

2018 年 12 月 6 日

## 滙豐與香港認知障礙症協會公佈調查： 大部分認知障礙症患者表示自理財務遇困難

**\*\*\*滙豐與香港認知障礙症協會合作構建全港首家認知友善銀行\*\*\***

由滙豐全力支持，香港認知障礙症協會於今年十月進行一項名為「認知障礙症患者使用銀行服務狀況」的調查。結果顯示，逾八成受訪患者的家人或照顧者表示曾協助患者處理銀行事務。當中逾六成（61%）表示憂慮受認知障礙症影響的家人無法管理自己的財務，逾半（51%）表示家人在自行處理銀行事務時，曾經遇到困難或問題。同時，超過四分之一（26%）受訪者擔憂家人會成為詐騙事件的受害人。

滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷先生表示：「滙豐致力協助客戶安全使用銀行服務，並為他們提供所需的支持。隨著香港人口持續老化<sup>1</sup>，受認知障礙症影響的長者比例不斷提高<sup>2</sup>，滙豐很高興與香港認知障礙症協會合作，成為全港首家認知友善銀行。我們希望讓所有患有認知障礙症的客戶、其家人和照顧者感到安心，滙豐是他們值得信賴的銀行夥伴。我們盡己所能，協助患者獨立管理財務，以保持在生活中自理事務的能力，感受到社會的支持。」

調查發現，認知障礙症患者在處理銀行事務時常常遇到的難題包括：（1）難以明白存摺、銀行結單和賬單的內容（43%）；（2）與銀行職員溝通有困難（42%）；（3）忘記密碼或簽字式樣（38%）；（4）重複提款（9%）。

<sup>1</sup> <https://www.statistics.gov.hk/pub/B1120015072017XXXXB0100.pdf>

<sup>2</sup> 香港醫院管理局數據

調查顯示，逾六成認知障礙症患者（62%）會透過分行處理銀行事務。當中有三成的患者至少每月去分行一次。八成五受訪者表示，最常用的銀行服務是查詢戶口結餘、存款、提款、轉賬和繳付賬單。

**香港認知障礙症協會主席戴樂群醫生**表示，「認知障礙症並非正常老化，而是因患者的腦細胞出現病變而急劇退化和死亡，致令認知功能衰退。這是一個慢性退化疾病，由早期、中期至後期，可長達 8-12 年。患者開初可能只有短期記憶出現較明顯問題，而中期患者除了會混淆遠期記憶及現實情況外，溝通能力、判斷力及執行能力亦受影響，例如他們會難以理解他人說話或未能處理銀行帳目等；至病症後期，患者更會失去遠期記憶，連熟悉的人和事也會忘記，日常生活需他人長期貼身照顧。故家屬應抓緊患者在患病初期可能仍具備精神行為能力的黃金階段，及早為他們的將來生活作計劃。」

鑒於認知障礙症患者在溝通和處理資訊方面有困難，40% 受訪者表示已經與患有認知障礙症的家人開設聯名戶口，另有 27% 設立授權書及持久授權書，以便代替他們處理財務。

調查反映受訪者最希望銀行提供的協助包括：為授權人提供清晰的指引，說明如何協助患者處理財務（60%）；其次是倡議為該類客戶提供更簡易銀行服務，更適合認知障礙症患者使用（55%），以及由有相關培訓的銀行職員提供支援（51%）。

滙豐與香港認知障礙症協會合作從多方面協助認知障礙症患者，其中包括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，服務有需要的客戶；預計到 2019 年第一季，認知友善服務大使的人數將會增加至 160 名。這批服務大使均經過培訓，了解認知障礙症的不同階段，能因應客戶情況提供有用的意見。此外，滙豐亦推出了《妥善管理財務 - 為患有認知障礙症客戶提供的指引》。該指引由滙豐與香港認知障礙症協會合力編製，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，內容包括：記錄開支、定期繳

賬、信用卡和私人密碼的使用、防範詐騙和授權他人幫助管理日常財務等課題。有關指引已經上載至滙豐網頁，客戶也可在各分行索取。指引中的部分建議包括：

- 記錄開支 – 例如：記下您的各項開支，保留所有交易的單據，並且謹記定時複核月結單。
- 定時繳賬 – 使用常設指示或直接扣款指示，對於及時繳賬和繳付正確金額都很有幫助。
- 使用電話理財的語音認證 – 語音認證服務讓您以自己的語音作為密碼，輕鬆安全地透過電話理財處理銀行服務。
- 使用「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。銀行為此類客戶提供較多協助，有關的操作程序也比較簡單。
- 授權他人助您管理日常財務 – 客戶應了解不同授權方式，及早適當安排。比如，一旦在精神上失去行為能力，一般授權書可能會失效。我們強烈建議客戶考慮設立持久授權書。

細閱指引內容，請瀏覽下列頁面：

[www.hsbc.com.hk/content/dam/hsbc/hk/tc/docs/power-of-attorney/managing-money-with-dementia.pdf](http://www.hsbc.com.hk/content/dam/hsbc/hk/tc/docs/power-of-attorney/managing-money-with-dementia.pdf)

戶口持有人設立持久授權書（「EPOA」）後，即可向所指定的家庭成員或照顧者授予法定權力，當戶口持有人在精神上失去行為能力時戶口持有人在精神上失去行為能力時，代表戶口持有人管理其財務。滙豐的網頁載有各種授權書的詳盡參考資料，請登入下列頁面瀏覽：[www.hsbc.com.hk/zh-hk/power-of-attorney/types/](http://www.hsbc.com.hk/zh-hk/power-of-attorney/types/)

圖片 1



滙豐香港區零售銀行及財富管理業務主管欣格雷先生（中）、香港認知障礙症協會主席戴樂群醫生（左）及香港認知障礙症協會總幹事李雅儀女士（右）出席共建認知友善銀行記者會。

圖片 2



滙豐與香港認知障礙症協會合力編製《妥善管理財務 - 為患有認知障礙症客戶提供的指引》。

## **編輯垂注：**

### **認知障礙症患者使用銀行服務狀況的調查**

此次調查成功訪問了 217 個認知障礙症患者的家人或照顧者，了解他們過去 12 個月內使用銀行服務的情況，並探討如何讓患者更好地處理財務。調查於 2018 年 10 月由香港認知障礙症協會進行，並得到滙豐支持。

### **持久授權書**

持久授權書是一份法律文件，客戶可藉此將權力授予一位或多位人士代其本人作出財務決策和進行日常交易。當客戶被診斷患上早期認知障礙症，但尚未在精神上失去行為能力時，可考慮在本港的律師事務所簽署一份持久授權書，以備日後所需。持久授權書必須在客戶仍然有足夠精神行為能力之時簽署，並且需要醫生證明。

### **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，集團透過旗下四大環球業務，包括零售銀行及財富管理、工商金融、環球銀行及資本市場，以及環球私人銀行，為全球客戶服務。滙豐在歐洲、亞洲、北美洲、拉丁美洲、中東及北非 66 個國家及地區設有約 3,800 個辦事處，為全球客戶服務。於 2018 年 9 月 30 日，滙豐的資產達到 26,030 億美元，是全球規模最大的銀行和金融服務機構之一。

### **香港認知障礙症協會**

香港認知障礙症協會於1995年成立(前稱「香港老年痴呆症協會」)，為國際認知障礙症協會在香港的唯一會員，亦是全港第一間專門提供認知障礙症服務的非牟利、自負盈虧、未有政府資助的慈善機構。近年，本會致力為認知障礙症患者及家屬提供專業及多元化非藥物治療及支援服務。同時，提供不同程度的培訓和教育活動予專業人士、護老者及社會大眾，加強他們對認知障礙症的認識，並且關注大腦健康，以期達致早檢測、早診治、早準備，抵禦大腦功能衰退。同時，本會依據儒家「禮、樂、射、御、書、數」的概念，設計成現代化全人多元智能的「六藝®」認知刺激訓練模式，應用於本會的服務上及推廣至其他長者服務單位。