

保险业监管局如何处理你的投诉



2021年8月

保险业监管局如何处理你的投诉

保险业监管局的角色

保险业监管局("保监局")是根据《保险业条例》(第41章)成立的独立法定监管机构,负责规管及监管香港的保险业。这包括规管及监管获授权保险公司及持牌保险中介人。

保监局的职能及权力受《保险业条例》所规范。

投诉获授权保险公司

凡投诉涉及获授权保险公司,并有关以下事宜:

- 保险公司的运作和行政(如:延迟处理索偿、延迟退回保费、个人资料处理不当、管理其委任之保险代理人不力等);
- 保险公司的业务决定(如:保险公司单方面终止保单、保险公司拒绝续

保、保险产品收费等);
及

- 对保单条款的诠释有异

议,

请你先与保险公司联络,作出投诉。此举可让保险公司有机会调查事件,以便及早解决投诉事项。保险公司须制定有效的投诉处理政策及程序以适当地处理投诉。

若你对保险公司处理投诉的方法感到不满,可向我们反映,保监局会在《保险业条例》的权责下,检视有关保险公司处理投诉的手法。

投诉持牌保险中介人

如你的投诉涉及持牌保险中介人,保监局会根据该投诉的背景及性质处理。在某些情况下,我们可能会首先将你的投诉转介给相关的持牌保险经纪公司、持牌保险代

理机构或有关持牌个人保险代理/持牌保险代理机构所代表行事的保险公司作处理。保监局会要求他们就事件进行审视以(根据他们的投诉处理程序)解决你的投诉。我们亦可能会向有关的持牌保险中介人或保险公司索取相关资料,并要求他们就你的投诉作出回应,以便保监局检视你的个案及在《保险业条例》的权责所规范行事。

投诉作为持牌保险代理机构的银行

凡所有涉及银行作为持牌保险代理机构行事,或涉及其业务代表的投诉,保监局会转介该投诉个案予香港金融管理局("金管局")处理。金管局的联络资料为:

香港金融管理局

地址:香港中环金融街8号
国际金融中心
2期55楼

电话:2878 1378

传真:2509 3990

电子邮箱:

bankcomplaints@hkma.gov.hk

投诉以保险业务为其核心业务的强积金中介人

凡投诉涉及注册强积金中介人的操守,而其核心业务为保险业务,保监局作为前线监督,会按照《强制性公积金计划条例》(第485章)的相关条文处理该投诉。然而,我们并无权力介入注册强积金中介人和计划参与者之间的商业纠纷或指令注册强积金中介人作出赔偿。

保险业监管局如何处理你的投诉

此外，我们亦受《保险业条例》和《强制性公积金计划条例》下的相关保密条文所规范。如你对强积金事宜有任何疑问，可联络强制性公积金计划管理局（“积金局”）。积金局的联络资料为：

强制性公积金计划管理局

地址：香港葵涌葵昌路51号
九龙贸易中心
1座8楼

电话：2918 0102

传真：2259 8806

电子邮箱：

mpfa@mpfa.org.hk

有关自愿医保计划的投诉

凡投诉涉及持牌保险中介人销售自愿医保计划的产品，请参阅上述有关「投诉持牌保险中介人」的部分。

凡对保险公司所作的投诉涉及自愿医保计划的产品、由食物及卫生局发出的计划文件、或保险公司就有关自愿医保计划作出的决定或运作事宜（如：核保、自愿医保计划产品的收费或索偿程序等），你可向食物及卫生局辖下的自愿医保计划办事处作出投诉，其联络资料为：

自愿医保计划办事处

地址：香港九龙
观塘道392号
创纪之城6期2902室

电话：2529 8900

传真：2529 8982

电子邮箱：

vhis_enquiry@fhd.gov.hk

涉及金钱性质的索偿/保险纠纷

保险投诉局会以裁决的方式处理保单索偿相关的投诉，及以调解的方式解决与保单有关的非索偿（但涉及金钱性质）之投诉。如投诉涉及个人保险合约，而索偿或争议的金额为100万港元或以下，你可向保险投诉局作出投诉，其联络资料为：

保险投诉局

地址：香港湾仔
骆克道353号
三湘大厦29楼

电话：2520 2728

传真：2520 1967

电子邮箱：

icb.enquiry@icb.org.hk

涉及从银行/证券及期货事务监察委员会（“证监会”）持牌人，其作为持牌保险中介人或获授权保险公司的身份，所购买的保险产品的纠纷

投诉如涉及从银行/证监会持牌人，其作为持牌保险中介人或获授权保险公司的身份，所购买的保险产品的金钱争议，作为另一选择，你可考虑透过金融纠纷调解中心提供的调解和/或仲裁服务来解决争议。其联络资料为：

金融纠纷调解中心

地址：香港中环
雪厂街11号
律政中心西座
4楼408-409室

电话：3199 5199

传真：2565 8662

电子邮箱：fdrc@fdrc.org.hk

保险业监管局如何处理你的投诉

如何向保监局作出投诉

为确保保监局可以有效地处理你的投诉，请填妥保监局的「投诉表格」以书面形式作出投诉。该「投诉表格」可于我们的网站下载

https://www.ia.org.hk/sc/infoce/nter/forms/complaint_form.html

填写的投诉内容应包括：

- 被投诉者之姓名/公司名称；
- 你的姓名、地址及联络电话号码；
- 你的投诉指控详情及相关证明文件的影印本；及
- 你的书面同意让保监局转介你的投诉个案到有关方面跟进（如适用）。

你可以将填妥的「投诉表格」递交予保监局。我们的联络资料为：

保险业监管局 - 北角办事处

地址：香港北角
英皇道625号23楼

电话：3899 9983

传真：3753 3812

电子邮箱：

complaints@ia.org.hk

保监局如何处理你的投诉

所有投诉绝对保密。保监局会在10个工作日内确认收到你首次递交的投诉。我们会小心审阅你所提供的资料，并就属我们权责范围内的投诉事项作出适当跟进。

如前文所述，我们会先取得你的同意才会向有关方面透露你的投诉及（如适用）个人资料，以处理你的投诉。我们会根据你的投诉性质而可能将投诉转介至相关保险公司及/或保险中介人作出跟进（如适用）。

如果你在投诉中未有提供身份及联络资料（如「匿名投诉」），我们将难以与你跟进有关投诉个案及未能向你作出回复，同时亦有可能阻碍相关个案的处理进程。

投诉人亦须明白：

- 我们并无权力裁定涉及保单条款及保费的纠纷；
- 我们并无权力裁定赔偿或指令保险公司作出理赔；
- 我们并无权力指令保险公司或保险中介人作出赔偿；及
- 受《保险业条例》下的保密条文所限，视乎相关情况，我们未必能够透露在行使我们的权力时，所获取有关保险公司及保险中介人的资料，或对保险公司或保险中介人所采取的监督措施之详情。

投诉人持续投诉

如投诉人未能就相关的投诉个案提供所需的资料或证据而长期地就该个案持续作出投诉，保监局可能会就该投诉个案停止再与投诉人作进一步讨论或通讯。

终止对话政策

假如投诉人以粗言秽语或侮辱性语言对待保监局职员，本局职员将会向投诉人作出一次口头警告，表明如对方继续使用该等侮辱性的语言，便会立即终止对话，并建议投诉人以书面方式作出投诉。