



香港銀行公會
認知障礙症患者銀行服務指引
二零二一年十二月

A. 引言

1. 《銀行營運守則》由香港銀行公會（公會）及存款公司公會聯合發佈，並得到香港金融管理局認可，旨在促進良好的銀行經營手法，其中第 10 節鼓勵會員銀行對於有殘疾的客戶予以協助，提供適當的途徑，讓該等客戶得以使用銀行服務。
2. 香港人口日漸老化，預計本港受認知障礙症影響的人數會日趨上升。受認知障礙症影響，他/她們的思考能力會有所下降，記憶能力亦會逐漸退化，因而影響日常生活。
3. 為提供更方便的銀行服務給患有認知障礙症的客戶以應付日常生活需要，及適當地保障其銀行財產，公會訂立此認知障礙症患者銀行服務指引(指引)，列載公會建議銀行為客戶提供的銀行服務及相關的良好操作手法。

B. 應用及實施

4. 此指引適用於所有提供零售銀行服務的銀行，其內容屬原則性。會員銀行須於指引推出後自行制定執行細節，並在十二個月內落實指引內提及的建議。公會將不時檢討及因應實際情況修訂指引。

C. 基本原則

5. 如一般銀行客戶，認知障礙症患者同樣需要使用銀行服務，以應付日常生活需要。認知障礙症患者的患病程度各有差異，銀行應提高前線員工對認知障礙症的認識，例如病患的不同階段，以協助認知障礙症患者或其他人士了解銀行可提供的服務。

6. 銀行為認知障礙症患者提供服務時，須符合《銀行營運守則》的相關要求，提供合適服務，並清晰闡明相關條款、涉及風險、費用和客戶責任等。

D. 提供予認知障礙症患者的銀行服務

7. 客戶可以因應不同的情況作出適當的安排或授權，以應對一旦患上認知障礙症後使用銀行服務或開設銀行戶口的需要。銀行應按照不同的情況及相關的要求/規定，為有需要的客戶提供適當的銀行服務，例如開立專用的銀行戶口，及協助客戶了解相關的服務和授權等安排。

E. 基本戶口

8. 視乎實際情況和需要，銀行可為符合以下第9項的人士開立專用的個人港幣儲蓄戶口服務，簡稱「基本戶口」。

應用及服務

9. 持有根據《持久授權書條例》訂明格式訂立、於香港簽立、已經生效，及已於香港高等法院成功註冊的「持久授權書」的獲授權人士可為認知障礙症患者（即該「持久授權書」的授權人）申請開立基本戶口。
10. 以上第9項的有效法律文件的授權須沒有限制獲授權人士為認知障礙症患者開立基本戶口，基本戶口持有人為認知障礙症患者，獲授權人士可以由其他戶口轉帳予基本戶口。
11. 銀行可為基本戶口持有人（即認知障礙症患者）配備付款功能的提款卡或扣帳卡，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需要。相關的提款卡或扣帳卡可設定每日提款或扣帳上限。
12. 銀行可為基本戶口持有人（即認知障礙症患者）配備網上銀行服務及電話理財服務。

獲授權人士的角色與責任

13. 獲授權人士可透過不同渠道，例如檢視月結單、經分行、網上銀行或電話理財服務等方式，查閱基本戶口的結餘及交易情況，並按實際需要及相關法律文件所設定的限額（如有）轉帳至基本戶口，以便利基本戶口持有人（即認知障礙症患者）使用銀行服務應付日常生活需要。

14. 獲授權人士應根據「持久授權書」中的授權條款，替基本戶口持有人（即認知障礙症患者）處理他/她的其他戶口（如適用）。

戶口操作及服務費用

15. 銀行應容許基本戶口持有人（即認知障礙症患者）採用傳統文字或印章簽名方式。
16. 基本戶口不設最低存款結餘要求。
17. 銀行應靈活處理基本戶口持有人（即認知障礙症患者）或獲授權人士就基本戶口櫃位服務費、提款卡或扣帳卡年費、印刷版月結單收費或其他銀行服務收費的豁免申請。

客戶保障措施

18. 為減低基本戶口持有人（即認知障礙症患者）使用銀行服務的風險，銀行應採取適當措施保障客戶，包括：
 - (a) 容許基本戶口持有人（即認知障礙症患者）更改其戶口的每日提款或扣帳額度，惟相關更改申請應到銀行分行辦理。若相關申請只可透過網上銀行服務遞交，銀行在執行有關指示前，應確認戶口持有人的身份和指示以保障交易安全。
 - (b) 如基本戶口持有人（即認知障礙症患者）於櫃位提取大量現金而銀行員工懷疑其有可能受騙，可提醒該認知障礙症患者聯絡家人、獲授權人士或社工等。
 - (c) 應避免向基本戶口持有人（即認知障礙症患者）推銷任何投資、保險、強積金、信用卡和信貸產品。

F. 其他相關的服務

19. 如客戶尚未患有認知障礙症，但因不同的考慮因素而欲設立「持久授權書」或其他相關法律文件，以便安排開立基本戶口或使用其他銀行服務，銀行應提供及協助客戶瞭解上述第 7 至 18 項所列明提供予認知障礙症患者的銀行服務及有關授權安排的資訊。

20. 如銀行職員在提供銀行服務時懷疑客戶初步可能已有認知障礙症徵兆，應嘗試向客戶、其家人、其照顧者、及/或陪同人員（如有）介紹相關資料及銀行服務以作參考及考慮。
21. 如客戶的家人或照顧者已告知銀行該名客戶已患有認知障礙症，銀行應向其家人或照顧者講解相關的法律要求/規定，例如由監護委員會發出的「監護令」或獲香港高等法院根據《精神健康條例》委任「受託監管人」等基本資料（如適用），以協助他們了解如何管理客戶的銀行戶口、所需文件及相關程序要求。同時，銀行可提醒客戶的家人或照顧者於有需要時，可尋求獨立的法律意見。

G. 相關推廣

22. 公會建議銀行應積極推廣提供予認知障礙症患者的銀行服務，並鼓勵會員銀行製作基本戶口的申請程序、應用簡介及其他相關資料的推廣資訊供客戶參閱，例如申請此基本戶口所需的文件，包括根據《持久授權書條例》以訂明格式訂立的「持久授權書」等資料。

H. 銀行員工培訓

23. 為增進銀行員工對認知障礙症的認知和了解，以及相關法例的認識，例如《殘疾歧視條例》，銀行應為員工提供合適的培訓，包括為新入職的員工提供入職培訓或為現職員工提供定期在職培訓，並將有關教學資源放在內聯網上供員工重溫。
24. 為增加銀行員工對開立基本戶口及有關的法律文件的認識，便利員工向客戶及其照顧者作出介紹，公會鼓勵銀行為前線員工提供相關的培訓和指引。銀行可考慮與提供專業服務的機構合作，由專業人士為員工提供相關法律文件的培訓及講解。
25. 銀行可以透過與相關社福機構合作，例如香港社會服務聯會、香港認知障礙症協會等，向認知障礙症患者、其陪同人員或照顧者分享基本戶口的資訊，增加他/她們的了解。

常見問題

基本戶口的應用及服務

1. 問：獲授權人士是否可在不同銀行為認知障礙症患者開立基本戶口？

答：是。授權人（即認知障礙症患者）及獲授權人士可按需要向不同銀行申請基本戶口服務。

2. 問：開立基本戶口有何作用和好處？

答：基本戶口備有基本銀行服務，亦設有保障措施。基本戶口不單可以便利患有認知障礙症的客戶處理日常生活事務，亦可以讓客戶享有自主的同時，受到妥善的保障。

3. 問：基本戶口有沒有存款上限？

答：基本戶口可以沒有存款上限，由客戶或獲授權人士按實際需要（或相關法律文件所設定的限額，如適用）決定存入款項金額。

4. 問：基本戶口配備基本功能的提款卡/扣帳卡，客戶是否可以自行調節提款上限？

答：在適當措施的保障下，客戶或獲授權人士可以申請調節基本戶口配備提款卡/扣帳卡的提款上限。

5. 問：基本戶口是否可以連接其他儲值支付工具？

答：銀行可為基本戶口提供連接儲值支付工具的功能予客戶選擇，以便利基本戶口持有人應付日常生活需要。

獲授權人士

6. 問：如果認知障礙症患者的家人前往銀行要求開立基本戶口，銀行如何知道誰是獲授權人士？

答：「持久授權書」上將清楚列明獲授權人士的資料。

7. 問：如客戶此前曾出示「一般授權書」進行一些銀行事務，其後再出示「持久授權書」，銀行應接納哪份文件？

答：銀行應仔細檢視已有效簽發的「持久授權書」內的相關條文，以釐定「持久授權書」的生效日期以及「持久授權書」是否已經於香港高等法院成功註冊。如客戶能出示已生效及已於香港高等法院成功註冊的「持久授權書」，則「持久授權書」將取代「一般授權書」進行相關銀行事務。

8. 問：銀行會否接納未曾向香港高等法院註冊的「持久授權書」？

答：銀行只會接納已於香港高等法院成功註冊的「持久授權書」。

客戶溝通

9. 問：如銀行在提供服務時發現客戶行為異常（例如在同一天重複從帳戶中提款，但忘記早前曾提款），而其家人亦告知銀行該戶口持有人患有認知障礙症時，銀行應如何處理？

答：年長客戶重覆提款可能使銀行懷疑他們是被欺詐的受害者。為了保障客戶利益，銀行可以暫緩處理提款指示。如果客戶在帳戶上設立了特別指示，銀行可以嘗試聯繫其家人。如沒有特別指引，銀行應鼓勵客戶由家人陪同下到分行。認知障礙症並不一定意味客戶於精神上無行為能力，因此銀行需要與客戶及其家人保持聯繫，以進一步了解客戶的實際精神狀況及行為能力。

10. 問：銀行是否可以應家人要求為患有認知障礙症的客戶設立特別指引？
(例子：一位客戶和一位家庭成員來到分行，該家庭成員對其父親(銀行客戶)所提取的現金數量有所擔憂。由於該客戶是分行熟悉的客戶，因此銀行為其客戶設立了特別的安排，每當客戶到分行提取超過某個限額的款項時，分行都會打電話給該家庭成員以作提醒，令家庭成員能夠在客戶提款時與其溝通。)

答：為保障戶口持有人的利益，銀行通常不建議應家人的要求替客戶設立特別指示。然而前線員工或可因應個別情況，酌情作出合適的處理。