

# 銀行多項應急措施 支援受災居民

## 按揭延後半年還款 無身份證亦可提款補發卡

提前結束外訪的財政司司長陳茂波，昨日下午召開金融監管機構統籌會議，商討加強對受大埔宏福苑火災影響居民的支援，陳茂波指示金融監管機構加大力度協調和動員銀行、保險公司、強積金受託人等積極為居民提供協助。另銀行公會公布，銀行業界推出六項應急措施(見表)，以協助大埔火警受災居民渡過難關。

大公報記者 麥晉璋

陳茂波表示，金融監管機構加大力度協調和動員銀行、保險公司、強積金受託人等積極為居民提供協助，包括寬鬆處理受影響人士的貸款、供款、保費等的延遲繳付、優先並簡化處理與遇難者相關的賬戶安排、建立跨金融界聯絡合作機制，加強消息互通，理順和加速對受影響居民的支援等；以及更主動聯絡和接觸受影響的居民，了解他們的需要，並積極提供協助，同時在收到對服務、理賠等申請時，盡可能簡化申請手續，並酌情從速處理申請，並會在周六周日延長當區銀行服務時間，方便居民。

### 大埔分行延長服務時間

陳茂波表示，受火災影響的居民正處於非常艱難的時刻，各金融機構應本着體恤和具同理心的態度，因應每個家庭的實際狀況和需要，採取更靈活和更具彈性的安排，酌情處理受影響居民各項申請和需求，並主動為他們提供支援。陳茂波特別強調，受火災影響居民在目前的迫切需要是大家首要照顧好的事情；在善後以及日後的階段，須高度重視對他們的持續支持和照顧，希望銀行、保險及其他金融機構也就此為受災居民提供持續的支持方案，以緩解未來可能出現的資金壓力。其中，金管局與香港銀行公會今將提出進一步措施，詳情另行公布。

此外，保監局已成立專責小組，協調保險業界處理客戶的查詢和理賠工作。各保險公司亦正



▲中銀香港為未能出示身份證明文件、存摺或提款卡的受影響災民，加快辦理銀行卡補發及豁免費用。

以不同方式為受影響人士作出援助，例如在保單服務方面，會優先處理索賠申請、加快賠償程序(例如豁免申請身故賠償時所需的死亡證明)、提供保費假期或延長保單繳款期限、提供保單貸款利息減免等；同時，亦發放緊急現金援助、預付臨時住宿費用等。

銀行業界推出六項應急支援措施，以協助大埔火警受災居民渡過難關。據了解，為協助大埔五級火警受災居民，金管局與香港銀行公會及28間零售銀行(包括數字銀行)正商討跟進事宜。因應是次火警的特殊情況，各零售銀行設立由管理層領導的專責小組，統籌及靈活協調內部資源，指導前線職員靈活處理受災居民的個案，並開設24小時電話專線解答查詢，以及在分行、網頁和社交媒體公布支援措施的詳情及更新。

各零售銀行將延長大埔區分行的服務時

間，於11月29日(星期六)上午9時至下午5時及11月30日(星期日)上午9時至下午1時提供服務，並按實際情況調整下周服務時間。同時加派人手於分行了解受災居民對銀行服務的特別需求。

### 主動聯絡持有保單居民

另外，銀行會協助受災居民或其親屬加快處理相關銀行賬戶操作，優先和加快處理受災居民補辦銀行文件(如提款卡、信用卡和扣賬卡等)並靈活安排領取或直接派送；以及各大零售銀行將主動聯絡透過銀行購買保單的受災居民，協助他們提出索賠申請。同時會為受災居民的按揭、私人及信用卡等貸款提供預先批核的6個月還款寬限期(包括本金和利息)，並豁免相關的罰息和手續費。

## 推免息緊急貸款 解燃眉之急

【大公報訊】一方有難，八方來援。在港金融機構除捐錢外，更為大埔火災受影響居民提供緊急銀行及保險服務，如銀行延長大埔分行營業時間、豁免銀行服務手續費，及優先處理其服務等。保險公司則向受影響客戶發放現金援助，並優先處理受影響客戶的理賠申請。

### 中銀與交行設保險理賠綠色通道

恒生銀行執行董事兼行政總裁林慧虹表示，對大埔火災帶來的影響深感難過，並全力支持金管局及銀行公會宣布的支援措施。除已公布的援助措施外，恒生為宏福苑居民提供為期長達24個月的免息緊急貸款，以20000元為上限。同時為受影響居民的按揭、信用卡及個人貸款提供六個

月預先批核還款寬限期，並將豁免所有逾期還款費用、財務費用及手續費。

中銀香港更宣布加強應急措施，進一步支援大埔宏福苑火災事件受影響居民，包括為受災居民的按揭、私人貸款及信用卡提供預先批核的6個月還款寬限期(包括本金和利息)，並豁免相關罰息和手續費，還款期亦將相應延長6個月，減輕受災居民的即時資金壓力等。同時間，中銀與交行香港均設保險理賠綠色通道，加快處理客戶保單事宜。工銀亞洲加推多項應急支援措施，包括便捷分行服務、簡易身份認證及即時補卡，以及彈性還款方案和相關費用豁免。

另外，東亞銀行聯席行政總裁李民橋及李民

斌也表示，對大埔宏福苑發生的火災深感悲痛，並向所有受影響的居民及遇難者家屬致以最深切的慰問及哀悼。作為社區的一分子，希望能藉此略盡綿力，為有需要的人士送上支持。

上海商業銀行亦宣布向受影響客戶的按揭、私人及信用卡等貸款提供六個月延遲還款寬限期，豁免相關罰息和手續費；彈性提取流動資金、優先及加快補辦銀行文件等。

ZA Bank行政總裁吳忠豪表示，在這艱難的時刻，希望略盡綿力，為受災社群提供支援，並感謝每一位前線救災人員在關鍵時刻堅守崗位、全力付出。ZA Bank及眾安國際合共捐出500萬元，並協助受影響客戶應對突如其來的財務需要。

## 保險業優先處理災情客戶索賠

【大公報訊】保險公司方面，宏利為每一位居住於宏福苑的受影響客戶提供5000元的現金援助，並將加快索償及豁免文件要求，若其保費未能如期繳交，保單將維持有效。至於保誠宣布動用2000萬元，支援大埔宏福苑救援工作及受影響客戶。其中1000萬元捐予「大埔宏福苑援助基金」，另向每名受影響的客戶提供一次性1萬元現金援助，涉資約1000萬元。

Sun Life永明宣布向居於宏福苑的受影響客戶及理財顧問發放5000元緊急援助津貼，並優先處理受影響客戶理賠申請。香港永明金融行政總

裁林嘉言表示，這場無情的火災對社區造成深遠影響，公司向所有受影響居民及其家人致以深切慰問。

### 簡化理賠流程 發放緊急援助津貼

林嘉言指，Sun Life永明深信社區的團結讓我們更有力量，共渡難關，並對消防人員、緊急救援人員以及社會各界的無私奉獻致以崇高敬意，感謝他們的善舉及付出。

保聯會會員公司亦採取行動，為受災市民提供適切的協助，包括：成立專人接聽熱線，解答災

民對保單保障範圍及索償具體安排的問題；簡化及優先處理受影響保單持有人的索賠，包括：人壽保險、醫療保險、個人意外保險、家居保險、火險等等。

為協助災民了解上述的保障和資訊，保聯網頁特設專屬版面，提供相關的資訊，以及保險公司為災民特設的熱線電話。

同時，亦向傳媒提供大量保險保障相關的訊息，旨在透過這些主動行動，讓公眾人士了解保險公司已準備就緒，隨時為災民提供支援和協助。

## 人行開綠色通道 捐贈資金「零延遲」到賬

【大公報訊】記者盧靜怡報道：人民銀行宏觀審慎管理局昨日宣布，為支持商業銀行建立跨境人民幣捐贈綠色通道，確保境內捐贈資金「零延遲」到賬，全力支持香港大埔宏福苑火災的人員搜救、傷員救治及善後安撫工作。

### 藉RCPMIS保障資金合規使用

通告表示，今次開通的綠色通道簡化捐贈流程，境內商業銀行辦理相關業務時無需審核單證材料，僅憑境內機構或個人的付款指令，即可直接將捐贈款項劃轉至指定賬戶。

該專用賬戶為大埔宏福苑援助基金人民幣賬戶，賬號為01287521901607，由香港特區政府於27日設立，初期已投入3億港元啟動資

金，專項用於受災居民救助及災後相關工作。

通知明確要求，商業銀行完成款項劃轉後，需按規定做好人民幣跨境業務信息管理系统(RCPMIS)的數據報送工作，確保資金流向可追溯、可監測，保障捐贈資金合規使用。

自大埔宏福苑發生嚴重火災後，內地不同機構、人士紛紛伸出援手，例如京東、百度、紅杉、滴滴等火速馳援，阿里巴巴集團、螞蟻集團、安踏集團、吉利控股、溫氏股份等企業。除大型企業，內地不少地方民眾亦積極捐款。

譬如說，貴州省榕江縣民眾早前為大埔火災受災群眾捐款，捐贈儀式由榕江縣紅十字會舉

辦，嘗試通過現金或電子支付方式捐贈，所有善款將轉至香港紅十字會。

28日，有廣東企業主動聯繫大公報記者，表示希望為大埔火災災民捐贈百萬元人民幣。然而，由於人民幣跨境匯款存在外匯限額，該企業多次嘗試匯款至香港特區政府公布的官方賬戶均未成功。

當日中午，中國人民銀行宏觀審慎管理局發布通知，支持商業銀行為跨境人民幣捐贈開設「綠色通道」，辦理此類捐款不再需要審核單證材料，直接將捐贈款項匯入大埔宏福苑援助基金賬號。企業負責人得悉可順利完成捐款後，終於放下心頭大石。面對記者的採訪請求，他表示只希望「低調表達對香港民眾的支持」，婉拒受訪。

### 銀行業界推出六項應急支援措施

- 各零售銀行設立由管理層領導的專責小組，統籌及靈活協調內部資源，指導前線職員靈活處理受災居民的個案，並開設24小時電話專線解答查詢
- 為受災居民的按揭、私人及信用卡等貸款提供預先批核的六個月還款寬限期(包括本金和利息)，並豁免相關的罰息和手續費
- 各零售銀行將延長大埔區分行的服務時間，於11月29日(星期六)上午9時至下午5時及11月30日(星期日)上午9時至下午1時提供服務，並按實際情況調整下周服務時間
- 協助受災居民或其親屬加快處理相關銀行賬戶操作，優先和加快處理受災居民補辦銀行文件
- 特別處理未能出示身份證明文件或銀行文件的受災居民，以不同方式核實身份，以提取現金及繼續使用其他銀行服務
- 各大零售銀行將主動聯絡透過銀行購買保單的受災居民，協助他們提出索賠申請

### 主要銀行部分應急措施

#### 中銀香港

- 按揭、私人貸款及信用卡提供6個月還款寬限期
- 定期存款提前提款及保管箱鑰匙補發豁免費用
- 為未能出示身份證明文件、存摺或提款卡的客戶，加快辦理銀行卡補發及豁免費用
- 大埔區4家分行周六及周日延長服務時間
- 中銀集團保險開設應急理賠綠色通道，即時先行賠付受保金額30%，剩餘70%應賠金額進行快速理賠
- 查詢專線：3669 3070(銀行服務)/3187 5137(中銀集團保險)/2860 0676(中銀人壽)

#### 工商銀行(亞洲)

- 按揭、私人貸款及信用卡彈性還款方案及相關費用豁免
- 簡易身份認證及即時補辦卡
- 延長大埔分行於本週末的營業時間
- 查詢熱線：3510 1282

#### 交通銀行(香港)

- 按揭、私人貸款及信用卡酌情延遲還款寬限期
- 未能出示身份證明文件、存摺或提款卡客戶，加快辦理銀行卡補發
- 提供保險理賠綠色通道
- 延長大埔分行於本週末的營業時間
- 查詢熱線：3989 3860或9262 8680(銀行服務)/2591 2926或9262 8680(保險服務)

#### 滙豐銀行

- 按揭延遲6個月還款，豁免罰息及手續費
- 滙豐人壽客戶可以保單獲1年免息貸款，最高10萬元
- 保單如因延遲繳付保費而失效，可無需支付利息恢復生效
- 預先批核信用卡及免抵押貸款延遲6個月還款
- 為未能出示身份證、存摺或提款卡客戶，加快更換提款卡、信用卡及扣賬卡
- 加強大埔分行及大埔卓越理財中心服務
- 查詢專線：2233 3066(滙豐銀行服務/滙豐人壽保險)、2894 4676(滙豐一般保險)

#### 恒生銀行

- 按揭、信用卡及個人貸款提供6個月還款寬限期
- 提供24個月的免息緊急貸款，上限2萬元
- 啟動靈活的身份識別和驗證(ID&V)程序進行現金提款
- 補發新銀行卡及存摺豁免相關費用
- 大埔兩間分行周六及周日延長服務時間
- 查詢專線：2998 6800

#### 渣打銀行

- 協助未能出示身份證明文件的受影響客戶，提取現金和補辦銀行文件
- 彈性處理各類貸款之還款寬限期，按需要豁免相關的逾期還款費用和手續費
- 大埔分行延長服務時間兩小時
- 查詢專線：2886 6055

#### 上海商業銀行

- 按揭、私人及信用卡等貸款提供6個月延遲還款寬限期
- 彈性提取流動資金、優先及加快補辦銀行文件
- 大埔分行延長營業時間並加派人手
- 查詢專線：2290 3855

#### 大新銀行

- 按揭、個人及信用卡貸款提供6個月暫免還款
- 定存提前提款需求及保管箱鑰匙補發豁免費用
- 對未能出示香港身份證、存摺及/或提款卡客戶，加快更換提款卡、信用卡及扣賬卡
- 大埔分行延長本週末服務時間
- 查詢專線：2828 8040

#### 集友銀行

- 延長大埔太和分行之營業時間及增派人手
- 於全線分行提供「大埔火災事件綠色通道專櫃服務」
- 查詢專線：2232 3233