

## 新闻公报

### 立法会七题：银行的服务收费

2011年5月11日（星期三）

以下为今日（五月十一日）在立法会会议上陈鉴林议员的提问和财经事务及库务局局长陈家强的书面答复：

问题：

据悉，现时本港有些银行已豁免长者个别服务项目的收费，但有些银行仍向平均结余低于特定金额的户口，以及使用柜台服务的人士另行收费，令弱势社群（包括综合社会保障援助计划（「综援」）受助人等）在生活费紧绌的情况下仍被定期收取相关服务费。就此，政府可否告知本会：

（一）是否知悉，现时本港哪些主要银行向低结余户口及使用柜台服务的人士另行收费；相关收费大致为何（请列表说明）；当中哪些银行已豁免长者上述服务收费，以及哪些银行有豁免「综援」受助人上述服务收费；

（二）过去三年，政府及香港金融管理局有否收到市民关于银行服务收费的投诉；如有，按年列出投诉个案的数目及结果；及

（三）过去三年，财经事务及库务局和劳工及福利局，有否就争取银行豁免「综援」受助人服务收费事宜，进行过任何讨论或游说工作；若有，进展及结果为何；若否，当局会否考虑在未来进行有关工作？

答复：

主席：

政府当局对问题的回复如下：

（一）现时全港拥有较大分行网络的银行包括有中银（香港）、汇丰、恒生、东亚、渣打，和星展（香港）。它们总共有675家分行，占全港银行分行的一半。它们绝大部分有豁免长者及综合社会保障援助（综援）受助人等弱势社群因港元储蓄户口结余低于银行要求的收费。详情载列于附件。

除上述的银行外，大部分其他零售银行都有豁免长者及／或综援受助人等弱势社群低结余港元储蓄户口收费的安排。

至于柜位服务费方面，一般来说，存户使用柜位服务如提款、存款或转账，银行都不会另行收费。此外，为照顾低存款户的需要，部分银行设有没有最低存款结余要求的户口供客户选择，银行会为这些客户免费提供提款卡，以供客户使用自动柜员机提款或转账。但若该户口类别的客户使用柜位进行现金提款或转账，银行会就每项交易收费约二十元。

(二) 香港金融管理局（金管局）收到市民关于银行服务收费投诉的按年数字分别是四宗（二〇〇八年）、13宗（二〇〇九年）、17宗（二〇一〇年）及两宗（截至二〇一一年四月）。这36宗投诉个案并非涉及弱势社群投诉银行就持有帐户录得低结余或使用柜台服务收取费用。

此外，根据金管局的资料显示，银行对全部投诉个案均已作出妥善处理。金管局亦无发现银行在通知及确保客户对收费知情方面违反《银行营运守则》的要求。

(三) 财经事务及库务局和劳工及福利局了解公众关注存款帐户收费对弱势社群可能造成的影响。就此，金管局一直透过与《银行营运守则》委员会进行商讨，鼓励银行业界设立适当的豁免收费政策。香港银行公会（公会）于二〇〇七年向其会员发出通告，指出公会明白存款帐户收费乃个别银行的商业决定，但呼吁银行就存款帐户收费采纳适当的豁免政策。公会亦再于二〇〇九年发出通告，鼓励银行应备有有关其豁免收费政策的资料，以随时预备解答客户的问题。金管局会继续密切注视有关情况，并在有需要时与业界跟进。

完