投訴表格

投訴獲授權保險公司／持牌保險中介人的不當行為

保險業監管局（「保監局」）處理就香港保險市場的獲授權保險公司及持牌保險中介人（即持牌保險代理人及持牌保險經紀）的操守有關的消費者投訴。「操守」泛指與保單有關的銷售及營銷手法、保單的洽談或安排、就保單提供意見和建議，以及代表保單持有人或潛在的保單持有人處理保費或其他保險款項等事宜。 保監局可處理就保險市場有關操守（即潛在的不當行為）的消費者投訴示例如下：

- 不道德的銷售行為（例如使用包含虛假或誤導性資料的未經授權銷售材料，以影響保單持有人訂立保單）；
- 透過失實陳述保單的利益、承保範圍或條款及細則等不當手法銷售保單；
- 就保險事宜提供錯誤或不適當的意見；
- 在經營保險業務或進行受規管活動時的不當行為（例如違反《保險業條例》（第41章）的規定或保監局所發出的守則及指引，而對保單持有人造成實際或潛在的損害或損害公眾利益）；
- 在未獲必要牌照或授權下進行受規管活動或經營保險業務。

請注意，保監局並不能：

- 裁定保單下的個別索償應否獲得支付或裁定有關保單條款及細則或定價的糾紛；
- 介入不涉及操守事宜而關乎純粹的商業糾紛的投訴（例如所收取的保費水平、保單條款及細則的詮釋、保險公司和中介人之間的合約或金錢／佣金糾紛等）；或
- 指令獲授權保險公司或持牌保險中介人向你支付賠償。

如果你的投訴涉及保險索償事宜，而有關投訴屬於保險投訴局（「投訴局」）的職權範圍（並在取得你的同意下），我們可能會將有關投訴提交予投訴局進行裁決。

請參閱我們網站上有關「保險業監管局在處理與保險相關投訴中的角色」以及「常見問題」，詳細了解我們可以處理的消費者投訴類型及處理方式，以及就我們無法處理的投訴，你可聯絡的監管機構或組織的資訊。

如你欲就保險公司、個人保險代理、保險代理機構、保險經紀公司、其員工或業務代表或強積金中介人[1]的操守作出投訴，請填妥此表格並（連同任何證明文件）交回保監局：

郵寄／親身遞交：	保險業監管局—北角辦事處 香港北角英皇道625號 FOYER 23樓
傳真：	(852) 3753 3812
電子郵件：	complaints@ia.org.hk

請你務必填妥並簽署本表格。本表格應由你及你的獲授權代表（如適用）簽署。**提交未填妥或未簽署的表格可能會影響並延遲你的投訴處理進程。**

[1] 保監局獲賦予法定角色，就其作為前線監督的註冊強積金中介人，監察其遵從《強制性公積金計劃條例》中訂明的操守要求的情況。

投訴人資料

姓名：	*（先生／太太／女士／小姐*）* *（如你是公司或有意委任他人代你處理投訴，請你及你的授權代表均須填寫下文第VIII部）*		
通訊地址：			
電郵地址： *（除非你另有指示，我們僅會透過電子郵件與你聯絡）*		電話號碼：	

I. 你要投訴之保險公司／中介人／人士的資訊

名稱：	
牌照號碼／登記號碼（如有）：	
聯絡資料：	

名稱：	
牌照號碼／登記號碼（如有）：	
聯絡資料：	

II. 所涉保單詳情（如適用）

保險產品名稱：			
保單編號：		保單生效日期：	
我的投訴涉及（*如適用*）：	☐ 從銀行購買的保單		
	☐ 自願醫保計劃下的保單		
	☐ 註冊強積金中介人的操守，而該中介人的核心業務屬於保險行業且保監局為其前線監督機構		
	☐ 索償爭議 ☐ 個人保險合約 ☐ 索償金額不超過1,500,000港元		
強積金受託人名稱／強積金計劃名稱／有關成分基金名稱／強積金帳戶號碼（*如適用*）：			
其他資訊：			

III. 有關你投訴的資訊

請說明你的投訴性質。（*你可選擇多項*）

- ☐ 不道德的銷售行為（例如使用包含虛假或誤導性資料的未經授權銷售材料，以影響保單持有人訂立保單）；
- ☐ 透過失實陳述保單的利益、承保範圍或條款及細則等不當手法銷售保單；
- ☐ 就保險事宜提供錯誤或不適當的意見；
- ☐ 未有向保單持有人解釋冷靜期，或未有在規定的期限內交付冷靜期通知書，或未有在冷靜期內向保單持有人交付保單；
- ☐ 未有就人壽保單進行妥當的財務需要分析，以確定保單持有人的保險需要；
- ☐ 不當處理保費或其他保險款項；
- ☐ 以失實陳述、欺詐或不道德的方式誘使保單持有人從其現有的人壽保單轉投另一份人壽保單；
- ☐ 簽署或填寫保險相關文件的不當行為；
- ☐ 索償糾紛／金錢糾紛／不滿保險公司的商業決定 [註：你的投訴可能會被轉交至投訴局作出裁決]
- ☐ 其他。請說明：_____

IV. 導致你作出投訴的事件詳情

（為幫助我們了解你的投訴，請提供事件日期、地點和所涉當事人身份、相關保險產品的名稱和性質、保單編號等資訊。）

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。

V. **支持你投訴的文件清單**（*請提供相關文件的**副本**(例如你與保險公司／中介人的通訊、保單文件等)*）

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。

VI. 你是否曾向保險公司／中介人或其他機構作出投訴？

☐ 是（*請提供投訴信以及保險公司／中介人／機構[2]的答覆（如有）的副本*）

保險公司／中介人／機構的名稱	投訴日期	參考編號（如知悉）	調查結果（如有）

☐ 否

[2] 倘若個案涉及刑事罪行 (例如偽造文書、詐騙、賄賂或個人資料可能遭不當洩露等)，應考慮向相關執法機構 (即香港警務處、廉政公署或個人資料私隱專員公署) 尋求協助。如你已就事件聯絡該(等)機構，請向本局提供報案日期及案件參考編號。

VII. 收集個人資料聲明及授權披露個人資料及其他資訊

本人謹此向保監局作出投訴。本人明白及同意：

(a) 保監局可使用及依賴由本人已提供或將提供有關該投訴的資訊及材料；

(b) 所有本人向保監局提供的資訊及個人資料（如適用）（例如本人姓名、聯絡資料及保單號碼等）（不論載於本表格內，或載於本人已提供或將提供的其他文件內），將用於與處理該投訴及履行保監局的法定職能相關的用途，及法例有所規定或許可的用途。如保監局認為合適，任何全部或部份所提供的資訊及個人資料（如適用）可披露或轉移予第三方，包括該投訴涉及的獲授權保險公司／持牌保險中介人／強積金中介人、其他監管機構（包括強制性公積金計劃管理局、證券及期貨事務監察委員會和香港金融管理局）、保險投訴局、自願醫保計劃辦事處、相關行業團體、相關專業團體、立法會議員、相關法庭、審裁處及委員會及／或（在法律容許或有所規定的情況下）依據保監局與其他監管機構／實體（本地／海外）之間的任何監管／監督／調查協助安排，披露予其他本地及／或海外監管／政府／司法／法定機構，或由保監局委任或委聘協助其履行法定職能的人士；

(c) 如適用，若本人擬查閱或更改保監局持有本人的個人資料，本人可以填妥「查閱資料要求表格」[3]，向保監局資料私隱主任提出（聯絡資訊請參閱首頁）。保監局可能會就處理本人的查閱資料要求收取合理費用；以及

(d) 本人自願向保監局提供相關資訊及個人資料（如適用），如本人提供的資訊或個人資料（如適用）不真確或不完整，可能會影響保監局處理本人的投訴。

VIII. 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））。

獲授權代表的通訊／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）[4]	投訴人姓名／公司名稱	獲授權代表的簽署（如適用）	獲授權代表的姓名（如適用）	日期

[3] 查閱資料要求表格 (https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/resources_centre/publications/forms/files/Dformc.pdf) 是個人資料私隱專員公署所指定的表格。

[4] 如你沒有簽署本表格，保監局或不能處理你的投訴。如投訴是由公司提出，則本表格必須由上文第VIII部所指該公司的代表簽署以及加蓋公司印章。