

新闻公报
立法会十九题：提供银行分行
2016年11月23日（星期三）

以下为今日（十一月二十三日）在立法会议上张超雄议员的提问和和财经事务及库务局局长陈家强的书面答复：

问题：

有天水围居民向本人反映，各零售银行在决定是否在某地区开设分行时往往只考虑损益，以致银行分行现时的分布极不平均。例如，属中产社区的美孚新邨有16间银行分行（即每2 400人有一间银行分行），但属基层社区的天水围北却只有一间银行分行（即约12万人才有一间银行分行）。此外，有不少弱势社群（例如长者和残疾人士）居于没有银行分行的社区，因此需长途跋涉前往其他地区的银行分行以获得银行服务。该等居民认为银行不在基层社区开设分行的做法是漠视居民的基本生活需要，既罔顾它们的社会责任亦有歧视之嫌。就此，政府可否告知本会：

（一）是否知悉，自二零零零年至今每年的以下数字：(i) 向一般客户提供服务的银行分行数目、(ii) 只向特选客户提供服务的银行分行数目、(iii) 自动柜员机数目、(iv) 关闭的银行分行数目及(v) 开设的银行分行数目（按区议会分区列出有关资料）；

（二）当局有否就银行关闭分行对弱势社群的影响进行研究；如有，详情为何，以及有否制订措施确保有关人士便捷地获得基本银行服务；如否，原因为何；及

（三）是否知悉香港银行公会会否促请各间银行在关闭分行后作出补偿措施，例如推出简易版提款卡，便利长者透过自动柜员机获得基本银行服务？

答复：

主席：

（一）根据金融管理局（金管局）收集的资料显示，截至二零一五年年底，全港共有1 174间银行分行（当中包括66间只向特选客户提供服务的分行）和3 249部自动柜员机。相比二零零五年年底录得的1 122间分行和

2 361 部自动柜员机，银行服务的复盖情况有所改善。有关的银行服务设施分布，请见附件。

除上述服务外，目前本港两间发钞银行的「流动分行」亦轮流停泊在十个公共屋邨向区内市民提供银行服务，包括欣安邨、硕门邨、海丽邨、天晴邨、天恒邨、葵联邨、善明邨、美东邨、鲤鱼门邨及象山邨。

(二) 根据金管局就银行网络复盖情况的分析，现时香港零售银行分行及自动柜员机服务遍布港九新界。金管局一直提醒银行在以商业原则经营业务的同时，亦应在规划分行网络时考虑社区（特别是长者和有需要协助的人士）对实体分行的需要。金管局亦有协调银行业界与领展资产管理有限公司之间的沟通和合作，以改善公共屋邨商场的银行服务。

金管局亦鼓励银行透过灵活的营运模式辅助现有银行业务网络。针对个别屋邨在可步行距离内没有分行服务的问题，本港两间发钞银行已经先后推出「流动分行」，巡回停泊在有关公共屋邨为居民提供服务。金管局会继续监察「流动分行」的实际运作情况及市民需要，与相关银行商讨进一步提升「流动分行」的服务。

就问题提及有关天水围北银行服务的问题，据金管局了解，本年初有银行因为商场装修而需要搬迁位于天水围北的分行。由于该银行希望继续为天水围居民提供银行服务，故此将分行搬到天水围南的另一个商场。在具体运作上，有别于其他零售商户，由于银行要重新设立一间分行所涉及的程序会较繁复，例如安装系统网络、装置保安设施等，故此即使有关商场完成装修后，银行亦难以在短时间内将分行搬回天水围北原址。现时天水围北除了一间实体分行外，还有其他银行服务设施，包括两间银行的「流动分行」及六间银行的 19 部自动柜员机。另外，有银行将会在天水围北开设自助银行服务中心，提供视像柜员机服务，并会安排银行职员即场提供开户口等基本银行服务。

(三) 除了实体银行分行外，现时市民大部分的金融交易均可透过其他服务途径（例如自动柜员机、网上和电话银行服务）进行。截至二零一五年底，香港共有约 1 041 万个个人网上银行户口。透过分行柜位完成的金融交易在二零一四年只占整体交易数目约三成。长远来说，随着科技发展，相信愈来愈多的银行服务可以透过实体分行以外的其他途径提供。

鉴于自动柜员机服务，网上及电话银行服务日益普及，金管局一直提醒银行要特别照顾有需要协助的人士，包括长者或不熟悉电脑运作的基层

市民。银行业界自二零零七年起推出了简易提款卡，简化柜员机的选项、减少提款所需要的程序，并且提供较大字体的屏幕显示，方便长者及其他有需要的市民更容易地操作自动柜员机。银行公会每年亦举办十多场自动柜员机教育讲座，向长者示范以简易提款卡进行基本的银行服务。金管局会继续推动业界去推广简易提款卡的使用。

此外，现时有些银行会在个别的自助银行服务中心安排职员当值为客户提供协助。有数间银行已经引入视像柜员机，为客户提供互动式银行服务，例如设立定期存款、外币兑换、汇率查询等，以补传统自动柜员机服务的不足。视像柜员机由身处于客户中心的银行职员透过视像镜头与客户作实时对话，协助客户使用自动柜员机，并解答有关银行服务的查询，对长者及其他有特别需要的人士尤其有用。同时，有银行亦正研究在自动柜员机应用生物认证技术，使市民更方便使用自动柜员机。

另外，市民有需要时亦可以透过 20 间商户及其超过 2 500 个销售点，包括超级市场、便利店等，在购物时使用「易办事提款易」提取现金，每次最多可提取港币 500 元。

金管局会继续密切留意有关银行服务复盖的情况，确保市民能够获得便利的基本银行服务。

完