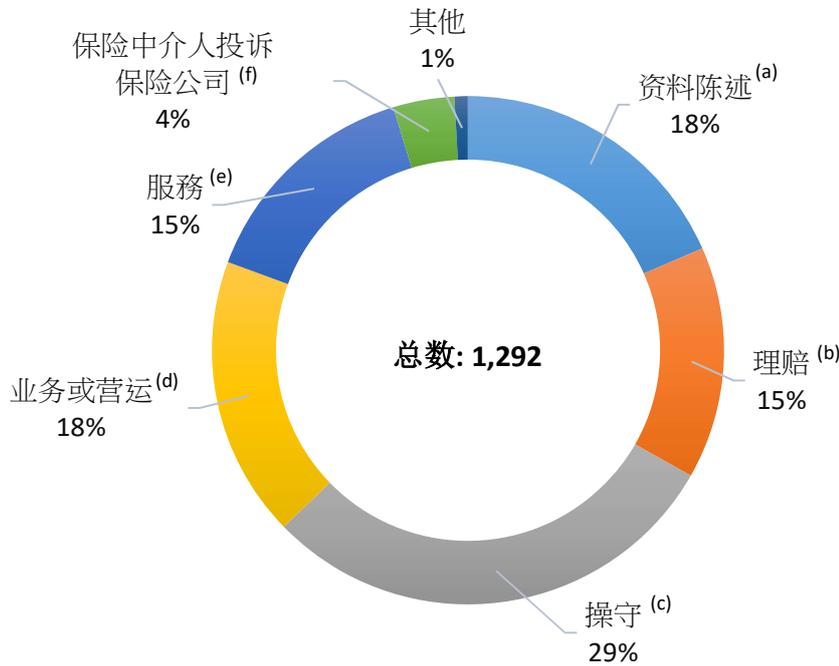


**保险业监管局接获的投诉**  
**2019年4月1日至2020年3月31日**



**备注：**

- 由2019年9月23日起，保险业监管局直接规管香港的保险中介人及负责处理有关保险中介人的投诉。在此之前，保险中介人是由前自律规管机构（分别为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）规管。于2019/20年度，保险业监管局收到 1,292宗投诉。
- 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。
- 如投诉性质可能涉及多项类别，会以整体考虑其个案最主要的投诉性质分类。

**注释：**

- 资料陈述（例如：投诉有关产品特点、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）
- 理赔（例如：关于索偿评估结果或赔偿金额的争议等）
- 操守（例如：投诉涉及欺诈、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）
- 业务或营运（例如：投诉与取消保单或续保有相关的事宜、保费调整、承保决定或与保险公司管理层有关的事宜等）
- 服务（例如：投诉有关没有收到保费通知或年度报表、不满服务水平等）
- 保险中介人投诉保险公司（例如：代理人投诉有关登记或取消登记事宜、委任或终止委任持牌人士事宜、代理合约或薪酬安排的条款和条件等）