中山市中级人民法院
中山市保险行业协会 文件

中中法〔2017〕41号

关于印发《中山市中级人民法院 中山市保险行业协会关于推进保险纠纷诉调对接工作的实施方案》的通知

市第一人民法院、第二人民法院、各保险公司：

为共同推动构建和谐保险关系，深化我市法院保险纠纷诉调对接工作，中山市中级人民法院和中山市保险行业协会联合制定了《中山市中级人民法院 中山市保险行业协会关于推进保险纠纷诉调对接工作的实施方案》，现印发给你们，请结合本地、本单位实际参照执行。

中山市中级人民法院　　中山市保险行业协会

2017年12月5日

中山市中级人民法院 中山市保险行业协会关于推进保险纠纷诉调对接工作的实施方案

为贯彻落实《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》（法发〔2016〕14号）以及《最高人民法院 中国保险监督管理委员会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），现就推进我市保险纠纷诉调对接工作提出以下实施方案：

一、总体要求

（一）指导思想

切实落实党中央国务院关于完善矛盾纠纷多元化解机制的要求，充分发挥人民法院、保险行业组织预防和化解社会矛盾纠纷的积极作用，依法、公正、高效化解保险纠纷，不断提高调解公信力，为保险纠纷当事人提供便捷、高效、低成本的纠纷解决途径。

（二）基本原则

一是坚持依法公正。保险纠纷诉调对接工作应当依法、公正进行，严格遵守法律、行政法规和司法解释规定的程序，不得损害当事人及其他利害关系人的合法权益，不得违反法律的基本原则，不得损害社会公共利益。**二是坚持调解自愿。**开展保险纠纷诉调对接工作必须充分尊重各方当事人意愿，不得强制调解，保障当事人依法行使自己的民事权利和诉讼权利。**三**

是坚持高效便民。开展保险纠纷诉调对接工作应注重工作效率，根据纠纷的实际情况，灵活确定调解方式方法，充分运用信息化手段，尽可能方便当事人。

（三）目标任务

建立完善的保险纠纷多元化解决机制，为保险纠纷当事人提供更多可选择的纠纷解决渠道，实现诉调对接工作制度健全，机制运转顺畅，调解组织管理规范，调解程序合法公正，调解队伍专业稳定，依法、公正、高效化解矛盾纠纷，切实保护各方当事人的合法权益。

二、加强平台建设

（四）完善平台设置

市两级法院要将保险纠纷诉调对接平台建设与诉讼服务中心建设结合起来，在诉讼服务中心设立中山市保险行业协会保险纠纷调解工作室，供受聘调解员开展日常工作。市保险行业协会加快完善保险纠纷专业调解组织和调解员名册，向保险纠纷当事人提供完整、准确的调解员信息，供当事人自愿选择。

（五）规范调解组织建设

市保险行业协会健全完善调解管理制度和评价机制；筹集并管理调解运行经费，制定经费使用规范及费用支付标准；制定调解规则、档案管理、报表统计等制度，加强保险纠纷调解工作室软硬件建设，促进调解工作规范化、标准化和制度化。

（六）加强调解员队伍建设

市保险行业协会要建立和完善调解员的遴选、认证、培训、考核、奖惩、退出等制度；挑选业务熟练、经验丰富的人员专职负责调解工作的组织和实施；组建调解专家库，组织相关专业人员为具体纠纷调解工作提供指导；将调解员培训纳入年度工作计划，提高调解员的职业道德、法律知识、保险知识和调解技能水平。市两级法院要加强对调解员的业务指导和培训，通过典型案例参考、到调解现场指导办案、优秀法官专题授课、观摩审判、开展法律知识讲座等形式对调解员进行培训，促进保险纠纷诉调对接工作持续开展，着力提高调解员办案的水平。

（七）积极推动建立“一站式”纠纷解决模式

市两级法院和市保险行业协会应积极推动引导交通事故纠纷处理、医疗纠纷处理等涉保险领域建立“一站式”纠纷解决模式，推进涉保险纠纷的快速处理，切实减轻当事人负担。

三、规范运作程序

（八）明确案件范围

保险纠纷诉调对接的案件范围为最高人民法院《民事案件案由规定》（法〔2011〕41号）中规定的保险纠纷以及其他与保险有关的民商事纠纷。

（九）立案前委派调解对接流程

1. 诉前引导调解。在收到保险纠纷起诉状或者口头起诉之后、登记立案之前，法院立案部门认为起诉案件适宜调解的，编立“诉前民调”案号，向起诉人出具《调解告知书》，告知案件编号、权利义务、调解流程和无正当理由不参与调解的法律后果等相关信息，并及时将案件移交诉调对接部门处理。

起诉人要求登记立案后调解的，按照立案后调解流程处理。

起诉人不同意参与调解的，应当填写《不参与调解确认书》，说明正当理由。起诉人拒绝填写的，立案部门在《调解情况登记表》上注明情况，并及时登记立案，将案件转入审判程序。

2. 委派调解。法院调解办收到调解案件后，向保险纠纷调解工作室发送《委派调解函（诉前）》及案件相关材料。

3. 组织调解。保险纠纷调解工作室根据调解程序依法开展调解工作。调解员应当在三个工作日内通知被起诉人，发送《调解告知书》。被起诉人不同意参与调解的，应当填写《不参与调解确认书》，说明正当理由。被起诉人拒绝填写的，调解员在《调解情况登记表》上注明情况。法院调解办及时将案件移交立案部门处理或者直接转入立案程序。

被起诉人下落不明的，法院调解办及时将案件移交立案部门处理。

4. 调解期限。立案前调解的案件，调解期限为三十日。双方当事人同意延长调解期限的，不受此限。调解期限自保险纠纷调解工作室签收案件材料之日起计算。

5. 达成调解协议的处理。立案前调解达成协议的，调解员应当将调解协议送达双方当事人，填写《调解情况登记表》备案。

当事人自觉履行调解协议，起诉人撤回起诉的，应提交撤回起诉申请书，并由调解员填写《调解情况登记表》备案，案件材料由调解员整理后交由调解办归档。

当事人申请司法确认的，案件转入司法确认程序，由法官依法进行司法确认。司法确认文书应当在当事人申请之日起十日内制作完毕。

当事人申请登记立案后出具调解书的，案件可以转入立案程序，由法官依法审查并制作民事调解书。

6. 未达成调解协议的处理。立案前调解未达成协议的，调解员填写《调解情况登记表》。起诉人坚持起诉的，诉调对接部门将案件移交立案部门处理；起诉人放弃起诉的，案件材料由诉调对接部门归档。

（十）立案后委托调解对接流程

1. 审前引导调解。保险纠纷已经登记立案的，法院立案部门认为适宜调解的案件，向起诉人出具《调解告知书》，告知案件编号、权利义务、调解流程和无正当理由不参与调解的法

律后果等相关信息。原告同意参与调解的，立案部门及时将案件移交诉调对接部门处理。

原告不同意参与调解的，应当填写《不参与调解确认书》，说明正当理由。原告拒绝填写的，立案部门在《调解情况登记表》上注明情况，并及时登记立案，将案件转入审判程序。

2. 委托调解。法院调解办收到调解案件后，向保险纠纷调解工作室发送《委托调解函（审前）》及案件相关材料。

3. 组织调解。保险纠纷调解工作室根据调解程序依法开展调解工作。调解员应当在三个工作日内通知被告，发送《调解告知书》。被告不同意参与调解的，应当填写《不参与调解确认书》，说明正当理由。被告拒绝填写的，调解员在《调解情况登记表》上注明情况。法院调解办及时将案件移交立案部门处理。

被告下落不明的，法院调解办及时将案件移交立案部门处理。

4. 调解期限。立案后调解的案件，适用普通程序的调解期限为十五日，适用简易程序的调解期限为七日。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。调解期限自保险纠纷调解工作室签收案件材料之日起计算。

5. 达成调解协议的处理。调解达成协议的，由法官依法审查并制作民事调解书。

当事人申请撤诉的，由法官依法作出民事裁定。

6.未达成调解协议的处理。调解未达成协议的，调解员填写《调解情况登记表》，由法院调解办将案件移交立案部门处理。

四、健全工作机制

（十一）构建多层次的保险纠纷诉调对接沟通联系机制

市两级法院、市保险行业协会等相关方应当定期召开保险纠纷诉调对接联席会议，沟通工作情况，协调重大典型保险纠纷案件调解，推进保险纠纷诉调对接工作深入有效开展。市两级法院、保险行业协会应当指定专人建立日常性联系沟通，及时就保险纠纷诉调对接工作中遇到的具体问题进行协调，提高工作质量和效率。

（十二）建立保险纠纷诉调对接信息共享机制

市两级法院、市保险行业协会应健全保险纠纷诉调对接工作信息和数据的统计汇总制度，并定期交流信息和数据。对审判工作中发现的保险纠纷共性问题，人民法院可向保险行业协会发出司法建议。

（十三）建立疑难纠纷指导机制

市保险行业协会就保险纠纷调解中遇到的疑难问题和涉及的法律适用问题可以向市两级法院提出咨询，法院应及时予以指导和答复。市两级法院应及时将保险纠纷的裁判标准及处理指导意见通知市保险行业协会。

五、强化措施保障

（十四）加强组织领导

市两级法院、市保险行业协会要加大对保险纠纷诉调对接工作的领导和指导力度，推动诉调对接工作顺利开展。中级法院立案一庭统一负责保险纠纷诉调对接工作的对外协调事宜，中级法院民五庭统一负责保险纠纷诉调对接工作的培训和指导事宜，两庭之间注重沟通协作。市保险行业协会应通过组织驻中山保险机构签订行业自律公约的形式督促保险公司积极参与调解并及时履行调解协议。市两级法院、市保险行业协会应对保险纠纷诉调对接工作中表现突出的集体和个人予以表彰和宣传。

（十五）保障经费来源

市两级法院、市保险行业协会要积极争取当地党委、政府对保险纠纷诉调对接工作的支持，将诉调对接工作纳入当地矛盾纠纷多元化解工作经费保障范围。鼓励市保险行业协会依法采取增加专项会费或者根据各保险机构调解案件数量收取费用等方式落实诉调对接机制经费保障。

（十六）完善司法确认程序

经保险纠纷调解组织主持调解达成具有民事合同性质的调解协议，当事人可以向调解组织所在地基层人民法院或者人民法庭依法申请确认其效力。登记立案前委派给保险纠纷调解

组织调解达成的协议，当事人申请司法确认的，由调解组织所在地或者委派调解的基层人民法院管辖。

六、加强政策引导与宣传教育

（十七）注重政策引导

市两级法院、市保险行业协会要积极引导当事人通过调解方式解决矛盾纠纷。人民法院要向当事人告知保险纠纷诉调对接的相关情况。市保险行业协会应督促保险公司在投保提示、索赔告知书、投诉处理告知书及保险合同中添加通过调解方式解决纠纷的内容。

（十八）重视宣传教育

市两级法院、市保险行业协会要加大宣传力度。人民法院应将保险纠纷诉调对接纳入法律宣传活动体系，市保险行业协会应将保险纠纷诉调对接机制纳入消费者教育体系，提升保险纠纷当事人以及社会公众对保险纠纷诉调对接机制的知晓度和信任度，增进社会公众对诉调对接工作的参与度，形成有利于推进诉调对接工作的良好氛围。

中山市中级人民法院办公室　　2017 年 12 月 11 日印发