

即时发布



**建行(亚洲)启动多项支援措施
全力协助大埔宏福苑火灾受影响人士渡过难关**

香港 – 2025 年 11 月 28 日 – 中国建设银行(亚洲)(“建行(亚洲)”)就大埔重大火灾事故，积极响应香港金融管理局及香港银行公会的号召，即时启动多项相应的支援措施和应急行动，主动为受影响人士提供及时与适切的银行服务支援：

1. 加强分行服务及金融便利安排

为协助受影响客户使用银行服务，建行(亚洲)已即时设立 24 小时客户服务专线，并加派专人解答问题及办理紧急银行事宜。

- 24 小时客户服务专线：+852 3718 3426

建行(亚洲)大埔分行(地址:安慈路 1 号地下 9B 号铺)亦将加强服务，并设立特快服务柜位，延长及增加服务时间，优先服务区内居民。

- 11 月 28 日 (星期五)：延长至下午 6 时
- 11 月 29 日 (星期六)：延长至下午 5 时
- 11 月 30 日 (星期日)：上午 9 时至下午 1 时

2. 提供预先批核的 6 个月还款宽限期

建行(亚洲)为受影响人士的按揭、私人及信用卡等贷款提供预先批核的 6 个月还款宽限期（包括本金和利息），并豁免相关罚息和手续费；免除定期存款提前赎回所产生的费用，以减轻受影响人士的即时资金压力。

3. 弹性协助受影响客户提取流动资金

酌情为未能提供身份证明和银行文件的客户提供弹性的身份认证，协助受影响客户及时提取款项及继续使用其他银行服务。



4. 优先及加快补办银行文件

根据个别情况，建行(亚洲)将优先和加快处理受影响人士补办银行文件(如提款卡、信用卡和扣账卡等)，免费即时重发新卡，并会提供专人送递或到行领取的灵活安排。

5. 优先处理遇难者的银行户口

协助遇难者的亲友加快处理相关银行账户。

6. 配合民政事务总处派发一万港元的安排

配合民政事务总处向宏福苑居民派发一万港元支票的安排，本行将免除支票结算程序，可即日提取现金。

7. 保险相关服务

由建行(亚洲)代理的4间人寿保险及一般保险公司已即时开设服务专线，为受影响的客户提供协助。

- 富卫人寿保险(百慕达)有限公司：+852 3123 3618 (24 小时)
- 中国太平人寿保险(香港)有限公司：+852 2855 5676 (24 小时)
- 昆士兰联保保险有限公司：+ 852 2828 1998 (上午 9 时至下午 5 时 30 分)
- 中国太平保险(香港)有限公司：+852 3716 1616 (24 小时)

建行(亚洲)提醒客户在此时期仍需时刻保持警惕，慎防诈骗事件发生。在任何情况下，切勿透过电话或讯息提供账户密码等敏感个人资料。如有怀疑，请致电建行(亚洲)24 小时客户服务专线+852 3718 3426 查询。

建行(亚洲)藉此向遇难者致以最深切的哀悼，向受伤及受影响的居民致以诚挚慰问，并向奋战一线的消防及救援人员致以崇高敬意。作为深耕香港多年的金融机构，建行(亚洲)将持续以金融之力，为受影响人士提供适切支援，与香港社区携手同行、共渡难关。



关于中国建设银行(亚洲)

中国建设银行(亚洲)股份有限公司(“建行(亚洲)”)是中国建设银行股份有限公司在香港地区的全功能综合性商业银行服务平台，是建行集团海外业务旗舰。建行(亚洲)拥有多功能牌照，业务涵盖零售银行服务、商业银行服务、企业银行服务和金融市场服务等，在人民币业务、金融科技、跨境服务、绿色金融等领域具备行业领先优势。透过建行集团在内地及香港的庞大网络和多元化的服务渠道，建行(亚洲)向个人、企业及机构客户提供全方位、一站式综合金融解决方案。始终秉承“以市场为导向、以客户为中心”的经营理念，建行(亚洲)以综合化经营平台为基础，以金融科技为核心驱动力，以创新发展为引领，为广大社会公众提供高效、安全、崭新的智慧银行服务。

更多有关建行(亚洲)之详情，请浏览 www.asia.ccb.com。

完