



鄧忍光強悍獲梁欣賞  
料不調走

A26



海事處被指  
「機械官僚式驗船」

A28



科大取錄兩尖子  
最細14歲

A29

# 港聞

LOCAL NEWS

港聞 • 政情 • 國是港事

行政人員必讀

# 保險「代理」再「代理」 索償難

## 保險業工會：旅遊產品 不應代理或旅社代售

城市熱點

**樂蜀慘劇** 埃及熱氣球慘劇的保險賠償爭議，揭示保險業「代理」再「代理」漏洞，令消費者追究困難。

對於不獲賠償的死者家屬質疑，教協的保險代理銷售旅保有問題，但教協仍未向相關代理查詢是否曾向死者詳細解釋不保項目，令其在事件中的責任仍然存疑。有保險業工會則認為，旅遊保險產品應統一化，不應由代理或旅行社代售，才可有效保障消費者。■本報記者 李安琪、譚敏聰

保險業總工會及工聯會昨陪同6名死者家屬會見傳媒，他們的親人經教協通過聯誠代理保險有限公司，再購買招商局保險的旅遊保險。

### 未推介另一包熱氣球旅保

根據保險業聯會的資料，教協為已登記保險代理商，有兩間委任保險公司，當中聯誠同時代理招商局等共4間保險公司。而聯誠提供的旅保計劃，10日埃及的投保價錢介乎107至160元。

然而，教協代理的另一保險公司美亞，其旅保的受保範圍包括熱氣球等，保費僅較聯誠貴5.8至16.8元。

家屬質疑，教協保險代理當日無清楚解釋不保項目，亦沒盡責了解死者行程，因此無建議購買承保熱氣球的保險。

「賣給你的人有沒有好好解釋？你買份唔包熱氣球的給我，是否正確呢？」死者家屬黃先生說。

### 教協代買 不知講拒保細節否

教協福利部主任李輝佳回應指，教協仍

教協副會長張文光稱，職員一般會了解投保人的旅遊地點及日數，故不會主動查詢行程內容，但承認有改善空間，日後會提醒職員銷售前，詢問投保者會否參與「挑戰性活動」。

保險業總工會副會長馮志遠認為，監管機制存有漏洞，如教協未必適合銷售保險，因消費者或相信其品牌而有疏忽，質疑教協職員未盡專業持牌人的責任。

保險業總工會理事長張偉良表示，現時由代理公司再代理其他公司銷售旅保，令銷售員的專業成疑，促請當局統一旅遊保險產品，以保障消費者。

不過，香港保險業聯會管治委員會委員黃國添指，現有監管機制有效，保險代理登記委員會接獲投訴後，便會展開調查，有需要更會召開聆訊。

香港保險業聯會一般保險總會主席潘榮輝指，由代理銷售旅保已存在近20年，是否存在漏洞，要視乎保險公司如何處理事件。

保險索償投訴局接獲旅保投訴近年持續上升，由07年的28宗，上升1.5倍至前年的70宗。保險業聯會指，過去3年每年有1宗投訴旅行社保險代理的個案，但全因投訴人沒跟進回應或表面證據不足而撤銷。

另外，罹難9名港人遺體分屬3個家庭，昨下午2時開始，家屬在



▲痛失母親的黃先生，與其他不獲招商局賠償的家屬均希望，領隊可現身交代經過，讓至親不要死得不明不白。(車耀開攝)



▲教協副會長張文光承認該會銷售旅保有改善空間，日後會提醒職員銷售前，詢問投保者會否參與「挑戰性活動」。(陳國峰攝)

### 旅遊保險投訴數字

年份	旅遊保險投訴	已審結糾紛總數
2007	28	297
2008	48	298
2009	53	338
2010	68	305
2011	70	292

註：保險索償投訴局接獲並已審結投訴數字

資料來源：保險索償投訴局

### 購買旅遊保險錦囊

- 在旅行社購買旅保時，應留意職員是否已登記「旅遊保險代理人」
- 參加旅行團、自購旅保人士，應知會旅行社投保哪家保險公司，以便遇事時方便聯絡
- 歐美國家醫療費高昂，部分地區使用醫療服務需先付款，需留意保單是否包「緊急醫療運送」
- 應留意保單對高危活動的定義，例如潛水，保險公司有包有包不包
- 留意保單在政局不穩定或容易受恐怖襲擊的地區是否受保
- 保單最好填寫受保人，否則會按遺產承辦方法處理
- 應考慮於出發前一至兩周購買旅保，以便無法如期出發時可索償

資料來源：消委會

## 家屬：不想親人死得不明不白



屬黃先生說。  
教協代買 不知講拒保細節否

教協福利部主任李焯佳回應指，教協仍未向相關代理查詢當日銷售細節，包括是否有詳盡解釋保險計劃內容，教協亦無這方面紀錄。

## 旅社職員保險牌 要求較低

**知識庫** 市面上旅遊保險五花八門，銷售渠道亦廣泛，原來在旅行社銷售旅保的職員，獲發牌照「門檻」比一般保險員低。消委會和業界提醒消費者，應查看有關職員是否持牌，並細閱條款中的拒保內容。

香港保險業聯會管治委員會委員黃國添表示，現時旅行社銷售保險的職員，只需持有最低要求的6號牌照，便可賣旅遊保險，即只可銷售旅遊保險。至於持有1、2號牌照的保險業從業員，可銷售不同類型的保險產品，包括旅保、人壽保險和汽車第三者責任保險等。

### 宜查看職員是否持牌

他解釋，旅遊保險屬非強制性的保險，沒有法例規定的保單條款，故市面上旅保內容分別很大。

黃又說，無論保險從業員持有甚麼牌照，在保險業聯會登記制度內，法律上都要求從業員有責任對消費者給予充分意見，表明保單承保及拒保甚麼項目。他認為，從業員要特別提醒消費者哪些屬於不承保的項目。

另外，現時銷售旅保的渠道廣泛，包括網上、銀行櫃員機等，故消費者應仔細了解保單條款和主動詢問，否則便要承擔保障不足的風險。

消委會提醒，消費者購買旅保時，宜貨比三家，並需細閱保單條文，特別是高危活動的定義，例如不同保險公司對潛水活動是否屬高危活動的定義不一，而經旅行社購買旅保者，應查看該名職員是否已登記「旅遊保險代理人」。

案，但全因投訴人沒跟進回應或表面證據不足而撤銷。

另外，罹難9名港人遺體分屬3個家庭，昨下午2時開始，家屬在警方、社署、衛生署、民政署及醫療輔助隊人員協助下，被安排分批認屍，過程順利。

## 家屬：不想親人死得不明不白

### 首度開腔

慘劇自上月底發生後，其中6名死者家屬昨首次現身，冀旅行團領隊澄清事發經過，不希望親人死得不明不白，他們更怒斥負責承保的招商局未提供協助，質疑保單條款不清晰。

### 要求領隊現身 澄清事發經過

死者何愛明和鄧玉玲夫婦的兒子何先生，何愛英的兒子黃先生，及蕭志文兄長蕭先生，昨在記者會上要求領隊盡快現身，澄清他在意外發生時到底是否在場，「究竟我屋企人點死？我不想我們的親人死得不明不白。」



外，造成9名港人喪生，家屬昨到殮房認屍。  
(陳靜儀攝)

失去母親的黃先生引述其父黃廣聲，即沒登上熱氣球而生還的老翁稱，當日早上9時許，他與其他沒有登熱氣球的旅客正在酒店吃早餐，意外後領隊只向他們稱熱氣球「飄遠了」，便着他們回房間等消息。「兩小時後，領隊才告訴他們熱氣球上的旅客全部罹難。」說到這兒，黃不禁哭起來。「父親對我說，你母親死得好慘。」

## 網購旅遊產品 防墮消費陷阱

### 小心選擇

港人自行在網上選購機票、廉航、酒店已成趨勢，亦有人會自行透過外地網站報當地旅行團，但有旅遊業人士呼籲市民需謹慎選擇，小心誤墮消費陷阱。

有港客慘被「落閘」強迫購物，亦有人於海外網站購自由行套票，更改資料時始揭網站無駐港辦事處，僅能以電郵聯繫。消委會提醒，海外購物遇事時難追討。

近年不少港人外遊，會參加當地一日團；旅

遊達人項明生指出，有朋友曾於印度參加當地團，卻被帶到地氈廠購物，更被「落閘」強迫購物才放人。他提醒消費者，自行選擇參加外地的本地團時，應先參考當地信譽評級、網評、朋友推薦等。

### 參加印度當地團 被迫購物

資深旅遊策劃顧問成威亦指出，不少人愛於海外旅遊網購買機票或酒店，但要留意，若要更改資料或行程時，除需繳付附加費外，往往僅能以電郵聯繫。

他曾有朋友在網上購買歐洲內陸機票及酒店，後來要更改機票名字及酒店房型，才知該公司在愛沙尼

## 網上買旅遊產品小貼士

- 在網上購買平價機票或其他旅遊產品時，宜細看條文、了解不包事項等
- 光顧網上旅遊產品商店時，應留意該店有否香港辦事處
- 購買前參考網評、當地評級及諮詢朋友意見
- 光顧信譽良好的商戶

資料來源：綜合受訪者意見

亞，僅能以電郵溝通，折騰半個月才完成更改。此外，他近期又發現有本港小型網上旅行社，先以平價機票吸客，消費者埋單時，才知需另付機票保險費。

消委會表示，在海外進行的消費活動，或商戶並非香港註冊公司，一旦遇上貨不對辦、爭拗等，消委會均無權介入。

■本報記者 何詩韻

## 餐廳任食蝕本 加至40元兼限時

【本報訊】位於荃灣海濱花園的肥嘟嘟茶餐廳，全港首創「30元任食放題」，豈料推出11日即面對客源人流多、食量大、停留久的問題，因而出現虧蝕，需加價三分之一及限時一小時，負責人解釋乃迫不得已的決定。

### 食客讚抵食 甘願等2小時

不少網民得悉後狠批茶餐廳東主出爾反爾，但仍有些食客遠道而來表示「抵食」。

居於沙田的李先生表示，已一連兩天前來光顧，雖然前日需等候一小時，昨日又等了兩小時才可入座，但因覺得抵食，並無怨言。

李昨日共點了西多士、雞翼沙律、魚柳包、雞扒湯米和珍寶腸多士等食物，吃了個多小時亦未被趕

走，他聲言日後有空會再來光顧。

餐廳負責人鄭小姐指出，沒想到有傳媒為自己餐廳作宣傳，自本月一日開始推出30元任食，只是為了益街坊，但卻猜不到前來的食客，比想像中還要多及深受歡迎，令客人數目大增，餐廳門外常有平均20人輪候。

### 推出11日 人流食量超預期

她諱言表示，以為入座的食客只進食3至4種食品，但不少客人均點了7至8種食品，使餐廳開支大增，部分食客亦逗留逾數小時。

雖然不少向隅食客會選擇改到附近食肆光顧，有助帶旺區內人流，但鄭小姐指其餐廳卻出現虧蝕，具體損失尚未計算出來。



▲茶餐廳任食噱頭，吸引不少食客遠道而來，食肆大排長龍。  
(曾秋文攝)

因應上述情況，茶餐廳決定加價，仍然是任食，但由30元增至40元，晚上小菜則由60元增至80元，並只限光顧一小時。

對於被網民指摘餐廳出「蠱惑」，有心借傳媒做旺餐廳後「過橋抽板」，鄭小姐表示不清楚網民的反應，但無奈地說：「決定是迫不得已」。

至於今次加價是昨日開舖前一刻始決定，餐牌的價錢亦是臨時更改，將「3」改成「4」字。

前推出任食放題，但由於人流、食量等均超預期，需由30元加價至40元。  
(曾秋文攝)



六合彩 12/13 13 15 17 30 38 45 特別號碼 4 頭獎無人中

本港天氣

空氣污染指數 35~60  
一般監測站中等至偏高

吹東風，短暫時間有陽光，早晚有幾陣霧及微雨。濕度：65~95% 氣溫：19~25℃

美洲

三藩市 8~17℃  
洛杉磯 12~26℃

聖地牙哥 9~28℃  
多倫多 2~5℃

歐洲

巴黎 -3~2℃  
法蘭克福 -2~0℃

亞洲

莫斯科 -16~-4℃  
蘇黎世 3~10℃

新加坡

東京 4~18℃  
首爾 1~12℃

吉隆坡 25~33℃  
吉隆坡 24~34℃

中國

北京 -1~9℃  
上海 10~22℃

廣州 19~25℃  
台北 17~27℃

查詢：

●本港天氣預報：187 8200

●熱帶氣旋警告訊號：2835 1473

●一般查詢：2926 1133

●網址：http://www.weather.gov.hk