

個案 13

保險類別：家居保險

投訴內容

許先生向保險公司投購家居保險，當中包括自選「全球個人財物保障」，該項保障把保險範圍延伸至特定的貴重財物，包括一隻價值約 240,000 港元的名貴手錶。在保單生效不久，許先生前往巴黎觀光旅遊。在旅途中的一個傍晚，他攜帶行李箱及載有該名貴手錶、個人現金和物品的背包，沿着塞納河岸拍照，突然一位騎單車的男子意外撞到了他的行李箱，這碰撞使行李箱滾向河流方向，以致放在行李箱上面的背包掉進河裏。

許先生嘗試在街上向警察求助，但對方拒絕紀錄他的案件，他其後前往當地警局尋求協助，惟當地警方表示他的案件不涉及刑事犯罪，故他們無法處理。

許先生回港後，就遺失的名貴手錶向保險公司提出「全球個人財物保障」索償，保險公司委派公證行處理有關個案。與許先生會面期間，公證行職員留意到下列各項：

- 許先生表示事發前他尚未拍攝任何照片，故無法提供意外事故地點的任何照片。
- 許先生無法確定是否看到掉入河中的背包，也無法提供背包掉入河中的確切位置的詳情細節。

由於許先生無法提供當地警方的正式報告以證實事故的發生及損失，保險公司拒絕了他的索賠申請。然而，許先生表示他已經兩次向警察報告了有關事件，儘管他沒有獲得正式的警方報告，他的情況已經符合了保單規定「向當地警方報失」的索賠要求。

投訴委員會的調查結果

保單內「全球個人財物保障」的不承保事項條款訂明：「保險公司不承保……未於發現失竊 24 小時內親身向當地警方報失的損失或損毀……」

投訴委員會認為受保人有責任向保險公司提供警方報告，以證明他符合保單規定「向當地警方報失」的索賠條件。由於許先生未能提供任何警方的口供紙、報告或其他客觀證據證明他曾向當地警方報失，因此投訴委員會質疑他的情況是否符合這項本索賠要求。

投訴委員會的裁決

投訴委員會裁定保險公司拒絕許先生的「全球個人財物保障」的索賠申請的決定合理。

投訴委員會的意見

大部分家居保險均提供自選性的全球保障，把保障涵蓋至家居以外發生的貴重財物損失，受保人需支付額外保費。與旅遊保險類似，保單持有人必須在事故發生後的 24 小時內向當地警方報案以證明損失，在這情況下，獲取警方報告是必要的。