

- (a) **登記**：所有保險代理人必須根據《保險公司條例》的條文登記，並受《保險代理管理守則》的約束。(見以下 6.2.2)。
- (b) **投訴**：應該建立適當的機制來處理對代理人的投訴。
- (c) **足夠支援**：保險人應確保保險代理人得到足夠的支援來有效率地完成他們的責任。
- (d) **雜項**：保險人不應蓄意減輕因其保險代理人的行為而可能面對的責任，反而應該盡力確保保險代理人的公平及誠實。

6.1.2e 查詢、投訴及糾紛(Inquiries, Complaints and Disputes)

保險人應公道和及時地處理查詢，設立有文件紀錄的內部處理投訴程序，以解決保單持有人所提出的投訴，及：

- (a) 符合《保險代理管理守則》(見下文 6.2.2)的要求；守則提供了為處理對保險代理人的投訴而設的機制；及
- (b) 參與保險索償投訴局(ICCB)(見以下 6.1.4)；ICCB 就保險人與個別保單持有人之間的糾紛作出裁決。

6.1.3 處理投訴的指引

保聯已發出「處理投訴的指引」以補充「承保商專業守則」在處理查詢、投訴和糾紛幾方面的要求。指引適用於就保險人提供或未能提供某服務或產品所作的投訴。指引撮要如下：

6.1.3a 對處理投訴的內部程序的建議

- (a) **一般原則**：指引為處理投訴的程序定下一般原則如下：綜合的範圍、對顧客而言的透明度和易於接觸程度、容易使用、公平、不偏私、糾正的方法的貫徹性、靈活、簡單、快捷、有效率、表現標準的可量度、給有關規管或公共機關提供回應。
- (b) **政策和程序**：保險人必須設立適當和有效的內部程序，以處理顧客所作的投訴，並將之納於管理控制範圍之內。該程序必須以書面形式設定，並最少涵蓋：