

- (j) **管理檢討**：保險人必須週期性地對其投訴管理系統於切合顧客的期望這方面的能力作出檢討。
- (k) **處理投訴的期限**：收到投訴後，保險人必須發出書面的確認，通知投訴人：
  - 投訴處理人的名字或職銜及其聯絡資料；
  - 向投訴人發出最終回應的預計日期；及
  - 處理投訴的內部程序

#### (l) **最終回應**

- 建議保險人於收到投訴後的三十天內給投訴人
  - (a) 最終的回應，或
  - (b) 未能作出最終回應的原因，及最終回應的預計日期。
- 保險人須考慮在最終回應中包括：
  - (a) 該調查的結果；
  - (b) 保險人有否過失；
  - (c) 將提供甚麼樣的糾正（如有的話），及
  - (d) 何時作出該糾正。

#### 6.1.3b **外部調解糾紛**

如果投訴人不滿意保險人的回應的話，保險人必須讓他知悉下列可受理投訴的機構／監管機構的存在：

- 保險代理登記委員會；
- 保險索償投訴局；及
- 保險業監理處。

#### 6.1.3c **紀錄**

保險人必須適當地紀錄投訴的詳細資料，並根據要求向有關自律監管機構／規管機構提供該等資料。

#### 6.1.4 **保險索償投訴局 (Insurance Claims Complaints Bureau (ICCB))**

保險索償投訴局（簡稱「投訴局」）的會員包括所有在香港承保個人保險的獲授權保險人。它成立的基本目的是：處理由個別保單持有人提出，並涉及與投訴局的會員訂立的個人合約的索償的投訴。