

妥善管理 財務

為患有認知障礙症
客戶提供的指引



竭誠合作



HSBC
滙豐

Together we thrive
與你 成就更多

滙豐竭力確保每位客戶都能安全獨立地使用銀行服務，並於有需要時獲得適當支援。

指引內容	頁碼
有效管理您的財務	2
信用卡和私人密碼	3
授權他人助您管理日常財務	4
提防詐騙	6
能為您提供支援的機構	6
額外援助和資訊	7
記錄您的交易	9
聯絡我們	9

認知障礙症是多種引致腦部功能持續不正常地衰退的病症之統稱，患者的記憶、方向感、思考、理解、判斷和語言能力，以至行為及情緒都可能受到影響。現時估計全球有超過5千萬人患有認知障礙症。根據醫院管理局的資料，本港65歲以上人士患上認知障礙症的比率估計為5%至8%，而80歲以上人士的比率估計為20%至30%。認知障礙症較常見的症狀包括失去短期記憶、處理日常事務感到困難、在熟悉的地方迷路、詞不達意或未能理解別人的說話、在性格及情緒上的轉變等。症狀會因患者的患病程度各有不同。

我們希望患有認知障礙症的客戶使用銀行服務時都能夠獲得最稱心的體驗。因此作為「認知友善好友」*，我們部分職員能為認知障礙症患者提供適當支援。

*「認知友善好友」是一個關注認知障礙症的全球運動，目的是改變大眾對認知障礙症的錯誤觀念及對患者的負面標籤，並鼓勵大眾以行動關懷和支持患者與家人。這個運動由英國認知障礙症協會於2013年發起，香港認知障礙症協會於2017年加入並在香港推動。認知友善行為屬自發性，無分大小，不限次數，不限時間地點。請瀏覽協會網站 www.dementiafriends.hk 了解更多。

資料來源：醫院管理局(2017)認知障礙症

本指引提供一些能夠協助認知障礙症患者管理財務的建議，讓患者能妥善且安全地使用理財服務。

滙豐很榮幸能夠與香港認知障礙症協會合作，聯手為認知障礙症患者構建更強大的支援網絡，同時亦讓滙豐成為更認知障礙症友善的企業。

我們的職員將樂意為您解答問題，您可參閱本指引背頁的「[聯絡我們](#)」部分取得我們的聯絡資料。



有效管理您的財務

記錄您的開支

- ◆ 要妥善管理個人財務，可從記錄日常開支做起。不同人有不同的記錄方法，有人會選擇以紙筆記下日常的每項開支，並把記錄保存在錢包或手袋內，有人則會選擇保留所有交易的單據。以下是一個記錄日常開支的例子。

日期	金額	交易摘要	結餘
11月8日	HK\$150	用餐	HK\$3,000
11月12日	HK\$500	櫃員機提款	HK\$2,500
11月12日	HK\$20	雜誌	HK\$2,480
11月15日	HK\$200	煤氣費	HK\$2,280
11月16日	HK\$60	理髮	HK\$2,220

繳付定期賬單

- ◆ 設立常行指示或自動轉賬指示，能助您輕鬆繳付定期賬單，並確保您能及時繳付正確金額。
- ◆ 您可向本行或您需要繳付賬單的機構，例如電訊服務或氣體供應商查詢更多有關設立常行指示或自動轉賬指示的資訊。

銀行結單

- ◆ 結單是讓您掌握財務狀況和日常開支的好工具。您能透過網上理財或流動理財查閱結單，或要求銀行將結單寄到您的通訊地址。
- ◆ 如欲更改收取結單的方法，請隨時聯絡我們。
- ◆ 假如您擁有存摺儲蓄戶口，您可定時到我們的分行更新存摺內的交易記錄，掌握戶口的收支情況。



調低自動櫃員機現金提款上限

- ◆ 通過設定每日提款上限，您能調低您每日能夠透過自動櫃員機從戶口提取的存款上限。
- ◆ 此舉或有助您管理財務和開支預算。
- ◆ 您只需透過電話，或前往分行告訴我們適合您的提款限額，我們便可以為您進行有關設定。

電話理財 — 語音認證

- ◆ 滙豐語音認證使用嶄新技術，讓您致電本行時能享受更方便的體驗。
- ◆ 透過語音認證，您能更安全便捷地使用電話理財服務。
- ◆ 您的語音可以被用作為密碼，您只需重覆讀出語音認證語句，身分認證便可隨即進行。（您無須擔心遺忘有關語句，系統將每次向您作出提示）。
- ◆ 現有滙豐電話理財客戶可致電滙豐語音認證申請熱線(852) 2233 3360登記此服務。如欲登記電話理財服務，請致電我們的客戶服務熱線。

信用卡和私人密碼

- ◆ **緊記：切勿寫下您的提款卡密碼、私人密碼或其他保安資料。**

牢記您的私人密碼

- ◆ 您可隨時透過我們的自動櫃員機更改您自動櫃員機提款卡或信用卡的私人密碼。您只需將卡插入自動櫃員機以啟動操作，選擇「更改私人密碼」，並依照屏幕上的指示操作，便可更改密碼。
- ◆ 您可選擇用一些具紀念性的日子，例如周年紀念日或朋友生日日期作為您的私人密碼。
- ◆ 避免使用容易被猜中的數字，例如您的生日日期，或一些連續或重覆的數字，例如123456或888888，作為您的私人密碼。

滙豐感應式信用卡

- ◆ 假如您的滙豐信用卡卡面上印有感應式付款功能標誌，您只需在相關感應器上輕拍信用卡，便能夠在香港或海外過千間設有Visa payWave或萬事達卡感應式付款終端機的商戶輕鬆簽賬。這些商戶包括超級市場、便利店、餐廳及百貨公司。根據不同的商戶設定，您可進行高達港幣1,000元的感應式付款消費，交易過程中無需加簽。
- ◆ 所有感應式付款消費均會清晰顯示在您的月結單上。
- ◆ 使用感應式付款功能與透過Visa或萬事達卡網絡進行的其他信用卡交易同樣安全可靠。



付款終端機上的感應式付款功能標誌

安悅自主個人戶口

安悅自主個人戶口服務專為精神上失去行為能力的客戶而設，讓您維持一定程度的財務自主。您可如常地提取現金、使用易辦事付款和使用其他基本理財服務。另一方面，按法律程序委任的受權第三方可代您管理以您名義持有的其他戶口。如欲查詢有關詳情，請與我們的分行職員聯絡，或瀏覽 www.hsbc.com.hk/power-of-attorney/basic-banking-account。

滙豐「提款易」服務

客戶如有需要可申請「提款易」計劃下的自動櫃員機提款卡。「提款易」服務專為在使用自動櫃員機時需要更多協助的客戶而設，例如認知障礙症患者。使用「提款易」的提款卡時自動櫃員機將自動顯示較大的字體，操作程序也會比較簡單，並只會支援以下最常使用的服務功能：

- ◆ 基本戶口現金提款
- ◆ 結餘查詢(自動顯示基本戶口的結餘)
- ◆ 轉賬至第二戶口
- ◆ 更改私人密碼

如欲申請滙豐「提款易」自動櫃員機提款卡，客戶可遞交「提款易」服務申請表格/修訂表格或與我們的分行職員聯絡。

授權他人助您管理日常財務

- ◆ 無論您現時有意授權他人助您管理日常財務，或正為日後安排作準備，您應盡早了解不同授權方式。因為一旦精神健康出現倒退情況，個別授權方式便可能不適用。
- ◆ 本行職員非常樂意助您了解不同授權方式，請隨時聯絡我們討論有關詳情。
- ◆ 以下表格列出本行的戶口持有人可在甚麼情況下設立各種授權方式，以及受權人可在甚麼情況下代戶口持有人管理其在本行持有的戶口。

		授權書	在律師見證下簽署的一般授權書 [#]	持久授權書 [*]	監護令 [^]	法庭委任的監管人 ^{^^}
為戶口持有人設立授權方式	戶口持有人在精神上有行為能力	✓	✓	✓	✗	✗
	一旦戶口持有人在精神上失去行為能力	✗	✗	✗	✓	✓
受權人可代戶口持有人管理戶口	戶口持有人在精神上有行為能力	✓	✓	✗	✗	✗
	一旦戶口持有人在精神上失去行為能力	✗	✗	✓	✓	✓

◆ 以下表格列出受權人在各種授權方式下可代戶口持有人進行的戶口活動。

請注意：由於各種授權方式或會有不同限制(例如戶口持有人指定多於一名受權人)，以下表格所列部分活動未必會被允許。

	授權書	在律師見證下簽署的一般授權書 [#]	持久授權書 [*]	監護令 [^]	法庭委任的監管人 ^{^^}
查詢戶口持有人的戶口資料	√	√	√	√	√
與戶口持有人開立/取消安悅自主個人戶口	×	×	√	√	√
啟動戶口持有人的不動戶口	×	×	√	×	×
轉賬(如匯款)	√	√	√	√	√
現金提款	√	√	√	√	√
存入現金/支票	√	√	√	√	√
簽發支票	√	√	√	√	√
申請網上、流動或電話理財服務	×	×	×	×	×
使用網上、流動或電話理財服務操作戶口	×	×	×	×	×
申請自動櫃員機提款卡	×	×	×	×	×
使用自動櫃員機提款卡操作戶口	×	×	×	×	×
申請支票簿	√	√	√	√	√
申請結單服務	√	√	√	√	√
設立/更改/取消常行指示或自動轉賬指示	√	√	√	√	√
申請新的借貸(按揭、透支、貸款或信用卡)	×	×	×	×	×
申請投資服務	×	×	×	×	×
取回保管箱內的物品	√ 受限於戶口持有人所簽署的「保管箱代理人委任書」	√ 受限於戶口持有人所簽署的「保管箱代理人委任書」	√ 受限於「持久授權書」條款	√ 受限於「監護令」條款	√ 受限於「法庭委任的監管人」條款

[#] 本行或會接受在律師見證下簽署的指定授權書，而該授權書必須明確地指明受權人有權處理的具體事宜，並為本行所接納。指定授權書所受限制與上表所列一般授權書的限制相同。

^{*} 本行僅接受已於香港高等法院註冊的持久授權書。

[^] 有關監護令的詳情，請瀏覽社會福利署網站：

www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_medical/sub_guardiansh

^{^^} 有關獲法庭委任為精神上無行為能力的人的產業受託監管人的詳情，請瀏覽香港司法機構網站：

www.judiciary.hk/zh/court_services_facilities/guidance_note.html

提防詐騙

雖然滙豐採用市場領先的詐騙偵測系統，我們仍然建議您留意以下事項，保障自己免受詐騙。

您可瀏覽我們的保安中心網站：www.hsbc.com.hk/help/security-centre/threats

請小心提防向您索取個人或財務資料的人士。即使他們聲稱自己是銀行職員、警察或其他可信的機構，您也應保持謹慎小心的態度。若對方向您索取有關資料，您必須加以警惕，提防受騙。請緊記：滙豐職員是絕對不會向您索取任何私人密碼或銀行戶口密碼。

- ◆ 切勿披露任何保安資料，例如私人密碼或銀行戶口密碼。
- ◆ 切勿輕率行事。
- ◆ 切勿假設所有電郵、電話或訊息都是真確。如有任何懷疑，請致電有關機構的官方電話查詢及核實。若對方要求您向親友保密，您必更需要加以警惕。
- ◆ 別低估您的直覺能力。
- ◆ 保持冷靜。

假如您懷疑受騙，請聯絡我們。您可致電列於本指引背頁的客戶服務熱線，或親臨我們的分行。

能為您提供支援的機構

您可從以下機構了解更多有關認知障礙症的資料，以及它們提供的相關支援。

香港認知障礙症協會或其他認知障礙症服務機構

香港認知障礙症協會或其他認知障礙症服務機構可提供認知障礙症的相關資訊、建議及社區支援服務。本指引背頁列有這些機構的網址和聯絡資料。

專業醫療人員

若您懷疑自己或家人患有認知障礙症，請向醫生求診，以獲取更多的相關資料和支援。

經濟援助

符合資格的認知障礙症患者可申請個別福利和津貼，您可向社會福利署、長者社區支援機構或有提供認知障礙症服務的機構查詢有關詳情。若然您未有家人或朋友可協助處理財務事宜，您可前往區內長者社區支援機構尋求協助。

滙豐

任何人都有可能需要他人協助管理財務。請瀏覽www.hsbc.com.hk/dementia並前往「授權書」頁面了解更多詳情。未雨綢繆，大家都應該為未來好好計劃。我們願意與您一起研究和討論您的計劃，仔細檢視您的收入和支出，並評估認知障礙症可能為您帶來的影響。



額外援助和資訊

您可聯絡以下機構，了解更多有關為認知障礙症患者提供的社區服務和支援詳情。

香港認知障礙症協會

網站	www.hkada.org.hk		
電話	總部及智康中心(樂富)	(852) 2338 1120	
	芹慧中心(灣仔)	(852) 3553 3650	
	將軍澳綜合服務中心	(852) 2778 9728	
	李淇華中心(荃灣)	(852) 2439 9095	

香港特別行政區政府衛生署長者健康服務網站認知障礙症

網站	www.elderly.gov.hk/tc_chi/common_health_problems/dementia/dementia.html
----	--

香港特別行政區政府社會福利署(長者社區支援機構)

網站	www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_elderly
----	--

東華三院智圓全長者日間服務中心

網站	www.tungwahcsd.org/tc/our-services/elderly-services/specialized-services/COC/introduction
電話	(852) 2714 9419

香港復康會社區復康網絡

網站	www.rehabsociety.org.hk/dccs/crn/zh-hant
----	--

博愛醫院長者日間活動中心(元朗)

網站	www.pokoi.org.hk/service/social/daycarecentrefortheelderly/daycentrefortheelderlyyuenlong
電話	(852) 2470 2266

額外援助和資訊(續)

聖雅各福群會健智支援服務中心

網站 | dementia.sjs.org.hk/sjs/tc/index.php
電話 | 西環 (852) 2816 9009
灣仔 (852) 2596 2506

賽馬會耆智園

網站 | www.jccpa.org.hk/tc/home/index.html
電話 | (852) 2636 6323

基督教家庭服務中心智活記憶及認知訓練中心

網站 | www.mlc.cfsc.org.hk
電話 | (852) 2793 2138

基督教香港信義會社會服務部延智會所

網站 | www.service.elchk.org.hk/cht/unit_service3.php
電話 | (852) 2698 4822

仁愛堂歐雪明腦伴同行中心

網站 | www.clareaaueldergarten.yot.org.hk
電話 | (852) 2323 4448

仁濟醫院嚴徐玉珊卓智中心

網站 | www.yanchai.org.hk/services/social-services/elderly-services/ytys-community-service-center
電話 | (852) 2614 8967

若然您未有家人或朋友可協助處理財務事宜，您可前往區內長者社區支援機構尋求協助。

有關授權書、持久授權書和監護令的資訊

電子版香港法例 — 第31章《授權書條例》

www.elegislation.gov.hk

律政司(持久授權書)

www.doj.gov.hk/chi/epa/index.html

持久授權書 — 社區法網

www.clic.org.hk/tc/topics/enduring_Powers_of_Attorney

監護委員會(監護令)

www.adultguardianship.org.hk/content.aspx?id=home&lang=tc

社會福利署(監護令)

www.swd.gov.hk/tc/index/site_pubsvc/page_medical/sub_guardiansh

香港司法機構(被法院委任為精神上無行為能力的人的產業受託監管人)

www.judiciary.hk/zh/court_services_facilities/guidance_note.html

