

投訴處理程序

在本投訴處理程序（「程序」）中，「我們」、「我們的」或「本公司」指 Hawkes Bay Underwriting Limited（牌照編號：FA2078），其為香港保險業監管局（「IA」）許可並監管的保險代理機構。

1. 概述

我們致力於為客戶提供高質量的保險服務。如果出現問題，我們需要您及時告知，這將幫助我們改進服務。

我們將確保投訴按照監管要求得到及時、公平和妥善的處理與解決。

除非在特定情況下受更嚴格的投訴處理要求約束，否則我們將遵循以下段落中列出的程序。

2. 投訴的定義

本公司政策將任何書面或口頭表達的不滿（無論是否合理）視為投訴，包括由客戶或其代表提出的關於提供或未能提供金融服務的投訴，且該投訴：

- (i) 聲稱投訴人已遭受（或可能遭受）財務損失、重大困擾或重大不便；或
- (ii) 涉及本公司或與本公司有業務關聯的其他公司在營銷或提供金融服務中的活動。

3. 如何提出投訴

如果您有投訴，請通過以下方式聯繫我們：

- 電話：(+852) 3563-7315
- 電子郵件：elsa.wong@hawkesbayunderwriting.com
- 信件郵寄至：香港DEF, Hawkes Bay Underwriting Limited（收件人：合規官）

為避免誤解，建議您以書面形式（電子郵件或信件）提交投訴。

為便於我們有效處理您的投訴，請在投訴中提供以下詳細信息（如適用）：

- (i) 被投訴人的姓名；
- (ii) 您的姓名和聯繫方式，包括地址和電話號碼；
- (iii) 投訴的詳細內容及相關證明文件的副本。

4. 投訴處理程序

收到您的投訴後，我們將按照以下程序處理：

- (i) 我們將記錄並建立您的投訴檔案。
- (ii) 我們將在收到投訴後的5個工作日內向您發送確認信。如果需要更多信息，我們將在信

中告知。

(iii) 我們將指派一名獨立的處理人員（「投訴處理員」）負責管理並處理您的投訴，直至解決。投訴處理員將是不直接涉及投訴事件的員工，並由合規官監督。我們將在確認信中告知您投訴處理員的姓名。

(iv) 我們將在收到投訴後的20個工作日內盡力解決您的投訴。

(v) 如果投訴無法在20個工作日內解決，投訴處理員將書面告知您預計的最終回覆時間。我們將盡最大努力盡早解決所有投訴。

(vi) 投訴處理員將對您的投訴進行調查，包括審查相關文件、與涉及事件的員工及您或其他證人（如適用）溝通。

(vii) 最終回覆將針對投訴內容提出適當的處理方案。如果投訴需要採取補救措施或賠償，我們將及時執行。

(viii) 如果我們收到您的書面接受，或在最終回覆發出後40個工作日內未收到您的回覆，我們將關閉投訴。

(ix) 如果您對最終回覆不滿意，可以再次書面聯繫我們，我們將在10個工作日內安排公司董事對您的投訴進行復核。董事將向您出具書面復核決定。

(x) 如果我們仍無法解決您的投訴，您可以通過IA的指定表格 https://www.ia.org.hk/en/infocenter/forms/complaint_form.html 或其他相關監管機構提交投訴。

5. 非保險相關投訴

上述投訴處理程序僅適用於與本公司保險產品或服務相關的投訴，包括本公司或其持牌技術代表進行的受監管活動。

對於非保險相關的投訴，我們將在收到投訴後的5個工作日內書面通知您，並盡可能提供應轉交的相關公司或機構的詳細信息。

6. 投訴記錄的保存

我們將根據《文件創建、保存與處置政策》保存所有投訴及相關文件的副本。

文件所有者	合規官		文件編號	COMP-HK-001
版本	日期	審核人	更新內容	下次審核時間
V1.0	22/8/2022	Joseph Lo & Elsa Wong	全面審查並更新以符合香港監管要求	2023年8月
V2.0	1/9/2023	Joseph Lo & Elsa Wong	政策更新	2024年8月