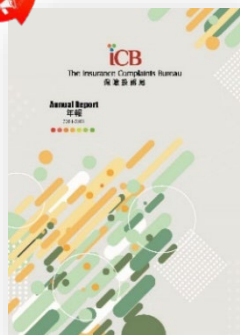


《iCB Connect》通訊 乃保險投訴局的刊物，載列我們的最新消息 / 更新及統計數字，並探討近期的投訴趨勢和新興的熱點話題。

LATEST NEWS



投訴局2021/2022年報出刊

投訴局最新2021/2022年報經已出刊，並可從投訴局網頁下載。您亦可以 [點擊這裏](#) 或掃描以下二維碼瀏覽。

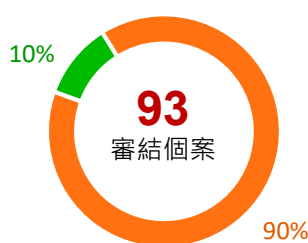
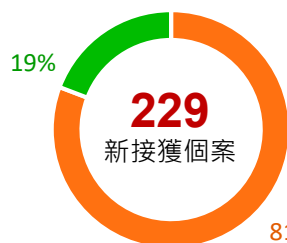
期內，投訴局與保險業監管局簽署諒解備忘錄，以提高投訴處理的效率。此外，投訴局亦因應整體投保額及保障範圍的增加，於2022年1月1日起將可裁定的賠償限額由100萬港元上調至120萬港元。



統計一瞥

2022年1月至5月

■ 與索償相關
■ 非索償相關



投訴委員會裁定得直及雙方和解的個案 **28宗**

總賠償額: **188萬港元**

審結個案

索償相關

非索償相關

結案保單類別 (僅顯示主要類別)


63%

住院 / 醫療


21%

人壽 / 危疾


7%

個人意外 / 傷殘


5%

旅遊


67%

人壽 / 危疾


22%

住院 / 醫療

結案投訴類別 (僅顯示主要類別)


34.5%

保單條款的詮釋


29%

沒有披露事實


19%

不保事項


13%

賠償金額


44%

合約事項


33%

公司運作

結案分類 (僅顯示主要類別)


45%

表面證據不成立


25%

雙方和解


12%

維持保險公司決定


6%

索償得直


56%

撤銷投訴


22%

雙方和解


22%

表面證據不成立



「表面證據不成立」的個案

投訴個案沒有理據
及實質文件支持

投訴個案屬瑣碎
無聊或無理纏擾

例子:

- Q 索償超出保單的承保範圍
- Q 索償不符合保單的基本要求
- Q 索償屬保單的不保事項
- Q 沒有披露重要的病歷資料
- Q 賠償已達保單的最高保障上限

個案分析

個人意外保險：
「意外」及「受傷」



黎先生於2021年2月因地面濕滑滑倒，導致左腕受傷，他向李醫生求診，診斷結果為「左腕受傷和疼痛」，其後接受針灸和物理治療，直至2021年5月底。保險公司按其人身意外保險內的「意外醫療費用」保障向他支付相關的醫療費用。

數個月後，黎先生向保險公司提交新的索償申請，申索左全腕人工關節置換後向李醫生覆診的費用。據李醫生所述，黎先生在2021年8月進行了左全腕人工關節置換手術，以治療他左腕末期關節炎疼痛的問題。李醫生進一步指出，黎先生於2016年11月左膝受傷時，碰巧發現左腕關節出現退化 / 骨關節炎，在2021年2月發生滑倒意外後，他左腕關節的疼痛加劇，遂決定於2021年8月進行左全腕人工關節置換手術。

涉案人身意外保單的條款訂明：「意外」是指「不能預料及非自願的事件」，而「受傷」則指「完全因意外事故造成，獨立於任何其他原因的身體損傷」。鑑於黎先生早於2016年已出現左腕關節退化性變化，故保險公司認為現時沒有客觀證據證明他的左腕末期關節炎是純粹因為2021年2月的意外事故獨立造成，遂拒絕賠償有關左全腕人工關節置換的診症費用，涉及金額約2,000港元。

根據現有資料顯示，黎先生於2016年被發現左腕關節出現退化 / 骨關節炎，建議接受保守治療（非侵入性治療）。在2017年至2020年期間，黎先生曾先後4次因左腕受傷而就跌打醫師的診治費用向保險公司提出索賠。由於黎先生進行左全腕人工關節置換手術是為了治療他左腕末期關節炎，並非完全因為意外事故（不能預料及非自願事件）獨立引致，因此黎先生的個案被界定為表面證據不成立。

熱點話題

「自動保費貸款」 的利弊



「自動保費貸款」是人壽保險中一項自選的條款，允許保險公司可以自動從保單現金價值扣除逾期保費。「自動保費貸款」條款一般會在保費寬限期結束時執行，旨在防止保單因欠繳保費而失效。

與其他標準貸款類似，「自動保費貸款」是要收取利息的，因此對保單持有人而言，償還貸款金額和利息是非常重要的。如果保單持有人不斷以「自動保費貸款」方式繳付保費，保單的現金價值可能會逐步減少至零，此時，保單將會因為沒有剩餘價值可供貸款而失效。

投訴局審視多宗投訴個案後，發現有不少保單持有人在保單到期 / 退保時獲得的期滿金額 / 退保價值遠低於預期金額或顯著少於他們多年來支付的保費總額。部分保單持有人甚至聲稱在沒有被通知的情況下發覺保單已告失效，而保單價值降至零。

其中一宗個案，保單持有人指稱他在大約30年前投購的一份終身壽險保單突然失效，惟卻沒有收到任何事先通知，他質疑為何保單價值會下跌到零。經調查後，保險公司表示由於保

單持有人在保單生效10年後便停止支付保費，因此保單行使了「自動保費貸款」條款繼續繳付保費。此外，保單持有人亦多次申請保單貸款及提取股息，這導致利息不斷累積，而保單的現金價值不斷下降。由於保單持有人在第10個保單週年開始便沒有再支付任何保單的費用，因此保費、貸款利息及保險費用和收費均從保單價值中扣除，以維持保單繼續有效。然而，當保單價值不足以支付這些費用時，保單便告失效。

保險公司強調他們過去均有定期向保單持有人發放保單週年報表，以通知其保單的最新狀況。保單價值金額、紅利、貸款餘額、貸款利率等資料均會顯示於保單週年報表內。

「自動保費貸款」的用意是防止保單因為未有繳付保費而失效，雖然有關條款可以為保單持有人帶來方便，但假如保單持有人沒有注意「自動保費貸款」已被執行及定期檢視保單的最新狀況，有關條款則可能是一個陷阱。值得注意的是：「自動保費貸款」的利率一般與傳統貸款的相若。

給保險公司的訊息：

- ✓ 在保費到期前，盡一切可行的方法通知保單持有人繳付保費
- ✓ 當「自動保費貸款」行使後，主動告訴保單持有人保單的狀況及行使「自動保費貸款」可能產生的後果
- ✓ 準時向保單持有人發布保單週年報表，讓他們了解保單的最新狀況

給消費者的訊息：

- ✓ 準時繳付保費
- ✓ 如行使了「自動保費貸款」，應盡快償還保費及「自動保費貸款」引致的利息
- ✓ 仔細審閱保單週年報表，如對任何數字或資料有疑問，應立即諮詢保險公司或保險中介人