

港人投保不格價 收費爭拗最常見

消委會每年接獲過百宗 籲決定前注意條款詮釋

香港保險市場發展成熟，保險產品種類豐富，推陳出新，惟消費者對保險的認知中規中矩，未見突出，在作出投保決定前存在三大弱點，包括「忽視保單條款及細則」一項。根據保險索償投訴委員會的統計數字，過往五年收到的投訴個案中，以涉及「保單條款的詮釋」佔最多。消委會表示，接獲有關收費爭拗的個案佔最多，反映消費者的投保行為仍有很大改善空間。

大公報記者 彭子河

以保險密度（即人均保費）和保險滲透率（直保保費佔本地生產總值百分比）計算，香港近年都排在全球第二位，反映香港的保險市場發展成熟。另一方面，據香港保險業監管局去年發布的《香港保險認知研究》，香港人的整體保險認知得分是52%，屬於「中等認知」程度。

過度依賴家人或朋友意見

保險認知是指現有或潛在投保人在作出明智的保險決策時，所具備的知識和技能、態度及行為。在三個評分項目之中，受訪者在「行為」一項的得分最低（48%），被評為「認知偏弱」，主要調查結果包括：過度依賴家人或朋友的意見、購買保險或續保前甚少貨比三家，以及忽視保單條款及細則等。

參考保險投訴局轄下保險索償投訴委員會今年3月公布的2022年統計數字，在已審結的359宗索償個案中，涉及「保單條款的詮釋」佔最多，有139宗（39%）；其次是與「沒有披露事實」相關，佔93宗（26%）；與「不保事項」有關的投訴則佔67宗（18.5%）。在過往五年（2018至2022年），上述趨勢大致相同。

投保人如對獲授權保險公司或持牌中介人感到不滿，可以循多個途徑提出投訴，包括保險投訴局、保監局、消委會、金管局等。

即使投訴有門，投訴人最終能否索償得直，仍須視乎索償理據是否充分。在保險索償投訴委員會2022年已審結的359宗索償相關投訴個案中，164宗個案的表面證據不成立，62宗的索償人撤銷投訴，而餘下的58宗個案（16%）交由投訴委員會審理。

投訴委員會裁定13宗個案的投訴人得直而可獲賠償，而贊同保險公司的賠償決定的個案有45宗，投訴委員會就其中一宗個

案，建議保險公司通融處理，獲相關保險公司欣然接納。

消費者委員會回覆《大公報》記者查詢表示，由2018年至2022年，每年接獲與保險相關的投訴由246宗至358宗不等。今年首3個月則接獲64宗。消委會表示，接獲與「價格/收費爭拗」相關的投訴佔最多，每年接獲過百宗；其次為「銷售手法」相關的投訴。至於投訴涉及的保險種類，以「醫療保險」最多，由2018年至今年3月，共接獲459宗；其次為「旅遊保險」，共接獲284宗。

由2018年至今年3月，消委會共接獲1485宗有關保險的投訴個案，有64%成功獲得解決。

消委會提醒說，消費者在投保前須了解自身需要及擬投保的保單是否切合需要，包括仔細研究及了解保單條款，例如保障範圍及定義、投保額、不保事項、等候期及墊底費等。此外，投保時保險公司一般會要求投保人披露與保單相關的所有資料，例如病歷，消費者應按實申報，避免因遺漏或隱瞞資料而影響日後的保障。

投連險留意紅利計算方法

此外，消費者如購買投資相連保險，須注意保單建議書中的「保證紅利」及「非保證紅利」的定義及計算方法。最重要是按負擔能力而作投保決定，避免因未能負擔保費而影響保障。在申請索償時，消費者須注意申請索償的期限，及提供所需的文件予保險公司，以免影響索償進度及結果。



▲香港保險市場發展成熟，保險產品種類豐富。



▲保監局表示，網上資訊是年輕人視為獲取保險知識的重要渠道。

年輕人對保險認知程度偏低

公眾教育

根據保險業監管局（簡稱保監局）去年發布的《香港保險認知研究》，香港人的保險認知程度屬中等，其中以年輕人的保險認知程度最弱，而網上資訊是他們視為獲取保險知識的重要渠道。保監局表示，會繼續積極善用不同的網上渠道，包括社交平台專頁、網上短片、漫畫、專題網頁等，向他們及其他目標群組傳遞正確、有用的保險知識及資訊。

保監局還推出其他公眾教育活動，就一些受歡迎保險產品（如分紅保單、合資格延期年金保單、家居保險、醫療保險等），重點介紹其特點及選擇產品的考慮因素，並提醒透過保險中介人購買保險要注意的地方，以保障自身權益。保監局表示，

希望透過宣傳影片、講座、專題網頁、漫畫、與製作電視資訊節目，以及社交媒體廣告等，多管齊下作宣傳，加強市民對保險業和保險產品的認識。

保監局：去年9月投訴減22%

純粹以統計數字衡量，近年保監局收到的投訴個案，在幾個公營機構中佔最多，在2018年至2021年間，每年均接獲逾千宗。保監局仍未公布2022年的全年數字，截至去年9月底共接獲824宗投訴，較2021年同期減少22%。

保監局其中一項法定職能，是提高投保人和潛在投保人对保險產品及保險業的了解。保監局回覆《大公報》記者查詢表示，隨著本港人口老化及大眾健康意識提升，個人保障需求有所增加，保監局積極舉辦公眾教育活動，與市民分享保險知識，提醒市民投保時應注意的事項。

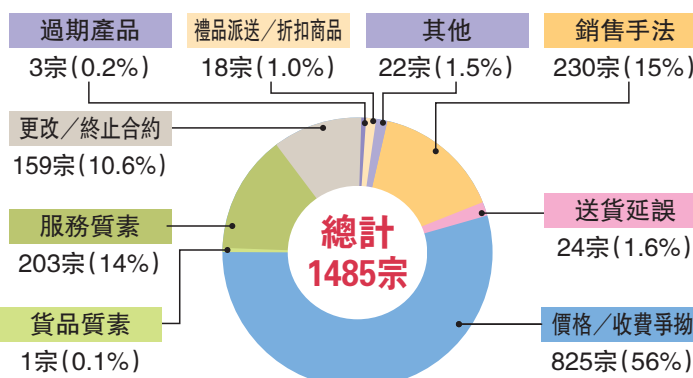
舉例說，為提高市民對風險管理及保障需要的認識，保監局2021年年底推出「人生階段風險評估」公眾教育活動，並介紹自主開發的網上評估工具和專題網站。



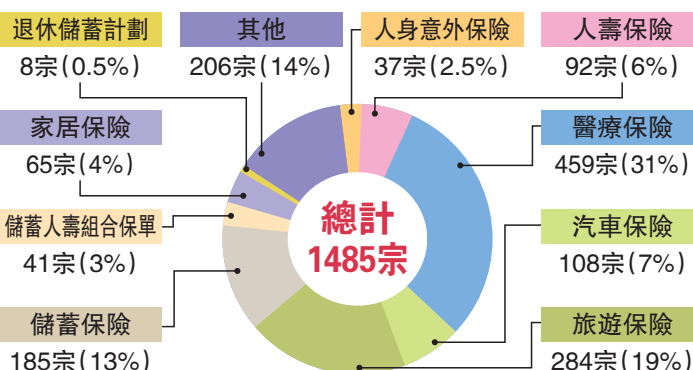
▲截至去年9月底，保監局接獲824宗投訴，按年減少22%。

消委會近年接獲投訴個案

以投訴性質劃分



以保險種類劃分



金管局與業界分享操守標準

提供指引

凡所有涉及銀行作為持牌保險代理機構行事，或涉及其業務代表的投訴，保監局會轉介該投訴個案予香港金融管理局（金管局）處理。金管局回覆《大公報》記者查詢說，在過去五年分別收到87宗（2018年）、88宗（2019年）、142宗（2020年）、128宗（2021年）及182宗（2022年）涉及保險產品的投訴。

金管局亦不時透過期刊 Complaints Watch，與業界分享投訴處理過程中觀察到的良好業務手法及正當操守標準，例如人壽保險產品轉保（2021年3月刊登）和銷售合資格延期年金保單（2022年2月刊

發）相關的消費者保障措施。

簽名前確保明白合約內容

金管局發言人表示，市民在投保前，應先充分了解產品的特點及風險，選擇切合個人狀況和需要的產品，並在簽署任何文件前確保自己明白當中內容。

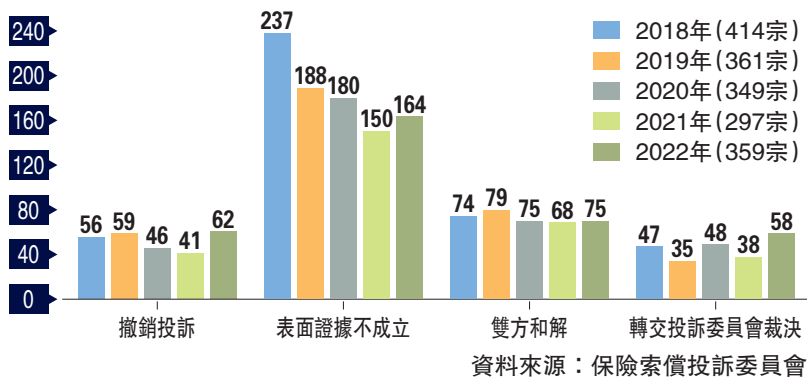
此外，金管局有就保險產品的銷售向認可機構提供指引，以加強保障客戶。例如，金管局要求認可機構在銷售長期保險產品前充分了解客戶狀況，以評估產品是否適合客戶，並在銷售過程中充分向客戶披露和解釋所建議的保險產品的性質、主要特點和風險，以協助客戶作出知情決

定。金管局亦要求認可機構設有適當的管控措施，監察其保險銷售業務。



▲金管局表示，市民在投保前，應先充分了解產品的特點及風險。

投訴個案結案分類 (宗)



內銀微降存息 股市添動力

滄海桑田 倪相仁

美聯儲最新的議息會議，一如預期加息25個點子，這很可能是今次加息周期的最後一次加息，也意味着接近14個月的激進政策將告一段落。對於港股市場，這本來是好消息，但放在當今全球政經秩序「裂變」的大背景下，這是不是真的好消息，要打一個問號。

以歐美資金為主的外資，過去一直是決定港股市場升跌的主要力量，但隨着中美關係的大倒退，歐美資金只出不進，即使去年底今年初的一波大反彈，事後也證明只是對沖基金的短線操作，外資正逐漸變成了港股上升的負能量。看看今年以來全球主要市場表現，政

治正確已取代估值標準，成為外資最重要的取捨因素。港股的低估值，已不再是吸引外資重新流入的主要因素。

在上述趨勢下，港股市場已出現結構性的變化：外資倉位較重的股份（互聯網龍頭、生物醫藥）有反彈無升幅；中資倉位較重的央企，愈升愈有、由點及面，走出了「中特估」結構性牛市。

去年底中證監首提中國特色估值體系時，相信沒有多少人當回事，但發現到現在，似乎趨勢已成。中特估行情，可以說是多種因素共力下的結果，開始是政策導向：數字經濟、國資委鏈長發展策略，然後是基本面配合，包括建築行業一季度的高景氣、保險業NBV（新業務價值）轉正等等。跟基本面相比，

筆者更傾向這是時代發展的必然。股市本來就是好消息壞消息碰撞、人心浮動，最終演繹成什麼樣，需要主客觀因素一步步配合，最後形成合力。

上周四是美聯儲宣布可能是最後一次加息後的首個交易日，市場中升幅較多的不是科技巨頭，反而是中字頭央企。其中，三桶油完全不理會國際原油市場大跌，開市直接高走，接着是幾家高股息的內銀內險股大漲。有市場中人猜測，買入內銀、內險的資金不會是私募，也肯定不是外資，可能性比較大的是內地保險資金或者養老金，其背後理念是做高股息資產的長期配置，因為內地場外的存款利率不斷下降。

位於天津的渤海銀行，上周五宣布

下調人民幣存款利率：活期由0.35%調整為0.25%；一年期下調10個基點至1.85%；三年期下調30個基點至2.95%。內銀四大行年息率均在7%以上，回報率比存銀行高的多。而事實上內地監管當局有意降低銀行存款利率，希望把存款趕出去投資和消費，以提振內需市場。截至4月底，內地銀行存款存款超過109萬億元人民幣，較去年底上漲了7.5%。如果有20%跑出來，就是20萬億元，對股票市場的影響不可謂不大。

回到市場，美聯儲上周四宣布加息後，美股走了一波三連跌，一方面是消化獲利盤，另一方面則是本身中小銀行不斷出事。至於港股，則是相反走勢，

出現兩連升。上升原因有二，一是恒指科技指數2月以來一直下跌，早已抹去今年以來升幅，跟納斯達克指數身處年內高位完全不同；二是受益A股的上升，相關H股產生聯通效應。不過，成交量未能大幅回升，只有千億港元左右，顯示大市整體的觀望氣氛未有改善，上升動力成疑。

外圍流動性方面，儘管減息預期帶來風險偏好上升，但美中小銀行危機持續，美國政府的債務也快到上限，這為市場帶來困擾。內地復常方面，剛公布的五一黃金周數據雖然火爆，但製造業數據不層人意，復常持續呈現結構性分化：好的很好，弱的更弱，一如當下的港股市場。