

2022年7月18日

滙豐加強支援受精神健康困擾的香港客戶

與浸信會愛羣社會服務處攜手令銀行服務更切合客戶所需



左起：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及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

滙豐今天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。

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，滙豐與浸信會愛羣社會服務處合作，了解有關方面的服務需求。

焦點小組研究顯示，金融機構或第三方若能為有關人士提供日常財務管理指引，或能低調向他們提供額外的個人協助將能為客戶帶來裨益。

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：「滙豐一直身體力行，為社會各階層包括肢體傷殘和有隱性殘疾人士等弱勢社群提供簡單及易用的銀行服務。為推動傷健共融的目標，我們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。」

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。

其他新推出的措施包括：

- 寧靜區域：9家分行¹將設特定會議室，為客戶提供額外的私隱度
- 費用豁免：經上述非政府組織轉介後，客戶可申請豁免郵寄結單費用、信用卡和貸款逾期附加費
- 理財指導：特別編製的理財教育課程，包括儲蓄、預算、信貸評級和債務管理等主題，協助他們更好地管理財務

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表示：「精神健康與財務健康息息相關並相互影響。根據我們的經驗，缺乏相關知識和支援往往導致不同問題，甚至引發惡性循環的原因之一。我們十分高興滙豐推出這項新計劃，其措施不僅針對相關人士需要，同時有助紓緩香港社會面對的精神健康問題。」

此外，滙豐亦與支援隱性障礙人士的機構「[向日葵計劃](#)」（Hidden Disabilities Sunflower），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。

向日葵計劃行政總裁 Paul White表示：「每個人都應享有做自己的自由。我們很榮幸滙豐與『向日葵計劃』攜手，共同創造一個隱性障礙人士友善的環境，讓他們可自由地選擇向他人表示自己需要額外協助、理解或多點時間和空間。無論是為支援滙豐員工或客戶，向日葵計劃都會與滙豐同行，協助他們服務及聆聽客戶，移除障礙，讓各人都感到被包容和支持。」

作為植根香港、致力服務社區的銀行，滙豐先後為弱勢社群推出多項市場首創的措施，包括少數族裔銀行服務、針對認知障礙症患者及精神行為能力減弱人士推出的「安悅自主個人戶口」，以及為無固定住址的香港居民提供基本銀行服務等。

更多資料，請瀏覽：<https://www.hsbc.com.hk/community-banking/mental-health/>

完/ 更多

編輯垂注：

1. 九間指定滙豐分行：

分行	地址
香港島	
香港總行	中環皇后大道中 1 號滙豐總行大廈 3 樓及地庫
合和中心	灣仔皇后大道東 183 號合和中心 2 樓 2A 舖
北角	北角英皇道 306-316 號雲華大廈地下
九龍	
德福花園	九龍灣德福廣場 1 期 G 座 P16 號舖
黃埔花園	紅磡黃埔花園第 4 期商場地下 G6, 6A 及 G7 號舖
新界	
葵芳	葵芳興芳路 223 號新都會廣場 1 樓 153 至 160 號舖
大埔	大埔廣福道 54-58 號地下及 2 樓
屯門	屯門市廣場第二期高層地下 1 號舖
東涌	東涌達東路 18-20 號東薈城 5 樓 509 號舖

香港上海滙豐銀行有限公司

香港上海滙豐銀行有限公司是滙豐集團的始創成員，集團在歐洲、亞洲、北美洲、拉丁美洲，以及中東和北非 64 個國家及地區設有辦事處，為全球客戶服務。於 2022 年 3 月 31 日，集團的資產達 30,220 億美元，是全球規模最大的銀行和金融服務機構之一。

全文完