

新闻公报
立法会十九题：普及金融
2017年12月13日（星期三）

以下是今日（十二月十三日）在立法会会议上梁继昌议员的提问和财经事务及库务局局长刘怡翔的书面答复：

问题：

香港金融管理局（金管局）总裁表示，金管局一直鼓励银行业落实普及金融的理念，让一般市民和小微企业能够在银行开立和维持户口，获得基本银行服务，以应付日常生活或生意营运资金往来的基本需要。金管局亦推动银行运用新科技和新方法（例如流动分行），向银行服务复盖率不足的偏远地区的居民提供有关服务。就此，政府可否告知本会：

（一）金管局有否制订未来三年的具体策略和工作计划，以推动银行业落实普及金融的理念；如有，详情为何；如否，原因为何；

（二）金管局有否按各地区的人口和实际情况制订各地区的银行服务复盖率具体指标，以助找出哪些地区的银行服务不足；如有，详情为何；如否，会否尽快制订有关指标；

（三）金管局是否知悉银行业推出的流动分行的最新情况，包括数目、服务地点及来年的发展计划；

（四）鉴于香港银行公会（公会）于上月宣布，银行业与易办事（香港）有限公司及一连锁便利店合作，在明年初以试点方式于长洲、大屿山及天水围等地区的34间便利店分店，推出长者免购物提款服务，金管局会否促请公会尽快将该服务扩展至其他地区及其他类型的店铺；如会，详情及落实时间表为何；如否，原因为何；及

（五）金管局会否推行公众教育，鼓励市民更多采用电子银行和电子支付服务，包括网上理财、电子钱包和流动支付服务，以减低市民对实体银行分行的依赖；如会，详情为何；如否，原因为何？

答复：

主席：

(一) 金管局一直鼓励银行业界在发展银行业务网络时须落实普及金融的理念，以确保公众能获得基本的银行服务。截至二零一六年年底，全港共有 1 151 间银行分行和 3 315 部自动柜员机，遍布港九新界，比二零零六年分别增加 2.4%及 34.6%。鉴于有个别公共屋邨在可步行距离内没有传统银行服务，金管局未来的工作计划是优先照顾这些对银行服务有相对逼切需求的公共屋邨。

除了监察全港各区公共屋邨银行网络的复盖情况，金管局亦与零售银行跟进协调，提醒银行在规划分行网络时须顾及社区对实体分行的需要。除了提供实体分行，银行亦可考虑运用新科技及不同营运模式辅助现有银行服务，例如流动银行、视像柜员机等。银行业界的回应正面，现时已有计划增加约十间分行和三间流动分行，以进一步加强在偏远地区和公共屋邨的银行网络复盖。

金管局会继续监察整体银行网络复盖的情况，并与业界紧密沟通，推出相应措施，以进一步改善公共屋邨的基本银行服务。

(二) 银行在发展业务网络时需要考虑多项因素，而部分更涉及复杂的技术层面，例如地区现有的银行服务水平、地区对银行服务需求的相对逼切性、有否适合设立分行的地点（包括保安考虑、资讯科技网络的供应及稳定性等）、铺位的供应（包括业主是否乐意让银行承租）和银行本身的营运安排等。各区银行网络复盖的情况不能一概而论，亦不适宜在这方面订立一些硬性指标。金管局认为较务实的方案是找出银行网络复盖相对较低，而市民对银行服务有相对逼切需求的地方，再协调银行业界重点投放资源，以进一步改善这些地区的银行服务复盖情况。

(三) 针对个别公共屋邨在可步行距离内没有传统银行服务的问题，本港已有两间发钞银行先后推出共四间流动分行，巡回 21 个地方及公共屋邨（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、象山邨、大坑东邨、东汇邨、蓝田邨、荣昌邨、清河邨、丽瑶邨、兴华邨、沙田坳邨、长青邨、石排湾邨及科学园）为附近的市民提供银行服务。有零售银行稍后将会推出全港第五间流动分行。

此外，全港亦设有二百多部视像柜员机，由身处客户中心的银行职员透过镜头与客户作实时对话，为客户提供互动式的银行服务，协助客户使用视像柜员机，以及解答有关银行服务的查询，对长者及其他有需要的人士尤其有用。

金管局会继续监察流动分行和视像柜员机的实际运作情况，并与银行商讨进一步提升相关服务的可行性。

(四) 金管局一直鼓励银行业界透过不同途径，改善为长者及偏远地区居民提供的银行服务，当中包括要求香港银行公会积极研究让长者在便利店免购物提款的建议。上月，银行业界与易办事及一连锁便利店已成功落实推出有关安排，并于明年三月开始试行，让长者透过「易办事」在长洲、大屿山、天水围等较偏远地区的 34 间便利店可以免购物提款。银行公会将会检讨有关试点计划的成效，再研究推广至更多地区，目标是于二零一八年终前，该连锁便利店的大部份店铺都可以提供相关服务。金管局会继续与银行公会跟进，希望公会能争取更多不同商户参与有关计划。

(五) 现时市民有约七成的金融交易是透过实体分行以外的其他渠道（例如自动柜员机、网上和电话银行服务）完成。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。为此，银行业界自二零零七年起推出了简易提款卡，简化了柜员机的操作程序，并提供较大字体的屏幕显示，方便长者及其他有需要的市民使用自动柜员机。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操作。此外，有些银行也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，教导长者及有需要人士使用自助银行服务设施。

金管局亦致力透过「消费者教育推广计划」，提升大众对金融服务的认知。有关计划透过不同宣传活动及渠道如电视、电台、印刷媒体及互联网，向市民发放使用各类银行服务的「智醒锦囊」，希望市民可以增加对网上银行、储值支付工具及手机支付服务等认识，并清楚了解自己的权利和责任。

完