

《iCB Connect》通讯 乃保险投诉局的刊物，载列我们的最新消息 / 更新及统计数字，并探讨近期的投诉趋势和新兴的热点话题。

LATEST NEWS



### 投诉局2021/2022年报出刊

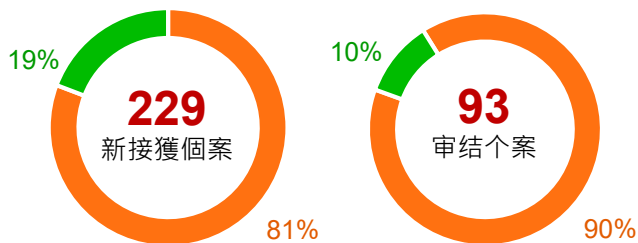
投诉局最新2021/2022年报经已出刊，并可从投诉局网页下载。您亦可以 [点击这里](#) 或扫描以下二维码浏览。

期内，投诉局与保险业监管局签署谅解备忘录，以提高投诉处理的效率。此外，投诉局亦因应整体投保额及保障范围的增加，于2022年1月1日起将可裁定的赔偿限额由100万港元上调至120万港元。



### 统计一瞥 2022年1月至5月

与索偿相关  
非索偿相关



投诉委员会裁定得直及双方和解的个案 **28宗**

总赔偿额: **188万港元**

#### 审结个案

索偿相关

非索偿相关

#### 结案保单类别 (仅显示主要类别)



63%

住院 / 医疗



21%

人寿 / 危疾



7%

个人意外 / 伤残



5%

旅游



67%

人寿 / 危疾



22%

住院 / 医疗

#### 结案投诉类别 (仅显示主要类别)



34.5%

保单条款的诠释



29%

没有披露事实



19%

不保事项



13%

赔偿金额



44%

合约事项



33%

公司运作

#### 结案分类 (仅显示主要类别)



45%

表面证据不成立



25%

双方和解



12%

维持保险公司决定



6%

索偿得直



56%

撤销投诉



22%

双方和解



22%

表面证据不成立



## 「表面证据不成立」的个案

投诉个案没有理据  
及实质文件支持

投诉个案属琐碎  
无聊或无理缠扰

### 例子:

- Q 索偿超出保单的承保范围
- Q 索偿不符合保单的基本要求
- Q 索偿属保单的不保事项
- Q 没有披露重要的病历资料
- Q 赔偿已达保单的最高保障上限

## 个案分析

个人意外保险：  
「意外」及「受伤」



黎先生于2021年2月因地面湿滑滑倒，导致左髌受伤，他向李医生求诊，诊断结果为「左髌受伤和疼痛」，其后接受针灸和物理治疗，直至2021年5月底。保险公司按其人身意外保险内的「意外医疗费用」保障向他支付相关的医疗费用。

数月后，黎先生向保险公司提交新的索偿申请，申索左全髌人工关节置换后向李医生覆诊的费用。据李医生所述，黎先生在2021年8月进行了左全髌人工关节置换手术，以治疗他左髌末期关节炎疼痛的问题。李医生进一步指出，黎先生于2016年11月左膝受伤时，碰巧发现左髌关节出现退化 / 骨关节炎，在2021年2月发生滑倒意外后，他左髌关节的疼痛加剧，遂决定于2021年8月进行左全髌人工关节置换手术。

涉案人身意外保单的条款订明：「意外」是指「不能预料及非自愿的事件」，而「受伤」则指「完全因意外事故造成，独立于任何其他原因的身体损伤」。鉴于黎先生早于2016年已出现左髌关节退化性变化，故保险公司认为现时没有客观证据证明他的左髌末期关节炎是纯粹因为2021年2月的意外事故独立造成，遂拒绝赔偿有关左全髌人工关节置换的诊症费用，涉及金额约2,000港元。

根据现有资料显示，黎先生于2016年被发现左髌关节出现退化 / 骨关节炎，建议接受保守治疗（非侵入性治疗）。在2017年至2020年期间，黎先生曾先后4次因左髌受伤而就跌打医师的诊治费用向保险公司提出索赔。由于黎先生进行左全髌人工关节置换手术是为了治疗他左髌末期关节炎，并非完全因为意外事故（不能预料及非自愿事件）独立引致，因此黎先生的个案被界定为表面证据不成立。

## 热点话题

### 「自动保费贷款」的利币



「自动保费贷款」是人寿保险中一项自选的条款，允许保险公司可以自动从保单现金价值扣除逾期保费。「自动保费贷款」条款一般会在保费宽限期结束时执行，旨在防止保单因欠缴保费而失效。

与其他标准贷款类似，「自动保费贷款」是要收取利息的，因此对保单持有人而言，偿还贷款金额和利息是非常重要的。如果保单持有人不断以「自动保费贷款」方式缴付保费，保单的现金价值可能会逐步减少至零，此时，保单将会因为没有剩余价值可供贷款而失效。

投诉局审视多宗投诉个案后，发现有不少保单持有人在保单到期 / 退保时获得的期满金额 / 退保价值远低于预期金额或显著少于他们多年来支付的保费总额。部分保单持有人甚至声称在没有被通知的情况下发觉保单已告失效，而保单价值降至零。

其中一宗个案，保单持有人指称他在大约30年前认购的一份终身寿险保单突然失效，惟却没有收到任何事先通知，他质疑为何保单价值会下跌到零。经调查后，保险公司表示由于保

单持有人在保单生效10年后便停止支付保费，因此保单行使了「自动保费贷款」条款继续缴付保费。此外，保单持有人亦多次申请保单贷款及提取股息，这导致利息不断累积，而保单的现金价值不断下降。由于保单持有人在第10个保单周年开始便没有再支付任何保单的费用，因此保费、贷款利息及保险费用和收费均从保单价值中扣除，以维持保单继续有效。然而，当保单价值不足以支付这些费用时，保单便告失效。

保险公司强调他们过去均有定期向保单持有人发放保单周年报表，以通知其保单的最新状况。保单价值金额、红利、贷款余额、贷款利率等资料均会显示于保单周年报表内。

「自动保费贷款」的用意是防止保单因为未有缴付保费而失效，虽然有关条款可以为保单持有人带来方便，但假如保单持有人没有注意「自动保费贷款」已被执行及定期检视保单的最新状况，有关条款则可能是一个陷阱。值得注意的是：「自动保费贷款」的利率一般与传统贷款的相若。

#### 给保险公司的讯息：

- ✓ 在保费到期前，尽一切可行的方法通知保单持有人缴付保费
- ✓ 当「自动保费贷款」行使后，主动告诉保单持有人保单的状况及行使「自动保费贷款」可能产生的后果
- ✓ 准时向保单持有人发布保单周年报表，让他们了解保单的最新状况

#### 给消费者的讯息：

- ✓ 准时缴付保费
- ✓ 如行使了「自动保费贷款」，应尽快偿还保费及「自动保费贷款」引致的利息
- ✓ 仔细审阅保单周年报表，如对任何数字或资料有疑问，应立即咨询保险公司或保险中介人