北區社區服務諮詢委員會平常會議
議程前發言
陳瑜勇
2025 年 1 月 9 日

**關注本澳保險理賠**

據資料顯示，截至 2024 年第 3 季，關於保險投訴個案共有 61 宗，較去年同期上升 45.2%。顯著增幅反映保險理賠、服務等方面確存在問題，值得重視。早前收到有市民反映保險賠付過程中所遇到的困難，確實厚厚一本的說明及只透過言語間溝通，複雜的醫學名詞等，購買者是難以知悉所有，容易產生後續投訴。保險作為市民生活中重要的一部分，其服務質量與透明度直接影響市民的切身利益，期望政府及相關部門能持續關注保險行業的發展，採取有效措施持續改善保險服務，以維護市民的合法權益，提升市民對保險的信心。有見及此，本人提出以下三點建議：

1. 要求保險公司在銷售時提供簡明易懂的保單條款摘要，幫助投保人清楚地理解保障範圍及限制條件，針對一些危疾的保障，容易被「抽秤」是否隱瞞等情況，應提供合適的應對措施，保障購買者。例如可供購買者選擇是否先做指定的體檢後再購買，以該刻的體檢數據作實，讓購買者安心購買。

2. 製作典型不作理賠的案例作分享宣傳，從而提高居民對保險的認識，或要求購買者在購買前需先閱讀有關案例後才能購買。

3. 可分析近年投訴金額是否有往高發展趨勢，從而檢視是否需要調高「金融消費糾紛調解計劃」的受理範圍（現時受理範圍不超過 100 萬）。