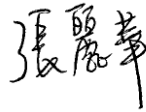


電子郵遞

通告

致: 各參與計劃之機構會員主管及專責代表

由: 張麗華小姐
項目經理 (會員聯繫及服務)



事由: 業界經驗分享 - 執行滙豐銀行「豁免櫃檯服務收費計劃」情況

日期: 2012年8月6日

* * * * *

多謝 貴機構參與「滙豐銀行提供 6 個月豁免櫃檯服務收費計劃」。
根據本會與滙豐銀行的協議，我們雙方會每隔兩個月進行檢討，瞭解參與機構使用櫃檯服務的轉變情況及共同處理機構在執行上遇到的困難。第一次檢討會將於八月尾進行，現煩請機構就相關範疇提供意見(附件一)，以便本會跟進。隨本通告附上本會致滙豐銀行函件以供參考(附件二)。

如有查詢，歡迎致電 2876 2455 或電郵至：lw.cheung@hkcss.org.hk 與項目經理(會員聯繫及服務)張麗華小姐聯絡。

香港社會服務聯會
會員聯繫及服務
業界經驗分享 - 執行滙豐銀行「豁免櫃檯服務收費計劃」情況
機構意見表

(請於二零一二年八月二十四日或之前以電郵 florence.yip@hkcss.org.hk 回覆至本會。如有查詢，歡迎致電 2876 2459 與葉小姐)

請就以下範疇提供 貴機構與滙豐銀行共同處理相關事宜的經驗和意見。

1. 總會機構 (Parent Organization) 與屬下單位以同一機構名義合併申請的確認情況如何?
 總會機構與屬下單位的戶口已通過確認
 尚有其他疑問等待確認(請註明：
_____)
 其他

2. 銀行專責人員曾否就以下事宜，向機構推介合適方法，以減少/豁免收費?
 - a. 櫃檯交易次數
 有 (請分享相關經驗：_____)
 沒有 (請分享相關經驗：_____)

 - b. 機構戶口低結餘收費的豁免
 有 (請分享相關經驗：_____)
 沒有 (請分享相關經驗：_____)

3. 整體而言，銀行推介的方法是否奏效?
 奏效 (原因：_____)
 不奏效/執行上遇到的困難 (請註明：_____)

4. 根據上月的記錄，機構每月使用櫃檯服務的趨勢如何?
 次數減少(由_____次減少至_____次)
 次數增加(由_____次增加至_____次)
(請註明原因：_____)
 次數不變(請註明原因:_____)

5. 其他意見

* * * * *

機構名稱: _____
填表人姓名: _____ 職級: _____
電話: _____ 電郵: _____
日期: _____

趙立輝先生
中小企業國際業務部總監
工商業務部

附件二

立輝兄：

跟進福利界關注滙豐銀行櫃台收費事宜

多謝您及 貴行員工出席本會於六月一日舉行的「滙豐銀行提供 6 個月豁免櫃枱服務收費計劃」簡介會，提供計劃的詳情，並聆聽及積極回應福利界的運作經驗、困難及建議。福利界的分享重點及 貴行的回應現總結如下：

- (1) 機構對滙豐銀行提供 50 次以外櫃台服務的六個月豁免期初步表示歡迎。在執行上，機構有提出總會機構與屬下單位的合併申請資格，貴行表示機構的單位凡以總會機構名義及其編號而開設戶口，原則上可申請獲豁免。貴行表示於簡介會後，會處理機構的申請，並由銀行以電話方式通知各機構，在機構名義下成功獲得豁免的戶口。隨後，銀行會透過專責人員為有需要機構個別提供減免方案，以減少使用櫃台服務。
- (2) 對於每一個戶口均只可享用每月最高 50 次免費櫃台服務的措施，機構認為這套劃一標準欠缺彈性，建議按機構情況，例如使用量及需要而調節櫃枱服務次數的上限。滙豐銀行表示會將有關意見反應至相關部門以作參考。
- (3) 有關由於存入大量現金存款、大量支票存款交易、輔幣存款超出限額，引致銀行需收取額外費用，機構感到失望。福利界認為有關手續亦在櫃台進行，應一併提供豁免收費的措施。滙豐銀行表示會將有關意見反應至相關部門以作參考。
- (4) 機構提出豁免福利界戶口低結餘收費的建議。銀行表示目前已有措施協助機構獲得這項豁免。銀行將會在跟進上述 (1) 的過整中，與有需要的機構一併處理。
- (5) 就個人戶口(即服務使用者戶口)的低結餘收費，機構亦表示關注，建議滙豐銀行為經濟有困難的服務使用者提供豁免，並由銀行及福利界共同製定甄選準則。滙豐銀行表示會將意見傳遞至相關部門。

總觀以上各點，我謹此代表業界與您再次分享一點。機構使用銀行櫃台服務，於某些情況下，基於捐款者及服務使用者的意願和需要，機構是不容易改變他們使用銀行服務的習慣。在另一方面，機構在其運作上，基於政府部門的撥款協議，例如社會福利署的要求，是需要每天進行存款。故此，我們很需要 貴行與個別機構落實討論各種實施渠道的可行性，並共同尋求更多有效措施，以減省使用櫃台交易服務。我很相信各參與機構本著節省人手為目標的大前題下，會與 貴行員工通力合作。然而，正如上述所言，使用櫃台服務很多時是無可避免。福利界希望貴行可特別考慮我們的獨特情況，提供永久豁免措施。

根據協議，我們雙方預算會每隔兩個月進行檢討，瞭解參與機構使用櫃台服務的轉變及共同處理執行上遇到的困難。有關安排，我已委託本會的項目經理(會員聯繫及服務) 張麗華小姐跟進。我將繼續與您持續溝通，以求達到更理想的成果。

馮一柱

馮一柱謹啓
業務總監 (業界發展)

2012 年 8 月 2 日