

- 接收投訴；
 - 就投訴回應；
 - 調查投訴；及
 - 糾正。
- (c) **易於接觸**：保險人須確保顧客知道往那裏和怎麼樣投訴，及有禮地接收投訴。它們必須：
- 公布其處理投訴的內部程序；
 - 在各辦公地點提供對程序的接觸；
 - 應顧客的要求免費提供該程序；
 - 免費及自動地向投訴者提供該程序；
 - 告知新顧客可提供該程序。
- (d) **溝通**：應容許顧客用合理方式（包括口頭方式）投訴。與投訴者之間的溝通必須以清晰和簡單的語言作出，所用語言須是投訴者所渴望或慣用的。
- (e) **保密**：必須對投訴相關資料（包括投訴者的身分）加以保密，並限制對資料的接觸。
- (f) **處理投訴的獨立性和權限**
- 投訴不得讓其直接涉及的僱員調查；
 - 負責對投訴作出反應之人必須擁有解決該投訴的權限或可以隨時接觸有此權限的人；
 - 事態嚴重的話，須使高級管理層知悉。
- (g) **糾正**：若投訴得值，須建議適當的糾正（如道歉、公平的補償，包括利息損失的補償）
- (h) **資源和員工培訓**
- 必須提供足夠的資源，以確保投訴管理系統的效率和有效性；
 - 保險人必須確保一切有關的僱員和登記之人士知悉並遵從有關程序。與顧客有接觸的員工必須接受處理投訴的培訓。
- (i) **監察及審計**
- 必須設立有效程序，監察投訴和定期提交報告讓高級管理層得以檢討。
 - 由勝任及獨立之人士定期審計，以量度程序的成效。基於審計結果，須由勝任的員工，對該程序作出必要的改良。