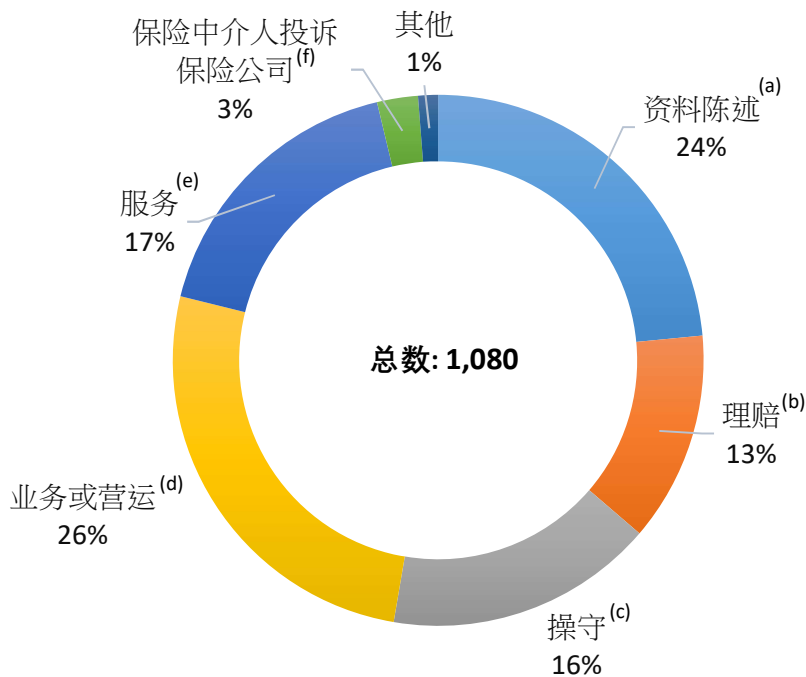


**保险业监管局接获的投诉**  
**2018年4月1日至2019年3月31日**



**备注:**

- 在现行的保险中介人自律规管制度下，投诉人可能会直接向三家自律规管机构（即保险代理登记委员会、香港保险顾问联会及香港专业保险经纪协会）提出涉及保险中介人的投诉。上表数字并不包括这些直接向自律规管机构投诉的个案。
- 以上数字已包括由其他监管机构（例如香港金融管理局、证券及期货事务监察委员会及强制性公积金计划管理局等）转介至保险业监管局的保险相关投诉个案。
- 如投诉个案涉及多重性质，个案会以最主要的投诉性质分类。

**注释:**

- (a) 资料陈述（例如：产品特点、保单条款和条件、缴付保费安排的陈述，或列于利益说明文件上的投资回报、红利等）
- (b) 理赔（例如：关于索偿评估结果及／或赔偿金额的争议等）
- (c) 操守（例如：欺诈、伪造文件、关于销售过程的事宜、处理客户保费或款项、回佣、诱导转保、跨境销售或无牌销售等）
- (d) 业务或营运（例如：与取消保单或续保有有关的事宜、保费调整、承保决定或与保险公司管理层有关的事宜等）
- (e) 服务（例如：没有收到保费通知或年度报表、不满服务水平等）
- (f) 保险中介人投诉保险公司（例如：代理人登记或取消登记事宜、终止委任、代理合约或薪酬安排的条款和条件等）