏

丁徽徽 梁 俊 李 强 李春英

余 成 吴缜杰 曹仕杰 陈 皓

阮洪杰 李金宏 卢超博 刘 吉

王 妍 蔡怡黎 葛 军 张子文

姚祺灵 倪晓梦 奚海星 景国强

序 言

习近平总书记强调：“金融安全是国家安全的重要组成部分，是经济平稳健康发展的重要基础。金融活，经济活；金融稳，经济稳。必须充分认识金融在经济发展和社会生活中的重要地位和作用，切实把维护金融安全作为治国理政的一件大事，扎扎实实把金融工作做好。”当前，我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。随着现代金融业飞速发展，银行业与普通民众日常生活的结合愈加紧密，人民群众对优质金融服务和金融产品的需求与日俱增，与银行业消费者权益保护水平不平衡不充分的发展形成矛盾，导致银行业纠纷日益增长。如何及时、高效、便捷地化解银行业矛盾纠纷，保护金融消费者合法权益，维护社会和谐稳定，这是上海银行业和监管部门正在面临的严峻考验。

从金融监管的角度来看，要做好化解银行业纠纷工作十分不易。需协调利用好监管、行业、社会的力量，形成化解矛盾纠纷的合力。因此，引入第三方专业调解机构协助调处矛盾纠纷，成为行业发展的必然选择。上海银监局一贯高度重视消费者权益保护工作。在原银监会的指导下，2004 年在全国率先设立了信访投诉处理中心。2016 年 5 月 10 日，推动成立了国内首家民办非企业性质的银行业纠纷调解机构——上海银行业纠纷调解中心，专业、公正地调解行业纠纷，使多元化纠纷解决机制建设工作取得了明显成效。在市高院大力支持下，调解中心与上海市一中院、二中院和多家基层人民法院达成诉调合作，已基本实现上海中心城区三级法院“诉调对接”全覆盖的目标，服务司法能力得以提升。经过近两年努力，以协商调解为基础的纠纷处置体系已初步形成，调解氛

围日趋浓厚,对优化上海营商环境、推动上海国际金融中心建设在民商事纠纷解决领域与国际对标接轨,发挥了积极作用。同时,这些探索,对于推动金融监管服务和供给侧结构性改革,促进社会和谐稳定等都具有非常重要的意义。

当然,要持续、深入推动行业调解事业的蓬勃发展,还必须及时总结经验,以正确、科学的理论保障调解实践的有效开展。我很欣慰地看到,调解中心始终高度重视银行业纠纷领域的专业理论建设,在积累大量案例和经验后,从2017年4月起就启动了“银行业纠纷调解”课题研究项目——也就是这本书的雏形。今天,在监管部门、银行机构、法院、仲裁院、高校等单位的共同指导推动下,在众多专业仁人志士勤心尽力的日夜奋战下,《银行业纠纷调解实务研究》正式刊发,标志着银行业调解理论建设取得了阶段性成果,向所有关心和支持银行业调解事业发展的社会各界人士交出了一份满意的答卷。

《银行业纠纷调解实务研究》凝聚了调解中心成立以来对相关实践经验进行总结升华的心血,脉络清晰,内容丰富,填补了国内银行业调解理论的空白。全书从理论、实践、创新、案例四个篇章分门别类地对银行业纠纷调解进行了详尽而全面的梳理,既重宏观,也重微观;既讲理论,也讲实效;既有通例,也有个案;既立足于国内,又放眼于世界;既关注眼下现实,也看重未来发展。可以说,该项课题成果的落地不仅对行为监管理论发展作出了积极贡献,更有助于监管部门加强对金融机构经营行为的监督管理,对持续推动银行业机构提升运营服务能力、落实保护消费者权益的主体责任,也具有重要的借鉴参考意义。

行百里者半九十,实践无止境,理论探索更无止境。我们所处的环境、行业发展的趋势,每时每刻都在发生变化。只有在各个领域跟上时代,不断推进理论创新、实践创新、制度创新,才能为上海银行业调解事业蓬勃兴起提供源源不

断的动力和保障。我殷切地希望调解中心永葆初心,牢记使命,敢挑重担,勇当排头兵,以党的十九大精神为引领,在银行业调解理论和实践道路上继续放手探索,大胆创新,为行业、为监管、为社会开辟出一条崭新的“调解之路”,更要为满足广大人民群众日益增长的美好生活需要保驾护航。

最后,借此机会,我向参与本书编纂、并予以关心和支持的所有人士致以衷心的感谢!

上海银监局党委书记、局长

韩 沂

2018年4月3日于上海

前 言

为推广多元化纠纷调解经验,深化银行业纠纷调解理论研究,形成银行业纠纷调解“上海模式”,上海银行业纠纷调解中心从2017年4月开始着手《银行业纠纷调解实务研究》的编写。本书共分四篇,分别为理论篇、实践篇、探索篇、案例篇。内容简要如下:

理论篇主要介绍纠纷和调解的产生,以及国内常见的纠纷解决方式、法律依据、国内国际研究经验以及现状对比情况。该篇章主要从理论的高度介绍国内非诉讼纠纷解决机制的可行性,指出我国金融纠纷解决机制上存在的主要问题:纠纷解决方式看似多元化,但缺乏衔接性;纠纷解决机制多不具有实效性和约束力;金融机构内部投诉处理和纠纷解决程序缺失等。因此,银行业纠纷解决机制的实践便应运而生。

实践篇主要介绍了上海银行业纠纷调解中心的实践研究。从国内监管部门对金融机构的行为监管角度出发,明确指出强化银行业行为监管的重要性。进一步阐述探索一套全流程金融消费者权益保护体系的实践方向,进而开始了多元化纠纷调解实践——建立上海银行业纠纷调解中心。该篇章详细介绍了调解中心的筹建工作、制度建设、档案管理、调解流程、调解员管理等建章立制的全部过程,以及未来三年的战略发展规划。

探索篇主要介绍了调解实践过程中的调解策略、调解技巧、外部机构合作、创新调解方式等。该篇章从实践探索的角度分析调解中心对于助力上海国际金融中心建设的四个重要作用:(1)加强金融消费者权益保护,提升上海银行业

金融服务层级；(2)强化调解的司法保障职能，完善金融法治环境建设；(3)发挥专业优势，完善金融市场体系建设；(4)顺应银行业新形势，促进金融创新环境建设。

案例篇主要介绍了近两年来调解中心对纠纷案例的统计、归纳、分析、总结的一套档案管理体系。该篇章摘录了部分银行业纠纷中常见的典型案例，分别从案例陈述、争议焦点、调解观点、调解结果、法律依据等五个方面展开分析，为银行业纠纷解决提供借鉴和参考。

由于各方面资源投入及限制，本书仍有待完善，不足之处还请批评、指正。

上海银行业纠纷调解中心

二〇一七年七月于上海

目 录

序 言	1
前 言	1
第一篇 理论篇	1
第一章 纠纷及其特征	3
第一节 纠纷的产生	3
第二节 纠纷的特征	5
第三节 纠纷与调解	8
第二章 调解及其种类	9
第一节 调解的产生原因	9
第二节 调解的表现形式	11
第三节 调解种类与比较	18
第三章 调解与其他纠纷解决方式	25
第一节 解决纠纷的方式	25
第二节 调解与法院诉讼	31
第三节 调解与行政调解	33
第四节 调解与仲裁	34
第五节 调解与信访	35
第四章 调解的“东方经验”	38
第一节 调解与中华文化	38
第二节 调解的功能作用	41

第三节 调解与 ADR 的比较	43
第五章 调解与现代法治	48
第一节 调解的制度特征	48
第二节 调解的法治智慧	50
第三节 调解的法治文明	55
第六章 银行业纠纷调解现状	59
第一节 纠纷现实背景	59
第二节 境外经验比较	62
第三节 国内研究现状	67
第二篇 实践篇	71
第七章 全流程金融消费者权益保护	73
第一节 全流程金融消费者权益保护	73
第二节 全国多元化纠纷调解试点	81
第八章 上海银行业纠纷调解实践	86
第一节 筹建工作及成立	86
第二节 中心成立的现实意义	88
第三节 组织定位与架构	91
第四节 调解工作法律依据	92
第五节 制度建设及业务受理	95
第六节 外部联系与司法提升	96
第九章 纠纷调解流程	101

第一节 调解基本原则	101
第二节 调解过程受理	102
第三节 调解实施过程	108
第四节 调解档案归档	115
第十章 调解协议及履行	123
第一节 调解协议的性质与效力	123
第二节 调解文书的种类与格式	125
第三节 协议的司法确认与公证	126
第十一章 调解员管理	130
第一节 行为规范与能力要求	130
第二节 调解员的评定与聘用	134
第三节 调解员的考核与培训	137
第十二章 调解中心未来三年规划	141
第三篇 探索篇	145
第十三章 纠纷调解策略	147
第一节 调解中心战略地位	147
第二节 纠纷调解思维初探	152
第三节 调解三步法	153
第四节 纠纷调解策略应用	157
第十四章 助力上海国际金融中心建设	166
第一节 提升金融服务层级	166
第二节 完善金融法治建设	167

第三节	完善金融市场建设	169
第四节	促进金融创新建设	170
第十五章	调解与外部合作	172
第一节	调解与仲裁合作	172
第二节	调解与行政合作	176
第三节	调解与诉讼合作	177
第四节	调解与信访合作	181
第十六章	创新调解方式	182
第一节	网络调解	182
第二节	简易调解	185
第三节	临时仲裁	189
第四篇	案例篇	197
第十七章	调解案例库管理	199
第一节	案例库管理的意义	199
第二节	案例库管理及分类	200
第十八章	调解案例库	203
第一节	商业银行(除信用卡)案例分析	203
第二节	商业银行(除信用卡)案例	206
第三节	信用卡类案例分析	234
第四节	信用卡类案例	236
附 录		278
附录 1	调解规则	278

附录 2 简易调解暂行管理办法	285
附录 3 诉调对接合作备忘录	288
附录 4 自由贸易试验区特定仲裁规则	291
附录 5 调解中心阶段工作概况	302
参考文献	311
致 谢	314

第一篇

理论篇

第一章 纠纷及其特征

纠纷(Dispute),也称争议,是特定的主体基于利益冲突而产生的一种双边的对抗行为。纠纷的发生,意味着一定范围内的协调均衡状态或秩序被打破,纠纷不仅仅是个人之间的行为,也是一种社会现象。纠纷的产生和化解是一个动态的社会过程。

第一节 纠纷的产生

一、价值观念的冲突

价值观念是人类行为的基本原因,是社会成员用来评价是非善恶的基本准则。源于价值观念的差异和冲突不时地在我们周围显现出来,特别是在社会转型的特殊时期,不同价值观念之间的摩擦、冲突以及互相融合更是在所难免。这其中的摩擦与冲突在一定情况下就可能引发纠纷,从而成为产生纠纷的原因。价值观念的差异与冲突往往不是引发纠纷的直接原因,而是一种较为隐蔽的因素,纠纷的双方对于这种纠纷的原因往往是不自觉的,从而一般会将引起纠纷的责任归咎于对方,而甚少意识到双方生活观、价值观的差异。

二、制度缺陷

在现代社会,尤其是法治社会,制度的触角无处不在,可以说制度就是社会的别称,没有制度就没有社会,人类的生产和生活就无法进行。但如果某项制度过于陈旧或不合情理,我们当然可以依据一定的程序改变这一制度,从而实现制度的变革和创新。但问题在于,当某项制度明显落后于社会实践之时,它还可能成为引发社会冲突的原因。

