上海银行业保险业纠纷调解中心

调解指南

1. **调解联系方式**

如需咨询，您可在工作日9:00-11:30、13:30-16:30拨打上海银行业保险业纠纷调解中心热线：

021-55369653（综合受理）；

021-63155943（财产险专席）；

021-63155944（人身险专席）。

联系地址：上海市浦东新区民生路1286号汇商大厦17楼  
  
**二、调解受理范围**

****（一）调解受理范围****

1.消费者与业务主管单位辖内的银行业保险业金融机构间的，因购买银行、保险产品或接受相关机构服务产生的各类民事纠纷；

2.涉及轻微举报的以民事权利义务为主要争议的纠纷；

3.业务主管单位辖内保险机构与其销售人员间的保险纠纷；

4.业务主管单位认为需要调解的纠纷；

5.其他有必要受理的纠纷。

**（二）不受理范围**

1.银行保险金融机构不在业务主管单位辖内的；

2.法律、法规规定只能由专门部门管辖处理的，或者法律、法规禁止采用民间调解方式解决的；

3.已经提起法律诉讼并进入司法审判程序的；

4.已进入仲裁程序的；

5.一方当事人不同意调解的；

6.已通过或正在通过其他第三方调解组织介入调解的；

7.当事人或其代理人无法提供与调解申请相关真实有效信息或材料的；

8.法院委派委托调解，但法院联络人判断不适宜受理的；

9.已被公安机构立案侦查；

10.其他不宜由调解中心调解的情形。

**三、纠纷调解流程**

