

泰禾人壽保險有限公司
(已根據保險業條例委任經理)
常見問題

本指引不構成法律意見。各相關人士應自行諮詢法律意見。

保險業監管局（「保監局」）於 2024 年 7 月 26 日委任了三位共同及各別經理，全面接管泰禾人壽保險有限公司（「泰禾人壽」）在香港的所有事務、業務及財產。同日，百慕達高等法院應百慕達金融管理局提請，委任了共同及各別臨時清盤人以監管泰禾人壽。

由於其中兩位經理辭職，保監局於已於 2024 年 12 月 17 日重新委任兩位經理以填補有關空缺。三位現任經理分別為德勤中國的鄭文龍、何國樑及陳文海先生。是次經理團隊組成的變更不會影響泰禾人壽的正常運作。

經理接管

問 1 德勤的角色是什麼？

答 1 保險業監管局（「保監局」）於 2024 年 7 月 26 日委任了三位共同及各別經理，全面接管泰禾人壽保險有限公司（「泰禾人壽」）在香港的所有事務、業務及財產。同日，百慕達高等法院應百慕達金融管理局提請，委任了共同及各別臨時清盤人以監管泰禾人壽。

由於其中兩位經理辭職，保監局於已於 2024 年 12 月 17 日重新委任兩位經理以填補有關空缺。三位現任經理分別為德勤中國的鄭文龍、何國樑及陳文海先生。是次經理團隊組成的變更不會影響泰禾人壽的正常運作。

問 2 委任經理會否影響我的保單條款和條件，包括我在保單下的權利、義務和利益？

答 2 不會。委任經理不會影響保單持有人於保單下的權利和義務。

泰禾人壽目前如常運作，並會繼續履行對所有客戶保單的責任和服務，包括保單權益、理賠、核保、權益提取或貸款和客戶服務。客戶保單上的所有條款及細則一律維持不變，不受任何影響。

關於保單的一般問題

問 3 尚未到期的保單是否仍然生效？

答 3 尚未到期的保單將繼續生效，直至保單按相關條款終止或到期。

問 4 會否接受任何新的保單？

答 4 不會。泰禾人壽自 2021 年 2 月 8 日起已暫停承保新保單。

問 5 可否在保單到期前提早取消保單？

答 5 如保單持有人於保單期滿前提早退保，保費退還金額將按照保單中有關提前終止保單的條款計算。一般而言，保單持有人只能收取扣除保單所有欠款後的退保利益（如有）。請留意，該退還款項或會遠低於已繳交之保費總額。

如有其他疑問，請參閱第 11 項與泰禾人壽客戶服務部聯絡。

問 6 是否需要繼續支付保費？

答 6 如上述第 3 項所指出，尚未到期的保單將繼續生效，直至保單按相關條款終止或到期。因此，保單持有人需要根據相關保單條款支付保費，否則保單權益或效力可能受到影響（例如致使保單無效（斷保）而失去保單條款範圍上的保障）。

保費寬限期將繼續生效，惟保單持有人應繼續按照現有保單上的指示，如期繳交保費。

關於索賠及其他保單服務要求的一般問題

問 7 保單持有人能否繼續向泰禾人壽提交索賠或其他保單服務要求？

答 7 可以。

保單持有人可通過正常渠道向泰禾人壽提交索賠或其他保單服務要求（即透過閣下的保險顧問、親身或郵遞）。泰禾人壽將繼續提供相關保單服務，包括按保單條款處理及支付索賠。

問 8 我的保單仍有保險中介人跟進服務嗎？

答 8 保單的售後服務不會受到影響，泰禾人壽的客戶服務部仍會繼續提供服務。

關於永興達的強制清盤

問 9 泰禾人壽與永興達企業（香港）有限公司（下稱「永興達」）的關係是什麼？

答 9 永興達作為泰禾人壽的間接母公司，間接持有泰禾人壽的股權。泰禾人壽的業務營運獨立於永興達及旗下分公司。

保監局於 2024 年 7 月 26 日委任了三位共同及各別經理，全面接管泰禾人壽在香港的所有事務、業務及財產，保障保單持有人的利益。泰禾人壽將繼續由經理獨立營運，直至保監局另行指示。

問 10 泰禾人壽的業務會否受永興達的強制清盤影響？

答 10 泰禾人壽的業務營運獨立於永興達，並受香港保險業監管局及百慕達監管機構監管。泰禾人壽目前如常運作，不受永興達的強制清盤所影響。

泰禾人壽一直以保障保單持有人的利益為首要任務，並會繼續履行對所有保單的責任（包括保單權益），保單上的條款及細則一律維持不變，不受任何影響。公司現正一如既往地以專業態度服務所有客戶，而我們的客戶服務中心及熱線亦會繼續如常提供服務（見註一）。

若泰禾人壽的股東控權人擬變更，經理將與相關方及保監局合作，協調流程並持續保障保單持有人的利益。

其他問題

問 11 如有其他查詢，應向哪一方諮詢？

答 11 保單持有人可以參考泰禾人壽網站的常見問題（網站連結：https://www.tahoelife.com.hk/tl/tc/customer_supports/faq/）。

如有其他問題，可以下列方式聯絡相關機構：

重要事宜	聯絡機構	聯絡方式	辦公時間
保單相關事宜	泰禾人壽	3767 8777 (電郵: cs@tahoelife.com.hk)	星期一至星期五（公眾假期除外）上午 9 時至中午 12 時及下午 2 時至 5 時 45 分
經理接管事宜	經理團隊	2238 7006 (電郵: tahoe_en@deloitte.com.hk)	
保險市場監管事宜	保監局	3899 9983 (電郵: enquiry@ia.org.hk)	星期一至星期五（公眾假期除外）上午 8 時 45 分至下午 12 時 45 分及下午 1 時 45 分至下午 6 時

註一：

由於本公司的客戶服務熱線近日可能比較繁忙，客戶服務代表或未能即時接聽所有查詢電話。如有需要，閣下可選擇以下列方式與本公司聯絡，我們將儘快跟進。不便之處，敬請原諒！

- 與閣下的保險經紀（如有）聯絡；
- 於泰禾人壽客戶服務熱線（電話：3767 8777）的留言信箱說明查詢事宜，並提供閣下的聯絡資料（包括姓名及電話）；或
- 發送電郵至泰禾人壽客戶服務電子郵箱 cs@tahoelife.com.hk。

最後更新日期：2024 年 12 月 17 日