

金融领域纠纷多元化解典型案例



目 录

- 案例一：小微企业贷款逾期纠纷调解案
- “法院+行业”多元解纷机制助力小微企业纾困
- 案例二：不法贷款中介“低息”骗贷致贷款逾期纠纷调解案
- 行业调解揭穿不法中介套路化解纠纷
- 案例三：出租银行账户引发管辖争议纠纷调解案
- 行业调解以案普法化解纠纷
- 案例四：多车复杂交通事故责任纠纷调解案
- 运用“示范文本”高效化解多车连环相撞交通事故纠纷
- 案例五：糖料蔗种植户火灾理赔纠纷案
- 专业调解精准定损护航蔗农权益
- 案例六：涉外货运保险纠纷调解案
- 行业调解高效化解跨境运输保险纠纷

案例一 小微企业贷款逾期纠纷调解案

——“法院+行业”多元解纷机制助力小微企业纾困

【基本情况】

某公司(小微企业)与某银行签订两份《流动资金借款合同》，贷款本金合计600万元，期限12个月。受原材料上涨、应收账款回款延迟等因素影响，某公司经营困难，未能按期偿还贷款本息。合同签订两年后，逾期本息累计283万余元。某银行多次催收无果后提起诉讼，要求某公司履行还款义务，将某公司及其连带责任保证人李某、抵押担保人陈某列为共同被告诉。法院一审判决某公司限期一次性清偿全部债务，李某、陈某承担连带责任。某公司对判决结果不服，提起上诉。依托最高人民法院与国家金融监督管理总局建立的“总对总”在线诉调对接机制，二审法院征求各方当事人同意后，采用“点对点”的形式委托当地金融纠纷调解组织开展调解，并对调解过程予以指导。

【调解过程及结果】

金融纠纷调解组织接受委托后，迅速与各方展开深入沟通。某公司有强烈还款意愿，提出分11期还款计划，表示当前困境属于暂时性经营波动，近年营收稳定，后续可通过应收账款回款偿还债务，强制清算将导致破产。某银行则对债权风险表示担忧，要求一次性清偿全部债务。李某对连带责任范围提出异议。陈某担忧抵押房产被强制执行，要求明确担保责任范围。调解员采取分层沟通、动态调整策略，分步推进纠纷化解。一是全面核查。调解员审阅并核实了某公司近两年财务报表，应收账款明细及抵押物评估报告，确认应收账款及抵押房产市值足以覆盖债务本息。二是利益风险评估与方案协调。调解员综合评估某银行债权保障与某公司经营状况，初步拟定方案并向各方阐释其中的利害与风险。调解员

向某银行剖析，若坚持一次性清偿，某公司面临破产清算风险，且抵押物处置周期长、折价率高，实际回款可能无法覆盖贷款本息；而分期偿还方案，可全额回收贷款本息。调解员同时向某公司指出，分期还款计划未充分考虑经营波动风险，需在调解协议中增设关于应收账款到账即优先还款的刚性条款。同时明确李某对600万元范围内债务承担连带责任，陈某以房产对剩余债务提供担保。经调解员分析释明，各方均表示愿意接受该方案。三是线上调解与协议签署。调解员抓住各方利益趋同窗口期，组织四方进行线上调解。为加强风险管控，某公司须按月提交资金流水；李某对债务承担连带清偿责任；陈某抵押房产并办理第二顺位抵押登记，保障银行的优先受偿权。四方当事人最终签署调解协议，法院对调解协议审查后出具调解书，纠纷得以妥善解决。

【典型意义】

本案系小微企业因经营成本上升、经营困难导致贷款逾期引发的典型纠纷。行业调解组织积极贯彻国家对小微企业纾困政策，结合企业实际还款能力与还款意愿，平衡企业经营持续性与银行债权利益，协商制定切实可行的还款方案，避免“抽贷断贷”加剧企业经营困境及破产风险，法院对调解协议进行审查后及时出具调解书免赔银行后顾之忧，为优化营商环境、助力小微企业健康发展提供有效助力。“法院+行业”多元解纷机制在本案中充分发挥了专业协调和司法保障的双重优势，为类似小微企业贷款纠纷的高效化解提供实践范例。

案例二 不法贷款中介“低息”骗贷致贷款逾期纠纷调解案

——行业调解揭穿不法中介套路化解纠纷

【基本情况】

王先生接到某银行申请补发网银支付工具。在业务办理过程中，银行工作人员发现王先生对本人账户交易情况不了解，疑似存在出租出借账户供他人使用的情形。为进一步核实，王先生承认在朋友推荐下出租个人账户，每月收取租金。银行工作人员当即向王先生普及相关金融知识，说明出租账户的危害及风险隐患，并根据相关规定对王先生账户的网上银行功能采取管控措施。王先生对银行操作不满，坚决要求恢复账户功能。双方协商无果，共同向金融纠纷调解组织申请调解。

【调解过程及结果】

金融纠纷调解组织受理案件后迅速开展调查。调解员首先核查了涉案贷款中介经营资质，确认该贷款中介与某银行不存在业务合作关系，系贷款中介与王先生自行联系办理贷款业务。同时，调解员请某银行详细核查贷款全过程，查明系王先生本人办理资料提交与面签手续，某银行已审核资料并提示合同重要条款，信贷人员也通过实地走访确认王先生公司真实存在且经营正常。某银行认为其对贷款中介介入事宜并不知情，贷款逾期系王先生个人原因导致，故不同意王先生的申请。调解员建议某银行考虑王先生当前实际困难，协商偿还余欠款问题，某银行最终同意提供个性化分期还款计划，王先生也接受该调解方案。同时，在调解员的耐心劝解下，王先生知悉了不法贷款中介的危害，会导致骗取高额手续费、个人信息泄露等安全隐患，王先生主动配合某银

行向公安机关报案。

【典型意义】

本案深刻揭示了不法贷款中介的违规套路及现实危害，彰显了调解机制在普及金融知识、打击非法中介、保障金融消费者权益中的积极作用。不法贷款中介利用消费者急需资金的心理，以“低息”为诱饵，通过“包装”资质协助通过银行资格审核，骗取高额服务费，不仅加重消费者债务负担，还埋下消费者个人信息泄露等法律风险。调解组织在本案中既查清事实，又通过释法明理让消费者认清不法贷款中介的危害，引导消费者依法维权，充分维护各方合法权益。该案提示金融消费者需提高警惕，应通过正规金融机构办理信贷业务，签订合同时要认真了解条款内容。银行机构需强化信贷全流程管理，防范不法贷款中介侵害消费者合法权益，在消费者面签过程中，切实履行信息披露与适当性管理义务，筑牢金融消费安全第一道防线。

案例三 出租银行账户引发管辖争议纠纷调解案

——行业调解以案普法化解纠纷

【基本情况】

王先生到某银行申请补发网银支付工具。在业务办理过程中，银行工作人员发现王先生对本人账户交易情况不了解，疑似存在出租出借账户供他人使用的情形。为进一步核实，王先生承认在朋友推荐下出租个人账户，每月收取租金。银行工作人员当即向王先生普及相关金融知识，说明出租账户的危害及风险隐患，并根据相关规定对王先生账户的网上银行功能采取管控措施。王先生对银行操作不满，坚决要求恢复账户功能。双方协商无果，共同向金融纠纷调解组织申请调解。

【调解过程及结果】

金融纠纷调解组织受理案件后，调解员结合实际案例向王先生开展针对性金融普法教育，详细讲解出租银行账户的法律后果与潜在风险，甚至会被不法分子用于电信诈骗、洗钱、赌博等违法犯罪活动，同时指出某银行对王先生账户采取管控措施，是为防止不法分子继续利用账户实施违法行为，属于合规规范内的风险防控措施。经调解员耐心释法与风险提示，王先生充分认识到自身行为的风险与危害，随即办理了账户销户手续，停止出租行为，保障自身账户安全。纠纷得以妥善解决。

【典型意义】

实践中常有金融消费者因缺乏金融法律法规知识引发纠纷。调解不仅能高效、便捷、低成本解决纠纷，更能释法明理，将与案件相关的金融、法律常识以生动具体、便捷有效的方式直达消费者，起到以案释法、以案普法的良好效果。本案提醒金融消费者，出租出借银行账户均属于违法行为，极有可能充当电信诈骗、洗钱、赌博等违法犯罪活动的工具。金融机构在日常业务活动中发现账户异常情况时，应及时采取风险防控措施，做好政策解释与引导工作，同时还要运用多种宣传方式加大普法力度，增强金融消费者的法律意识和风险防范意识，避免消费者因法律认知不足而上当受骗、触犯法律红线。

案例四 多车复杂交通事故责任纠纷调解案

——运用“示范文本”高效化解多车连环相撞交通事故纠纷

【基本情况】

陈某驾驶普通二轮摩托车与唐某驾驶的小轿车发生碰撞，二轮摩托车在侧翻过程中又与冉某驾驶的小轿车发生碰撞，造成陈某受伤、三车受损的交通事故。交警部门认定陈某与唐某对事故负同等责任，冉某无责任。唐某为其驾驶的车辆在甲保险公司投保了机动车交强险及商业险；冉某为其驾驶的车辆在乙保险公司投保了机动车交强险及商业险；陈某为其驾驶的二轮摩托车在丙保险公司投保了机动车交强险。事故发生后，各方对赔偿责任发生争议，协商无果，陈某将唐某及甲保险公司、乙保险公司公司诉至法院。

【调解过程及结果】

金融纠纷调解组织受理案件后迅速开展调查。调解员首先核查了涉案贷款中介经营资质，确认该贷款中介与某银行不存在业务合作关系，系贷款中介与王先生自行联系办理贷款业务。同时，调解员请某银行详细核查贷款全过程，查明系王先生本人办理资料提交与面签手续，某银行已审核资料并提示合同重要条款，信贷人员也通过实地走访确认王先生公司真实存在且经营正常。某银行认为其对贷款中介介入事宜并不知情，贷款逾期系王先生个人原因导致，故不同意王先生的申请。调解员建议某银行考虑王先生当前实际困难，协商偿还余欠款问题，某银行最终同意提供个性化分期还款计划，王先生也接受该调解方案。同时，在调解员的耐心劝解下，王先生知悉了不法贷款中介的危害，会导致骗取高额手续费、个人信息泄露等安全隐患，王先生主动配合某银

驶的小轿车发生碰撞，二轮摩托车在侧翻过程中又与冉某驾驶的小轿车发生碰撞，造成陈某受伤、三车受损的交通事故。交警部门认定陈某与唐某对事故负同等责任，冉某无责任。唐某为其驾驶的车辆在甲保险公司投保了机动车交强险及商业险；冉某为其驾驶的车辆在乙保险公司投保了机动车交强险及商业险；陈某为其驾驶的二轮摩托车在丙保险公司投保了机动车交强险。事故发生后，各方对赔偿责任发生争议，协商无果，陈某将唐某及甲保险公司、乙保险公司公司诉至法院。

【典型意义】

本案深刻揭示了不法贷款中介的违规套路及现实危害，彰显了调解机制在普及金融知识、打击非法中介、保障金融消费者权益中的积极作用。不法贷款中介利用消费者急需资金的心理，以“低息”为诱饵，通过“包装”资质协助通过银行资格审核，骗取高额服务费，不仅加重消费者债务负担，还埋下消费者个人信息泄露等法律风险。调解组织在本案中既查清事实，又通过释法明理让消费者认清不法贷款中介的危害，引导消费者依法维权，充分维护各方合法权益。该案提示金融消费者需提高警惕，应通过正规金融机构办理信贷业务，签订合同时要认真了解条款内容。银行机构需强化信贷全流程管理，防范不法贷款中介侵害消费者合法权益，在消费者面签过程中，切实履行信息披露与适当性管理义务，筑牢金融消费安全第一道防线。

法院工作人员在听取陈某陈述并初步审核证据后，发现该案涉及多个责任主体、多重法律关系，案情复杂。为引导当事人清晰表达诉求、精准锁定责任主体及赔偿项目，指导陈某使用要素式起诉状示范文本，对医疗费和护理费金额、赔偿项目及证据名称等快速逐一明确，高效完成了诉请归纳及事实撰写，为后续处理打好清晰框架。考虑到纠纷涉及保险赔偿等问题，经征得当事人同意，法院依托最高人民法院与国家金融监督管理总局建立的“总对总”在线诉调对接机制，委托金融纠纷调解组织开展先行调解。

一是要素式答辩状精准提炼争议焦点。调解员收到材料后，指导唐某及甲保险公司、乙保险公司填写要素式答辩状。调解员通过系统对照梳理各方提交的起诉状与答辩状，迅速锁定本案争议焦点，即陈某的伤情是否构成伤残，以及其可主张的赔偿金额如何确定。同时，起诉状中明确提及唐某及冉某无责冉某亦遭受车损。为推动本次事故所涉纠纷“一揽子”化解，调解员决定将唐某、冉某车损一并纳入调解，在征得当事人同意后，通知冉某和丙保险公司共同向金融纠纷调解组织申请调解。

二是“技术咨询”破解伤残等级鉴定难题。由于各方对陈某伤情是否构成伤残分歧较大，但对伤残等级鉴定耗时费钱亦有共识。调解员遂向各方介绍“技术咨询”机制，即由专业法医评估后出具是否构成伤残的咨询意见，若不认可该意见，可再申请司法鉴定。征得当事人同意后，经驻院法医查验陈某伤情，给出构成十级伤残咨询意见。经法医详细讲解后，双方均认可该咨询意见，决定不再申请伤残鉴定，同意按照十级伤残标准进行调解。

三是专业行业调解促进纠纷高效化解。调解员在咨询结论基础上，结合医疗票据、车损维修发票等证据，依托要素式示范文本梳理出的框架，逐项核算陈某、唐某、冉某三方的损失明细，并制作了可视化赔偿表格，清晰列明各责任主体赔付项目、责任比例及精确金额，使复杂的赔偿计算一目了然。最终，成功促成各方在半个月内就赔偿问题签订了调解协议，各方当事人自动履行协议内容，纠纷得以妥善解决。

【典型意义】

本案是多车连环相撞引发的机动车交通事故责任纠纷，该类纠纷往往具有事故责任划分复杂、赔偿主体多元、计算方式繁琐等特征。本案中，法院依托“总对总”在线诉调对接机制，通过人民法院调解平台委托保险领域行业调解组织开展先行调解，充分发挥要素式示范文本的示范指引作用，推动纠纷高效、实质、“一揽子”化解。法院引导当事人运用要素式起诉状示范文本，快速、规范、全面地表达诉求，降低当事人的诉讼门槛和表达成本。调解员运用要素式答辩状示范文本，指导各责任方有针对性地回应诉求、表达意见、披露关联信息，极大地便利了调

解员快速提炼争议焦点、识别无争议事实、聚焦核心分歧。依托“技术咨询”机制针对伤残等级问题迅速给出专业意见，精准回应各方关切，并应用可视化表格清晰呈现赔偿方案，提升复杂案件调解的效率和精准度。本案的成功化解展示了要素式示范文本在复杂机动车交通事故责任纠纷化解中的优势作用，为类案处理提供了有益参考。

案例五

糖料蔗种植户火灾理赔纠纷调解案

——专业调解精准定损护航蔗农权益

【基本情况】

某地糖料蔗种植户黄先生在某财险公司投保了糖料蔗完全成本保险。当年1月26日，黄先生种植的甘蔗地发生火灾事故，随即向某财险公司报案。因时值春节假期，某财险公司1月28日安排理赔人员到达现场勘查。某财险公司经勘查认定，本次事故为糖料蔗为蔗茎受损，生长点未死亡，定损比例为15%，定损金额23400元。黄先生认为火灾事故造成糖料蔗严重烧伤，现场遗留的糖料蔗已无生长可能，且保险公司未在第一时间开展现场勘查，要求某财险公司按照158400元的全损标准进行理赔。双方分歧较大，多次协商无果，在取得黄先生同意后，某财险公司向当地保险行业调解组织申请调解。

【调解过程及结果】

行业调解组织受理案件后，迅速梳理案件争议点并逐一推进化解。一是黄先生提出某财险公司未在第一时间开展现场勘查的问题。调解员指出某财险公司虽应当履行及时勘查定损义务，但在本案中，延迟勘查并未实质影响定损结果。二是黄先生认为某财险公司查勘定损结果与实际不符。调解员查阅了《某省政策性糖料蔗完全成本保险定损标准》，按照该标准第二条“灾害类型和定损标准”关于“火灾”的定损比例介绍，糖料蔗成熟期定损比例共分为三档。其中，第一档为“蔗茎受伤，梢部有绿叶，生长点未死亡”，定损比例15%；第二档为“糖料蔗茎严重受伤，蔗汁溢出，梢部无绿叶，糖料蔗生长点腐烂、死亡”，定损比例40%；第三档为“糖料蔗无压榨价值”，定损比例100%。调解员结合事故现场照片、视频等客观资料，全面核实火灾事故前后甘蔗生长状态，凭借行业经验对保险标的实际损失情况进行核灾判断，提出按照标准中第二档40%的定损比例进行理赔的建议。后经调解员多次沟通，当事双方最终协商一致，按照40%定损比例赔付。

【典型意义】

行业调解组织受理案件后，迅速梳理案件争议点并逐一推进化解。一是黄先生提出某财险公司未在第一时间开展现场勘查的问题。调解员指出某财险公司虽应当履行及时勘查定损义务，但在本案中，延迟勘查并未实质影响定损结果。二是黄先生认为某财险公司查勘定损结果与实际不符。调解员查阅了《某省政策性糖料蔗完全成本保险定损标准》，按照该标准第二条“灾害类型和定损标准”关于“火灾”的定损比例介绍，糖料蔗成熟期定损比例共分为三档。其中，第一档为“蔗茎受伤，梢部有绿叶，生长点未死亡”，定损比例15%；第二档为“糖料蔗茎严重受伤，蔗汁溢出，梢部无绿叶，糖料蔗生长点腐烂、死亡”，定损比例40%；第三档为“糖料蔗无压榨价值”，定损比例100%。调解员结合事故现场照片、视频等客观资料，全面核实火灾事故前后甘蔗生长状态，凭借行业经验对保险标的实际损失情况进行核灾判断，提出按照标准中第二档40%的定损比例进行理赔的建议。后经调解员多次沟通，当事双方最终协商一致，按照40%定损比例赔付。

【典型意义】

本案是专业调解机制保障政策性农业保险参保农户权益的典型案例。行业调解以“专业+高效”为核心，精准厘清索赔主体资格、科学锁定损失范围，避免了冗长的涉外诉讼程序，为“一带一路”贸易往来提供可复制的纠纷化解方案。本案提醒保险公司应加强涉外保险业务能力建设，积累涉外保险纠纷处理经验，必要时充分借助行业调解的专业优势，发挥行业合力作用，积极配合法院做好源头治理工作。本案充分彰显了行业调解在化解跨境金融纠纷中的专业价值，对完善涉外保险纠纷多元化解机制、保障国际贸易畅通具有重要示范意义。

案例六

涉外货运保险纠纷调解案
——行业调解高效化解跨境运输保险纠纷

【基本情况】

国内某贸易公司委托某海运集装箱运输有限公司向国外某港口运输一批大蒜，并通过某国际货运代理公司在某财险公司投保了“海洋运输冷藏货物一切险”，被保险人为国外某收货公司。货物抵达目的港后因损坏由其收货公司拒收。某贸易公司以已获得保单被保险人权益转让书为由，向某财险公司申请理赔。某财险公司以某贸易公司非保单被保险人、货物损坏原因不明、损失范围不确定等理由拒绝赔付。双方协商未果，某贸易公司向当地海事法院提起诉讼，主张某财险公司按保险合同约定赔偿货物损失。依最高人民法院与国家金融监督管理总局建立的“总对总”在线诉调对接机制，经双方当事人同意，法院立案后采用“点对点”的形式委托当地金融纠纷调解组织先行调解。

【调解过程及结果】

鉴于案件涉及远洋运输、涉外贸易及海事保险等专业领域，调解组织选派具备海事保险经验和较高外语能力的专业调解员负责案件处理。调解员通过“背对背”方式与双方进行多次沟通，全面了解案件情况。从某财险公司了解到，该公司的保单被某收货公司因保管不善丢失，且保险公司未在第一时间开展现场勘查，要求某财险公司按照158400元的全损标准进行理赔。双方分歧较大，多次协商无果，在取得黄先生同意后，某财险公司向当地保险行业调解组织申请调解。

【典型意义】

行业调解组织受理案件后，迅速梳理案件争议点并逐一推进化解。一是黄先生提出某财险公司未在第一时间开展现场勘查的问题。调解员指出某财险公司虽应当履行及时勘查定损义务，但在本案中，延迟勘查并未实质影响定损结果。二是黄先生认为某财险公司查勘定损结果与实际不符。调解员查阅了《某省政策性糖料蔗完全成本保险定损标准》，按照该标准第二条“灾害类型和定损标准”关于“火灾”的定损比例介绍，糖料蔗成熟期定损比例共分为三档。其中，第一档为“蔗茎受伤，梢部有绿叶，生长点未死亡”，定损比例15%；第二档为“糖料蔗茎严重受伤，蔗汁溢出，梢部无绿叶，糖料蔗生长点腐烂、死亡”，定损比例40%；第三档为“糖料蔗无压榨价值”，定损比例100%。调解员结合事故现场照片、视频等客观资料，全面核实火灾事故前后甘蔗生长状态，凭借行业经验对保险标的实际损失情况进行核灾判断，提出按照标准中第二档40%的定损比例进行理赔的建议。后经调解员多次沟通，当事双方最终协商一致，按照40%定损比例赔付。

【典型意义】

本案系典型涉外海上货运保险理赔纠纷，涉及海事法律、国际贸易规则、跨域检验等专业领域。行业调解以“专业+高效”为核心，精准厘清索赔主体资格、科学锁定损失范围，避免了冗长的涉外诉讼程序，为“一带一路”贸易往来提供可复制的纠纷化解方案。本案提醒保险公司应加强涉外保险业务能力建设，积累涉外保险纠纷处理经验，必要时充分借助行业调解的专业优势，发挥行业合力作用，积极配合法院做好源头治理工作。本案充分彰显了行业调解在化解跨境金融纠纷中的专业价值，对完善涉外保险纠纷多元化解机制、保障国际贸易畅通具有重要示范意义。

公告

人民法院报 2025年12月20日