

提交投诉后会如何处理？

本小册子旨在为您简要概述提交投诉后的处理流程、保险业监管局（「保监局」）将会如何处理您的投诉，以及您在整个过程中可以对我们的处理有何期望。

第一步：初步审查

我们将仔细审查您的投诉以及相关的证明文件，以评估该事项是否涉及《保险业条例》（第 41 章）（「《条例》」）规管范围内的操守问题。如有需要，我们或会不时与您联络以进行澄清。



第二步：后续处理

我们的处理方式会因应您的投诉性质而有所不同：

涉及操守的投诉（例如虚假陈述、不诚实行为或违反监管要求）

- ✚ 在积极处理您的投诉的同时，我们或会先将有关个案转介给相关的保险公司及/或保险中介人，以便他们能直接向您作出回应。这也有助我们了解双方在事情中的立场和说法。
- ✚ 我们将审视您和相关保险公司及/或保险中介人所提供的所有资讯，如发现任何潜在的不当行为，我们将主动采取行动。



非操守相关的投诉（例如行政/服务问题、索赔争议、保单回报/红利的判定、或对保单条款/定价的分歧）

- ✚ 这些投诉通常不属于保监局的监管范围。
- ✚ 在适当情况下，我们会协助将您的投诉转介给以下各方作进一步处理：
 - ❖ 相关的保险公司及/或保险中介人（针对行政/服务问题、保单回报/红利的判定、或对保单条款/定价的分歧）；
 - ❖ 保险投诉局（针对个人保险索赔争议）；及/或
 - ❖ 自愿医保计划（「VHIS」）办事处（针对 VHIS 产品相关的投诉）。



涉及多项事项的投诉

不少投诉个案可能同时涉及多项事项，其中部分可能属于保监局的监管范围，而其余则未必涵盖在内。在这种情况下，我们通常会邀请相关的保险公司及/或保险中介人就所有事项直接向您作出回应，同时要求他们向我们汇报个案的最新情况。这样的安排有助我们全面了解事件的来龙去脉，从而判断最合适的处理方式。



涉及银行作为持牌保险代理的投诉

涉及银行以持牌保险代理身份行事或对其持牌业务代表的投诉，保监局会将有关个案转介给香港金融管理局（「金管局」）处理，因为根据《条例》，金管局同时也负责监管银行涉及保险相关的事宜。

第三步：操守相关投诉的结果

在审查各方提交的资料后，如果我们未找到足够的证据证明有任何不当行为，我们会向您说明原因并结案。相反，如果有足够的证据支持与操守相关的指控，我们将根据问题的性质和严重性采取适当的行动。这可能包括：

严重事项：

- ✦ 案件或会转介到我们的法规执行部进行法定调查，届时我们或会邀请您提供进一步协助。如有关人士被裁定有不当行为，我们可采取纪律处分，例如非公开或公开谴责、罚款或暂时吊销/撤销牌照。如相关事宜构成刑事罪行，有关人士可能会被检控。我们会在执法行动完成后通知您有关结果。相关执法行动的详情也将刊登于我们的网站上（例如《法规执行消息》或《持牌保险中介人登记册》）。



其他事项：

- ✦ 我们或会采取监管行动，例如向有关保险公司及 / 或保险中介人发出提示函、合规意见函或关注函，并要求他们采取纠正措施（例如改善内部监控或程序）。
- ✦ 这些监管行动会记录在我们的合规纪录中，若有关人士忽视或重复出现同类问题，可能会面临更严重的监管后果。
- ✦ 受限于《条例》中的保密条款，我们未能向您披露相关监管行动的具体细节，但我们会通知您已对有关人士采取了适当的监管行动。



请放心，我们重视您关注的事项并会以公正和审慎的态度处理您的投诉。

保险业监管局

我们的承诺

在整个过程中，我们：

- ❖ 确保各方都有陈述意见的机会；
- ❖ 在获得您的书面同意下，严格保密地处理所有投诉；
- ❖ 尽力对您的投诉进行全面审查；
- ❖ 虽然通常不会在首三个月内回覆有关审查进度的查询或安排会面，但在此之后，我们很乐意按您的要求提供案件的最新进展；及
- ❖ 目标是就 80% 所接获的投诉个案，可于收到必要的资料后起计的六个月内作出结论。

我们的限制

根据保监局的职能范畴，我们无法：

- ❖ 裁决有关保单条款或定价的争议；
- ❖ 裁决索赔或命令保险公司支付索赔；及
- ❖ 命令保险公司或保险中介人支付赔偿。

这些事项可能更适合通过其他适当渠道处理 —— 我们将在需要时为您提供引导。

温馨提醒

- ❖ 匿名或资料不完整的投诉可能无法受理。
- ❖ 不合理或缺理据的投诉可能不获跟进。
- ❖ 带有辱骂性或不当内容的沟通可能会导致通讯终止。