

保險業監管局如何處理你的投訴



2019年9月

保險業監管局如何處理你的投訴

保險業監管局的角色

保險業監管局("保監局")是根據《保險業條例》(第41章)成立的獨立法定監管機構，負責規管及監管香港的保險業。這包括規管及監管獲授權保險公司及持牌保險中介人。

保監局的職能及權力受《保險業條例》所規範。

投訴獲授權保險公司

凡投訴涉及獲授權保險公司，並有關以下事宜：

- 保險公司的運作和行政（如：延遲處理索償、延遲退回保費、個人資料處理不當、管理其委任之保險代理人不力等）；
- 保險公司的業務決定（如：保險公司單方面終止保單、保險公司拒絕續

保、保險產品收費等）；及

- 對保單條款的詮釋有異議，

請你先與保險公司聯絡，作出投訴。此舉可讓保險公司有機會調查事件，以便及早解決投訴事項。保險公司須制定有效的投訴處理政策及程序以適當地處理投訴。

若你對保險公司處理投訴的方法感到不滿，可向我們反映，保監局會在《保險業條例》的權責下，檢視有關保險公司處理投訴的手法。

投訴持牌保險中介人

如你的投訴涉及持牌保險中介人，保監局會根據該投訴的背景及性質處理。在某些情況下，我們可能會首先將你的投訴轉介給相關的持牌保險經紀公司、持牌保險代

理機構或有關持牌個人保險代理/持牌保險代理機構所代表行事的保險公司作處理。保監局會要求他們就事件進行審視以（根據他們的投訴處理程序）解決你的投訴。我們亦可能會向有關的持牌保險中介人或保險公司索取相關資料，並要求他們就你的投訴作出回應，以便保監局檢視你的個案及在《保險業條例》的權責所規範行事。

投訴作為持牌保險代理機構的銀行

凡所有涉及銀行作為持牌保險代理機構行事，或涉及其業務代表的投訴，保監局會轉介該投訴個案予香港金融管理局("金管局")處理。金管局的聯絡資料為：

香港金融管理局

地址：香港中環金融街8號
國際金融中心2期55樓

電話：2878 1378

傳真：2509 3990

電子郵箱：

bankcomplaints@hkma.gov.hk

投訴以保險業務為其核心業務的強積金中介人

凡投訴涉及註冊強積金中介人的操守，而其核心業務為保險業務，保監局作為前線監督，會按照《強制性公積金計劃條例》(第485章)的相關條文處理該投訴。然而，我們並無權力介入註冊強積金中介人和計劃參與者之間的商業糾紛或指令註冊強積金中介人作出賠償。

保險業監管局如何處理你的投訴

此外，我們亦受《保險業條例》和《強制性公積金計劃條例》下的相關保密條文所規範。如你對強積金事宜有任何疑問，可聯絡強制性公積金計劃管理局（"積金局"）。積金局的聯絡資料為：

強制性公積金計劃管理局

地址：香港葵涌葵昌路51號
九龍貿易中心
1座8樓

電話：2918 0102

傳真：2259 8806

電子郵箱：

mpfa@mpfa.org.hk

有關自願醫保計劃的投訴

凡投訴涉及持牌保險中介人銷售自願醫保計劃的產品，請參閱上述有關「投訴持牌保險中介人」的部分。

凡對保險公司所作的投訴涉及自願醫保計劃的產品、由食物及衛生局發出的計劃文件、或保險公司就有關自願醫保計劃作出的決定或運作事宜（如：核保、自願醫保計劃產品的收費或索償程序等），你可向食物及衛生局轄下的自願醫保計劃辦事處作出投訴，其聯絡資料為：

自願醫保計劃辦事處

地址：香港九龍
觀塘道392號
創紀之城6期2902室

電話：2529 8900

傳真：2529 8982

電子郵箱：

vhis_enquiry@fhb.gov.hk

涉及金錢性質的索償/ 保險糾紛

保險投訴局會以裁決的方式處理保單索償相關的投訴，及以調解的方式解決與保單有關的非索償（但涉及金錢性質）之投訴。如投訴涉及個人保險合約，而索償或爭議的金額為100萬港元或以下，你可向保險投訴局作出投訴，其聯絡資料為：

保險投訴局

地址：香港灣仔駱克道353號
三湘大廈29樓

電話：2520 2728

傳真：2520 1967

電子郵箱：

icb.enquiry@icb.org.hk

涉及從銀行/證券及期貨事務監察委員會("證監會")持牌人，其作為持牌保險中介人或獲授權保險公司的身份，所購買的保險產品的糾紛

投訴如涉及從銀行/證監會持牌人，其作為持牌保險中介人或獲授權保險公司的身份，所購買的保險產品的金錢爭議，作為另一選擇，你可考慮透過金融糾紛調解中心提供的調解和/或仲裁服務來解決爭議。其聯絡資料為：

金融糾紛調解中心

地址：香港灣仔
皇后大道東248號
陽光中心37樓3701-04室

電話：3199 5199

傳真：2565 8662

電子郵箱：fdrc@fdrc.org.hk

保險業監管局如何處理你的投訴

如何向保監局作出投訴

為確保保監局可以有效地處理你的投訴，請填妥保監局的「投訴表格」以書面形式作出投訴。該「投訴表格」可於保監局接待處領取或於我們的網站下載

https://www.ia.org.hk/tc/infocenter/forms/complaint_form.html

填寫的投訴內容應包括：

- 被投訴者之姓名/公司名稱；
- 你的姓名、地址及聯絡電話號碼；
- 你的投訴指控詳情及相關證明文件的影印本；及
- 你的書面同意讓保監局轉介你的投訴個案到有關方面跟進（如適用）。

你可以將填妥的「投訴表格」遞交予保監局。我們的聯絡資料為：

保險業監管局

地址：香港黃竹坑
香葉道41號19樓

電話：3899 9983

傳真：3753 3812

電子郵件：

complaints@ia.org.hk

保監局如何處理你的投訴

所有投訴絕對保密。保監局會在10個工作天內確認收到你的投訴。我們會小心審閱你所提供的資料，並就屬我們權責範圍內的投訴事項作出適當跟進。

如前文所述，我們會先取得你的同意才會向有關方面透露你的投訴及（如適用）個人資料，以處理你的投訴。我們會根據你的投訴性質而可能將投訴轉介至相關保險公司及/或保險中介人作出跟

進（如適用）。

如果你在投訴中未有提供身份及聯絡資料（如「匿名投訴」），我們將難以與你跟進有關投訴個案及未能向你作出回覆，同時亦有可能阻礙相關個案的處理進程。

投訴人亦須明白：

- 我們並無權力裁定涉及保單條款及保費的糾紛；
- 我們並無權力裁定賠償或指令保險公司作出理賠；
- 我們並無權力指令保險公司或保險中介人作出賠償；及
- 受《保險業條例》下的保密條文所限，視乎相關情況，我們未必能夠透露在行使我們的權力時，所獲取有關保險公司及保險中介人的資料，或對保險公司或保險中介人所採取的監督措施之詳情。

投訴人持續投訴

如投訴人未能就相關的投訴個案提供所需的資料或證據而長期地就該個案持續作出投訴，保監局可能會就該投訴個案停止再與投訴人作進一步討論或通訊。

終止對話政策

假如投訴人以粗言穢語或侮辱性語言對待保監局職員，本局職員將會向投訴人作出一次口頭警告，表明如對方繼續使用該等侮辱性的語言，便會立即終止對話，並建議投訴人以書面方式作出投訴。