



銀行保險箱免責條款 苛刻過時

近期一宗銀行保險箱遭
錯誤壓毀事件，引發了消費者的
關注：萬一放在保險箱的
心愛物品有損，我可以得到甚
麼補償？本會就此向本港設有
保險箱服務的主要銀行進行
調查，結果發現……。

資訊難到手 難於比較

消費者在開保險箱之前可以比較不同銀行的服務嗎？單靠互聯網上的資料恐怕不行。本會職員於10月上旬瀏覽於入門網站有資料，在本港設有分行的20家銀行網頁，其中有13個（65%）網站在收費表內提及保險箱服務，但篇幅很小，當中大部分只有補發鎖匙及鑿箱收費的資料，只有少數提及保險箱年租金額，沒有一個網站可提供租用保險箱的條款。

本會職員以一般「街客」身份到中環至灣仔19家設有保險箱的銀行分行索取開保險箱的資料，但搜集到的資料並不全面。大部分只提供保險箱尺寸、位於該分行保險箱的年租、遺失鎖匙收費等。

只有2家（11%）分行能應本會職員的要求即時提供有關條款及章程，沒有提供有關章程的分行中有2家指有關條款只提供予租戶。有銀行職員表示，租戶在簽署租用保險箱文件後能獲租約的副本，上面載有條款及章程，因為分行只有1份列載全部服務的條款及章程，銀行並不會主動將有關條款冊子給予租戶，除非租戶提出要求。

以上經驗顯示，消費者在開設保險箱前，要取得資料以便選擇在條款上較適合自己的保險箱，並不容易。

部分條款過時 保障不全面

本會其後聯絡相熟分行及致函22家主要銀行索取保險箱條款及章程，得



認可機構正檢討服務條款

本會在星展銀行事件發生後，即時向銀行業提出意見，並向銀行公會及香港金融管理局提供改善建議。針對各界對星展銀行事件及保險箱服務的關注，香港金融管理局於10月中旬要求各認可機構就其銀行服務的條款作全面檢討，有關保險箱條款的報告須於11月中提交。由香港銀行公會及存款公司公會組成的銀行營運守則委員會，亦會研究如何在現有守則下改善認可機構採用免責條款的情況。銀行公會亦成立了特別工作小組，向各認可機構提供關於保險箱最佳營運方式的建議。本會將密切注視事件的進展。



明賠償上限，分別為保險箱一年的年租或\$1,000；1份沒有提及賠償上限。

本會予22家銀行的函件，提出的問題包括：租戶及準租戶如何可以取閱保險箱服務條款、銀行有否為保險箱內物品購買保險等。收到全部22家銀行的回覆，其中有13家(59%)表示只會提供保險箱條款予租戶存照，其餘9家容許準租戶參閱有關條款，其中7家容許準租戶親身向分行職員索取有關條款，6家可書面索取，5家可事先約見取閱，1家可於設有保險箱的分行查閱，1家可透過電話要求提供(見22頁注2)。回覆銀行中，有18家

(82%)表示在簽署有關租約後會將租約副本交予租戶，其餘銀行會應租戶要求提供副本。18家(82%)不會為租戶存放在保險箱內的物品購買保險。其餘2家表示會購買保險，賠償上限按保單及保險箱條款而定；1家表示會就個別情況而考慮是否替租戶物件購買保險；另有1家於截稿時仍未回覆此問題。

同一銀行鄰區租金亦有異

保險箱的租金價格會因保險箱所在的地區、大小、位置及市場需求不同而有差異。即使是同一家銀行鄰區的分行，年租價錢相差接近一倍。此外，位於「旺區」的保險箱不一定昂貴，反而一些「舊區」如香港仔、九龍灣、元朗的保險箱租金可能相對昂貴。

綜合收到的年租資料所得，以深度約22英寸、闊度約10英寸的保險箱為例，按高度(約10.5及3英寸)分大、中、小型，小型箱年租由\$270至\$785，中型箱\$450至\$1,600，而大型箱則由\$750至\$2,140。有意租用保險箱的人士宜考慮自己的需要及比較價錢。

開設保險箱小貼士

消費者可視乎情況追究法律責任

如保險箱內財物受損，而有關損失是由銀行疏忽造成，《管制免責條款條例》(香港法例第71章)第7條規定，免責條款必須符合合理標準的範圍，消費者即使已簽署了含有免責條款的租約，也可視乎情況追究銀行的法律責任。

到21份(95%)租用保險箱條款的文件。總括而言，租約內文大致分為3部分。包括：(1)使用保險箱的守則，(2)損失保險箱內物品的責任問題，(3)一般法例釋義準則。

在本會查閱的保險箱條款中，有16份(76%)說明，租戶存放在保險箱的物件如有損失，銀行對損失概不負責(見表一)。有8家(38%)(見22頁注1)銀行在條款或租約內寫明，租戶應自行為保險箱內物品購買保險。有5份(24%)則列明若因銀行或其職員疏忽而有損失，會作賠償，其中4份註



可自購保險增加保障

為添加保障，消費者可為貴重物品自行購買保險。現時沒有專為保險箱內財物而設的保險，保險公司一般會以家居保險形式承保這類物品。消費者須注意保障範圍是否包括保險箱內物品，每間保險公司對有關物品的定義會略有出入。家居保險一般為每件財物提供數千元的保障額，而並非存放家中的財物亦有一項以每年計算的總保額。消費者可以與保險公司商討為貴重財物加大保障額，但保費亦會因而提高。

保留單據 為物品拍照存檔

租戶應把重要物品和有關單據分別存放，萬一保險箱內物品有損失，索償時有單據可有所依從。若物品沒有單據，租戶可為物品拍照，影印證件及重要文件作為備份。存放在保險箱的物品應列出清單，詳列物品內容、買入日期及當時價值，每次開啟保險箱後更新一次。



租用前比較不同銀行的條款

租用保險箱前宜多作比較，可先向銀行索取有關章程及條款仔細閱讀，或向有租用保險箱的親友詢問他們的經驗，遇有疑問，可先向銀行方面查詢清楚，或請教法律界人士。問多些，知多一點，方為上策。

彈性考慮不同地區的保險箱

某些地區對保險箱需求較殷切，準租戶可能需要輪候租用保險箱。若不會

經常開啟保險箱，可以在其他地區找尋在輪候時間、價錢或位置較適合自己需要的保險箱。

對行業的幾點建議

現今企業管理的理論鼓勵商界「以客為先」，認為體貼的服務可令客戶再次惠顧。以下建議應可提高客戶對銀行保險箱服務的信心：

● 向準客戶及客戶發放充份資料，包括服務的條款細節。這樣做不但尊重客戶的知情權，更可加深客戶對服務的瞭解，加強他們的信心。

● 銀行服務的合約均屬標準合約（standard contracts），客戶及準客戶難以和銀行商議更改條款內容，銀行在訂立此類合約時，應注意消費者保障法例的規定，不應在標準合約內訂定苛刻的免責條款。

● 銀行宜為保險箱內存放的物品購買整體的意外保險，萬一發生事故，保險公司可為租戶提供補償。

● 銀行維修或裝修，需要搬移保險箱時，縱使毋須打開有關保險箱，亦應預先通知租戶，以便租戶得知存放物品的去向，亦可選擇先取回重要的物品。

● 萬一發生失物事故，銀行應即時通知客戶及作出補救行動，向客戶清楚解釋事故起因及賠償方案。訂立有關賠償方案應符合合理標準，同時應向客戶提供獨立法律意見。

表一：銀行保管箱服務的免責條款研究

如保險箱內物品有損失，銀行所承擔的責任	相關銀行的數目	條款摘要	賠償上限	有否提醒租戶自行購買保險
完全免責	4(19%)	概不負責	不適用	有
	12(57%)			沒有
有條件免責	2(9.5%)	除因銀行的輕率或蓄意所造成的損失外，概不負責，銀行對任何索償要求的責任極限不超過\$1,000	\$1,000	有
	1(4.8%)			沒有
	1(4.8%)	除非能證明由於銀行疏忽引致損失，概不負責；即使賠償，最高亦不超過相等於保險箱一年年租金額	一年年租	有
	1(4.8%)	除因銀行職員或僱員疏忽直接引致的損失、損毀或延誤外，使用保險箱的全部風險由租用人負責	沒有註明上限	有

注 上表乃本會於10月期間，向22家銀行致函索取保險箱條款及章程，至截稿前收到共21家寄回相關文件的分析。

注：

- 其中4家對保險箱內物品損失概不負責，其餘4家對因銀行或其職員的疏忽導致的損失負責，但在條款內亦有提醒租戶應自行為保險箱內物品購買保險。
- 部分銀行選項多於一個，即銀行容許準租戶以多於一個方法取得保險箱條款資料。