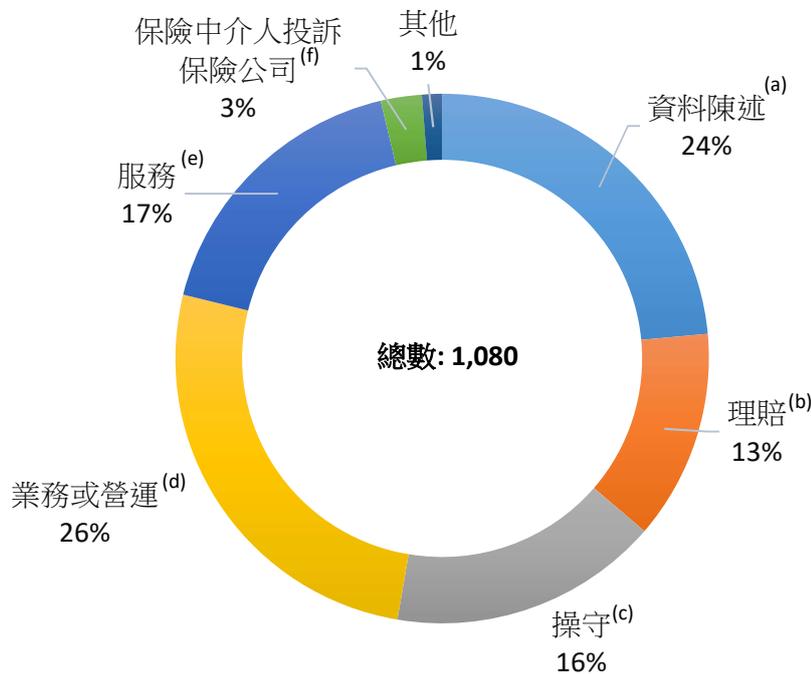


保險業監管局接獲的投訴
2018年4月1日至2019年3月31日



備註:

- 在現行的保險中介人自律規管制度下，投訴人可能會直接向三家自律規管機構（即保險代理登記委員會、香港保險顧問聯會及香港專業保險經紀協會）提出涉及保險中介人的投訴。上表數字並不包括這些直接向自律規管機構投訴的個案。
- 以上數字已包括由其他監管機構（例如香港金融管理局、證券及期貨事務監察委員會及強制性公積金計劃管理局等）轉介至保險業監管局的保險相關投訴個案。
- 如投訴個案涉及多重性質，個案會以最主要的投訴性質分類。

註釋:

- (a) 資料陳述（例如：產品特點、保單條款和條件、繳付保費安排的陳述，或列於利益說明文件上的投資回報、紅利等）
- (b) 理賠（例如：關於索償評估結果及／或賠償金額的爭議等）
- (c) 操守（例如：欺詐、偽造文件、關於銷售過程的事宜、處理客戶保費或款項、回佣、誘導轉保、跨境銷售或無牌銷售等）
- (d) 業務或營運（例如：與取消保單或續保有關的事宜、保費調整、承保決定或與保險公司管理層有關的事宜等）
- (e) 服務（例如：沒有收到保費通知或年度報表、不滿服務水平等）
- (f) 保險中介人投訴保險公司（例如：代理人登記或取消登記事宜、終止委任、代理合約或薪酬安排的條款和條件等）