

市民購買保險的原因是希望一旦發生一些不可預見的事件時可提供財務保障，避免個人或家庭造成沉重經濟負擔，因此，投保人擁有基本的保險知識相當重要，從而為自己及家人挑選合適的保險產品。作為保險業監管機構的保險業監管局（簡稱「保監局」），一直致力透過公眾教育，提高大眾對保險的認知，同時亦建立了一個公平、具效率的投訴處理機制，保障投保人的利益。

推動公眾教育 公平處理投訴 保障投保人利益

鼓勵投保人增進保險知識

保監局其中一項的法定職能是提高現有及潛在保單持有人對保險產品和保險業的了解。保監局持續推出各項公眾教育項目，鼓勵大家利用各項資源從中增進保險知識，當中包括特別推出「人生階段風險評估」宣傳活動，教育大眾認識及管理不同人生階段的風險；並特設專題網站 (<https://education.ia.org.hk/>) 簡介各種保險產品的特點及作用，以及推出「保障需要評估」網上工具，協助公眾計算身故風險保障缺口，了解自己的保險需要及建議作出定期評估。

投保人亦可瀏覽保監局網站、Facebook專頁「蓋世保鑑 Insurpedia」及保監局YouTube頻道，透過短片、動畫、漫畫、小冊子及網上遊戲等，讓公眾輕鬆學習保險知識。此外，局方不時舉行講座，透過電視電台節目及網上和戶外廣告等，向公眾灌輸保險知識；亦會發布新聞稿、出版《監管通訊》期刊及利用LinkedIn專頁向持份者及公眾發放最新的監管資訊及業界最新發展。

優化投訴處理程序 確保投訴人獲公平對待

保監局可處理有關保險公司或保險中介人操守的投訴，例如不道德的銷售行為、就保險事宜提供不適當的意見或造成誤導、以及不當處理保費或其他保險款項等等。收到投訴後，保監局會客觀審視每宗個案，有需要時會向各相關方進行查詢。投訴若查明屬實，



局方會採取適當及相應行動，包括向保險公司或持牌保險中介人要求採取補救措施、發出合規意見函或關注函、進行正式的法定調查和採取適當紀律處分，及/或採取其他適當的跟進行動。

另外，為進一步優化投訴處理流程並提升處理的效率，保監局與保險投訴局（「投訴局」）簽訂了諒解備忘錄，以加快處理與索償有關的投訴。在投訴人的同意下，保監局可轉介其個案予投訴局進行處理。透過這次合作，相關機構能更具效率並有效地處理投訴，從而維護公平對待保單持有人的原則，並提升保單持有人對保險業的信任。

►保監局期望保險公司能遵循四項最佳業務常規原則處理投訴。



▲協助保單持有人認識不同的保險產品及了解投保應注意的事項。



鼓勵四項最佳業務常規原則

至於一些純粹涉及商業的事宜，例如保費水平、對保單條款及細則之詮釋的爭議，或是服務水平等非涉及操守的事宜，保監局並無法定權力干預。一般而言，這些投訴會轉交相關的保險公司或保險中介人公司直接與投訴人跟進。有效的投訴處理是保險公司管治及營運的關鍵，保監局期望保險公司遵循四項最佳業務常規原則處理投訴，即(i)公平對待投訴人、(ii)公正客觀地處理投訴、(iii)識別涉及投訴的根本原因及(iv)與監管機構合作處理相關投訴。保監局亦會監察投訴進展，以確保投訴獲適當處理。

想增進保險知識，可瀏覽保監局的各個公眾教育渠道：



網址：www.ia.org.hk
熱線：3899 9983

