

新聞公報

立法會七題：銀行的服務收費

2011年5月11日（星期三）

以下為今日（五月十一日）在立法會會議上陳鑑林議員的提問和財經事務及庫務局局長陳家強的書面答覆：

問題：

據悉，現時本港有些銀行已豁免長者個別服務項目的收費，但有些銀行仍向平均結餘低於特定金額的戶口，以及使用櫃台服務的人士另行收費，令弱勢社群（包括綜合社會保障援助計劃（「綜援」）受助人等）在生活費緊絀的情況下仍被定期收取相關服務費。就此，政府可否告知本會：

（一）是否知悉，現時本港哪些主要銀行向低結餘戶口及使用櫃台服務的人士另行收費；相關收費大致為何（請列表說明）；當中哪些銀行已豁免長者上述服務收費，以及哪些銀行有豁免「綜援」受助人上述服務收費；

（二）過去三年，政府及香港金融管理局有否收到市民關於銀行服務收費的投訴；如有，按年列出投訴個案的數目及結果；及

（三）過去三年，財經事務及庫務局和勞工及福利局，有否就爭取銀行豁免「綜援」受助人服務收費事宜，進行過任何討論或游說工作；若有，進展及結果為何；若否，當局會否考慮在未來進行有關工作？

答覆：

主席：

政府當局對問題的回覆如下：

（一）現時全港擁有較大分行網絡的銀行包括有中銀（香港）、滙豐、恒生、東亞、渣打，和星展（香港）。它們總共有675家分行，佔全港銀行分行的一半。它們絕大部分有豁免長者及綜合社會保障援助（綜援）受助人等弱勢社群因港元儲蓄戶口結餘低於銀行要求的收費。詳情載列於附件。

除上述的銀行外，大部分其他零售銀行都有豁免長者及／或綜援受助人等弱勢社群低結餘港元儲蓄戶口收費的安排。

至於櫃位服務費方面，一般來說，存戶使用櫃位服務如提款、存款或轉賬，銀行都不會另行收費。此外，為照顧低存款戶的需要，部分銀行設有沒有最低存款結餘要求的戶口供客戶選擇，銀行會為這些客戶免費提供提款卡，以供客戶使用自動櫃員機提款或轉賬。但若該戶口類別的客戶使用櫃位進行現金提款或轉賬，銀行會就每項交易收費約二十元。

(二) 香港金融管理局（金管局）收到市民關於銀行服務收費投訴的按年數字分別是四宗（二〇〇八年）、13宗（二〇〇九年）、17宗（二〇一〇年）及兩宗（截至二〇一一年四月）。這36宗投訴個案並非涉及弱勢社群投訴銀行就持有帳戶錄得低結餘或使用櫃台服務收取費用。

此外，根據金管局的資料顯示，銀行對全部投訴個案均已作出妥善處理。金管局亦無發現銀行在通知及確保客戶對收費知情方面違反《銀行營運守則》的要求。

(三) 財經事務及庫務局和勞工及福利局了解公眾關注存款帳戶收費對弱勢社群可能造成的影響。就此，金管局一直透過與《銀行營運守則》委員會進行商討，鼓勵銀行業界設立適當的豁免收費政策。香港銀行公會（公會）於二〇〇七年向其會員發出通告，指出公會明白存款帳戶收費乃個別銀行的商業決定，但呼籲銀行就存款帳戶收費採納適當的豁免政策。公會亦再於二〇〇九年發出通告，鼓勵銀行應備有有關其豁免收費政策的資料，以隨時預備解答客戶的問題。金管局會繼續密切注視有關情況，並在有需要時與業界跟進。

完