

Mental Health Support Services

iCable | TV and [Online](#) (2022-07-19)



i-Cable © 2022年07月19日 財金焦點, 財經資訊

有銀行推出支援服務 助受精神困擾人士管理財務

【有線財經】有銀行推出支援服務，協助受精神困擾人士管理自身財務。

浸信會愛羣社會服務處精神健康綜合服務服務總監盤鳳愛：「在疫情下，經濟狀況差很多時收入有機會受到限制，固定洗費未必能夠一下子減省，情緒困擾大的時候，影響求職或繼續有收入時會形成惡性循環。」

要做好個人理財對一般人來說都未必容易，對精神健康受困擾，如思覺失調、抑鬱的人來說，可能就更困難。簡單到一張月結單，實體或電子，已經有很大差別。浸信會愛羣社會服務處精神健康綜合服務服務總監盤鳳愛：「當受到情緒困擾，覺得很多事都掌握不到，沒有實物在手更加覺得沒有安全，使用信用卡很容易消費，但見不到實體紙幣出現在交易不自覺就會購買很多東西，購買很多東西，留意到一些個案將物件堆積在家，與家人生活造成很多摩擦。」

正因如此，他們處理戶口時往往需要第三者，如家人或監護人協助，有銀行就推出服務，照顧他們的特殊需要。滙豐亞太區財富管理及個人銀行業務多元共融事務主管容敏慧：「我們設計了一個第三者授權書，授權書跟普通授權書好唔同，如果客戶申請信用卡或貸款，通知一聲授權人，授權人亦可代表客戶跟銀行商討還款計劃或債務重組。」

獲授權的人亦有權限監察戶口結餘及交易紀錄。滙豐表示，要使用這項服務需經指定NGO轉介，還可申請豁免月結單及信用卡等逾期還款附加費，如果客戶佩戴著這條印有向日葵花的頸帶，到指定9家分行，職員就會相應處理。

匯豐伙社福機構 助精神受困擾客戶

疫情下經濟差，唔少人都可能因為咁而有財務壓力，甚至衍生精神健康問題，例如睇到月結單嘅時候會覺得焦慮，或者因為擔心冇錢找數，連銀行寄嚟嘅信都唔想開嚟睇。匯豐就同浸信會愛群社會服務處合作，了解呢方面嘅服務需求後，決定推嚟新服務，支援精神健康受困擾嘅客戶。

匯豐話，佢哋會為呢啲客戶提供特別編制嘅理財教育資源、費用豁免同理授權第三方協助監察戶口等等。有需要嘅客戶可以用書面形式授權佢哋信任嘅人，幫手嚟匯豐分行查閱戶口結餘同理交易紀錄，不過客戶仍然係全權管理自己嘅財務，其他人係唔可以用個戶口做任何交易㗎。

為咗方便客戶得到支援，匯豐話申請時係唔需要證明你嘅精神健康狀況。如果你有需要用到呢啲服務，可以搵浸信會愛群社會服務處、香港聖公會福利協會、新生精神康復會、OCD & Anxiety Support Hong Kong或利民會幫手轉介。

Mental Health Support Services

Sing Tao Daily | Print (2022-07-19)

滙豐引入新服務 支援精神受困客戶

滙豐(005)昨日宣布，引入一系列服務以支援受精神健康問題困擾的客戶，包括豁免信用卡和貸款逾期附加費等，授權第三方協助監察戶口，和提供特別編制的理財教育資源等。

滙豐與浸信會愛群社會服務處合作進行研究，浸信會愛群社會服務處精神健康綜合服務服務總監盤鳳愛指，結果顯示，受焦慮症、思覺失調症等精神健康問題困擾的人士，在財務管理方面遇上困難，精神狀況不穩時亦會影響其理財判斷。

豁免信用卡和貸款逾期費

滙豐亞太區財富管理及個人銀行業務多元共融事務主管容敏慧表示，新服務可讓客戶以書面形式授權他們信任的人士(通常為家人)協助他們監察戶口。獲授權人士可於滙豐分行查閱客戶的戶口結餘和交易記錄，但不能於其戶口進行任何交易。客戶如需使用上述服務，可透過浸信會愛群社會服務處、香港聖公會福利協會、新生精神康復會、OCD & Anxiety Support Hong Kong及利民會要求轉介。

其他新措施包括費用豁免，客戶可申請豁免郵寄結單費用、信用卡和貸款逾期附加費，最多豁免2個月。滙豐亦為客戶提供理財指導，編製儲蓄和債務管理等主題理財教育課程。

滙豐亦將於9家分行設特定會議室，為客戶提供額外的私



■(左起)滙豐亞太區財富管理及個人銀行業務多元共融事務主管容敏慧、浸信會愛群社會服務處精神健康綜合服務服務總監盤鳳愛。

隱度。9家分行分別位於香港總行、合和中心、北角、德福花園、黃埔花園、葵芳、大埔、屯門及東涌。

此外，滙豐亦與支援隱性障礙人士的機構「向日葵計畫」，在港推特別計畫。客戶可聯絡上述非政府機構索取向日葵頭繩，客戶戴上頭繩到指定分行時，分行職員便能識別並低調地為他們提供額外援助。

Mental health struggles and financial stress support services

Hong Kong Economic Journal (2022-07-19)

2022年7月18日 香港財經

滙豐引入新服務支援受精神健康困擾客戶

滙豐宣布，引入一系列全港首推的服務以支援受精神健康問題困擾的客戶，讓他們可得到特別編制的理財教育資源、費用豁免及授權第三方協助監察戶口等。

滙豐指出，受新冠疫情影響，社會對香港整體精神健康水平的關注有增無減。因此，滙豐與浸信會愛群社會服務處合作，了解有關方面的服務需求。

新服務讓客戶可以書面形式授權他們信任的人士(通常為家人)協助他們監察戶口。獲授權人士可於滙豐分行查閱客戶的戶口結餘和交易紀錄，客戶將可繼續全權管理自己的財務，其他人並不能於其戶口進行任何交易，客戶如需使用上述服務，可透過浸信會愛羣社會服務處、香港聖公會福利協會、新生精神康復會、OCD & Anxiety Support Hong Kong及利民會要求轉介。

滙豐亞太區財富管理及個人銀行業務多元共融事務主管容敏慧表示，為推動傷健共融的目標，銀行必須充分了解並支援受精神健康困擾的客戶，尤其是外界往往忽略了他們所面對的困難。今次推出的新服務，回應了相關客戶群對個人私隱及個人化支援的需求。

Mental health struggles and financial stress support services

Hong Kong Economic Times(2022-07-19)

【社會關懷】滙豐為精神困擾客戶提供服務 包括設免最多2個月信用卡過期附加費

Hot Talk 16:29 2022/07/18

A+ A- 關注文章 儲存文章

分享:    



▲【社會關懷】滙豐為精神困擾客戶提供服務 包括設免最多2個月信用卡過期附加費

滙豐 (00005) 與浸信會愛羣社會服務處推出為受精神健康困擾客戶提供特別服務，服務涵蓋包括設立授權書、透過機構轉介可免郵寄結單費用、上限2個月信用卡過期附加費等。

滙豐亞太區財富管理及個人銀行業務員多元共融事務主管容敏慧指，財務與精神兩者健康息息相關，本港此前未有就精神健康困擾人士特設銀行服務，有見及此，滙豐推出先導計劃。

滙豐：設授權書、免部分服務附加費、指定分行關愛服務

滙豐指，授權書可授權人士包括親友以至所信任的人士，獲授權人士可檢視客戶財務狀況，包括其帳戶結餘及交易紀錄，惟他人不能進行任何交易。另外，該行亦提供教材讓該群體能學習理財知識及管理財務。分行方面，9間指定滙豐分行設立特別關懷服務及專區，顧客戴上印有向日葵頸繩到指定分行，職員將提供相應服務。

浸信會愛羣：銀行介入助緩精神健康受困之苦

浸信會愛羣社會服務處精神健康綜合服務總監盤鳳愛指出，由於滙豐擁有最多本地客戶而且團隊具經驗及影響力，希望透過銀行及早介入，避免患者因健康問題而導致財務狀況惡化。盤鳳愛指，推出服務前曾對群體作調查，於2021年9月至2022年1月期間透過機構及公眾人士，訪問共35位精神復元人士包括焦慮症及思覺失調症復元者、家屬及服務提供者，了解精神障礙人士在理財及銀行服務上需要，例如理財知識有限、難以理解無紙化月結單上的財務狀況，及在銀行排隊感壓力等。

滙豐提供特別關懷服務之9間分店涉中環總行、合和中心、北角華華大廈、九龍灣德福、黃埔花園、葵芳新都會廣場、大埔廣福道、屯門市廣場及東涌東薈城。

Mental health struggles and financial stress support services

Oriental Daily News (2022-07-19)

滙豐引入新服務支援受精神健康困擾客戶

07月18日(一) 18:43

Tweet



滙豐宣布，引入一系列全港首推的服務以支援受精神健康問題困擾的客戶，讓他們可得到特別編制的理財教育資源、費用豁免及授權第三方協助監察戶口等。

新服務讓客戶可以書面形式授權他們信任的人士(通常為家人)，協助他們監察戶口。獲授權人士可於滙豐分行查閱客戶的戶口結餘和交易紀錄，客戶將可繼續全權管理自己的財務，其他人並不能於其戶口進行任何交易。其他新推出的措施包括寧靜區域、費用豁免和理財指導。

此外，滙豐亦與支援隱性障礙人士的機構「向日葵計劃」，在香港推出特別計劃。有關要客戶可聯絡上述非政府機構索取向日葵頸繩，客戶戴上頸繩親臨指定分行時，分行職員便能識別並低調地為他們提供額外協助。

滙豐亞太區財富管理及個人銀行業務多元共融事務主管容敏慧表示，為推動傷健共融的目標，必需充分了解並支援受精神健康困擾的客戶，尤其是外界往往忽略了他們所面對的困難。今次推出的新服務，回應了相關客戶群對個人私隱及個人化支援的需求。

HSBC Basic Banking Account with Independence

Ta Kung Pao | B03 (2022-02-17)

B3
經濟
大公報
2022年2月17日
星期四
責任編輯：王文娟
美術編輯：陳耀華

腦退化理財難 銀行年內推守則

HKADA籲培訓溝通技巧 平衡尊重與保護客戶

經濟透視

隨著本港人口老化，被診斷患上認知障礙症(Dementia)的人數亦持續增加。為向高齡客戶提供適切的銀行服務，香港銀行公會去年12月向會員銀行發出服務指引，就保護資產及在12個月內逐步推出「第一步」，但預期銀行在落實執行時仍會面臨不少挑戰。

大公報記者 黃皓庭



▲本港每10名70歲或以上長者便有1名患者，85歲以上患者比例更高達三分之一，情況不容忽視。
HKADA網站

認知障礙症不是正常的老化，而是腦細胞出現病變，不正常地退化及死亡，令各項大腦功能逐步衰退。患者會出現記憶、記憶轉差、情緒起伏，或詞不達意等情況。在後期階段，患者甚至會失去記憶、連熟悉的人和重要的事也有機會忘記。

醫生：金融產品不適合患者

據本港衛生署數字，在2020年，因認知障礙症而導致的死亡人數全球每3秒便有1人確診知障症，而本港每10名70歲或以上長者便有1名患者，85歲以上患者比例更高達三分之一，情況不容忽視。HKADA為國際認知障礙症協會在香港的唯一會員機構。銀行公會在制訂指引的過程中，亦會諮詢其意見。

銀行公會

在指引內提出的建議，主要闡述認知障礙症

及旗下的恒生銀行現時已有相關指引，中銀香港及渣打香港亦會積極研究會提出的建議。(詳見另頁)

在本港多家主要零售銀行之中，滙豐及旗下的恒生銀行現時已有相關指引，中銀香港及渣打香港亦會積極研究會提出的建議。(詳見另頁)

留意大額調撥 聯絡客戶親人

當被諮詢時評語為「失去法律能力」(mentally incapacitated person, 簡稱MIP)，他們現有的銀行戶口便會被凍結，患者不能夠操作，也不能做法律決定。這種「一刀切」安排，她認為無及尊重患者自主性和保護患者免受欺騙之問取得適當平衡。

對於銀行公會發出的指引，梁琳認為

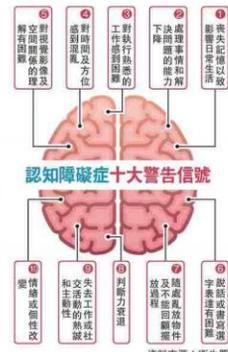
為「有幫助」，形容是「好好的第一步」，儘管指引的適用範圍，現時只包括已簽有「持久授權書」(Enduring

Power of Attorney)的患者，並不包括其他MIPs，例如已落入監護令(under guardianship order)的人士。

指引的建議內容最終能否成功執行，梁琳認為，與銀行及保險從業員的專業培訓有密切關係，這包括他們對認知障礙症患者財務能力的認識，以及溝通技巧等。她舉例說，曾接辦一宗案例，一名七十多歲的退休生意人於短期內分兩次提出幾十萬元的存款，銀行分行職員擔心他受騙，建議她聯絡女兒。該名退休人士感覺不被尊重，「突然被騙」並當場報警。個案凸顯在落實指引過程中，仍會遇上不少挑戰。

根據公會在指引內有關「客戶溝通」

一節(載於另見開端)，銀行在提供服務時如發現客戶行為異常，「例如在同一天重複被賬戶中提款，但忘記早前曾提款」，可能使銀行懷疑他們是被欺騙的受害者。為保障客戶利益，指引建議銀行「需要與客戶及家人保持聯繫」，以進一步了解客戶的實際精神狀況及行為能力。



資料來源：衛生署



▲在協助患有認知障礙症的客戶使用銀行服務方面，滙豐及恒生已做相關指引。網絡攝

滙豐設簡易戶口 與授權賬戶分割

銀行回應

滙豐是本港最大型零售銀行，在協助患有認知障礙症的客戶使用銀行服務方面，滙豐也是得最前。滙豐本港副總裁管賢及個人銀行業務多元共融專責主管管敏儀表示，銀行近年陸續推出為不同弱勢群體而設的「社區銀行服務」，以協助認知障礙症患者、無家者、少數族裔人士等。滙豐亦定期檢視現有的銀行服務，並研究推出適合不同客戶群體的服務和產品。

滙豐早於2018年成為全港首家「認知友善

銀行」，並於2019年推出「安穩自主個人戶口」，協助認知障礙症患者或精神行為能力減弱人士自主管理日常財務，也是全港首家推出同類服務。[安穩自主個人戶口]屬於獨立儲蓄戶口，獨立於客戶持有的其他戶口。客戶可以保持一定程度財務自主，亦可以按法律程序授權第三方代表為管理名下其他戶口，方便客戶及家人更有效管理財務。

容啟慧續說，滙豐一直為員工提供培訓，

加強他們對弱勢群體的認識及服務技巧，當中亦包括有關認知障礙症的資訊。自服務推出以來，越來越多客戶關注認知障礙症及相關服務。

恒生銀行同屬滙豐集團一員，該行回覆大公報查詢時說，

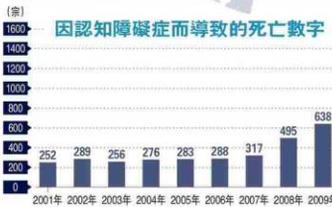
恒生現時設有指引為患有認知障礙症客戶提供服務，例如會為有關人士提供獨立較簡單的儲蓄存款戶口服務。在提供服務時會建議相關人士由家人或監護人陪同，或額外安排銀行職員見證等。對於銀行公會發出的指引，恒生正在全面審視，以便作出適切跟進，協力推動香港普及金融發展。

渣打香港表示，會研究銀行公會的相關指引，

目前客戶可透過設立持久授權書(EPOA)，委託代表管理其戶口。渣打亦為前線員工提供培訓，增加他們處理類似情況的知識，以便協助客戶。

另一家發鈔行中銀香港表示，該行一直關注

有特別需要的客戶，並已積極研究香港銀行公會的相關指引，計劃於今年內新增相關措施，為認知障礙症患者提供合適的銀行產品及服務。



非醫療開支每年廿萬 保險助減輕負擔

未雨綢繆

根據國際認知障礙症協會(Alzheimer's Disease International) 2016年公布的研究顯示，在香港患照顧一類嚴重認知障礙症患者，每年要負擔的非醫療開支達到19萬元，可能對患者及其家人帶來沉重的財務壓力。為未雨綢繆，市民大眾在購買保險產品時，可將認知障礙症的相關保障納入考慮範圍。

滙豐：產品受歡迎 去年保費1200萬

滙豐保險在2019年推出的「遠達年金計劃」中提供認知障礙症的相關保障，其理由「遠達年金計劃」取代。投保人需指定其中一位照顧人為「收單人」以收取每月認知障礙症金。滙豐保險香港產品業務生管區區家後表示，認知障礙症保障自2019年7月推出後廣受客戶歡迎，亦大大提高市民對認知障礙症的警覺和關注。直至2021年底，認知障礙症保障計劃的總年度保費超過港幣1200萬元。

專家提醒說，新產品經諮詢醫療檢查在現有保險產品中納入認知障礙症保障的可能性。此外，公司亦可在2022年陸續推出新的保險產品，為客戶提供更全面和合適的選擇和多元化的健康保障。

富衛為照顧者提供支援

富衛保險(FWD)於2021年初推出「疾疾全守衛」產品時，則選擇與長者安居協會合作，為認知障礙症患者提供全方位支持。舉例說，合資格客戶若經註冊醫生首次確診為亞爾茲海默氏病患者，只屬致電富衛理賠大使，就可將個案轉介予長者安居協會，免費享有長者安居協會的認知障礙症支援服務。此外，富衛客戶可享有由長者安居協會提供為期12個月的服務，幫助患者保持健康機能，同時也為其家人和意欲提供照顧者工作坊，藉以加深他們對如何照顧認知障礙症患者的了解，協助維持患者身心健康及照顧者的能力。

富衛香港及澳門首席產品總監余栢宏表示，

已將上述認知障礙症支援服務擴展至其他保險計劃，例如「疾疾全守衛(尊尚版)」，未來會繼續將支援服務擴展至其他保險計劃，甚至其他地區，冀能為更多富衛客戶帶來「保定的 全面」的產品及服務。

銀行公會指引內容摘要*

- 視乎實際情況和需要，銀行可為獲授權人士(代表認知障礙症患者)申請開立基本戶口
- 基本戶口持有人為認知障礙症患者
- 銀行可為基本戶口持有人配備付款功能的銀卡或扣卡，以方便他/她們應付日常存款、提款、繳費、付款和轉帳等基本銀行服務
- 銀行可為基本戶口持有人配備網上銀行服務及電話理財服務
- 為減低基本戶口持有人使用銀行服務的風險，銀行應採取適當措施保護客戶
- 銀行應為員工提供合適的培訓，以增進銀行員工對認知障礙症的認知和了解

註：*詳細指引內容可瀏覽香港銀行公會網頁

認知障礙症常見病因

- 阿茲海默症：最常見類型，佔香港長者病例的65%
 - 血管性認知障礙症：第二常見類型，佔香港長者病例的30%
 - 其他：(帕金森病、認知障礙症、甲狀腺機能衰退及維他命B12缺乏等)
- 資料來源：衛生署



HSBC Basic Banking Account with Independence

Metro Daily | P10 (2019-05-17)

滙豐設戶口 認知障礙者用



欣格雷(左)及滙豐香港區零售銀行及財富管理業務社區發展、多元及共融事務高級經理容敏慧，向傳媒介紹新銀行戶口服務。(黃建通攝)

滙豐銀行昨公布推出「安悅自主個人戶口」，成為本港首間銀行針對認知障礙症患者或精神行為能力減弱人士，提供簡易理財戶口服務，有助他們融入社會，但規限患者每日最多提款1萬元現金。

按現行法例規定，銀行戶口會在持有人喪失精神行為能力後遭凍結。而針對認知障礙症患者或精神行為能力減弱人士而設的「安悅自主個人戶口」，旨在維持患者一定財務自主，容許用家現金提款、存款、繳費和轉帳金額至同名戶口，以及憑自動櫃員機卡在超市和商舖等地方購物。

該戶口為港元結單儲蓄戶口，與認知障礙症患者持有的其他主要戶口會作區分。

讓患者有一定財務自主

部分認知障礙患者或會因健忘而重複提款，最後導致戶口「乾塘」。為避免該情況出現，銀行規限有關戶口每日最多提款1

萬元現金，較一般戶口上限為8萬元的低。另外，該戶口不可用作網上理財、投資及借貸。倘若用家忘記自動櫃員機卡的密碼，也可到櫃位使用有關銀行服務。

每日最多提款一萬

申請「安悅自主個人戶口」的客戶須年滿18歲，並要委託第三方代患者管理財務。

滙豐銀行已培訓逾200名認知友善大使，協助遇到困難的患者使用銀行服務。滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷表示，該戶口讓認知障礙症患者能獨立管理日常財務，維持一定程度的生活自理，有助他們融入社會。M

HSBC Basic Banking Account with Independence

AM730 | A16 (2019-05-17)

滙豐推出認知友善銀行戶口

隨著香港人口老化，患上認知障礙症或精神行為能力減弱人士無可避免會愈來愈多，此類人士的生活自理甚至日常財務處理，值得大家關注。滙豐昨宣布推出全新「安悅自主個人戶口」，成為香港首家銀行為認知障礙症患者或精神行為能力減弱人士提供自主管理日常財務的方便，也讓其家人和照顧者感到更安心。

「安悅自主個人戶口」屬於港元結單儲蓄戶口，與認知障礙症患者持有的其他主要戶口有所區分，為患有認知障礙症的客戶提供基本銀行服務，包括現金提款、存款及繳費，亦可透過自動櫃員機卡在超市、商舖等地方使用。滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷表示，讓患有認知障礙症的人士能夠獨立管理日常財務，維持一定程度的生活自理，有助融入社會。而滙豐有超過200名認知友善大使，在全港分行支援有需要的客戶。

Hong Kong Economic Journal | A06 (2019-05-17)

滙豐推認知友善銀行戶口

滙豐銀行推出新的個人銀行戶口，主要是為認知障礙症患者或精神行為能力減弱人士提供自主管理日常財務的方便，令其家人或照顧者安心。

新推出的「安悅自主個人戶口」為港元結單儲蓄戶口，與認知障礙症患者持有的其他主要戶口有所區分，主要是提供基本的銀行服務，包括現金提款、存款及繳費，亦可透過自動櫃員機卡在超市、商舖等地方使用。

此外，提款卡每日提款上限為1萬元，低於8萬元的正常上限。客戶可使用分行及電話銀行服務，但不可使用網上銀行或投資服務。

可提存現金 不設網銀投資

隨着人口老化，患上認知障礙症或精神行為能力減弱人士會愈來愈多，滙豐香港區零售銀行及財富管理業務社區發展、多元及共融事務高級經理容敏慧

【圖】指出，不少患者在處理銀行事務面對常

見的問題，如不理解戶口的數字、不懂與銀行職員溝通、忘記密碼及頻密提款等，家人及照顧者亦擔心他們容易受騙。

滙豐新推出的戶口，仍以患者名義開立，令患者有尊嚴地自主管理日常財務，繼續慣常的生活模式，其在滙豐的其他戶口，則由受權人士負責打理，受權人可監察其戶口及有需要時存入款項。不過，客戶要開立有關戶口必須年滿18歲，並要委託第三方代患者管理財務，同時必須設立持久授權書、監護令或獲高院委任受託監管人委任的第三方方可。

滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷表示，有關戶口可讓患者能維持一定程度的生活自理，有助融入社會，同時，其家人或照顧者可管理患者的財務安排，令患者享受財務自主之餘，也能讓他們在親友幫忙下安心使用銀行服務。



HSBC Basic Banking Account with Independence

Ta Kung Pao | A21 (2019-05-17)

渣打料人幣匯價漸穩

【大公報訊】記者黃裕慶報道：中美貿易談判近期出現波折拖累人民幣匯價走弱。渣打大中華區高級經濟師劉健恆表示，市場對中美能達成儘管「不完善」的協議仍抱有期望，人民幣沒有被恐慌拋售的憂慮，預期在6、7月之前可望「保7」，及於6.7至7.0的區間徘徊。離岸人民幣（CNH）昨日於6.90至6.91水平上落，變化不大，他說在此水平已見穩定下來跡象。

港匯近期亦見走弱，昨日大致於7.8490附近徘徊。劉健恆表示，自從港元拆息（Hibor）於5月初開始回落，港美息差亦見擴闊，導致港匯逐漸走弱並貼近7.85弱方水平。他說香港銀行總結餘已跌至500億元左右，一旦弱方兌換保證再被觸發，港匯於聯匯制度下的自我調節機制會更有效率，意味Hibor會更快上升，有助收

窄港美息差，並為港匯帶來支持。

另一方面，滙豐銀行昨日宣布推出全新「安悅自主個人戶口」，方便認知障礙症患者或精神行為能力減弱人士能自主管理日常財務，是香港首家銀行推出同類型服務。該戶口屬於港元結單儲蓄戶口，與認知障礙症患者持有的其他主要戶口有所區分，同時為他們提供基本的銀行服務。



滙豐銀行昨日宣布推出全新「安悅自主個人戶口」
HSBC圖片

HSBC Basic Banking Account with Independence

The Standard | P13 (2019-05-17)

Minds are fixed on money in bank

Kevin Xu

The Hongkong and Shanghai Banking Corp has launched an account service designed for people living with dementia in Hong Kong.

The HSBC Basic Banking Account with Independence is a savings account that provides basic banking services including cash withdrawals, deposits and making payments for people suffering from dementia or a diminished mental capacity. It also allows family members or carers of dementia sufferers to oversee financial arrangements for patients after they acquire legal documents. They can then make balance inquiries and top up balances as required.

The Hong Kong Hospital Authority estimates that prevalence rates of dementia are 5-8 percent of people aged over 65 and 20-30 percent among those over 80.

A survey conducted by Hong Kong Alzheimer's Disease Association last year resulted in more than half of the respondents saying family members with dementia had encountered difficulties in managing banking affairs on their own, including understanding bank statements, communicating with bank staff and forgetting PIN numbers.

HSBC Dementia-Friendly Banking

Sing Pao | A09 (2018-12-07)

調查：
38% 忘記密碼或簽名字樣
9% 重複提款

銀行暖心助認知障礙患者



■ (左起) 香港認知障礙症協會主席戴樂群、滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷、香港認知障礙症協會總幹事李雅儀(右)出席記者會。

香港認知障礙症協會與滙豐銀行向超過200名認知障礙症患者的家人或照顧者進行調查，發現超過四成受訪者表示，認知障礙症患者難以明白銀行存摺或銀行結單內容，近四成忘記密碼或簽名字樣，近一成人士重複提款，超過兩成半受訪者擔憂家人會被詐騙。 本報港聞部報道

香港認知障礙症協會與滙豐銀行於今年10月對認知障礙症患者使用銀行服務的情況進行調查，訪問217名認知障礙症患者的家人或照顧者。調查發現，62%認知障礙症患者會透過銀行分行處理銀行事務，他們最常使用的服務是查詢戶口結餘、存款及提款等。43%受訪者指出，認知障礙症患者難以明白銀行存摺、銀行結單和帳單內容，38%患者忘記密碼或簽名字樣，9%患者重複提款，42%患者與銀行職員溝通有困難。

病情惡化前先授權

調查顯示，超過八成受訪者曾協助認知障礙症患者處理財務，其中六成受訪者擔憂患者無法管理個人財務，以及有超過25%受訪者擔心患認知障礙症的家人會被詐騙。

香港認知障礙症協會主席戴樂群指出，因為認知障礙症患者的腦細胞出現病變，導致其認知功能衰退。他提醒認知障礙症的早期患者，在發病初期可能只有短期記憶出現問題，患者應趁尚未在精神上失去行為能力時，透過律師委託家人並簽署持久授權書，當自己病情惡化後，讓家人代為處理財務。調查發現，有40%受訪者已與認知障礙症患者開設聯名戶口，有27%已簽署授權書代替患者處理財務。

滙豐推出簡易戶口

至於滙豐銀行打算於明年推出簡易戶口，讓認知障礙症患者可進行簡單財務管理如存款，亦可給患者設立提款上限，還將聯同香港認知障礙症協會培訓45位認知友善大使，又希望於明年第一季增加大使人數至160人。滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷指出，如果大使發現顧客有多次重複提款的行為，將會提醒顧客或聯絡其家人。

HSBC Dementia-Friendly Banking

Sing Tao Daily | B04 (2018-12-07)

滙豐推簡易理財 助認知障礙客戶

滙豐銀行推廣建構認知友善銀行，研究為患有認知障礙症客戶，推出簡易理財戶口服務，提供最基本的儲蓄帳戶功能。滙豐目前已於英國推出相關服務，該行將會參考英國的經驗，預期於明年可在本港推出。目前又在分行安排45名認知友善服務大使，服務有需要的客戶。

滙豐與認知障礙症協會的調查指出，認知障礙症在處理銀行

事務時，最常遇到的困難，包括難以明白存摺、銀行月結單的內容；與銀行職員溝通有困難，以及忘記密碼或簽字式樣。個別患者更會有重複提款的情況。

滙豐香港零售銀行及財富管理業務主管欣格雷昨天表示，隨着香港人口持續老化，受認知障礙症影響的長者比例不斷提高，滙豐因而與香港認知障礙症協會合作，成為首家認知友善銀行。

至於滙豐研究推出的簡易理財戶口服務，在認知障礙症患者設立持久授權書(EPOA)，授權指定照顧者代表戶口持有人管理其財務後，其原來的戶口將會被凍結。認知障礙症患者會獲得另一個有基本的儲蓄帳戶口。

另外，滙豐分行安排認知友善服務大使，目前該行已有45位服務大使，預期到明年首季，服務大使人數將增加至160人。

Sky Post | P36 (2018-12-07)



7.12.2018 Fri | skypost.hk

認知障礙症患者逐漸喪失記憶和認知等能力，難以自理日常生活。有調查發現，過半認知障礙症患者在處理銀行事務時曾有困難，包括難以理解存摺、月結單等內容、難與職員溝通、忘記密碼或簽字式樣和重複提款等。有逾2成親友擔心患者會成為騙案受害人。有組織建議，患者與家屬盡早訂立「持久授權書」，以免銀行戶口被凍結。 編輯：梁偉澄 美術：招潤洪

讀者人數免費報第2位

認知障礙者難理財 組織倡訂立持久授權



滙豐建構「認知友善銀行」，培訓45名認知友善服務大使，助認知障礙症者處理其銀行戶口。(流傳倫攝)

香港認知障礙症協會及滙豐銀行在10月以問卷訪問217位認知障礙症患者的家屬或照顧者，逾8成人稱曾協助患者處理銀行事務，當中26%人擔心患者成為騙案受害人；另有超過6成人稱擔心患者無法管理自己的財務。

預早委託親友 代為管理戶口

協會主席兼老人專科醫生戴樂群建議，患者或家屬應把握患者發病初期，尚有正常認知能力之際，訂立「持久授權書(EPOA)」，委託一位或多位親友代為管理患者的銀行戶口，避免戶口被凍結。他表示，子女或會擔心被斥「不孝」而不願主動向父母建議，但相信如社會加深對病症認識，或可改變傳統思想。

現時法例規定，銀行戶口會在持有人喪失精神行為能力後被凍結。協會總幹事李雅儀表示，一旦戶口被凍結，家屬需申請監護令或法庭指示，才可代為管理資產，需時3個月至1年不等。

調查又發現，4成人有與患者開設聯名戶口，另分別有逾5成人希望為患認知障礙的客戶提供更簡易銀行服務，及由具相關培訓的職員提供支援。協會目前與滙豐銀行合作，建構全港首家「認知友善銀行」，包括培訓45名認知友善服務大使，預計明年首季會增至160名。滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷指，議題牽涉及病人私隱等問題，每個個案情況不同，希望長遠可提升前線員工意識。

EPOA持續有效

一般授權書會在授權人失去精神行為能力後失效，持久授權書(EPOA)則是經高等法院註冊的法律文件，由醫生和律師訂立，可「持續地」有效。

HSBC Dementia-Friendly Banking

Headlinefinance | P12 (2018-12-07)

滙豐研為認知障礙客 推簡易理財服務

滙豐銀行研究為患有認知障礙症客戶，推出簡易理財戶口服務，提供最基本的儲蓄帳戶功能。

滙豐與認知障礙症協會的調查指，認知障礙症在處理銀行事務時，最常遇到的困難，包括難以明白存摺、銀行結單的內容；與銀行職員溝通有困難，以及忘記密碼或簽字式樣。個別患者更會有重複提款的情況。

滙豐研究推出的簡易理財戶口服務，在認知障礙症患者設立持久授權書(EPOA)，

授權指定照顧者代表戶口持有人管理其財務，其原來的戶口將會被凍結。

認知障礙症患者，會獲得另一個有基本的儲蓄帳戶功能的戶口，處理日常理財需要。

滙豐目前已於英國推出相關服務，將會參考英國的經驗，預期於明年推出。

另外，滙豐會在分行安排認知友善服務大使，服務有需要的客戶，目前該行已有45位服務大使，預期到明年首季，服務大使人數將增加至160人。

高瞻

Hong Kong Economic Journal | A10 (2018-12-07)

滙豐服務大使增2.5倍 助認知障礙客戶



■滙豐欣格雷(中)稱，受認知障礙症影響的長者比例不斷提高；圖左及右分別為香港認知障礙症協會主席戴樂群及總幹事李雅儀。(何澤攝)

認知障礙症患者在理財時常遇上困難，滙豐將在分行網絡增加經培訓的認知友善服務大使，由目前45名增至明年首季的160名，大增2.5倍，以服務有需要的客戶。該行亦計劃明年為患有認知障礙症的客戶，推出簡易的銀行戶口。

滙豐與香港認知障礙症協會調查顯示，62%的認知障礙症患者會透過分行處理銀行事務，包括查詢戶口結餘、提存、轉賬及繳付賬單等，但過程中常遇到困難，43%難以明白存摺或銀行結單內容、38%忘記密碼或簽字式樣，甚至有9%重複提款。

滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷指出，隨着人口持續老化，受認知障礙症影響的長者比例不斷提高，該行希望盡其所能，協助患者獨立

管理財務，以保持在生活中自理事務的能力。

該行除增加認知友善大使協助有需要客戶外，亦推出與香港認知障礙症協會編製的指引，提供管理財務的實用建議，讓患者能妥善安全地使用銀行服務。

研簡易戶口 持久授權

該行亦研究明年為患有認知障礙症的客戶提供簡易的銀行戶口。客戶設立持久授權書(EPOA)後，由獲授權的親友或照顧者代其管理財務；透過開立簡易的銀行戶口，受權人可在戶口存入資金，甚至設定提款上限，讓客戶仍可使用基本的銀行服務處理日常的理財需要。

HSBC Dementia-Friendly Banking

Hong Kong Economic Times | A18 (2018-12-07)

認知障礙患者 獅王助理財

近年各大銀行致力推行「普及金融」概念，但據滙豐與香港認知障礙症協會公布調查指，絕大部分的認知障礙症患者在自理財務方面遇上困難。

此次調查共訪問 217 個認知障礙症患者的照顧者，以了解過去一年使用銀行服務情況。結果顯示，61% 受訪者憂慮患者無法管理自己財務，逾半受訪者更指患者在自行處理銀行事務時，遇到困難或問題，並超過 25% 受訪者擔憂家人遭詐騙。

友善大使 銀行內提供服務

認知障礙症患者在處理銀行事務時遇到難題，包括難以明白存摺及銀行帳單內容、與銀行職員溝通有困難及重複提款等。

為協助上述患者更容易處理銀行事務，滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷指，香港人口老化加劇，受認知障礙症影響的長者比例不斷提高，滙豐着手培訓認知友善服務大使，服務有需要的客戶。他透露，香港滙豐分行網絡目前已有 45 位大使，預計明年首季，大使人數將增至 160 人。 

HSBC Dementia-Friendly Banking

AM730 | A24 (2018-12-07)

有認知障礙理財 逾半患者遇困難

本地 認知障礙症患者會出現記憶力等問題，若要處理日常財務，令親屬倍感憂心。香港認知障礙症協會10月調查217名患者的家人或照顧者，結果顯示，51%表示患者在自行處理銀行事務時曾遇困難，包括難以明白存摺、銀行結單和賬單內容(43%)、與銀行職員溝通有困難(42%)，以及患者忘記密碼或簽名樣式(38%)及重複提款(9%)。另外，26%更擔憂患者會被詐騙。

香港認知障礙症協會主席戴樂群表示，通常認知障礙症初期徵狀最容易由家人發現，例如患者突然變得善忘，建議家人掌握患者仍然有精神行為能力的黃金時期，到本港律師事務所簽署一份持久授權書，委託可信任親友代為處理財務，避免戶口被凍結。協會總幹事李雅儀則表示，留意到受訪者對持久授權書有誤解，其實獲授權人只可幫他們存款、提款、查詢結餘等基本銀行服務。

滙豐與香港認知障礙症協會合作，包括



(左起)戴樂群、欣格雷和李雅儀。(鄭廣鈿攝)

培訓認知友善服務大使，目前本港滙豐分行網絡已有45位大使，料到明年第一季人數增至160名。雙方亦合力編製，提供管理財務的實用建議，讓患者能妥善安全地使用銀行服務。滙豐香港區零售及財富管理業務主管欣格雷指，希望提升員工對認知障礙症的意識和認知，建立「認知友善」的銀行環境，例如若遇上多次重複提款的客人時，大使會提醒顧客或代為聯絡家人，因應情況提供協助及安撫客人情緒。📹

HSBC Dementia-Friendly Banking

Ming Pao Daily News | A06 (2018-12-07)

逾1/4家屬憂認知障礙家人受騙

【明報專訊】早前凱詩美容被消委會點名譴責，其中一名患有腦退化症的事主被游說簽卡買瘦面療程，讓人關注認知障礙者處理銀行事務問題。香港認知障礙症協會調查顯示，逾四分之一家屬擔心有認知障礙的家人被詐騙。

香港認知障礙症協會於10月以問卷訪問217名認知障礙症的家人及照顧者，發現逾半受訪者表示家人自行處理銀行事務時曾遇過困難及問題，包括難以明白存摺、銀行結單和帳單內容（43%），與銀行職員溝通有困難（42%）或重複提款（9%）。逾四分之一受訪者擔心患病家人會成為詐騙事件的受害人。

銀行未就認知障礙設限 匯豐：多予前線指引

匯豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷指出，目前銀行未有就認知障礙患者申請信用卡設任何限制。他說，

不少患者是在發病前已有信用卡，同時基於私隱問題，難以查詢申請人或信用卡卡主是否患認知障礙。他認同這是個難以處理的問題，銀行會就此多提供指引予前線員工。

協會籲照顧者關心患者開支

香港認知障礙症協會總幹事李雅儀認為，最有效解決受騙問題的方法就是服務業界自律，她提醒公眾，現時不少銷售合約有冷靜期，照顧者應多關心患者的開支近況。她又稱，有疑似被騙患者需家屬出示醫生證明來取消銷售合約。

匯豐與協會合作，培訓「認知友善大使」於匯豐各分行協助認知障礙患者，首階段已培訓45名大使。匯豐香港區零售銀行及財富管理業務社區發展、多元及共融事務高級經理容敏慧表示，大使以個案形式培訓，學習如何處理認知障礙症患者問題，同時盡量避免令患者尷尬。

HSBC Dementia-Friendly Banking

Headline Daily | P81 (2018-12-07)



滙豐推簡易理財戶口 便利認知障礙症客戶

滙豐銀行研究為患有認知障礙症客戶，推出簡易理財戶口服務，提供最基本的儲蓄帳戶功能。

滙豐與認知障礙症協會的調查指，認知障礙症在處理銀行事務時，最常遇到的困難，包括難以明白存摺、銀行結單的內容；與銀行職員溝通有困難，以及忘記密碼或簽字式樣。個別患者更會有重複提款的情況。

滙豐研究推出的簡易理財戶口服務，在認知障礙症患者設立持久授權書(EPOA)，授權指定照顧者代表戶口持有人管理其財務，其原來的戶口將會被凍結。

認知障礙症患者，會獲得另一個有基本的儲蓄帳戶功能的戶口，處理日常理財需要。

滙豐目前已於英國推出相關服務，將會參考英國的經驗，預期於明年推出。

另外，滙豐會在分行安排認知友善服務大使，服務有需要的客戶，目前該行已有45位服務大使，預期到明年首季，服務大使人數將增加至160人。

HSBC Dementia-Friendly Banking

South China Morning Post | CITY3 (2018-12-07)

HEALTH

HSBC deploys staff to help customers with dementia

Employees with knowledge of condition on hand to offer sufferers advice on passwords, accounts

Ivanka Lou
ivanka.lou@scmp.com

HSBC has become the first bank in the city to deploy staff with specialist knowledge in dementia to help sufferers overcome difficulties managing their finances.

The move comes after a survey found many sufferers struggled with financial matters such as processing account information and remembering passwords.

The bank yesterday said it would provide both financial and practical support for the city's growing number of patients as the population rapidly ages.

Some 45 "dementia ambassadors" would offer advice to those in need, Greg Hingston, head of retail banking and wealth management, said. Voice identification systems and more modern ATM services would be rolled out to help sufferers, he said.

Maggie Lee Nga-yee, executive director of the Alzheimer's Disease Association, applauded the move. "Some elderly people with dementia repeatedly withdraw cash from their account and forget they have done it," she said.

More than 80 per cent of sufferers need help with banking from family or carers, according to a survey by the association and HSBC in October. The study polled 215 family members or carers for people with dementia. Nearly half said they had helped with banking by opening a joint account with the sufferer.

Dementia is marked by a gradual decline in mental capacity, including memory and the ability to communicate. Lee said common problems included difficulty understanding passbook infor-

mation and bank statements, and trouble talking to bank staff and remembering a PIN or signature.

Dr David Dai, chairman of the Alzheimer's association, said the families of sufferers should undertake financial planning in the early stages when mental cognition was more intact. "This is



David Dai, Greg Hingston and Maggie Lee. Photo: Ivanka Lou



This is the golden time for them to plan their financial matters in advance

DR DAVID DAI

the golden time for them to plan their financial matters in advance with their family," Dai said.

HSBC pledged to extend the number of ambassadors to 160 by the first quarter of next year.

Competitor Bank of China said it offered voice navigation ATMs for the visually impaired, finger vein authentication, and easier ATM services for the elderly. Standard Chartered Bank did not respond to a request for comment.

HSBC Age-Friendly Banking

Sing Tao Daily | A14 (2019-11-29)

商善一心

「智醒老友記」分行助人

香港人口老化嚴重，六十五歲及以上的人口比例，推算到三六將增至三成。為應對老化問題，



滙豐推出「樂齡理財」手冊，教導長者保障財產安全，提防受騙，最近亦培訓三十名「智醒老友記」為數碼KOL於多家分行提供服務，讓他們退而不休，繼續貢獻社會。

由滙豐推出的「樂齡理財」手冊，涵蓋保障財產安全、提防受騙，以及數碼理財等部分，特別列出常見騙局手法，讓長者對金融騙案提高警覺。隨着人口老化，認知障礙症患者的數目不斷上升，故銀行亦希望長者用戶更認識未來財務保障，包括授權予第三方及財富傳承，制定合適的財務安排。該銀行亦自一〇年推行「智醒老友記」計畫，讓退休長者以朋輩身分，在分行協助其他長者使用數碼理財服務務及解答疑難。

HSBC No Fixed Address Service

Hong Kong Economic Journal | A12 (2020-07-16)

中環解密

若有任何新聞線索，歡迎電郵至
凌通 zero@hkej.com

滙豐首推無家者開戶服務援基層

本港部分基層市民往往由於沒有固定住址未能開立銀行戶口，導致他們無法安全地領取或保管薪金和津貼，更難擺脫經濟困境。有見及此，滙豐宣布由即日開始，可為「無家者」或因居住於分間單位（劏房）而不能使用郵政服務的香港居民提供基本銀行戶口服務，成為香港首家向這類弱勢社群提供服務的銀行。

須經指定 NGO 轉介

在新計劃下，申請人毋須提供固定住址

也能於滙豐開設獨立港幣結單儲蓄戶口，讓他們更容易尋獲長期工作或領取援助金，同時保障其財產安全。

申請人開立戶口前須取得指定的 5 個非政府機構（NGO）其中一間的轉介信，確認開戶原因，然後在該些機構援助者或社工陪同下，帶同轉介信與身份證明文件到指定的 7 間滙豐分行辦手續。申請獲批後，將收到自動櫃員機提款卡和密碼，相關 NGO 地址則用作客戶的通訊地址，接收由銀行發出的通訊文件。



■滙豐負責多元及共融事務的高級經理容敏慧（右一）力撐新計劃，並到訪其中一間指定合作 NGO。

Sing Tao Daily | B02 (2020-07-16)

無家者劏房客 滙豐允助開戶

流浪者及劏房戶人士或不時遇到開銀行戶口難的問題，為進一步促進普及金融，滙豐宣布，由昨日起可為無家者或因居住在分間單位而無法使用郵政服務的香港居民提供基本銀行戶口服務，成為全港首家為這類弱勢社群提供服務的銀行。

根據該服務，滙豐讓有關人士毋須提供固定住址亦能開立獨立港幣結單儲蓄戶口，以便他們更容易尋找長期工作或領取



■滙豐宣布，為無家者或因居住在分間單位的香港居民提供基本銀行戶口服務。

援助金，保障財產安全。開立戶口時，客戶須首先取得包括基督教關懷無家者協會、ImpactHK、香港社區組織協會、聖雅各福群會及救世軍此等指定非政府機構的轉介信，確認開立銀行戶口的原因，然後在非政府機構援助者或社工陪同下，帶同轉介信及身分證明文件到指定 7 間滙豐分行辦理手續。

申請獲批後，客戶將收到自動櫃員機提款卡和密碼，而該非政府機構的地址將用作客戶的通訊地址，可接收銀行發出的通訊文件。

毋須提供固定住址

為減輕有關客戶的財務負擔，該行將免除部分服務的常規費用，例如郵寄結單和索取戶口收支紀錄的費用。

滙豐香港區零售銀行及財富管理業務社區發展、多元及共融事務高級經理容敏慧指，銀行戶口不但有助保障他們財產安全，亦因為大部分僱主不希望用現金支薪，一個銀行戶口對他們尋找長期工作有實際幫助。

HSBC No Fixed Address Service

Hong Kong Commercial Daily | A04 (2020-07-16)

市場
動態

滙豐：無固定住址亦可開戶

滙豐(005)昨日表示，即日起可為無家者或因住分間單位無法使用郵政服務的香港居民，提供基本銀行戶口服務，有關人士毋須提供固定住址亦可開戶。滙豐為全港首家為該類人士提供服務的銀行，該項舉動旨在讓有關人士領取綜援及尋找長期工作更為便利，亦可保證其財產安全。

在開立戶口時，有關人士須首先取得指定的非政府機構的轉介信，確認開立銀行戶口的原因，然後在非政府機構援助者或社工陪同下，帶同轉介信及身份證明檔到指定分行辦理手續。申請獲批後，客戶將收到自動櫃員機提款卡和密碼，而該非政府機構的地址將用作客戶的通訊地址，即可接收該行發出的通訊檔。

Headlinefinance | P12 (2020-07-16)

IFC外望

滙豐允無家者劊房客開戶

流浪者及劊房戶人士不時遇到開銀行戶口難的問題，為進一步促進普及金融，滙豐宣佈，由昨日起可為無家者或因居住在分間單位，而無法使用郵政服務的香港居民，提供基本銀行戶口服務，成為全港首間為這類弱勢社群提供服務的銀行。

根據該服務，滙豐讓有關人士毋須提供固定住址，亦能開立獨立港幣結單儲蓄戶口，以便他們更容易尋找長期工作，或領取援助金，保障財產安全。



開立戶口時，客戶須首先取得包括基督教關懷無家者協會、ImpactHK、香港社區組織協會、聖雅各福群會及救世軍此等指定非政府機構的轉介信，確認開立銀行戶口原因，然後在非政府機構援助者或

社工陪同下，帶同轉介信及身份證明文件，到指定7間滙豐分行辦理手續。申請獲批後，客戶將收到自動櫃員機提款卡和密碼，而該非政府機構的地址，將用作客戶通訊地址，可接收銀行發出的通訊文件。

HSBC No Fixed Address Service

Oriental Daily News | B03 (2020-07-16)

簡訊

滙豐開戶納無家及劏房客

●滙豐銀行宣布周三起，為無家者或因居住在分間單位而無法使用郵政服務的香港居民，提供基本銀行戶口服務，有關人士毋須提供固定住址，亦能開立儲蓄戶口，惟須先取得指定的非政府機構轉介信，確認開戶原因。

●中原按揭經紀數據顯示，六月香港銀行承辦2,040宗資助自置房屋按揭，按月急增2.7倍。惟以上半年計，資助自置房屋按揭登記累計僅5,671宗，按年減少21.47%。

●安踏（02020）發盈警，不計及分佔合營公司虧損的話，預期截至今年六月底止半年盈利將按年減少最多25%；而若計及合營公司虧損，集團上半年盈利則較去年同期減少最多35%。

●恒大健康（00708）公布，更改每手買賣單位，由原本每手5,000股改為500股，自八月六日起生效。

●外電引述知情人士透露，中國人民銀行計劃擴大數碼貨幣的試水範圍，在美團點評（03690）營運的平台上測試，意味該外賣配送公司可能納入人行推廣數碼貨幣普及化的計劃之中。

HSBC No Fixed Address Service

The Standard | P09 (2020-07-16)

HSBC rolls out homeless service

Stella Zhai

The Hong Kong and Shanghai Banking Corporation has launched a service that provides basic banking account services to SAR residents who have no fixed abode or live in subdivided flats without access to postal services.

To open an account, customers must first obtain a referral letter confirming their banking needs from one of five designated non-governmental organizations, including ImpactHK and Christian Concern for the Homeless Association, whose addresses will be used for correspondence with them.

Customers can take the letter and identity card to one of seven designated HSBC branches in the company of an NGO support worker, according to the bank.

Once approved, customers will receive an ATM card, a PIN number and can use the NGO's address to receive correspondence.

Said Christina Yung, senior community, diversity and financial vulnerability manager, wealth and personal banking of HSBC: "Being homeless doesn't necessarily mean being jobless or without need of banking services. In addition to protecting their money, a bank account can help them find a permanent job, since most employers don't want to pay salaries in cash."

In other news, the Industrial and Commercial Bank of China (Asia) has suspended operations at its City Garden Personal Banking Centre in North Point until further notice due to the pandemic.

Customers are urged to use mobile banking, internet banking or phone banking, or make an appointment in advance before visiting branches when necessary, said ICBC.

Dah Sing Bank (2356) has adjusted the hours of all its branches and will open from 9am to 4pm on weekdays and 9am to 1pm on Saturday. The suspension of quote terminals at the Securities Centres of its branches will be extended until further notice, it said.

HSBC Basic Banking for Ethnic Minority Customers

HK01 (2021-05-18)

匯豐 更多



匯豐率先推額外4種語言支援 協助少數族裔人士使用銀行服務



財經快訊



Aa



匯豐公布，由本月起將於6間指定分行提供多元化的語言支援，包括以印度文、尼泊爾文、旁遮普文及烏爾都文，協助少數族裔人士開立港元結單儲蓄戶口。

該行指，少數族裔人士設立的港元結單儲蓄戶口不設最低結存要求，主要為方便客戶處理基本理財需要，包括收取薪金或政府補助、繳付賬單，以及為未來儲蓄。此外，客戶亦可選擇申請提款卡，以便提取現金。該行並會豁免向相關客戶收取郵寄結單費用。

該行稱，將聘請少數族裔背景人士駐6間分行擔任優質服務大使，為訪客提供銀行服務資訊，水在有需要時協助客戶與分行職員溝通。

匯豐香港區財富管理及個人銀行業務主管伍楊玉如表示，匯豐一直關注弱勢社群的需要，是次帶頭推出措施，解決少數族裔人士面對的語言困難，協助他們踏出理財第一步，自我管理個人財務健康。

HSBC Basic Banking for Ethnic Minority Customers

Hong Kong Economic Journal (2021-05-18)

2021年5月18日 香港財經

滙豐加強支援少數族裔客戶獲取銀行服務

滙豐宣布推出多項新措施，支援不懂中文和英文的少數族裔人士，獲取基本銀行服務。

由本月起，滙豐將於6間指定分行提供多元化的語言支援，協助以印度文、尼泊爾文、旁遮普文及烏爾都文作常用語文的人士，開立港元結單儲蓄戶口。

戶口不設最低結存要求，方便客戶處理基本理財需要，包括收取薪金或政府補助、繳付賬單，以及為未來儲蓄。客戶可選擇申請提款卡，以便提取現金。該行並會豁免向相關客戶收取郵寄結單費用。

滙豐同時聘請少數族裔背景人士，於6間分行擔任優質服務大使，除了為訪客提供銀行服務資訊，更可於有需要時協助客戶與分行職員溝通。

滙豐香港區財富管理及個人銀行業務主管伍楊玉如稱，滙豐一直關注弱勢社群的需要，保障大眾可以使用基本銀行服務，促進普及金融發展。滙豐很高興再次帶頭推出措施，解決少數族裔人士面對的語言困難，幫助他們踏出理財第一步，自我管理個人財務健康。



放大圖片

HSBC Basic Banking for Ethnic Minority Customers

Hong Kong Economic Times (2021-05-18)

【滙豐HSBC】滙豐6分行提供少數族裔開戶便利措施 聘南亞裔任服務大使

Hot Talk 18:32 2021/05/18



▲ 滙豐在6間分行向少數族裔人士提供開立銀行戶口支援，分行內同時有少數族裔背景人士擔任優質服務大使。

HSBC滙豐宣布，今個月起將會在港九新界共6間指定分行，提供多元化的語言支援，便利少數族裔人士開立銀行戶口及獲取基本銀行服務，6間指定分行同時聘用少數族裔人士任服務大使，有需要時協助客戶與分行職員溝通。

合資格的少數族裔人士，可以到指定分行開立港元結單儲蓄戶口，戶口不設最低結存要求，並可申請提款卡，滙豐將豁免向相關客戶收取郵寄結單費用。

滙豐香港區財富管理及個人銀行業務主管伍楊玉如都有親身與少數族裔背景的服務大使交流，了解他們的工作情況，並分享集團如何從多方面推動普及金融。

6間指定分行分別是滙豐香港仔中心、荔枝角道、尖沙咀滙豐大廈、荃灣富華中心、東涌東薈城及元朗滙豐大廈分行。

客戶只須年滿18歲並持有香港身分證，並攜同親友或社福機構職員從旁協助，即可前往指定分行開立戶口。滙豐提供多種語文版本的客戶資訊，包括印度文、尼泊爾文、旁遮普文及烏爾都文。

HSBC Basic Banking for Ethnic Minority Customers

Oriental Daily (2021-05-18)

滙豐聘少數族裔人士任服務大使 助同鄉開戶

05月18日(二) 12:37

Tweet



滙豐推出多項新措施，支援不懂中文和英文的少數族裔人士，獲取基本銀行服務。

由本月起，該行將於6間指定分行提供多元化的語言支援，協助以印度文、尼泊爾文、旁遮普文及烏爾都文作常用語文的人士，開立港元結單儲蓄戶口，戶口不設最低結存要求，並豁免向相關客戶收取郵寄結單費用。

該行同時聘請少數族裔背景人士，於指定分行擔任優質服務大使。

滙豐香港區財富管理及個人銀行業務主管伍楊玉如表示，少數族裔人士約佔香港人口的3.6%，其中以南亞裔人士最多。調查顯示，超過9成受訪者認同擁有銀行戶口的重要性。大部分少數族裔主要利用銀行戶口收取薪金及儲蓄，分別佔4成及3成受訪者。