

新聞公報
立法會二十一題：自助銀行服務設施
2015年6月24日（星期三）

以下為今日（六月二十四日）在立法會會議上黃國健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：

有市民向本人反映，近年不少銀行削減分行數目而改為設立自助銀行，向有關社區的市民提供服務。然而，由於部分自助銀行沒有提供全面的自助服務設施（即自助櫃員機、存鈔機、存支票機及打簿機），需要有關服務的長者和殘疾人士需長途跋涉前往其他社區的銀行分行，對他們造成不便。就此，政府可否告知本會：

（一）是否知悉，現時全港有多少間自助銀行，當中有多少間齊備上述四項自助服務設施，以及有多少間只具備兩項或以下的自助服務設施；會否考慮規定銀行在每一間自助銀行內，須齊備該四項自助服務設施；

（二）鑑於自助服務設施隸屬易通財及銀聯通寶有限公司兩個系統之一，而兩者不能互通使用，當局會否考慮要求銀行在規劃自助銀行的分布時，須確保同一個社區內同時設有該兩個系統的自助銀行；

（三）是否知悉，現時全港的自助銀行內的該四項自助服務設施當中，分別有多少部適合殘疾人士使用，以及當中有多少部設施分別具備語音導航及調低高度功能（按設施類別列出分項數字）；及

（四）有否就設立自助銀行及安裝適合殘疾人士使用的自助服務設施，向銀行提供相關指引及標準；如否，會否考慮制訂有關指引及標準；有否要求銀行定期評估有關的服務需求；如否，原因為何？

答覆：

主席：

為致力服務公眾，香港主要零售銀行在各區一共開設約 1 178 間分行。隨着資訊科技發展以及個別銀行的業務拓展策略，近年銀行除了傳統分行以外，亦設置了不少自動櫃員機及其他自助銀行服務設施。截至二零

一五年六月中，全港各區約有 3 239 部自動櫃員機、620 部現金存鈔機、653 部存支票機及 1 135 部打簿機。

部分銀行設立了不附屬於分行的自助銀行設施，其內放置自動櫃員機、現金存鈔機、存支票機、打簿機等設施。據香港金融管理局（金管局）統計，現時全港約有 200 間自助銀行。當中，143 間備有三項或以上自助銀行服務設施，其中 76 間具備所有四項自助銀行服務設施，其餘 57 間則備有其中一至兩項的自助銀行服務設施。

銀行的設備亦有照顧殘疾人士的特別需要。例如上述的自助銀行中裝設便利殘疾人士使用而設計的自動櫃員機、現金存鈔機、存支票機及打簿機分別有 472、134、11 及 126 部。當中有一部自動櫃員機更具備語音導航（註 1），17 部自動櫃員機和 44 部打簿機已調低高度，方便有需要的客戶。

政府及金管局明白公眾對銀行服務的便利程度的關注，一直提醒銀行在按照商業原則經營業務的同時，亦應該顧及市民對銀行服務的需要和意見。就照顧有殘疾的客戶方面，香港銀行公會發布的《銀行營運守則》（《守則》）訂明銀行應該對其予以協助，尤其鼓勵銀行裝置專用的機器或軟件，並提供輔助設施，以便利有關客戶使用銀行服務。《守則》要求銀行對前線職員提供適當培訓，並遵守公會就向有殘疾的客戶提供服務所發出的指引，例如有關自動櫃員機方面，其設計需要符合便利殘疾人士使用的要求。據金管局了解，銀行業界已經實施一些便利殘疾人士使用銀行服務的措施，例如於自動櫃員機上安裝觸覺指示標記，以協助視障客戶辨認「入卡處」、「鈔票出口」及「通知書出口」的不同位置。部分自動櫃員機亦有話語廣播提示，提醒客戶入卡及取款。另外，部分銀行亦有鋪設觸覺引路徑引領視障客戶至合用的自動櫃員機。

現時全港約 3 239 部自動櫃員機中，1 913 部屬於銀通網絡、1 326 部屬於滙豐／恒生銀行網絡，兩個系統在不同地區廣泛分布。除了通過分行和自動櫃員機以外，銀行業界亦有採取措施盡量便利市民提款的需要，例如市民可以用「提款易」服務（註 2）於超過 2 500 個商戶銷售點（包括大型超級市場及便利店）提取現金，不同網絡的提款卡或具備提款功能的信用卡均可使用該服務。

政府及金管局會繼續督促業界制訂及落實更多便利市民使用銀行服務的措施，並會與業界及各相關人士保持緊密溝通，積極討論及研究如何提升銀行服務設施以照顧不同人士的需要。

註：

- 1) 另有四部具備語音導航的自動櫃員機設於銀行分行或地鐵站內。
- 2) 「EPS 提款易」服務：客戶可於超過 2 500 個商戶銷售點使用 EPS 購物時提取現金。提取金額由港幣 100 元為倍數起，最多可提取港幣 500 元。

完