

The background of the page is a light blue gradient with several dark blue puzzle pieces scattered across it, some overlapping and some partially cut off by the edges.

認識中介人角色 了解投保人權益

保險中介人為保險業最前線的從業員，是投保人及保險公司之間的橋樑。

他們主要從事保險銷售的工作，一般會為潛在投保人安排保險合約、就保險產品 / 合約提供資訊和意見，並按需要協助投保人辦理索償等等。

保險產品種類繁多，投保人大多透過保險中介人取得保險產品資訊及了解保單條款。但大家須謹記，保單是保險公司與投保人之間的合約，在決定投保前，投保人有責任清楚認識投保注意事項及保險中介人的角色，以保障自身的權益。

認識保險中介人



一般而言，保險中介人分為「保險代理」和「保險經紀」兩大類別。



保險代理

保險代理代表指定的保險公司，向投保人銷售其代表公司的產品。

保險代理可以是個人、獨資經營人、合夥或是一間公司。



保險經紀

保險經紀代表投保人，於市場上搜尋合適的保險產品，與保險公司洽談保單條款及細則，以滿足投保人需要。

保險經紀身份上並不代表保險公司。

任何人士或公司均不可同時擔任保險代理和保險經紀。

如何選擇合適的保險中介人？

中介人有不同類別，保險代理亦可代表不同保險公司。由於保險產品種類繁多，不同中介人所銷售的保險產品種類（例如：人壽、醫療、投資相連、旅遊及第三者責任等）都可能不同。投保人接受保險中介人的銷售服務前，可留意以下要點，以購買切合個人需要的保險產品。

1 查核中介人的持牌狀況

不論是保險代理或保險經紀，都必須根據《保險業條例》持有有效的牌照，才可以在香港向市民銷售保單或提供相關意見。保險業監管局（「保監局」）會根據他們的學歷及專業資格、工作經驗、信譽、品格及財政狀況等，決定是否向其發出或更新牌照。市民可於保監局網站的[持牌保險中介人登記冊](#)查閱中介人的資料。

2 了解中介人的服務範圍及潛在利益

除了銷售保單外，中介人或會為投保人提供其他服務，包括處理保單文件、索償及續保等。投保人可向中介人查詢其服務範圍，以衡量該服務是否符合個人需要。另一方面，中介人雖然未必會直接向投保人收取服務費用，但他們或會透過銷售產品間接獲得利益（如佣金）。如有需要，投保人可向中介人了解有關詳情。

3 從中介人了解產品詳情

專業的持牌中介人能因應投保人需求提供合適的保險產品供考慮購買。投保人可要求中介人詳細解釋相關產品的保障內容和特點、保費、其他收費、核保要求、風險及過往的紅利實現率¹（如適用）等，中介人亦有責任向投保人提供產品小冊子、產品資料概要及保單利益說明書（如適用）等供投保人作參考。

1. 「紅利實現率」是保險公司就某一分紅產品所實際派發的非保證紅利，佔銷售時列出的預期派發金額之百分比。實現率越高，代表保險公司越能兌現當初的非保證回報承諾。



購買保單前，投保人需要留意以下幾點，以免產生誤會或爭拗：

1 切勿簽署空白文件

保險合約是一份具有法律效力的文件，投保人必須明白一旦簽署了投保申請表格或相關文件，即表示投保人了解及同意文件上的內容，並會受相關合約條款約束。因此，投保人切勿在任何空白或未填妥的表格或文件上簽署。假如曾經就文件上的內容作出更改，投保人亦須表示同意有關更改，例如在有關變動上加簽。投保人亦可向中介人索取文件副本，以作紀錄。在簽署任何保單文件前，投保人有責任清楚理解文件的內容及條款，並須核實文件上的資料正確無誤。

2 切忌交付現金或空白支票

為方便投保人，中介人或會協助投保人向保險公司交付保費。然而，投保人切忌直接向中介人交付現金或把保費存入中介人的個人銀行帳戶，因為投保人將難以證明有關款項是用作繳付保費。如以支票繳費，投保人應清楚填上保險公司或中介人公司名稱，切勿漏空收款人名稱，並在支票背面寫上保單號碼，以避免日後有爭拗。

3 切忌透露網上帳戶密碼

保險公司或會容許人壽保單的投保人經網上帳戶進行交易，例如轉換基金、申請保單貸款、提取現金價值等。投保人切勿把帳戶密碼透露予第三者，以免讓未經授權的人士擅自登入其帳戶進行網上交易。

4 申報重要資料

投保人有否向保險公司披露重要事實，會影響保險公司的核保決定。投保人切勿選擇性地申報與保單相關的重要資料。如購買醫療保險時，投保人必須如實地向保險公司申報受保人的健康狀況及過往病歷。假如保險公司日後發現投保人沒有申報有關資料，保險公司可能會拒絕賠償或調整其賠償決定，甚至終止保單。若保單內設有「情況變更」條款，規定投保人必須向保險公司披露情況變更，即受保人如日後健康狀況有變時，應主動以書面通知保險公司。

投保後，投保人可留意以下事項，以保障自己的權益：

1 妥善保管文件紀錄

成功投保後，保險公司在一般情況下會由中介人交付保險合約予投保人。部分保險公司亦會另行向投保人寄出「歡迎文件」，通知投保人保單的批核狀況及「冷靜期」²期限（如適用）。如投保人未有收到相關文件及合約，除了可向中介人查詢外，亦應盡快聯絡保險公司。收齊文件後，投保人應審閱保單資料是否正確及詳細閱讀保單條款（包括供款年期，非保證紅利（如適用），承保及不保項目等）。如對保單內容有任何疑問，可向中介人或保險公司查詢。如保單內容正確，投保人應妥善保存相關文件，以作紀錄，方便日後有需要時提出索償或續保。

2 留意「冷靜期」期限

人壽及自願醫保保單均設有21天「冷靜期」權益，讓投保人在購買保險後，有合理時間去仔細審閱保單條款。如投保人最終認為保險產品不合適，有權在冷靜期內取消保單並取回已繳保費或在扣除「市值調整」³（如適用）後之已繳保費。投保人如欲在冷靜期內取消保單，可直接以書面通知保險公司。

3 主動聯繫保險公司

投保人必須緊記保單是保險公司與投保人之間的合約，保險中介人是擔當橋樑的角色，保單上的責任是由保險公司及投保人去履行。因此，投保人如對保單內容有任何疑問，除了可向中介人查詢，亦應主動聯絡有關保險公司，確保自己正確理解保單內容。

日後如需提出索償，投保人應盡快通知保險中介人或保險公司，以確保沒有超出索償時限。投保人如對索償進度或對保險公司的索償程序、索償時限及所需文件等有任何疑問，可向保險中介人或保險公司查詢。

2. 「冷靜期」的時段為交付保單或發出告知投保人保單狀況的通知書後起計的21天，以較先者為準。

3. 「市值調整」只適用投資相連及非投資相連整付保費保單。

如何查詢或投訴



投保人如對中介人的身分或持牌狀況有疑問，可於保監局網站的 [持牌保險中介人登記冊](#) 查閱。如懷疑中介人操守違規或涉及不良銷售手法，亦可向保監局作出投訴。

投訴人可於保監局網站下載 [投訴表格](#)。投訴人應仔細填寫投訴事宜、涉事中介人的姓名及牌照號碼，以及提供相關文件紀錄的副本，讓保監局可快速和有效地處理有關個案。所有投訴絕對保密，保監局會在10個工作天內確認收到投訴人首次遞交的投訴。

