

泰禾人寿保险有限公司
(已根据保险业条例委任经理)
常见问题

本指引不构成法律意见。各相关人士应自行咨询法律意见。

保险业监管局 (「保监局」) 于 2024 年 7 月 26 日委任德勤的黎嘉恩先生、甘仲恒先生及郑文龙先生为泰禾人寿保险有限公司 (「泰禾人寿」) 的共同及各别经理 (「经理」)，全面接管泰禾人寿在香港的所有事务、业务及财产。同日，百慕达高等法院应百慕达金融管理局提请，委任以上人士及百慕达德勤的 Marcin Czarnocki 为共同及各别临时清盘人以监管泰禾人寿。

经理接管

问 1 德勤的角色是什么？

答 1 保险业监管局 (「保监局」) 于 2024 年 7 月 26 日委任德勤的黎嘉恩先生、甘仲恒先生及郑文龙先生为泰禾人寿保险有限公司 (「泰禾人寿」) 的共同及各别经理 (「经理」)，全面接管泰禾人寿在香港的所有事务、业务及财产，以保障保单持有人的利益。

同日，百慕达高等法院应百慕达金融管理局提请，委任以上人士及百慕达德勤的 Marcin Czarnocki 为共同及各别临时清盘人以监管泰禾人寿。

问 2 委任经理将如何影响我的保单条款和条件，包括我在保单下的权利、义务和利益？

答 2 不会。委任经理不会影响保单持有人于保单下的权利和义务。

泰禾人寿目前如常运作，并会继续履行对所有客户保单的责任和服务，包括保单权益、理赔、核保、权益提取或贷款和客户服务。客户保单上的所有条款及细则一律维持不变，不受任何影响。

关于保单的一般问题

问 3 尚未到期的保单是否仍然生效？

答 3 尚未到期的保单将继续生效，直至保单按相关条款终止或到期。

问 4 会否接受任何新的保单？

答 4 不会。泰禾人寿自 2021 年 2 月 8 日起已暂停承保新保单。

问 5 可否在保单到期前提早取消保单？

答 5 如保单持有人于保单期满前提早退保，保费退还金额将按照保单中有关提前终止保单的条款计算。一般而言，保单持有人只能收取扣除保单所有欠款后的退保利益（如有）。请留意，该退还款项或会远低于已缴交之保费总额。

如有其他疑问，请参阅第 11 项与泰禾人寿客户服务部联络。

问 6 是否需要继续支付保费？

答 6 如上述第 3 项所指出，尚未到期的保单将继续生效，直至保单按相关条款终止或到期。因此，保单持有人需要根据相关保单条款支付保费，否则保单权益或效力可能受到影响（例如致使保单无效（断保）而失去保单条款范围上的保障）。

保费宽限期将继续生效，惟保单持有人应继续按照现有保单上的指示，如期缴交保费。

关于索赔及其他保单服务要求的一般问题

问 7 保单持有人能否继续向泰禾人寿提交索赔或其他保单服务要求？

答 7 可以。

保单持有人可通过正常渠道向泰禾人寿提交索赔或其他保单服务要求（即透过阁下的保险顾问、亲身或邮递）。泰禾人寿将继续提供相关保单服务，包括按保单条款处理及支付索赔。

问 8 我的保单仍有保险中介人跟进服务吗？

答 8 保单的售后服务不会受到影响，泰禾人寿的客户服务部仍会继续提供服务。

关于永兴达的强制清盘

问 9 泰禾人寿保险有限公司 (下称「泰禾人寿」) 与永兴达企业 (香港) 有限公司 (下称「永兴达」) 的关系是什么?

答 9 永兴达作为泰禾人寿的间接母公司, 间接持有泰禾人寿的股权。泰禾人寿的业务营运独立于永兴达及旗下分公司。

保监局于 2024 年 7 月 26 日委任德勤的黎嘉恩先生、甘仲恒先生及郑文龙先生为泰禾人寿的共同及各别经理, 全面接管泰禾人寿在香港的所有事务、业务及财产, 保障保单持有人的利益。泰禾人寿将继续由经理独立营运, 直至保监局另行指示。

问 10 泰禾人寿的业务会否受永兴达的强制清盘影响?

答 10 泰禾人寿的业务营运独立于永兴达, 并受香港保险业监管局及百慕达监管机构监管。泰禾人寿目前如常运作, 不受永兴达的强制清盘所影响。

泰禾人寿一直以保障保单持有人的利益为首要任务, 并会继续履行对所有保单的责任 (包括保单权益), 保单上的条款及细则一律维持不变, 不受任何影响。公司现正一如既往地以专业态度服务所有客户, 而我们的客户服务中心及热线亦会继续如常提供服务 (见注一)。

若泰禾人寿的股东控权人拟变更, 经理将与相关方及保监局合作, 协调流程并持续保障保单持有人的利益。

其他问题

问 11 如有其他查询，应向哪一方咨询？

答 11 保单持有人可以参考泰禾人寿网站的常见问题（网站连结：https://www.tahoelife.com.hk/tl/tc/customer_supports/faq/）。

如有其他问题，可以下列方式联络相关机构：

重要事宜	联络机构	联络方式	办公时间
保单相关事宜	泰禾人寿	3767 8777 (电邮: cs@tahoelife.com.hk)	星期一至星期五（公众假期除外）上午 9 时至中午 12 时及下午 2 时至 5 时 45 分
经理接管事宜	经理团队	2238 7006 (电邮: tahoe_en@deloitte.com.hk)	
保险市场监管事宜	保监局	3899 9983 (电邮: enquiry@ia.org.hk)	星期一至星期五（公众假期除外）上午 8 时 45 分至下午 12 时 45 分及下午 1 时 45 分至下午 6 时

注一：

由于本公司的客户服务热线近日可能比较繁忙，客户服务代表或未能实时接听所有查询电话。如有需要，阁下可选择以下列方式与本公司联络，我们将尽快跟进。不便之处，敬请原谅！

- 与阁下的保险经纪（如有）联络；
- 于泰禾人寿客户服务热线（电话：3767 8777）的留言信箱说明查询事宜，并提供阁下的联络数据（包括姓名及电话）；或
- 发送电邮至泰禾人寿客户服务电子邮箱 cs@tahoelife.com.hk。

最后更新日期：2024 年 11 月 4 日