

## 3·15 活动 保险消费者的维权方式

当消费者遇到争议纠纷时，应通过正规渠道依法维护自身权益，切勿轻信第三方非法代理维权组织。

### 一、通过当地保险机构协商

消费者可以通过保险机构服务热线、网站、公众号、寄送信件、发送邮件等线上渠道，向保险机构直接反应相关问题，也可以通过前往机构柜面与保险机构进行沟通。

### 二、通过上一级机构申请核查

消费者通过当地保险机构无法协商一致，可以向投诉处理机构的上一级机构书面申请核查，核查机构会对消费投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，并及时将核查决定告知消费者。

### 三、通过第三方机构调解

如果与保险公司沟通不能解决纠纷争议，消费者可以向依法设立的第三方金融纠纷调解机构申请调解。

### 四、通过司法途径维权

如果无法通过调解解决纠纷，消费者可以向仲裁机构申请仲裁或向人民法院提起诉讼，通过法律途径来维护自身合法权益。