



投保全攻略

你是否清楚保單的條款的投保範圍！

你是否清楚你所需要的保險服務！

你的保險代理或經紀是否曾與你溝通不足而產生誤會！

希望能藉着真實個案協助消費者瞭解如何保障自己的權益。

個案1 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ 代理沒申報投保人是 乙型肝炎帶菌者

鄭先生透過朋友介紹認識保險代理莊小姐，購入了包括人壽、儲蓄及危疾醫療保障的保單。鄭先生表示莊小姐在提交保險計劃當日，曾替他填寫個人健康狀況的文件，期間鄭先生曾向莊小姐表明他是乙型肝炎帶菌者，隨後莊小姐只問了他有沒有嚴重的疾病。鄭先生回答沒有，之後他沒有細閱健康問卷的內容，就簽名確認了。

後來，鄭先生從報章上得悉有投保人沒有申報隱藏危疾被保險公司拒絕賠償，驀然想起自己的簽約過程，於是致電莊小姐查詢其保單的情況。莊小姐表示並沒有申報他是乙型肝炎帶菌者的事實，隨即向鄭先生道歉，並表示倘鄭先生要取得危疾醫療的保障，需另加繳付現行保費數額的兩倍，鄭先生自忖未有足夠的經濟能力來繳付新的保費，惟有與保險公司商議退保，取回部分保費以作

妥協，鄭先生其後向「保險代理登記委員會」投訴莊小姐的行為。

個案提示

鄭先生實在大意及疏忽，他未有看清楚文件的內容便簽名確認資料是真實，這做法實不可取，故此亦需要負上責任，而保險公司確有權對保單重新核保及要求相應增加的保費。當然莊小姐篩選一些不利投保人的資料，引致投保人的權益受損，這行為也不足取。故投保人務須小心確認投保申請書上填寫的資料，始可簽名作實。

個案2 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ 年年擅自加入額外受保項目

曾太替其子女購入教育儲蓄保險，每半年根據繳交保費通知書上的銀碼繳交保費一次，而通知書上只有付款總數一欄。故曾太一貫的做法就是收到付款通知書即行付款，沒有留意每次的銀碼是否有差異。最近曾太接獲最新一期付

款通知書，偶然翻查以往的紀錄，發覺過去幾年的保費不斷上升，於是向保險代理及保險公司查詢，發覺每年皆有增加不同的額外投保項目，故保費相繼遞增。但曾太表示未有授權任何人擅自加入新投保項目或提高保額。

個案提示

經向保險公司投訴後，發覺保險代理過去幾年數次擅自增加保單保額及附加投保項目，而投保人又不以為意，數年後方發覺。代理人固然違反了專業守則，作為投保人也要清楚所付數目，以免陷於不利的境地，保留完整的付款紀錄，方便隨時查核。

個案3 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ 疏忽欠付保費 公司動用貸款額支付

胡先生多年前購買人壽保險，訂明每年繳付一次年費。胡先生後來轉換工作地址，口頭通知保險代理更改通訊地

址。自此，胡先生再沒有收到保險公司任何信件及保費付款通知書。他並不為意，也忘記每年需繳付年費。兩年後，保險公司代理陳先生致電胡先生，表示他已替代了胡先生的代理人工作，翻查紀錄發覺公司寄予胡先生的信件近兩年悉數退還。至此，胡先生才記起他兩年沒有繳付保費，原先的保險代理又沒有通知保險公司更改地址。鑒於胡先生沒有繳交保費，其公司按保單現金值內的「自動貸款」條款，使用可動用的「保單貸款額」支付每年的保費，但要收取貸款利息，但胡先生堅持他未曾授權保險公司動用其貸款值來支付年費，故不願支付利息。

個案提示

保險公司的代理售後跟進服務可能有問題。但保單持有人亦有責任查核有否繳付保費，發現問題時，立即向保險公司跟進，並有責任以書面確定向保險公司發出的口頭指示。保單上的可動用「保單貸款額」的條文，列明保險公司之權責及動用細則，在這個案中動用了「貸款」亦可使胡先生免被「斷保」而致保單失效。保單既是投保人的資產，投保人實不能掉以輕心。再者，投保人若需要更改任何個人資料，宜書面去函保險公司，或填寫更改資料的表格，並將副本交保險代理存檔。當然，胡先生可以向原代理人或保險公司追討損失。

個案 4 □ □ □ □ □ □ □ □ □ □ 混淆保險條款與 銀行開戶條文

王小姐在A銀行開了儲蓄戶口，銀行職員極力推薦目標為本的儲蓄計劃，表示參加該計劃可獲贈壽險乙份，王小姐簽下協議書給予銀行客戶服務部審核。王小姐亦曾「精明」地向櫃員詳細查詢該項儲蓄計劃的細節，並瞭解除了繳付月供銀碼外，毋須支付其他手續費用。

投保自衛錦囊

現時，保險代理必須在保險代理登記委員會登記才能執業，若發覺代理的經營手法不當，可向保險代理登記委員會投訴（電話：2520 1868）。

一般保險代理人投訴個案涉及：

1. 介紹佣金高的計劃予消費者，而忽略消費者的實際需要。
2. 隱瞞計劃中某些條款，使投保人在追討賠償金時出現阻滯。
3. 誤導或過份渲染一些「分紅計劃」的紅利收益。鑒於一般「紅利收益」只是預測收益（除了保證紅利外），如保險公司營運業績不理想，分紅數目可能會相對減少。

其實，投保人需審慎地考慮：

1. 個人的長期負擔保費能力。
2. 保單的範圍是否切合實際需要。
3. 如有其他醫療、儲蓄成分的附加條款，應仔細衡量各個計劃的特色、動用款項的靈活性、貸款利息與其他金融借貸工具的分別。其他如投資項目的自主權、紅利回報率或保證紅利的釐定也是應該細加斟酌。
4. 清楚明白保險中介人的角色和

責任，保險經紀 (Broker) 是代表投保人向保險公司購買合適的投保計劃；而保險代理 (Agent) 本身則代表保險公司向投保人銷售保險計劃。

5. 當保險中介人鼓其如簧之舌說轉保單、加保額或轉換保險公司時，要詳細瞭解中止原有保單會否令投保人蒙受財務損失，或損害他的受保資格和索償資格，而新保單所獲取的收益是否足以彌補有關損失，都值得投保人三思。

6. 但凡投保人申請新個人壽險保單時，保險中介人必須協助投保人填寫「客戶保障聲明書」，以及向投保人解釋取代現有保單會造成的影響。

7. 投保後必須保存保險計劃書、投保申請表、保單（即保險合約）、付款通知書及繳費收據，並要即時核對其內容是否與原有保單吻合。

8. 所有剛購入新壽險保單的投保人都享有「冷靜期」，他們可以在一段合理時間內再三考慮是否願意承擔壽險產品的長期契約，並作最後的取捨。至於如何行使冷靜期權益取消保單，則詳見於投保申請書上，投保人應多加留意。

一年後，銀行發信通知王小姐，以其儲蓄戶口是「不動」帳戶，根據銀行的開戶條款，要收取客戶手續費。

王小姐十分不滿，她堅持曾經在開戶時向銀行查詢帳戶手續費時，櫃員明確表示沒有其他附加的手續費用。銀行職員瞭解情況後，方才明白王小姐所簽署的戶口條款屬於該集團附屬保險公司的儲蓄保險單條文，而非銀行帳戶的開戶文件。王小姐因此向銀行作出投訴。銀行解釋該項手續費是向儲蓄不動帳戶徵

收的，並不是保險公司向儲蓄戶口徵收的費用。

個案提示

請留意即使你的保險單據經由銀行購買，或通過其他的服務而獲送保險計劃，你的保險合約及銀行服務是兩宗不同的獨立交易，保險條款與銀行開戶的條文不能混為一談，消費者切忌混淆。