

依法维权，多元化解来帮忙

【案情简介】

2023年5月，被保险人何女士在公司投保商业险，驾车时操作不慎撞伤行人，由于双方同等责任，伤者8级伤残，涉及道路交通事故社会救助基金垫付，车辆代位金额扣减等问题，双方对赔款金额产生争议。经反复沟通，双方均无法达成一致意见。

为解决纠纷，帮助客户正确行使依法求偿权，保险公司征求何女士和伤者同意后，申请由当地调解组织进行调解。最终双方在调解机构达成一致，客户对公司处理方式感到满意。

【案例分析】

《中华人民共和国消费者权益保护法》第11条规定：“消费者因购买、使用商品或者接受服务受到人身、财产损害的，享有依法获得赔偿的权利。”

上述案例中，客户反映理赔问题存在争议，由于双方无法达成一致，公司建议客户采取调解的方式，申请当地纠纷调处中心帮助客户正确行使依法求偿权，并最终解决纠纷。

【温馨提示】

消费者与保险公司发生纠纷，可通过保险公司客服热线、官网、公众号、投诉邮箱等官方渠道反映自身诉求，如自身诉求与金融机构未能达成一致，也可采取调解、仲裁、诉讼等方式维护自身合法权益解决纠纷，做到合理维权，依法求偿。