

《職權範圍》

保險投訴局
香港灣仔駱克道 353 號
三湘大廈 29 樓

網站：www.icb.org.hk
電郵：icb.enquiry@icb.org.hk
電話：2520 2728
傳真：2520 1967

目錄

甲) 導言.....	[1]
目的、詮釋和修訂	
定義	
指引	
乙) 投訴局、會員公司及投訴人.....	[4]
投訴局的管治架構	
投訴局的宗旨和權力	
會員公司	
投訴人	
收費架構	
丙) 投訴局的職權範圍.....	[7]
可提交投訴局處理的投訴個案	
丁) 索償相關的投訴個案之裁決程序.....	[8]
提交索償相關的投訴個案	
個案經理初步篩選及審核投訴個案	
處理索償相關的投訴個案	
名譽顧問的意見	
投訴委員會的裁決	
免除法律責任	
戊) 非索償相關的投訴個案之調解程序.....	[12]
提交非索償相關的投訴個案	
個案經理初步篩選及審核投訴個案	
處理非索償相關的投訴個案	
委任調解員	
調解程序	
終止調解	
免除法律責任	
己) 其他事項.....	[15]
彌償	

附件

I.	投訴表格.....	[16]
II.	處理索償相關的投訴個案之流程圖.....	[19]
III.	處理非索償相關的投訴個案之流程圖.....	[20]
IV.	投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表.....	[21]
V.	投訴局《調解規則》.....	[22]
VI.	《調解協議書》.....	[29]
VII.	《保密協議書》.....	[31]
VIII.	《經調解的和解協議書》.....	[33]
IX.	《調解證明書》.....	[34]

甲部：導言

目的、詮釋和修訂

1. 保險投訴局（投訴局）致力協助投訴人和會員公司公正而迅速地解決索償相關及非索償相關的投訴個案，本《職權範圍》列明投訴局的權力、合資格向投訴局作出投訴的人士、可提交予投訴局處理的投訴類別、提交及處理投訴的程序及其他相關事宜。為此：
 - (a) 投訴局有權解釋本《職權範圍》，而任何詮釋將為最終及不可推翻的；以及
 - (b) 所有條款皆具彈性，投訴局可隨時作出修訂，以配合投訴個案的情況。

定義

2. 在本《職權範圍》內，除非文義另有所指，下列詞語具有以下涵義：

“**附屬會員公司**”指根據投訴局《章程》「第二部分：會員」中所指的任何一名投訴局的附屬會員公司；

“**《調解協議書》**”指由調解員、投訴人和會員公司所訂立的協議書（格式如附件VI所示），顯示雙方當事人及調解員同意按投訴局《調解規則》進行調解，以解決雙方當事人之間的非索償相關的投訴個案；

“**《章程》**”指投訴局的《章程細則》；

“**獲授權保險公司**”指

- (a) 任何人士、公司或法團（不論是否註冊成立）進行保險業務及根據香港法例第41章《保險條例》獲授權於香港進行保險業務；
- (b) 英國稱為勞合社的核保人組織；以及
- (c) 於1997年6月30日或之前獲香港總督會同行政局批准的核保人協會；

“**裁決**”指投訴委員會就針對會員公司而提出的任何索償相關的投訴個案所作的判決，以促成和解或撤銷該宗索償相關的投訴個案；

“**個案經理**”指由投訴局委派之人士，負責篩選、評估及／或處理任何投訴個案；

“**索償相關的投訴個案**”指針對會員公司而作出涉及金錢性質的投訴個案，而個案與個人保險合約有關或引起的一宗或多宗索償相關。

“**投訴人**”指向投訴局作出投訴的個人保險合約的保單持有人、保單受益人、受保人或合法索償人；

“**投訴個案**”指索償相關及非索償相關的投訴個案；

“**投訴文件**”指由投訴人及／或會員公司就有關投訴個案提交的投訴表格、證明文件、申述書或陳述或相關資料；

“**投訴表格**”指載於附件I的投訴表格；

“**投訴委員會**”指《章程》中所指當時的投訴局之投訴委員會；

“**《保密協議書》**”指除了雙方當事人及調解員以外，參與調解之人士簽訂的保密協議書（格式如附件VII所示）；

“**天**”指曆日；

“**保聯**”指香港保險業聯會，根據相關《條例》註冊之公司；

“**基本會員公司**”指《章程》「第二部分：會員」中所指的任何一名投訴局基本會員；

“**理事會**”指《章程》中所指當時的投訴局理事會；

“**理事會理事**”指理事會的理事，在相關《條例》下，根據《章程》選出的每位理事，均被視為投訴局「董事」；

“**名譽顧問**”指按《章程》委任的投訴局之名譽顧問；

“**香港**”指香港特別行政區；

“**投訴局**”指保險投訴局 (the Insurance Complaints Bureau) ；

“**投訴局《調解規則》**”指載於附件V的投訴局《調解規則》；

“**投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表**”指羅列涉案的會員公司就非索償相關的投訴個案而需進行調解時，所需支付之費用收費表，載於附件IV；

“**調解員名錄**”指由投訴局為按照本《職權範圍》和投訴局《調解規則》進行調解而擬定的投訴局調解員名單；

“**調解證明書**”指載於附件IX的《調解證明書》，以報告調解結果；

“**《經調解的和解協議書》**”指一份協議書（格式如附件VIII所示），羅列調解雙方當事人在調解中，就解決非索償相關的投訴個案達成之條款；

“**調解員**”指具有合適資歷及調解經驗，並獲投訴局委任為調解員的人士；

“**會員公司**”指投訴局的會員公司，包括基本會員公司或附屬會員公司；

“**月**”指曆月；

“**非索償相關的投訴個案**”指針對會員公司而作出的非索償相關的投訴個案，而個案屬金錢性質，並與個人保險合約有關或引起，例如：保單行政、取消保單、保費扣除、退款等相關費用及收費等；

“**非業界理事**”指根據《章程》委任的非業界理事，必須為現時並非受僱於保險業或從事保險業務的獨立人士，但須具有保險相關事宜及／或保障消費者事宜的知識或專業知識；

“**條例**”指《公司條例》（香港法例第622章）包括相關的附屬法例及當時有效之任何法規或法定條文之修改或重新立法；

“**當事人**”指投訴人或相關的涉案會員公司；

“**個人保險合約**”指由任何會員公司承保、只限以個人身份及名義投保的保險合約，為保障個人或個人權益及／或其家屬權益；

“**處理索償相關的投訴個案之流程圖**”指載於附件 II 的處理索償相關的投訴個案之流程圖；

“**處理非索償相關的投訴個案之流程圖**”指載於附件 III 的處理非索償相關的投訴個案之流程圖；

“**《職權範圍》**”指本投訴局《職權範圍》。

3. 在本《職權範圍》中，在文義允許的情況下：

- (a) 凡提述男性的字及詞句時，在意義上也包括女性及中性者，反之亦然；
- (b) 凡提述單數的字及詞句時，在意義上也包括複數，反之亦然；
- (c) 當提及某條、某款和某部分是指本《職權範圍》的某條、某款或某部分；以及
- (d) 本《職權範圍》上的標題只為方便閱讀而加插，在演譯時毋須理會。

指引

4. 投訴局就執行本《職權範圍》的相關事宜，可不時發出指引，以配合保險產品、政策發展和其他改變。此等指引及任何對本《職權範圍》的更新，將於投訴局在其網頁發布當天生效。

乙部：投訴局、會員公司和投訴人

投訴局的管治架構

5. 投訴局是按《條例》註冊的擔保非牟利有限公司。
6. 投訴局受理事會規管，而理事會負責制訂投訴局的整體政策、監察投訴局的運作，並確保投訴局處理糾紛的程序獨立及公正不阿。理事會不得干預索償相關的投訴個案和非索償相關的投訴個案的進行過程和結果。
7. 根據《章程》，理事會必須由不少於七名及不超過12名理事組成（包括主席，必須由非業界理事出任），大部分理事必須為非業界理事，負責管理投訴局的日常業務及事務。理事會理事必須包括(a)當屆保聯主席及副主席；(b)業界理事（必須為基本會員公司的行政要員），以及(c)非業界理事。

投訴局的宗旨及權力

8. 投訴局的宗旨是為投保人士提供獨立及可負擔的另類爭議解決機制，協助他們解決和處理有關個人保險合約的投訴個案；為免存疑，投訴局及本《職權範圍》並不會處理再保險相關的個案。
9. 投訴局在任何時候均須保持獨立和不偏不倚，並不得代表投訴個案中的任何一方當事人。
10. 投訴局有權：
 - (a) 處理或拒絕任何投訴個案；
 - (b) 要求提供處理投訴個案所需及與之相關的資料，除非當事人令投訴局信納：
 - (i) 提供該等資料有違法庭命令；
 - (ii) 提供該等資料有違第三方的保密責任；即使已盡一切合理的努力，但仍未取得第三方同意，准予披露該等資料；

- (iii) 提供該等資料會妨礙警方、監管機構或其他執法機構正在進行的調查，而即使已盡一切合理的努力，仍未取得有關方面同意，准予披露該等資料；
 - (iv) 該等資料享有法律專業保密權；
 - (v) 提供該等資料會妨礙當事人享有「不自證其罪」的權利；
 - (vi) 該等資料並不存在或已不存在或並非當事人所管有或控制；或
 - (vii) 該等資料跟該宗投訴個案無關。
- (c) 向會員公司徵收會費，以及根據投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表所訂的相關費用，以調解方式解決非索償相關的投訴個案。
 - (d) 如有需要，不時制訂規則、指引、守則、慣例和程序以處理、裁決和調解投訴個案。
 - (e) 按年及按需要就投訴局接獲的所有投訴個案發布報告。報告的性質和形式可包括按產品、個案性質分類的統計數字概覽，但不得直接或間接公開或可能泄露雙方當事人的身份；
 - (f) 備存為非索償相關的投訴個案提供調解服務的調解員名錄；
 - (g) 增刪調解員名錄內的成員；
 - (h) 假如雙方當事人未能就非索償相關的投訴個案達成雙方滿意的結果，投訴局將為投訴人和會員公司安排雙方均接受的適當的調解員人選，以便進行調解；
 - (i) 如投訴局認為適宜，可給予任何一方當事人延期，以履行其責任，不管原訂期限或已延期的期限已經屆滿；
 - (j) 採取任何其他認為適當的行動，以履行投訴局的宗旨。

會員

- 11. 就任何投訴個案，會員公司同意在任何時候均遵守本《職權範圍》的規定，並受本《職權範圍》所約束，包括任何和所有投訴局不時作出的相關修訂、修改及／或更新，並遵循投訴局就處理索償相關和非索償相關的投訴個案的既定步驟和程序。
- 12. 在以下的情況下，會員公司必須同意以裁決方式處理索償相關的投訴個案，以及以調解方式處理非索償相關的投訴個案，以解決相關的投訴：
 - (a) 投訴人願意；

- (b) 雙方當事人未能直接解決該投訴個案；
 - (c) 投訴個案獲個案經理初步篩選和審核後受理；
13. 會員公司必須遵循投訴局就索償相關的投訴個案制訂的程序，包括但不限於以下各項：
- (a) 於指定時限內，回覆投訴局要求提供有關投訴個案的相關資料或文件；
 - (b) 應投訴委員會的要求，出席任何有關投訴個案的聆訊；
 - (c) 應投訴委員會的要求，提交任何與投訴個案有關的資料或文件；以及
 - (d) 迅速賠付每一項由投訴委員會對涉案的會員公司作出的裁決。
14. 會員公司必須遵循投訴局就非索償相關的投訴個案制訂的程序，包括但不限於以下各項：
- (a) 於指定期限內，回覆投訴局要求提供有關投訴個案的相關資料或文件；
 - (b) 委任具備所需授權的代表出席及參與調解會議，以解決任何上限為120萬港元的個人投訴個案；
 - (c) 假如投訴個案轉介至調解處理，涉案的會員公司必須真誠地出席和參與相關調解；
 - (d) 同意及遵守投訴人和涉案的會員公司之間訂定的協議，以及對協議內容保密，包括迅速支付協議中所訂的任何應付之數額；以及
 - (e) 按投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表，迅速向投訴局繳付任何相關費用，包括於調解程序展開前，繳付所訂明的調解費用（即投訴局確認委任調解員的書面通知書發出的14天內）。

投訴人

15. 投訴人透過向投訴局作出投訴，必須確認及同意以下各項：
- (a) 就有關投訴個案，投訴人同意在任何時候均遵守本《職權範圍》的規定，並受本《職權範圍》所約束，包括任何及所有投訴局不時作出的相關修訂、修改及／或更新，並將遵循投訴局就處理索償相關和非索償相關的投訴個案的既定步驟及程序；
 - (b) 投訴人只會享有本《職權範圍》所述的權利；

- (c) 投訴委員會就索償相關的投訴個案作出的任何裁決，均不會影響投訴人其後因不滿有關決定而採取法律行動的權利，詳見以下第40條；及
- (d) 如非索償相關的投訴個案最終未能透過調解解決，則投訴人可尋求其他投訴途徑（詳見以下第59條）。

收費結構

- 16. 投訴局不會就索償相關的投訴個案收取費用。
- 17. 就非索償相關的投訴個案，涉案的會員公司必須按投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表所訂明的收費，向投訴局繳付費用及收費。
- 18. 投訴局會不時檢討相關收費結構，任何變更均須得到理事會的批准。

丙部：投訴局的職權範圍

可提交予投訴局的投訴個案

- 19. 投訴局只會處理符合以下所有條件的投訴個案：
 - (a) 投訴個案屬金錢性質；
 - (b) 投訴個案的索償金額¹／爭議金額²不超過120萬港元。就索償相關的投訴個案而言，假如投訴人持有多份保單，而被拒絕賠償的原因相同或類同，則索償總額以不超過120萬港元為限；如果索償涉及長期和定期賠償，則五年合計的索償總額不得超過120萬港元；
 - (c) 涉案的會員公司必須是投訴局的會員公司；
 - (d) 涉案保單為個人保險合約；
 - (e) 投訴人必須為保單持有人、保單受益人、受保人或合法索償人；
 - (f) 涉案會員公司已對索償／爭議作出最終決定；

¹投訴個案的索償金額指就提出的索償相關的投訴個案中，會員公司須按個人保險合約的條款及細則，賠付予投訴人的款項。

²投訴個案的爭議金額指就提出的非索償相關的投訴個案中，會員公司與投訴人之間就個人保險合約的爭議款項。

- (g) 投訴人必須於接獲會員公司發出的最終決定的六個月內，向投訴局作出書面投訴；
- (h) 投訴個案不涉及工業、商業或第三者保險；
- (i) 投訴個案並非正在進行法律程序或仲裁；
- (j) 投訴人在投訴表格上確認及同意載於上述第15條的事項。

丁部：索償相關的投訴個案之裁決程序

提交索償相關的投訴個案

- 20. 投訴人必須遞交投訴表格，以書面清楚敘述其索償相關的投訴個案的詳情，連同所有相關證明文件一併提交投訴局。
- 21. 就索償相關的投訴個案，個案經理於收到投訴人按上述第20條提交的文件後，會向投訴人發出確認通知書，函件上將註明有關個案的參考編號。

個案經理初步篩選及審核投訴個案

- 22. 投訴局接獲的任何索償相關的投訴個案，均必須經由個案經理篩選及審核，投訴個案必須符合以下條件方獲受理：
 - (a) 已符合第19條所載的條件；
 - (b) 投訴人已提交第20條羅列之所有資料及文件予投訴局；
 - (c) 索償相關的投訴個案有理據及實質的文件支持；
 - (d) 索償相關的投訴個案並非瑣屑無聊或無理纏擾；
 - (e) 索償相關的投訴個案可以透過投訴委員會作出的裁決獲得某些形式的補救；及
 - (f) 索償相關的投訴個案符合本《職權範圍》的規範。
- 23. 就初步篩選，個案經理可調查投訴個案，並要求投訴人、涉案的會員公司及／或任何相關人士提供有關投訴個案的進一步資料或文件，讓個案經理審核有關投訴個案。投訴人及／或涉案的會員公司必須於指定的時間內依從有關要求。

24. 經過上述的初步篩選後：

- (a) 假如個案經理認為投訴個案符合第22條所載之條件，將受理有關投訴個案；
- (b) 假如個案經理認為投訴個案不符合第22條所載之條件，則會拒絕受理有關投訴個案，並通知投訴人及（如適用）涉案的會員公司及／或涉及並知悉有關投訴個案的其他人士／單位。有關決定將不會影響投訴人其後因不滿個案不受理而採取法律行動的權利。

處理索償相關的投訴個案

25. 有關處理索償相關的投訴個案之流程圖載於附件II。

26. 假如個案經理受理該宗投訴個案，便會通知涉案的會員公司，並要求涉案的會員公司於指定時間內就有關投訴個案提交書面申述書或陳述。個案經理可要求涉案的會員公司及／或投訴人提交進一步資料。

27. 除非涉案的會員公司就有關投訴個案作出賠償或提出解決法；或個案經理在審視涉案的會員公司提交的書面申述書或陳述（如有者）後，認為投訴個案並沒有合理理據而拒絕受理，否則個案經理會將投訴個案轉交三位名譽顧問，諮詢他們的意見。名譽顧問的職責是按投訴委員會就處理索償相關的投訴個案不時修訂的規則、指引、守則、慣例和程序，協助投訴委員會處理索償相關的投訴個案。

名譽顧問的意見

28. 名譽顧問審視所有投訴文件後，會提供他們的意見，並作出建議。個案經理可要求涉案的會員公司及／或投訴人提供進一步資料。

29. 假如三位名譽顧問一致認同涉案的會員公司的賠償決定，則個案經理會將個案轉交投訴委員會再作審議。

30. 假如有一位或多於一位名譽顧問認同投訴人應獲賠償，則：

- (a) 個案經理會將名譽顧問的意見轉交涉案的會員公司作考慮，並要求該會員公司於指定時間內就相關意見提交書面申述書或陳述。
- (b) 除非涉案的會員公司作出賠償或提出解決方法，或改變其賠償決定，否則個案經理會將投訴文件連同名譽顧問的意見及任何進一步的書面申述書或陳述交予投訴委員會，以作最終裁決。

投訴委員會的裁決

31. 投訴委員會必須按《章程》組成五人委員會，委員包括：
 - (a) 一名主席，(i)其必須為曾接受法律培訓，並為合資格在香港或其他司法管轄區出任大律師或事務律師之人士；(ii)不能是獲授權保險公司或任何獲授權保險公司的要員或股東或具管理公司日常業務之人士；(iii)必須得到財經事務及庫務局局長事先批准，並獲理事會委任；
 - (b) 其中兩位委員包括 (i)香港會計師公會的代表，須由理事會委任出任投訴委員會委員；及／或(ii)香港律師會的代表，須由理事會委任出任投訴委員會委員；及／或(iii)理事會認為能代表消費者權益之人士，不論是否消費者委員會之代表。該兩名委員皆不能是授權保險公司或任何獲授權保險公司的要員或股東或具管理公司日常業務之人士；
 - (c) 一名代表保聯轄下的一般保險總會的委員，須由保聯提名，並獲理事會批准；以及
 - (d) 一名代表保聯轄下壽險總會的委員，須由保聯提名，並獲理事會批准。
32. 如有需要，投訴委員會有權不時修改有關處理索償相關的投訴個案的規則、指引、守則、慣例和程序。
33. 投訴委員會可就接獲的索償相關的投訴個案進行調查（包括要求任何涉案人士提交有關投訴個案的文件或資料）及／或聆訊及／或判定，並作出裁決。
34. 就任何索償相關的投訴個案，投訴委員會可以進行口頭聆訊，或按書面證供於會議上作出裁決，毋須進行口頭聆訊。投訴委員會擁有絕對的裁決權，可以要求涉案的會員公司及／或投訴人透過提交書面申述書或陳述，或出席口頭聆訊作出答辯。投訴委員會在會議中通過的任何事宜均以過半數投票方式決定。一旦出現相同票數，主持會議的主席有權投第二票或決定票。
35. 為免生疑問，投訴委員會毋須向投訴人提供所收到關於投訴個案的任何文件或陳述書，或邀請投訴人向投訴委員會作出申述。
36. 投訴委員會可在沒有投訴人或涉案的會員公司出席的情況下，對個案進行裁決，有關決定將送交雙方當事人，此為最終裁決，對涉案的會員公司具約束力。
37. 投訴委員會可作出以下裁定：
 - (a) 索償相關的投訴個案得直，涉案的會員公司必須作出賠償；
 - (b) 索償相關的投訴個案不成立，但建議涉案的會員公司考慮通融處理有關個案；或

(c) 索償相關的投訴個案不成立，認同涉案的會員公司不予賠償的決定。

38. 作出裁定時：

(a) 根據以下(c)款和上述第35條，投訴委員會會考慮保險合約的條款、優良保險慣例的原則、任何適用法律或司法機關法規對投訴個案的實質情況或裁決及保聯或投訴局不時發出的任何守則和指引；

(b) 就個人保險合約的條款，除非投訴委員會認為履行有關條款的後果對投訴人不公道及不合理；否則應以保險合約條款為準；假如此等優良保險慣例的原則、守則或指引與任何適用法律或司法機關法規不一致，則應以相關慣例、守則和指引為準；

(c) 投訴委員會不應受其先前的決定所約束，投訴委員會就索償相關的投訴個案作出的裁決，已確保相關爭議或索償在任何情況下得到公平和合理的解決方法。

39. 投訴委員會所作的裁決應為最終裁定，對會員公司具約束力。

40. 投訴委員會作出的任何裁決，均不會影響投訴人其後採取法律行動的權利，如投訴人對投訴委員會的裁決不滿，有關裁決應被視為撤回。此外，雙方當事人均不得傳召投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士），在與投訴個案有關的任何法律或後續法律程序中，擔任證人、顧問、調解員或專家。

免除法律責任

41. 投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士）及投訴委員會委員在以下任何情況下均：

(a) 毋須對按本《職權範圍》履行或其本意是履行職能，或執行或其本意是執行任務時，出於真誠而作出或不作出的任何行為承擔任何民事法律責任，不論是因合同法、侵權法、誹謗法、衡平法或是其他法律下產生的民事法律責任；及／或

(b) 毋須對索償相關的投訴個案的任何一方當事人負責，包括會員公司未有按投訴委員會的裁決作出賠付或任何與索償相關的投訴個案有關的任何一方當事人的到期欠款。

戊部：非索償相關的投訴個案之調解程序

提交非索償相關的投訴個案

42. 投訴人必須遞交投訴表格，以書面清楚敘述其非索償相關的投訴個案的詳情，連同

所有相關證明文件一併提交投訴局。

43. 就非索償相關的投訴個案，個案經理於收到投訴人按上述第42條提交的文件後，會向投訴人發出確認通知書，函件上將註明有關個案的參考編號。

個案經理初步篩選及審核投訴個案

44. 投訴局接獲的任何非索償相關的投訴個案，均必須經由個案經理篩選及審核，投訴個案必須符合以下條件方獲受理：

- (a) 已符合第19條所載的條件；
- (b) 投訴人已提交第42條羅列之所有資料及文件予投訴局；
- (c) 非索償相關的投訴個案有理據及實質的文件支持；
- (d) 非索償相關的投訴個案並非瑣屑無聊或無理纏擾；
- (e) 非索償相關的投訴個案與保險公司的服務水平或核保決定無關；
- (f) 非索償相關的投訴個案並非關乎投資表現、費用水平、保費、收費或利率，但指稱涉及隱瞞、失實陳述、不正確施行、疏忽、違反任何法律責任或職責；或涉案的會員公司一方在行政上出錯除外；以及
- (g) 非索償相關的投訴個案可透過調解程序解決。

45. 就初步篩選，個案經理可調查投訴個案，並要求投訴人、涉案的會員公司及／或任何相關人士提供有關投訴個案的進一步資料或文件，讓個案經理審核有關投訴個案。投訴人及／或涉案的會員公司必須於指定時間內依從有關要求。

46. 經過上述初步篩選後：

- (a) 假如個案經理認為投訴個案符合第44條所載之條件，將受理有關投訴個案。
- (b) 假如個案經理認為投訴個案不符合第44條所載之條件，則會拒絕處理有關投訴個案，並通知投訴人及（如適用）涉案的會員公司及／或涉及並知悉有關投訴個案的其他人士／單位。有關決定將不會影響投訴人其後因不滿個案不受理而採取法律行動的權利。

處理非索償相關的投訴個案

47. 有關處理非索償相關的投訴個案之流程圖載於附件III。

48. 假如個案經理受理該宗投訴個案，便會通知涉案的會員公司，並要求涉案的會員公司於指定時間內就有關投訴個案提交書面申述書或陳述。個案經理可要求涉案的會員公司及／或投訴人提交進一步資料。
49. 除非涉案的會員公司就有關投訴個案作出賠償或提出解決方法；或個案經理在審視涉案的會員公司提交的書面申述書或陳述（如有者）後，認為投訴個案沒有合理理據而拒絕受理，否則個案經理會鼓勵雙方當事人於指定的期限內達成和解。除非雙方當事人在指定的期限內就該非索償相關的投訴個案達成妥協，否則個案經理會將投訴個案提交調解處理，並通知雙方當事人。涉案的會員公司必須根據第12條所載之規定，出席及參與調解。
50. 投訴局（和個案經理）可要求雙方當事人必須於指定的期限內履行其認為可能有助調解進行的任何事情，包括要求雙方當事人：
 - (a) 出席調解前會議；
 - (b) 各自提供意見書及文件證供；或
 - (c) 提供進一步資料，除非任何一方當事人令投訴局信納第10條(b)(i)款至第10條(b)(vii)款適用於有關資料。

委任調解員

51. 投訴局必須編訂和備存調解員名錄，為非索償相關的投訴個案提供調解服務，並有權從名單中剔除不依循本《職權範圍》行事及／或不遵守投訴局《調解規則》的調解員。
52. 個案經理將非索償相關的投訴個案提交調解處理及通知雙方當事人後，雙方當事人可議定從調解員名錄中委任一名調解員。假如雙方當事人未能就人選達成協議，個案經理將會按投訴局《調解規則》，從調解員名錄中挑選兩至三名調解員予理事會考慮，並由理事會為雙方當事人委任一名調解員。
53. 調解員必須不偏不倚，並具備所需的知識，按投訴局《調解規則》和投訴局不時發出的任何實務備忘，為非索償相關的投訴個案和相關爭議進行調解。
54. 調解員的職責是透過以下方法，促使雙方當事人進行保密而公平的磋商，以協助雙方當事人解決非索償相關的投訴個案：
 - (a) 辨識具受爭議的事宜；
 - (b) 了解雙方當事人的需要和利益；

- (c) 研究及制訂不同方案；
- (d) 互相溝通；
- (e) 就解決非索償相關的投訴個案的全部或部分爭議達成協議；以及
- (f) 擬訂協議書，形式如《經調解的和解協議書》，列明當事人就解決非索償相關的投訴個案所達成的協議。

調解程序

- 55. 調解必須在保密和不偏不倚的情況下，按投訴局《調解規則》進行。
- 56. 所有為雙方當事人安排的預備工作和調解前會議必須於四個小時內完成，而實質調解會議亦須於四個小時內完成，除非案件複雜，有理由需要額外時間處理，而調解員亦先取得投訴人和涉案的會員公司的同意。當調解員需要額外時間處理有關個案時，調解員須按投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表內所載的費率，按每小時收取費用。涉案的會員公司須負責支付該筆額外費用（不足一小時亦作一小時計算）。
- 57. 雙方當事人須真誠地參與調解，並全力協助調解員，使調解工作得以順利進行，並於指定時限完成。

終止調解

- 58. 在以下其中一種情況下，調解必須結束：
 - (a) 雙方當事人簽署《經調解的和解協議書》；
 - (b) 如調解員認為：
 - (i) 繼續進行調解不可能達成和解；
 - (ii) 其中一方當事人不能或不願意積極參與調解程序；
 - (iii) 繼續進行調解將引起道德問題（除了以下第iv款提及的任何利益衝突之外）；
 - (iv) 已引起或可能引起利益衝突；雙方當事人決定取消留用他為調解員；
 - (v) 沒有足夠資料繼續進行有建設性的調解；

(vi) 按第56條訂明的指定調解時間已結束。

(c) 投訴人在任何時候向調解員及涉案的會員公司提交書面通知書，表示終止調解。

59. 假如調解失敗，投訴人可循其他途徑作出投訴。然而，雙方當事人均不得傳召調解員或投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士），在與投訴個案有關的任何法律或後續法律程序中，擔任證人、顧問、調解員或專家。

免除法律責任

60. 投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士）及調解員在以下任何情況下均：

(a) 毋須對按本《職權範圍》和投訴局《調解規則》履行或其本意是履行職能，或執行或其本意是執行任務時，出於真誠而作出或不作出的任何行為承擔任何民事法律責任，不論是因合同法、侵權法、誹謗法、衡平法或是其他法律下產生的民事法律責任；及／或

(b) 毋須對非索償相關的投訴個案的任何一方當事人負責，包括會員公司未有按調解達成的任何協議作出賠付或任何與非索償相關的投訴個案有關的任何一方當事人的到期欠款。

己部：其他事項

彌償

61. 在任何投訴個案中，如投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士）、調解員及／或投訴委員會根據本《職權範圍》及／或投訴局《調解規則》履行或其本意是履行職能，或根據本《職權範圍》及／或投訴局《調解規則》執行或其本意是執行任務而招致任何法律責任，而該等責任涉及與此有關連或因此而引起的任何作為或不作為，則涉案的會員公司必須向投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士）、調解員及／或投訴委員會作出全數彌償（包括所有引致的法律費用），除非有關作為或不作為含有欺詐成分，則作別論。

ANNEX I: Complaint Form

附件 I：投訴表格

檔案號碼 Case Ref:

(只供內部使用 For official use)

A. 投訴人須知 Notice to Complainants

1. 保險投訴局（「投訴局」）乃保險業界設立的獨立機構，以提供一站式服務平台，協助解決因**個人保單合約**（*不包括團體保單、商業保單、公司醫療保單等）而產生的保險相關糾紛，涉及的索償／爭議金額以不超過 120 萬港元為限。詳情請參閱投訴局的《職權範圍》。

The Insurance Complaints Bureau ("ICB") is an independent organization set up by the insurance industry to provide a one-stop service in helping resolve insurance-related disputes arising from **Personal Insurance Contracts** (*excluding group policies, commercial policies, medical policies provided by employers, etc.) with a claim amount/monetary value not exceeding HK\$1,200,000. For details, please refer to the Terms of Reference of ICB.

2. 投訴局並非執法機關。投訴局的調查結果或許未能達到投訴人的期望，投訴人若不同意投訴局的決定，可就投訴向其他執法機構求助，或透過民事訴訟處理。除非有具體的新資料／證據，否則投訴局一般不會受理覆檢要求。

ICB is not a law enforcement body. The decision of ICB may not be the same as your expectation. If you are dissatisfied with the decision of ICB, you may wish to seek assistance from other law enforcement bodies in respect of your complaint, or deal with it by means of civil action. ICB will generally not re-examine your case unless you are able to provide ICB with concrete new information/evidence.

3. 建議投訴人向投訴局作出投訴之前，先向相關保險公司投訴，嘗試透過保險公司的內部投訴機制，以快速有效的方式解決投訴。

Before lodging a complaint to ICB, you are advised to lodge your complaint with the insurer(s) concerned first in an attempt to resolve the complaint in a quick and effective way through their internal complaint-handling procedures.

4. 投訴局只接受由保單持有人、受保人、保單受益人或合法索償人提出涉及金錢性質的投訴。

ICB accepts complaints of a monetary nature filed by a policyholder, an insured person, a policy beneficiary or a rightful claimant only.

5. 投訴局只接受書面投訴。投訴人必須以書面詳述投訴事宜，連同有關證明文件一併交回投訴局。若投訴人未能提供客觀證明，則投訴局可能無法處理個案。投訴人可以透過下列方式作出投訴：

ICB accepts written complaints only. You are required to provide ICB with details of your complaint in writing together with the relevant supporting documents. If no objective proof can be provided, ICB may be unable to process the case. You may submit your complaint by one of the following methods:

郵寄／親身遞交 : 保險投訴局 The Insurance Complaints Bureau

In Person/Post 香港灣仔駱克道 353 號三湘大廈 29 樓

29/F, Sunshine Plaza, 353 Lockhart Road, Wanchai, Hong Kong

電郵 By Email : icb.enquiry@icb.org.hk

傳真 By Fax : (852) 2520 1967

B. 投訴人資料 Complainant Details

姓 Last name	(先生／太太／女士／小姐*) (Mr / Mrs / Ms / Miss*)	名 First name	
通訊地址 Correspondence address			
日間聯絡電話號碼 Day time telephone No.		電郵地址 Email address	

* 請刪去不適用之項目 Please delete as appropriate

C. 涉案保單資料 Details of Policy(ies) Involved in the Complaint

保險公司名稱 Name of insurer			
保單號碼 Policy number		保險類別 Type of insurance	
閣下與涉案保單的關係 Your relationship with the policy concerned	<input type="checkbox"/> 保單持有人 Policyholder	<input type="checkbox"/> 受益人 Policy beneficiary	
	<input type="checkbox"/> 受保人 Insured person	<input type="checkbox"/> 合法索償人 Rightful claimant	
保單生效日 Policy effective date	/ /	(日日／月月／年年年年) (dd / mm / yyyy)	
保單現狀 Status of the policy(ies)	生效／已失效／已退保* (失效／退保日期：_____)		
	In force / Lapsed / Surrendered* (Lapsed / Surrendered Date : _____)		

* 請刪去不適用之項目 Please delete as appropriate

D. 投訴內容 Complaint Details

請具體說明投訴個案的內容，並按時序詳述引起投訴的有關事件經過、日期、時間、涉案公司／人物及其身份。

Please describe your complaint in details and give full particulars of the relevant events/incidents giving rise to your complaint with dates, times and identities of companies/persons involved in chronological order.

爭議金額 Disputed amount	
涉案的保險公司作出最後決定通知書的日期 Date of notification by the insurer concerned of its final decision	

如上欄空位不足，請另頁填寫，並把附頁夾附本表格一併遞交。

If you need more space, please continue on a separate sheet and attach it to this Form.

E. 支持投訴個案的證明文件 Documents in Support of your Complaint

請 閣下提供下列文件副本*。如文件已附上，請於適當的方格內加上「✓」：

Please provide **copies*** of the following documents. If the documents are attached, please tick the appropriate boxes:

<input type="checkbox"/>	1	整份保單文件 Whole set of policy document
<input type="checkbox"/>	2	投保申請表格 Policy application form
<input type="checkbox"/>	3	涉案保險公司作出最後決定的書面通知書 Written notification by the insurer concerned of its final decision
<input type="checkbox"/>	4	索償表格 Claim form
<input type="checkbox"/>	5	醫療報告 Medical report
<input type="checkbox"/>	6	檢驗報告、維修報價表或維修收據 Surveyor report, quotation for repair or repair receipt
<input type="checkbox"/>	7	警方報告 Police Report
<input type="checkbox"/>	8	
<input type="checkbox"/>	9	

* 所有提交的文件副本均不獲退回。

All copies of documents submitted will not be returned.

F. 同意書、授權書及收集個人資料聲明

Agreement, Authorization and Personal Information Collection Statement

本人謹向投訴局作出投訴。本人在此確認、同意、明白及／或授權如下：

I would like to lodge a complaint with ICB. I hereby acknowledge, agree, understand and/or authorize as follows:

1. 透過向投訴局作出投訴，本人確認及同意：

by lodging a complaint with ICB, I acknowledge and agree that:

(a) 就有關投訴個案，本人同意在任何時候均遵守投訴局《職權範圍》的規定，並受之所約束，包括任何及所有投訴局不時作出的相關修訂、修改及／或更新，並將遵循投訴局就處理索償相關的投訴個案和非索償相關的投訴個案的既定步驟及程序；

for the purposes of the complaint, I will comply with and be bound by the Terms of Reference at all times, including any and all such amendments, modifications and/or updates that may be made from time to time by ICB, and will follow the procedures and processes prescribed by ICB for handling the Claim-related Complaints and the Non-claim related Complaints;

(b) 就有關投訴，本人只會享有《職權範圍》所述的權利；

I will only be afforded with rights as set out in the Terms of Reference in respect of the Complaint;

(c) 投訴委員會就索償相關的投訴個案作出的任何裁決，均不會影響本人其後因不滿有關決定而採取法律行動的權利；any Award of the Complaints Panel made in Claim-related Complaints does not affect my right to take legal action thereafter if I am not satisfied with the decision of the Complaints Panel; and

(d) 如非索償相關的投訴個案最終未能透過調解解決，本人可以尋求其他投訴途徑；

if the mediation fails in respect of Non-claim related Complaints, I may pursue my complaint through other means;

(All capitalized terms in this paragraph shall have the same meaning ascribed to them in the Terms of Reference of ICB)

2. 本人自願向投訴局提供個人資料及投訴資料。如提供的資料或個人資料不真確或不完整，可能會影響投訴局處理本人的投訴。如沒有提供聯絡資料，投訴局則無法向本人就投訴個案作出任何回覆；

it is voluntary for me to supply my personal data and the information relating to the complaint to ICB. If the information or personal data provided is not accurate or complete, the processing of the complaint by ICB may be affected. If no contact information is provided, ICB will not be able to provide any reply to the complaint;

3. 投訴局會把有關投訴個案的資料及本人的個人資料轉交涉案保險公司、調解員及／或其他與投訴相關機構／人士；

ICB will transfer all information relating to the complaint and all my personal data to the insurer(s) concerned, mediators and/or other organizations or parties related to the complaint;

4. 任何知悉或持有本人任何記錄／資料之僱主、註冊醫生、醫院、診所、保險公司或其他組織或人士向投訴局提供該等資料。此授權書之影印本與正本具有同等效力；

any employer, registered doctor, hospital, clinic, insurance company or other institution or person who has knowledge or holds any record/information of me to furnish such information to ICB. A photocopy of this authorization shall have the same effect as the original;

5. 所有本人向投訴局提供的資料及個人資料將用於調查或處理相關投訴的目的或直接相關的目的；

all information and personal data provided by me to ICB will be used for the purposes of investigating or handling the complaint concerned or a directly related purpose;

6. 本人有權根據《個人資料（私隱）條例》要求查閱及更正本人向投訴局提供的個人資料。任何要求必須以書面形式向投訴局秘書處提出。

I have the right under the *Personal Data (Privacy) Ordinance* to request access to and correction of my personal data submitted to ICB. Any request must be made in writing and addressed to the ICB Secretariat.

投訴人簽署

Signature of the Complainant

姓名（正楷）

Name in block letters

日期

Date

* 如投訴人非受保人，請說明與受保人的關係 _____。

If the Complainant is not the insured person, please state the relationship _____.

如受保人已年滿 18 歲，則必須在下列簽署：

If the insured person has reached the age of 18, he/she must sign below:

受保人簽署

Signature of the insured person

姓名（正楷）

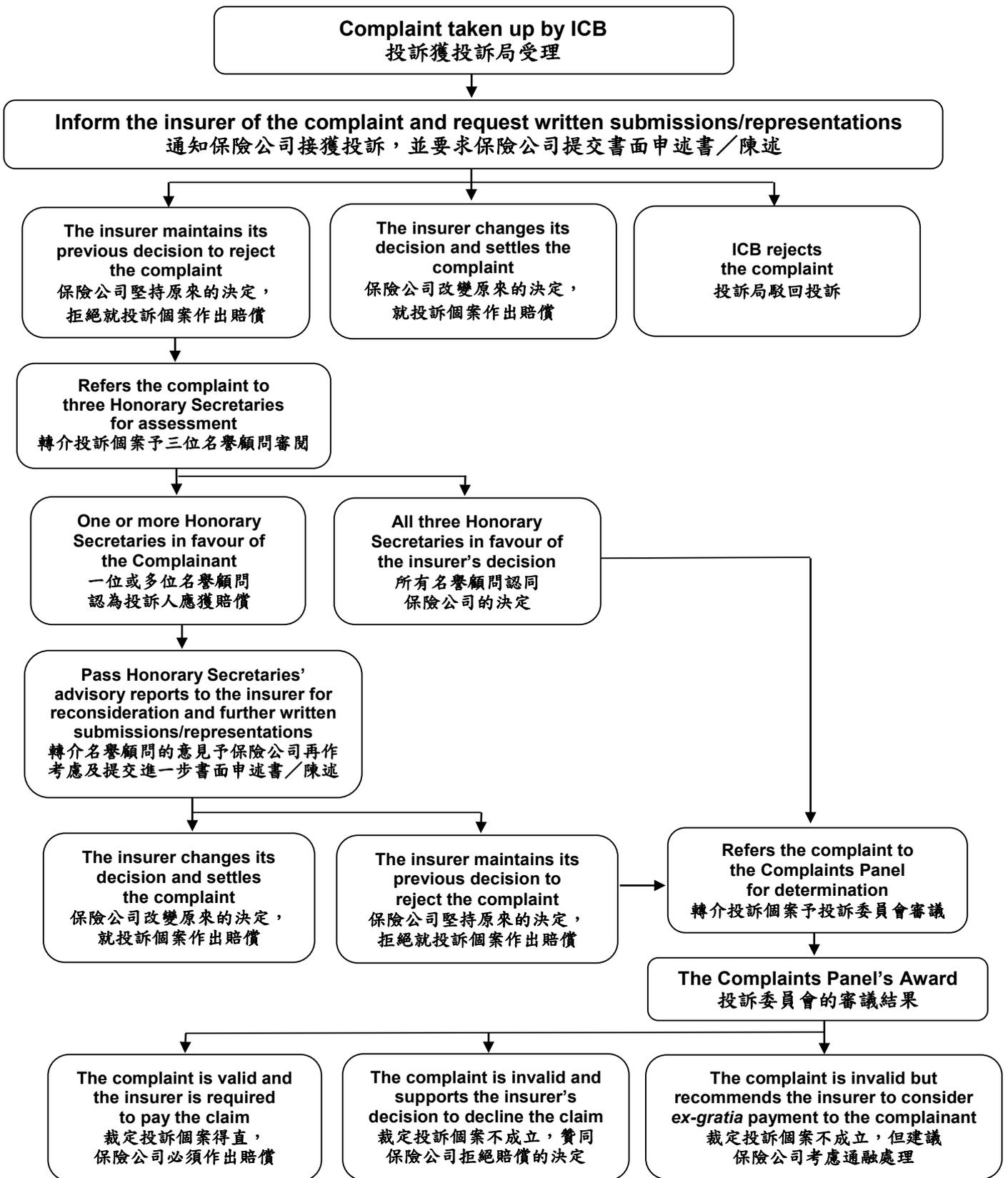
Name in block letters

日期

Date

ANNEX II: Processing of Claim-related Complaints Flow Chart

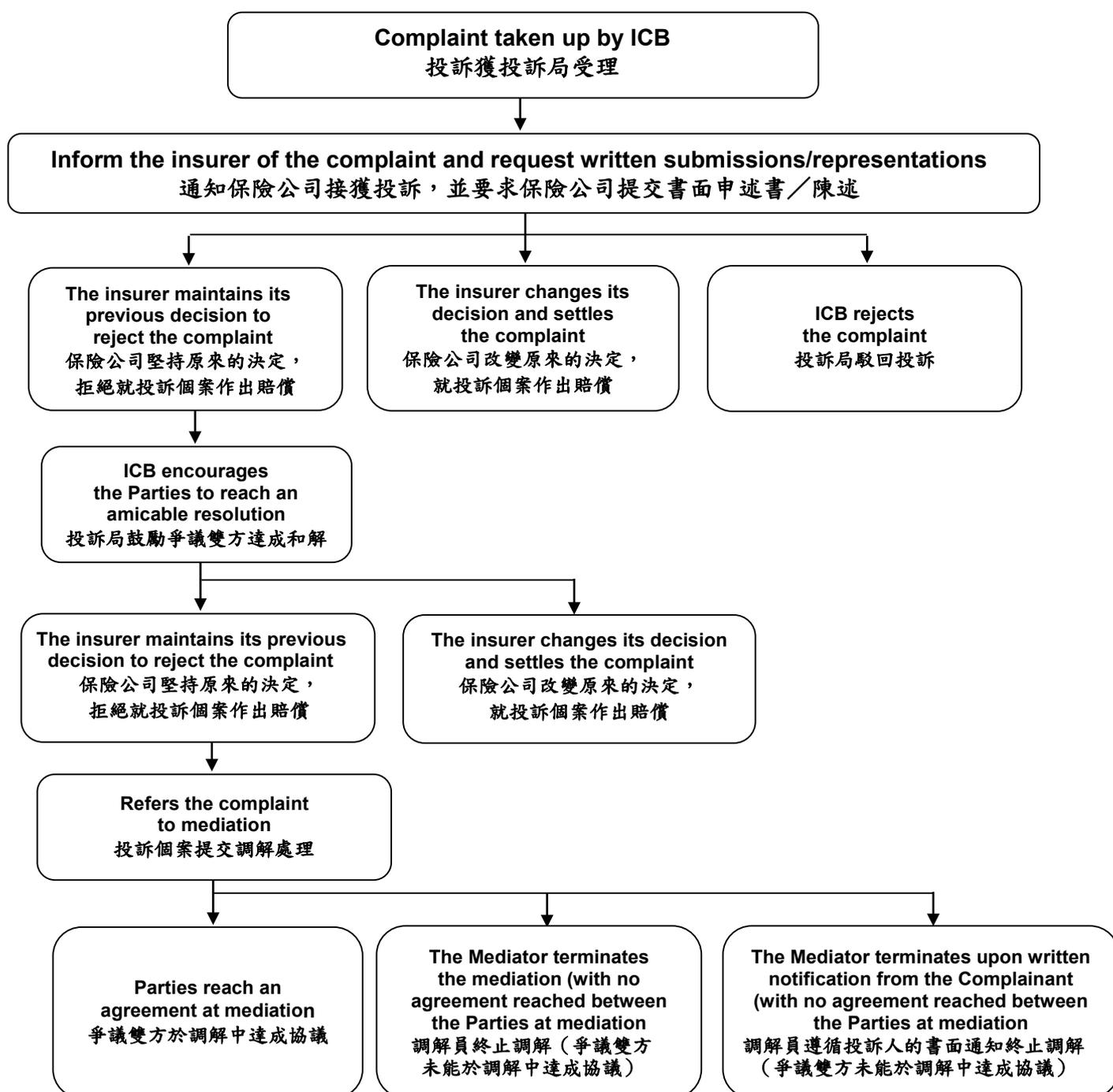
附件 II：處理索償相關的投訴個案之流程圖



Remarks: This flow chart is a summary of the Claim-related Complaints handling procedures and is for reference only. For details, please refer to the Terms of Reference of ICB.

備註：有關流程圖簡述處理索償相關的投訴個案的步驟，僅作參考。詳情請參閱投訴局的《職權範圍》。

ANNEX III: Processing of Non-claim related Complaints Flow Chart
附件 III：處理非索償相關的投訴個案之流程圖



Remarks: This flow chart is a summary of the Non-claim related Complaints handling procedures and is for reference only. For details, please refer to the Terms of Reference of ICB.

備註：有關流程圖簡述處理非索償相關的投訴個案的步驟，僅作參考。詳情請參閱投訴局的《職權範圍》。

附件 IV
投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表

涉及金錢性質 且爭議金額 不超過 120 萬港元 的非索償相關 的投訴個案	會員公司（保險公司）應付費用	
	預備工作¹及調解前會議² (上限四小時)	實質調解會議 (上限四小時)
	4,000 港元 (固定費率)	每小時 2,000 港元 (不足一小時亦作一小時計)
	<p>(a) 於調解展開前（即投訴局確認委任調解員的書面通知書發出的 14 天內），會員公司需向投訴局繳付 12,000 港元（包括：(i) 預備工作及調解前會議固定費用 4,000 港元；及 (ii) 實質調解會議費用 8,000 港元）。</p> <p>(b) 假如實質調解會議少於四小時完成，則任何多繳的費用，將會於調解結束後退還予會員公司，不足一小時亦作一小時計算。</p> <p>(c) 所有為雙方當事人安排的預備工作和調解前會議必須於四個小時內完成，而實質調解會議亦須於四個小時內完成，除非案件複雜，有理由需要額外時間處理，而調解員亦先取得投訴人和涉案的會員公司的同意。當調解員需要額外時間處理有關個案時，調解員須按已訂費率（每小時 2,000 港元）收取費用；涉案的會員公司須負責支付該筆額外費用（不足一小時亦作一小時計算）。</p>	

¹ 預備工作包括：處理行政事務、相關文件、往返交通時間及所有通信。

² 調解前會議（即調解員與各方當事人於調解前的會面）需時一般為每一方當事人一至兩小時。

附件V 投訴局《調解規則》

簡介

1. 本投訴局《調解規則》(“《規則》”)由保險投訴局發布，應用於投訴局調解員名錄中委任的調解員，以進行非索償相關的投訴個案的調解程序。

定義

2. 在本《規則》內，除非文義另有所指，下列詞語有以下涵義：

“**附屬會員公司**”指根據投訴局《章程》「第二部分：會員」中所指的任何一名投訴局的附屬會員公司；

“**《調解協議書》**”指由調解員、投訴人和會員公司所訂立的協議書（格式如《職權範圍》附件VI所示），顯示雙方當事人及調解員同意按本《規則》進行調解，以解決雙方當事人之間的非索償相關的投訴個案；

“**《章程》**”指投訴局的《章程細則》；

“**個案經理**”指由投訴局委派之人士，負責篩選、評估及／或處理任何投訴個案；

“**投訴人**”指向投訴局作出投訴的個人保險合約的保單持有人、保單受益人、受保人或合法索償人；

“**《保密協議書》**”指除了雙方當事人及調解員以外，參與調解之人士簽訂的保密協議書（格式如《職權範圍》附件VII所示）；

“**天**”指曆日；

“**基本會員公司**”指《章程》「第二部分：會員」中所指的任何一名投訴局的基本會員公司；

“**理事會**”指《章程》中所指當時的投訴局理事會；

“**投訴局**”指保險投訴局 (the Insurance Complaints Bureau) ；

“**投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表**”指羅列涉案的會員公司就非索償相關的投訴個案而需進行調解時，所需支付之費用收費表，載於《職權範圍》附件IV；

“**調解員名錄**”指由投訴局為按照《職權範圍》和本《規則》進行調解而擬定的投訴

局調解員名單；

“**調解證明書**”指載於《職權範圍》附件IX的《調解證明書》，以報告調解結果；

“**《經調解的和解協議書》**”指一份協議書（格式如《職權範圍》附件VIII所示），羅列調解雙方當事人在調解中，就解決非索償相關的投訴個案達成之條款；

“**調解員**”指具合適資歷及調解經驗，並獲投訴局委任為調解員的人士；

“**會員公司**”指投訴局的會員公司，包括基本會員公司或附屬會員公司；

“**非索償相關的投訴個案**”指針對會員公司而作出的非索償相關的投訴個案，而個案屬金錢性質，並與個人保險合約有關或引起，例如：保單行政、取消保單、保費扣除、退款等相關費用及收費等；

“**當事人**”指投訴人或相關的涉案會員公司；

“**個人保險合約**”指由任何會員公司承保、只限以個人身份及名義投保的保險合約，為保障個人或個人權益及／或其家屬權益；

“**《規則》**”指本投訴局《調解規則》；

“**《職權範圍》**”指投訴局的《職權範圍》。

3. 在本《規則》中，在文義允許的情況下：

(a) 凡提述男性的字及詞句時，在意義上也包括女性及中性者，反之亦然；

(b) 凡提述單數的字及詞句時，在意義上也包括複數，反之亦然；以及

(c) 本《規則》上的標題只為方便閱讀而加插，在演譯時毋須理會。

調解

4. 根據本《規則》而進行的調解屬保密和不偏不倚的爭議解決程序，由公正的第三方（即調解員）協助雙方當事人解決爭議，通過磋商達成和解協議。

委任調解員

5. 個案經理將非索償相關的投訴個案提交調解處理及通知雙方當事人後，雙方當事人可議定從調解員名錄中委任一名調解員。假如雙方當事人未能就人選達成協議，個案經理將從調解員名錄中挑選兩至三名調解員予理事會考慮，並由理事會為雙方當

事人委任一名調解員。該名調解員必須不偏不倚，並具備所需的知識，以處理非索償相關的投訴個案和相關爭議。

6. 於投訴局發出首封信件的七天內，調解員須以書面確認在調解中沒有任何利益衝突或涉及任何財務或個人利益。調解員如可能或曾與任何一方當事人有從屬或利益關係，或與調解有關的利益關係，均須向雙方當事人披露，在此情況下，個案經理在繼續委任該名調解員之前，必須取得所有當事人的書面同意。

調解員的角色

7. 調解員必須不偏不倚，並具備所需的知識，按本《規則》和投訴局不時發出的任何實務備忘，為非索償相關的投訴個案和相關爭議進行調解。
8. 調解員可因應個案的情況、雙方當事人的意願和迅速解決非索償相關的投訴個案的需要等因素，以他認為合適的方法和地點進行調解。
9. 調解員的職責是透過以下方法，促使雙方當事人進行保密而公平的磋商，以協助雙方當事人解決非索償相關的投訴個案：
 - (a) 辨識具受爭議的事宜；
 - (b) 了解雙方當事人的需要和利益；
 - (c) 研究及制訂不同方案；
 - (d) 互相溝通；
 - (e) 就解決非索償相關的投訴個案的全部或部分爭議達成協議；以及
 - (f) 擬訂《經調解的和解協議書》，列明當事人就解決非索償相關的投訴個案所達成的協議。
10. 調解員無權作出任何金錢方面的裁決或向雙方當事人施加任何罰則，或裁定爭議的實質內容或就有關內容作出具約束力的決定，或向任何當事人給予法律或其他專業意見。任何達成的協議均屬雙方當事人的自願性協議。

雙方當事人的角色

11. 雙方當事人須真誠地參與調解，並全力協助調解員，使調解工作得以順利進行，並於指定時限完成。

12. 涉案的會員公司必須出席和參與調解，並以誠信行事。

陪同出席

13. 在實質調解會議上，雙方當事人可選擇由其他人士陪同出席調解會議，包括任何法律代表或公司律師。然而，除非得到參與調解的各方當事人和調解員的同意；否則，法律代表（包括任何公司律師）均不容許在雙方代表出席的聯席會議上發言或代任何一方作出陳述。該等人士須各自簽署一份《保密協議書》，並遵守本《規則》，猶如他們是參與調解的一方。各方當事人必須事先通知調解員及另一方該等人士的姓名及角色。
14. 投訴局有權委任人士參與任何根據投訴局《職權範圍》和本《規則》進行的調解。任何獲委任的人士均須簽署一份《保密協議書》及遵守本《規則》，猶如他是參與調解的其中一方。

和解權

15. 各方當事人應可全權處理或由當時有該權力之人士陪同出席調解會議。
16. 涉案會員公司應委任具備所需授權的代表出席及參與調解會議，以解決任何上限為120萬港元的個人投訴個案。

調解程序

17. 除非調解員認為在實際情況下有合理理據，需要延長所需的時間或投訴局另有書面指示；否則，調解員必須於獲委任後的30天內展開預備工作、調解前會議和實質調解會議。
18. 在投訴局發出書面通知，確認委任調解員的14天內，涉案的會員公司必須向投訴局繳付訂明的費用（見下列第34條規則）。
19. 在投訴局發出書面通知，確認委任調解員的14天內，涉案的會員公司、投訴人和調解員必須簽訂《調解協議書》，而調解員必須將《調解協議書》副本提交投訴局。投訴局必須將《調解協議書》的條款保密。如投訴人未能簽署《調解協議書》，調解則不應進行。
20. 所有為雙方當事人安排的預備工作和調解前會議必須於四個小時內完成，而實質調解會議亦須於四個小時內完成，除非案件複雜，有理由需要額外時間處理，而調解員亦先取得投訴人和涉案的會員公司的同意。當調解員需要額外時間處理有關個案

時，調解員須按投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表內所載的費率，按每小時收取費用。涉案的會員公司須負責支付該筆額外費用（不足一小時亦作一小時計算）。

21. 在調解進行期間，調解員有權要求雙方當事人提供所有與調解相關的數據、資料和材料，除非當事人令投訴局信納：
 - (a) 提供該等資料有違法庭命令；
 - (b) 提供該等資料有違第三方保密責任；即使已盡一切合理的努力，但仍未取得第三方同意，准予披露該等資料；
 - (c) 提供該等資料會妨礙警方、規管機構或其他執法機構正在進行的調查，而即使已盡一切合理的努力，仍未取得有關方面同意，准予披露該等資料；
 - (d) 該等資料享有法律專業保密權；
 - (e) 提供該等資料會妨礙當事人享有「不自證其罪」的權利；
 - (f) 該等資料並不存在或已不存在或並非當事人所管有或控制；或
 - (g) 該等資料跟該宗非索償相關的投訴個案無關。
22. 調解員可安排與雙方當事人一同溝通，或與任何一方單獨溝通，包括進行個別會面及調解前會議，雙方當事人均須與調解員合作。
23. 調解員一旦知悉有實際或潛在的利益衝突，應盡快向雙方當事人披露有關利益衝突，並應拒絕繼續進行調解，除非雙方當事人都選擇繼續留用他進行調解。假如雙方當事人決定不再留用該調解員，是次調解將告終止，調解員必須填寫《調解證明書》通知投訴局終止調解一事。

終止調解

24. 在以下其中一種情況下，調解必須結束：
 - (a) 雙方當事人簽署《經調解的和解協議書》；
 - (b) 如調解員認為：
 - (i) 繼續進行調解不可能達成和解；
 - (ii) 其中一方當事人不能或不願意積極參與調解程序；

- (iii) 繼續進行調解將引起道德問題（除了以下第iv款提及的任何利益衝突之外）；
 - (iv) 已引起或可能引起利益衝突；雙方當事人決定取消留用他為調解員；
 - (v) 沒有足夠資料繼續進行有建設性的調解；
 - (vi) 按上述《規則》第20條訂明的指定調解時間已結束。
- (c) 投訴人在任何時候向調解員及涉案的會員公司提交書面通知書，表示終止調解。
25. 於調解中達成的任何協議，均對所有簽立協議的當事人具約束力，並須保密。
26. 假如雙方當事人執行《經調解的和解協議書》，調解員必須向投訴局提交副本，而投訴局應將《經調解的和解協議書》的內容保密。
27. 當調解程序結束，不論是否簽署《經調解的和解協議書》，調解員均須填寫《調解證明書》，向投訴局報告終止調解一事。
28. 假如調解失敗，投訴人可循其他途徑作出投訴。然而，雙方當事人均不得傳召調解員或投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士），在與投訴個案有關的任何法律或後續法律程序中，擔任證人、顧問、調解員或專家。

保密規定

29. 調解必須在保密和不偏不倚的情況下進行。
30. 曾經進行、繼續進行或已結束調解的事實，則無須視為機密。
31. 任何一方當事人因調解程序或與調解程序有關而披露的所有文件、往來函件和資料須在無損權益的基礎下作出披露，而有關披露並不同於對特權或保密權的放棄。保密規定包括《經調解的和解協議書》，除非直接因實施和執行該等和解協議而必須披露有關資料，則屬例外。
32. 當某一方當事人於調解進行之前、期間或之後，私下向調解員披露任何文件、通訊或資料，調解員在未取得披露資料一方當事人同意之前，不得向另一方當事人或他人披露該等資料，除非是法例、法規或法庭命令強制披露，則作別論。
33. 在調解結束後，雙方當事人的保密責任仍然有效及必須遵守。

收費

34. 涉案的會員公司需要於調解程序展開前（即投訴局發出通知書，確認委任調解員的14天內），按《職權範圍》和投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表，向投訴局繳付所訂明的費用，包括所有預備工作、調解前會議和實質調解會議。
35. 如果進行實質調解的時間比上述《規則》第20條所訂明的時間為短，則任何多繳的費用，將會於調解結束後退還予涉案的會員公司。假如調解員需要額外時間處理有關個案，則調解員須按投訴局處理非索償相關的投訴個案之收費表內所訂明的費率，按每小時收取費用。涉案的會員公司須負責支付該筆額外費用（不足一小時亦作一小時計算）。
36. 投訴局須不時檢討收費結構，任何修改須得到理事會的批准。

免除法律責任

37. 投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士）及調解員在以下任何情況下均：
 - (a) 毋須對按本《規則》和《職權範圍》履行或其本意是履行職能，或執行或其本意是執行任務時，出於真誠而作出或不作出的任何行為承擔任何民事法律責任，不論是因合同法、侵權法、誹謗法、衡平法或是其他法律下產生的民事法律責任；及／或
 - (b) 毋須對非索償相關的投訴個案的任何一方當事人負責，包括會員公司未有按調解達成的任何協議作出賠付或任何與非索償相關的投訴個案有關的任何一方當事人的到期欠款。

彌償

38. 在任何非索償相關的投訴個案中，如投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士）和調解員根據本《規則》及／或《職權範圍》履行或其本意是履行職能，或根據本《規則》及／或《職權範圍》執行或其本意是執行任務而招致任何法律責任，而該等責任涉及與此有關連或因此而引起的任何作為或不作為，則涉案的會員公司必須向投訴局（或其任何僱員、人員或代表或任何其他代表投訴局的人士）和調解員作出全數彌償（包括所有引致的法律費用），除非有關作為或不作為含有欺詐成分，則作別論。

附件VI
《調解協議書》

本協議書於 _____ 年 _____ 月 _____ 日簽訂，協議各方為：

(甲方：投訴人) _____ (當事人姓名／名稱)
_____ (地址)

和

(乙方：會員) _____ (當事人姓名／名稱)
_____ (地址)

(其中一方稱為「一方當事人」；兩方稱為「雙方當事人」)

及

(丙方：調解員) _____ (調解員姓名／名稱)
_____ (地址)

背景

1. 雙方當事人就以下事情引起爭議(下稱「爭議」)，一直未能解決：

2. 雙方當事人同意根據本《協議書》之條款，進行調解，以解決是次爭議。

委任調解員

3. 雙方當事人同意接受由保險投訴局(投訴局)委任的調解員調解是次爭議，而調解員同意進行調解，以協助雙方當事人解決是次爭議，並通過磋商達成和解協議。

進行調解

4. 調解須按照本《協議書》的條款及細則，以及投訴局《職權範圍》附件V訂明的投訴局《調解規則》（副本隨本《協議書》附上）進行。雙方當事人和調解員同意受投訴局《調解規則》所訂的規則約束。
5. 調解必須在保密及不偏不倚的情況下進行，在調解結束後，雙方當事人的保密責任仍然有效並及必須遵守。
6. 調解所用語言由調解員決定，調解員須盡可能考慮雙方當事人的意願。任何一方當事人如需要翻譯或傳譯服務，須自行承擔費用。如雙方當事人都需要翻譯或傳譯服務，在雙方同意下，則由雙方平均分擔費用。該翻譯員或傳譯員必須各自簽署《保密協議書》（格式如投訴局《職權範圍》附件VIII所示），並遵守投訴局《調解規則》，猶如他是參與調解的其中一方。

規管法例及司法權

7. 本《協議書》須根據香港特別行政區的法律作解釋及受其規管，而香港特別行政區具有專有審判權，可就本《協議書》引起或與之有關的事宜作出裁定。

簽署： _____

姓名／名稱：

身份：

簽署： _____

姓名／名稱：

身份：

簽署： _____

姓名／名稱：

身份：

附件VII
《保密協議書》

由投訴人、涉案的會員公司和調解員以外，參與調解的人士於調解開始前填寫及簽署。

致：投訴人
 涉案的會員公司
 調解員

作為准予出席_____（投訴人）與_____（涉案的會員公司）
和_____（調解員）之間的調解，

- 1) 本人同意受投訴人、涉案的會員公司和調解員於_____年_____月_____日簽署的《調解協議書》隨附的投訴局《調解規則》內保密條款（載於附表第 29 至 33 條）的約束，猶如本人是參與調解的其中一方。
- (2) 本人不會披露或使用任何與調解有關的資料，或在任何其後進行的訴訟程序中擔任證人，除了因成文法、規例或法院命令另有規定外。

簽署：_____

名稱：_____

身份：_____

日期：_____

附表

投訴局《調解規則》第 29 至 33 條節錄如下：

29. 調解必須在保密和不偏不倚的情況下進行。
30. 曾經進行、繼續進行或已結束調解的事實，則無須視為機密。
31. 任何一方當事人因調解程序或與調解程序有關而披露的所有文件、往來函件和資料須在無損權益的基礎上作出披露，而有關披露並不同於對特權或保密權的放棄。保密規定包括《經調解的和解協議書》，除非直接因實施和執行該等和解協議而必須披露有關資料，則屬例外。
32. 當某一方當事人於調解進行之前、期間或之後，私下向調解員披露任何文件、通訊或資料，調解員在未取得披露資料一方當事人同意之前，不得向另一方當事人或他人披露該等資料，除非是法例、法規或法庭命令強制披露，則作別論。
33. 在調解結束後，雙方當事人的保密責任仍然有效及必須遵守。

附件VIII
《經調解的和解協議書》

本協議書於_____年_____月_____日簽訂，協議雙方為：

(甲方)_____ (名稱)_____ (地址)

和

(乙方)_____ (名稱)_____ (地址)

(其中一方稱為「一方當事人」；兩方稱為「雙方當事人」)

背景

(i) 按照雙方當事人在_____年_____月_____日簽訂的《調解協議書》，雙方當事人同意根據保險投訴局（投訴局）《職權範圍》附件V中訂明的投訴局《調解規則》進行調解，以解決有關_____

_____ (爭議)的問題。

(ii) 雙方當事人已在調解中就解決是次爭議所列出的條款達成協議。

達成協議之條款

雙方當事人謹此就下列條款達成協議：

1. [列出條款內容]

2. 本《協議書》一經簽訂，即對簽訂本《協議書》的所有當事人具約束力。
3. 雙方當事人同意按投訴局《職權範圍》的規定，經由調解員把本《協議書》的副本送交投訴局。
4. 本《協議書》須根據香港特別行政區的法律作解釋及受其規管，而香港特別行政區法院具有專有審判權，可就本《協議書》引起或與之有關的事宜作出裁定。

簽署：_____

姓名：

身份：

簽署：_____

姓名：

身份：

附件IX
《調解證明書》

致：保險投訴局

個案編號：_____

茲證明_____（投訴人）與_____（涉案的會員公司）和_____（調解員）在_____年_____月_____日（日期）（上午／下午）_____至（上午／下午）_____（時間）進行調解，並已

完成和得出以下結果：

- 達成圓滿及最終和解，《經調解的和解協議書》已妥為簽署。
- 未能達成和解。

終止：

- 由投訴人提出。
- 由調解員根據投訴局《調解規則》第24(b)(i)條提出。
- 由調解員根據投訴局《調解規則》第24(b)(ii)條提出。
- 由調解員根據投訴局《調解規則》第24(b)(iii)條提出。
- 由調解員根據投訴局《調解規則》第24(b)(iv)條提出。
- 由調解員根據投訴局《調解規則》第24(b)(v)條提出。
- 由調解員根據投訴局《調解規則》第24(b)(vi)條提出。

簽署：_____

調解員姓名：_____

日期：_____