

新闻公报
立法会二十一题：自助银行服务设施
2015年6月24日（星期三）

以下为今日（六月二十四日）在立法会会议上黄国健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：

有市民向本人反映，近年不少银行削减分行数目而改为设立自助银行，向有关社区的市民提供服务。然而，由于部分自助银行没有提供全面的自助服务设施（即自助柜员机、存钞机、存支票机及打簿机），需要有关服务的长者和残疾人士需长途跋涉前往其他社区的银行分行，对他们造成不便。就此，政府可否告知本会：

（一）是否知悉，现时全港有多少间自助银行，当中有多少间齐备上述四项自助服务设施，以及有多少间只具备两项或以下的自助服务设施；会否考虑规定银行在每一间自助银行内，须齐备该四项自助服务设施；

（二）鉴于自助服务设施隶属易通财及银联通宝有限公司两个系统之一，而两者不能互通使用，当局会否考虑要求银行在规划自助银行的分布时，须确保同一个社区内同时设有该两个系统的自助银行；

（三）是否知悉，现时全港的自助银行内的该四项自助服务设施当中，分别有多少部适合残疾人士使用，以及当中有多少部设施分别具备语音导航及调低高度功能（按设施类别列出分项数字）；及

（四）有否就设立自助银行及安装适合残疾人士使用的自助服务设施，向银行提供相关指引及标准；如否，会否考虑制订有关指引及标准；有否要求银行定期评估有关的服务需求；如否，原因为何？

答复：

主席：

为致力服务公众，香港主要零售银行在各区一共开设约 1 178 间分行。随着资讯科技发展以及个别银行的业务拓展策略，近年银行除了传统分行以外，亦设置了不少自动柜员机及其他自助银行服务设施。截至二零一五

年六月中，全港各区约有 3 239 部自动柜员机、620 部现金存钞机、653 部存支票机及 1 135 部打簿机。

部分银行设立了不附属于分行的自助银行设施，其内放置自动柜员机、现金存钞机、存支票机、打簿机等设施。据香港金融管理局（金管局）统计，现时全港约有 200 间自助银行。当中，143 间备有三项或以上自助银行服务设施，其中 76 间具备所有四项自助银行服务设施，其余 57 间则备有其中一至两项的自助银行服务设施。

银行的设备亦有照顾残疾人士的特别需要。例如上述的自助银行中装设便利残疾人士使用而设计的自动柜员机、现金存钞机、存支票机及打簿机分别有 472、134、11 及 126 部。当中有一部自动柜员机更具备语音导航（注 1），17 部自动柜员机和 44 部打簿机已调低高度，方便有需要的客户。

政府及金管局明白公众对银行服务的便利程度的关注，一直提醒银行在按照商业原则经营业务的同时，亦应该顾及市民对银行服务的需要和意见。就照顾有残疾的客户方面，香港银行公会发布的《银行营运守则》（《守则》）订明银行应该对其予以协助，尤其鼓励银行装置专用的机器或软件，并提供辅助设施，以便利有关客户使用银行服务。《守则》要求银行对前线职员提供适当培训，并遵守公会就向有残疾的客户提供服务所发出的指引，例如有关自动柜员机方面，其设计需要符合便利残疾人士使用的要求。据金管局了解，银行业界已经实施一些便利残疾人士使用银行服务的措施，例如于自动柜员机上安装触觉指示标记，以协助视障客户辨认「入卡处」、「钞票出口」及「通知书出口」的不同位置。部分自动柜员机亦有话语广播提示，提醒客户入卡及取款。另外，部分银行亦有铺设触觉引路径引领视障客户至合用的自动柜员机。

现时全港约 3 239 部自动柜员机中，1 913 部属于银通网络、1 326 部属于汇丰／恒生银行网络，两个系统在不同地区广泛分布。除了通过分行和自动柜员机以外，银行业界亦有采取措施尽量便利市民提款的需要，例如市民可以用「提款易」服务（注 2）于超过 2 500 个商户销售点（包括大型超级市场及便利店）提取现金，不同网络的提款卡或具备提款功能的信用卡均可使用该服务。

政府及金管局会继续督促业界制订及落实更多便利市民使用银行服务的措施，并会与业界及各相关人士保持紧密沟通，积极讨论及研究如何提升银行服务设施以照顾不同人士的需要。

注：

- 1) 另有四部具备语音导航的自动柜员机设于银行分行或地铁站内。
- 2) 「EPS 提款易」服务：客户可于超过 2 500 个商户销售点使用 EPS 购物时提取现金。提取金额由港币 100 元为倍数起，最多可提取港币 500 元。

完