

一般指引

保險業監管局（「保監局」）十分重視公眾對保監局和其員工表現的意見，並會嚴肅處理所有關於保監局及其員工履行職責的投訴。如你對保監局或其員工履行（或未能履行）職責有所不滿，你可以向保監局作出投訴。部分投訴並不屬於本程序的涵蓋範圍，包括：

- 任何對保險人或保險中介人的投訴；
- 任何對保監局在履行法定職能期間所執行的政策的投訴；
- 任何有關保監局或任何職員在履行法定職能期間所作的營運決定的投訴；
- 任何具表面證據為貪污的投訴；及
- 任何具表面證據為刑事罪行的投訴。

提交投訴的時效

你應在知悉任何可能導致投訴的情況當日起 **12** 個月內提出投訴。除非你能夠為延誤投訴提供合理解釋，我們才會對超出時限的投訴展開調查。

保監局如何處理你的投訴

所有投訴將被保密處理。我們會在收到你的投訴後的 **7** 個工作天內以書面方式向你確認已收到投訴。我們會小心審閱你提供的資料並作出適當跟進。請注意，如果你沒有提供你的身份和聯絡方式（例如“匿名投訴”）或提交不完整的資料，調查進度可能會延遲或受阻。

如何向保監局作出投訴

為確保保監局能夠適時及有效地處理你的投訴，請填妥投訴表格，並透過以下方式將投訴表格（連同任何證明文件）擲回保監局：



投訴表格

投訴保險業監管局或其職員

電子郵件：	complaint-against-ia@ia.org.hk
郵寄：	保險業監管局 香港黃竹坑香葉道 41 號 19 樓 (致：機構管治及秘書處)
傳真：	(852) 3753 4119

不當使用公眾對保監局或其員工的投訴渠道

如投訴屬微不足道、惡意或瑣屑無聊性質，或似乎是無理取鬧而作出的，保監局可能會決定不處理接獲的投訴。

投訴人持續投訴

如投訴人長期持續投訴但未能就相關的投訴提供所需的資料或證據，保監局可能停止就該投訴與投訴人作進一步討論或通信。

投訴表格

投訴保險業監管局或其職員

請選擇日後通訊的首選語言：

中文

英文

(若你選擇此選項，請[點擊此處](#)並填寫此表格的英文版。)

甲部 - 投訴人資料

*請刪除不適用者 *先生 *太太 *女士 *小姐	姓名：
通訊地址：	
電郵地址：	
電話號碼：	

乙部 - 有關你的投訴資訊

被投訴者之姓名：	
被投訴者之部門／組別名稱 (如知悉)：	
導致投訴之事件的發生日期：	
本局之投訴個案或查詢個案編號 (如適用)：	

投訴性質 (你可選擇多項)：

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 不禮貌／惡劣的態度 | <input type="checkbox"/> 對本局或其員工履行職責的方式不滿意
(例如缺乏回應或回覆、疏忽或遺漏) |
| <input type="checkbox"/> 拖延或不採取行動 | |
| <input type="checkbox"/> 其他。請說明： | |



投訴表格

投訴保險業監管局或其職員

導致你作出投訴的事件詳情：

(如上欄空位不足，請另頁填寫，並把附頁夾附於本表格一併遞交。)

支持你投訴的文件清單：(請提供相關文件的副本(例如你與被投訴者的通訊內容))

(如上欄空位不足，請另頁填寫，並把附頁夾附於本表格一併遞交。)

投訴表格

投訴保險業監管局或其職員

丙部 - 收集個人資料聲明及授權披露個人資料及其他資訊

本人謹此作出對保監局或其職員的投訴。本人確認並同意：

- a) 保監局可使用及依賴本人就本投訴已提供或將提供的有關資訊及材料；
- b) 所有本人向保監局提供的資訊及個人資料（如適用）（例如本人的姓名、聯絡資料及保單號碼等）（無論是載於本表格內或載於本人已提供或將提供的任何文件內）將用於與處理本投訴及履行保監局的法定職能相關的用途，及法律規定或允許的用途。如保監局認為合適，所有或部分該等資訊及個人資料（如適用）可披露或轉移予第三方，包括相關法院、審裁處及委員會，或保監局聘用、委任的人士或協助其處理本投訴或履行其法定職能的人士；
- c) 本人自願向保監局提供相關資訊及個人資料（如適用）。如本人提供的資訊及／或個人資料（如適用）不真實、不準確或不完整，可能會影響保監局處理本人的投訴；及
- d) 如適用，本人如欲查閱或更正保監局所持有的本人的個人資料，可填寫“查閱資料要求表格”¹，並電郵至保監局的個人資料私隱主任(cgs@ia.org.hk)。保監局在處理本人的查閱資料要求時可能會收取合理費用。

丁部 - 委任代表

如你是公司或有意委任代表代你處理投訴，請填寫下列資料並請你及你的授權代表簽署本表格：

本人授權 _____ (代表姓名) 代表本人處理是次投訴，包括但不限於提交資訊，與保監局就本人的投訴個案進行聯絡，並從保監局獲取資訊和文件（可能包括敏感資訊及本人的個人資料（如適用））。

授權代表的通訊／電郵地址：

獲授權代表的聯絡電話號碼：

投訴人簽署（加蓋公司印章，如適用）：

投訴人姓名／公司名稱：

簽署日期：

獲授權代表的簽署
(如適用)：

獲授權代表的姓名
(如適用)：

簽署日期：

¹ 個人資料私隱專員公署所訂明的查閱資料要求表格副本可於下列網址索取：
www.pcpd.org.hk/chinese/resources_centre/publications/files/Dformc.pdf