

提交投訴後會如何處理？

本小冊子旨在為您簡要概述提交投訴後的處理流程、保險業監管局（「保監局」）將會如何處理您的投訴，以及您在整個過程中可以對我們的處理有何期望。

第一步：初步審查

我們將仔細審查您的投訴以及相關的證明文件，以評估該事項是否涉及《保險業條例》（第 41 章）（「《條例》」）規管範圍內的操守問題。如有需要，我們或會不時與您聯絡以進行澄清。



第二步：後續處理

我們的處理方式會因應您的投訴性質而有所不同：

涉及操守的投訴（例如虛假陳述、不誠實行為或違反監管要求）

- ✚ 在積極處理您的投訴的同時，我們或會先將有關個案轉介給相關的保險公司及/或保險中介人，以便他們能直接向您作出回應。這也有助我們了解雙方在事情中的立場和說法。
- ✚ 我們將審視您和相關保險公司及/或保險中介人所提供的所有資訊，如發現任何潛在的不當行為，我們將主動採取行動。



非操守相關的投訴（例如行政/服務問題、索賠爭議、保單回報/紅利的判定、或對保單條款/定價的分歧）

- ✚ 這些投訴通常不屬於保監局的監管範圍。
- ✚ 在適當情況下，我們會協助將您的投訴轉介給以下各方作進一步處理：
 - ❖ 相關的保險公司及/或保險中介人（針對行政/服務問題、保單回報/紅利的判定、或對保單條款/定價的分歧）；
 - ❖ 保險投訴局（針對個人保險索賠爭議）；及/或
 - ❖ 自願醫保計劃（「VHIS」）辦事處（針對 VHIS 產品相關的投訴）。



涉及多項事項的投訴

不少投訴個案可能同時涉及多項事項，其中部分可能屬於保監局的監管範圍，而其餘則未必涵蓋在內。在這種情況下，我們通常會邀請相關的保險公司及/或保險中介人就所有事項直接向您作出回應，同時要求他們向我們匯報個案的最新情況。這樣的安排有助我們全面了解事件的來龍去脈，從而判斷最合適的處理方式。



涉及銀行作為持牌保險代理的投訴

涉及銀行以持牌保險代理身份行事或對其持牌業務代表的投訴，保監局會將有關個案轉介給香港金融管理局（「金管局」）處理，因為根據《條例》，金管局同時也負責監管銀行涉及保險相關的事宜。

第三步：操守相關投訴的結果

在審查各方提交的資料後，如果我們未找到足夠的證據證明有任何不當行為，我們會向您說明原因並結案。相反，如果有足夠的證據支持與操守相關的指控，我們將根據問題的性質和嚴重性採取適當的行動。這可能包括：

嚴重事項：

- ✦ 案件或會轉介到我們的法規執行部進行法定調查，屆時我們或會邀請您提供進一步協助。如有關人士被裁定有不當行為，我們可採取紀律處分，例如非公開或公開譴責、罰款或暫時吊銷/撤銷牌照。如相關事宜構成刑事罪行，有關人士可能會被檢控。我們會在執法行動完成後通知您有關結果。相關執法行動的詳情也將刊登於我們的網站上（例如《法規執行消息》或《持牌保險中介人登記冊》）。



其他事項：

- ✦ 我們或會採取監管行動，例如向有關保險公司及 / 或保險中介人發出提示函、合規意見函或關注函，並要求他們採取糾正措施（例如改善內部監控或程序）。
- ✦ 這些監管行動會記錄在我們的合規紀錄中，若有關人士忽視或重複出現同類問題，可能會面臨更嚴重的監管後果。
- ✦ 受限於《條例》中的保密條款，我們未能向您披露相關監管行動的具體細節，但我們會通知您已對有關人士採取了適當的監管行動。



請放心，我們重視您關注的事項並會以公正和審慎的態度處理您的投訴。

保險業監管局

我們的承諾

在整個過程中，我們：

- ❖ 確保各方都有陳述意見的機會；
- ❖ 在獲得您的書面同意下，嚴格保密地處理所有投訴；
- ❖ 盡力對您的投訴進行全面審查；
- ❖ 雖然通常不會在首三個月內回覆有關審查進度的查詢或安排會面，但在此之後，我們很樂意按您的要求提供案件的最新進展；及
- ❖ 目標是就 80% 所接獲的投訴個案，可於收到必要的資料後起計的六個月內作出結論。

我們的限制

根據保監局的職能範疇，我們無法：

- ❖ 裁決有關保單條款或定價的爭議；
- ❖ 裁決索賠或命令保險公司支付索賠；及
- ❖ 命令保險公司或保險中介人支付賠償。

這些事項可能更適合通過其他適當渠道處理 —— 我們將在需要時為您提供引導。

溫馨提醒

- ❖ 匿名或資料不完整的投訴可能無法受理。
- ❖ 不合理或缺理據的投訴可能不獲跟進。
- ❖ 帶有辱罵性或不當內容的溝通可能會導致通訊終止。