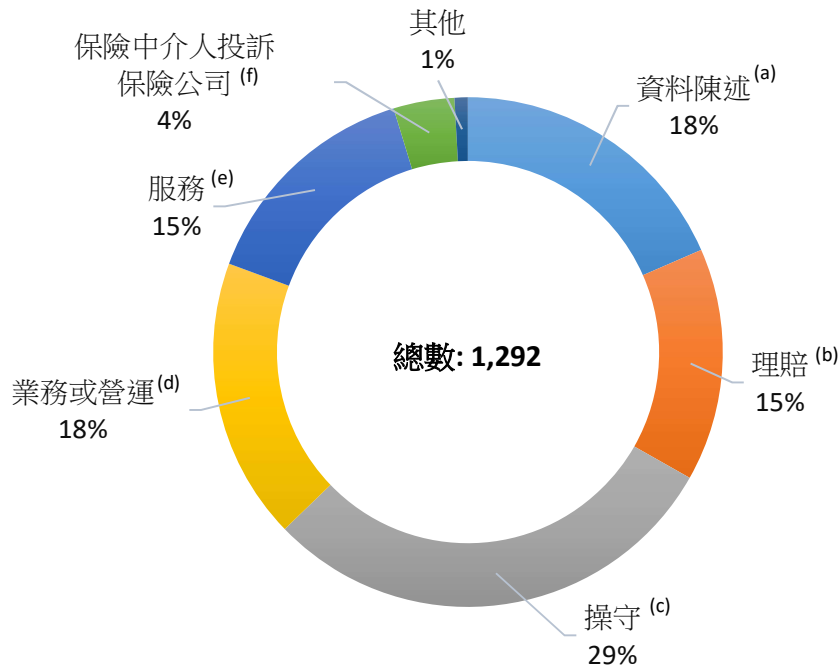


保險業監管局接獲的投訴
2019年4月1日至2020年3月31日



備註：

- 由2019年9月23日起，保險業監管局直接規管香港的保險中介人及負責處理有關保險中介人的投訴。在此之前，保險中介人是由前自律規管機構（分別為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）規管。於2019/20年度，保險業監管局收到 1,292宗投訴。
- 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。
- 如投訴性質可能涉及多項類別，會以整體考慮其個案最主要的投訴性質分類。

註釋：

- 資料陳述（例如：投訴有關產品特點、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）
- 理賠（例如：關於索償評估結果或賠償金額的爭議等）
- 操守（例如：投訴涉及欺詐、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）
- 業務或營運（例如：投訴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）
- 服務（例如：投訴有關沒有收到保費通知或年度報表、不滿服務水平等）
- 保險中介人投訴保險公司（例如：代理人投訴有關登記或取消登記事宜、委任或終止委任持牌人士事宜、代理合約或薪酬安排的條款和條件等）