投诉表格

投诉获授权保险公司／持牌保险中介人的不当行为

保险业监管局（「保监局」）处理就香港保险市场的获授权保险公司及持牌保险中介人（即持牌保险代理人及持牌保险经纪）的操守有关的消费者投诉。「操守」泛指与保单有关的销售及营销手法、保单的洽谈或安排、就保单提供意见和建议，以及代表保单持有人或潜在的保单持有人处理保费或其他保险款项等事宜。 保监局可处理就保险市场有关操守（即潜在的不当行为）的消费者投诉示例如下：

- 不道德的销售行为（例如使用包含虚假或误导性资料的未经授权销售材料，以影响保单持有人订立保单）；
- 透过失实陈述保单的利益、承保范围或条款及细则等不当手法销售保单；
- 就保险事宜提供错误或不适当的意见；
- 在经营保险业务或进行受规管活动时的不当行为（例如违反《保险业条例》（第41章）的规定或保监局所发出的守则及指引，而对保单持有人造成实际或潜在的损害或损害公众利益）；
- 在未获必要牌照或授权下进行受规管活动或经营保险业务。

请注意，保监局并不能：

- 裁定保单下的个别索偿应否获得支付或裁定有关保单条款及细则或定价的纠纷；
- 介入不涉及操守事宜而关乎纯粹的商业纠纷的投诉（例如所收取的保费水平、保单条款及细则的诠释、保险公司和中介人之间的合约或金钱／佣金纠纷等）；或
- 指令获授权保险公司或持牌保险中介人向你支付赔偿。

如果你的投诉涉及保险索偿事宜，而有关投诉属于保险投诉局（「投诉局」）的职权范围（并在取得你的同意下），我们可能会将有关投诉提交予投诉局进行裁决。

请参阅我们网站上有关「保险业监管局在处理保险相关投诉中的角色」以及「常见问题」，详细了解我们可以处理的消费者投诉类型及处理方式，以及就我们无法处理的投诉，你可联络的监管机构或组织的信息。

如你欲就保险公司、个人保险代理、保险代理机构、保险经纪公司、其员工或业务代表或强积金中介人[1]的操守作出投诉，请填妥此表格并（连同任何证明文件）交回保监局：

邮寄／亲身递交：	保险业监管局—北角办事处 香港北角英皇道625号 FOYER 23楼
传真：	(852) 3753 3812
电子邮件：	complaints@ia.org.hk

请你务必填妥并签署本表格。本表格应由你及你的获授权代表（如适用）签署。**提交未填妥或未签署的表格可能会影响并延迟你的投诉处理进程。**

[1] 保监局获赋予法定角色，就其作为前线监督的注册强积金中介人，监察其遵从《强制性公积金计划条例》中订明的操守要求的情况。

投诉人资料

姓名：	*（先生／太太／女士／小姐*）*（如你是公司或有意委任他人代你处理投诉，请你及你的授权代表均须填写下文第VIII部）*		
通讯地址：			
电邮地址：*（除非你另有指示，我们仅会透过电子邮件与你联络）*		电话号码：	

I. 你要投诉之保险公司／中介人／人士的信息

名称：	
牌照号码／登记号码（如有）：	
联络资料：	

名称：	
牌照号码／登记号码（如有）：	
联络资料：	

II. 所涉保单详情（如适用）

保险产品名称：			
保单编号：		保单生效日期：	
我的投诉涉及（*如适用*）：	☐ 从银行购买的保单		
	☐ 自愿医保计划下的保单		
	☐ 注册强积金中介人的操守，而该中介人的核心业务属于保险行业且保监局为其前线监督机构		
	☐ 索偿争议 ☐ 个人保险合约 ☐ 索偿金额不超过1,500,000港元		
强积金受托人名称／强积金计划名称／有关成分基金名称／强积金帐户号码（*如适用*）：			
其他资讯：			

III. 有关你投诉的信息

请说明你的投诉性质。（*你可选择多项*）

- ☐ 不道德的销售行为（例如使用包含虚假或误导性资料的未经授权销售材料，以影响保单持有人订立保单）；
- ☐ 透过失实陈述保单的利益、承保范围或条款及细则等不当手法销售保单；
- ☐ 就保险事宜提供错误或不适当的意见；
- ☐ 未有向保单持有人解释冷静期，或未有在规定的期限内交付冷静期通知书，或未有在冷静期内向保单持有人交付保单；
- ☐ 未有就人寿保单进行妥当的财务需要分析，以确定保单持有人的保险需要；
- ☐ 不当处理保费或其他保险款项；
- ☐ 以失实陈述、欺诈或不道德的方式诱使保单持有人从其现有的人寿保单转投另一份人寿保单；
- ☐ 签署或填写保险相关文件的不当行为；
- ☐ 索偿纠纷／金钱纠纷／不满保险公司的商业决定 [注：你的投诉可能会被转交至投诉局作出裁决]
- ☐ 其他。请说明：_____

IV. 导致你作出投诉的事件详情

（为帮助我们了解你的投诉，请提供事件日期、地点和所涉当事人身份、相关保险产品的名称和性质、保单编号等信息。）

如上栏空位不足，请另页填写，并把附页夹附于本表格一并递交。

V. **支持你投诉的文件清单**（*请提供相关文件的**副本**(例如你与保险公司／中介人的通讯、保单文件等)*）

如上栏空位不足，请另页填写，并把附页夹附于本表格一并递交。

VI. 你是否曾向保险公司／中介人或其他机构作出投诉？

☐ 是（*请提供投诉信以及保险公司／中介人／机构[2]的答复（如有）的副本*）

保险公司／中介人／机构的名称	投诉日期	参考编号（如知悉）	调查结果（如有）

☐ 否

[2] 倘若个案涉及刑事罪行 (例如伪造文书、诈骗、贿赂或个人资料可能遭不当泄露等)，应考虑向相关执法机构 (即香港警务处、廉政公署或个人资料私隐专员公署) 寻求协助。如你已就事件联络该(等)机构，请向本局提供报案日期及案件参考编号。

VII. 收集个人资料声明及授权披露个人资料及其他信息

本人谨此向保监局作出投诉。本人明白及同意：

(a) 保监局可使用及依赖由本人已提供或将提供有关该投诉的信息及材料；

(b) 所有本人向保监局提供的信息及个人资料（如适用）（例如本人姓名、联络资料及保单号码等）（不论载于本表格内，或载于本人已提供或将提供的其他文件内），将用于与处理该投诉及履行保监局的法定职能相关的用途，及法例有所规定或许可的用途。如保监局认为合适，任何全部或部份所提供的信息及个人资料（如适用）可披露或转移予第三方，包括该投诉涉及的获授权保险公司／持牌保险中介人／强积金中介人、其他监管机构（包括强制性公积金计划管理局、证券及期货事务监察委员会和香港金融管理局）、保险投诉局、自愿医保计划办事处、相关行业团体、相关专业团体、立法会议员、相关法庭、审裁处及委员会及／或（在法律容许或有所规定的情况下）依据保监局与其他监管机构／实体（本地／海外）之间的任何监管／监督／调查协助安排，披露予其他本地及／或海外监管／政府／司法／法定机构，或由保监局委任或委聘协助其履行法定职能的人士；

(c) 如适用，若本人拟查阅或更改保监局持有本人的个人资料，本人可以填妥「查阅资料要求表格」[3]，向保监局资料私隐主任提出（联络信息请参阅首页）。保监局可能会就处理本人的查阅资料要求收取合理费用；以及

(d) 本人自愿向保监局提供相关信息及个人资料（如适用），如本人提供的信息或个人资料（如适用）不真确或不完整，可能会影响保监局处理本人的投诉。

VIII. 委任代表

如你是公司或有意委任代表代你处理投诉，请填写下列资料并请你及你的授权代表签署本表格：

本人授权_____（代表姓名）代表本人处理是次投诉，包括但不限于提交信息，与保监局就本人的投诉个案进行联络，并从保监局获取信息和文件（可能包括敏感信息及本人的个人资料（如适用））。

获授权代表的通讯／电邮地址：_____

获授权代表的联络电话号码：_____

投诉人签署（加盖公司印章，如适用）[4]	投诉人姓名／公司名称	获授权代表的签署（如适用）	获授权代表的姓名（如适用）	日期

[3] 查阅资料要求表格 (https://www.pcpd.org.hk/sc_chi/resources_centre/publications/forms/files/Dformc.pdf) 是个人资料私隐专员公署所指定的表格。

[4] 如你没有签署本表格，保监局或不能处理你的投诉。如投诉是由公司提出，则本表格必须由上文第VIII部所指该公司的代表签署以及加盖公司印章。