

新聞公報
立法會十九題：提供銀行分行
2016年11月23日（星期三）

以下為今日（十一月二十三日）在立法會會議上張超雄議員的提問和和財經事務及庫務局局長陳家強的書面答覆：

問題：

有天水圍居民向本人反映，各零售銀行在決定是否在某地區開設分行時往往只考慮損益，以致銀行分行現時的分佈極不平均。例如，屬中產社區的美孚新邨有16間銀行分行（即每2 400人有一間銀行分行），但屬基層社區的天水圍北卻只有一間銀行分行（即約12萬人才有一間銀行分行）。此外，有不少弱勢社群（例如長者和殘疾人士）居於沒有銀行分行的社區，因此需長途跋涉前往其他地區的銀行分行以獲得銀行服務。該等居民認為銀行不在基層社區開設分行的做法是漠視居民的基本生活需要，既罔顧它們的社會責任亦有歧視之嫌。就此，政府可否告知本會：

（一）是否知悉，自二零零零年至今每年的以下數字：（i）向一般客戶提供服務的銀行分行數目、（ii）只向特選客戶提供服務的銀行分行數目、（iii）自動櫃員機數目、（iv）關閉的銀行分行數目及（v）開設的銀行分行數目（按區議會分區列出有關資料）；

（二）當局有否就銀行關閉分行對弱勢社群的影響進行研究；如有，詳情為何，以及有否制訂措施確保有關人士便捷地獲得基本銀行服務；如否，原因為何；及

（三）是否知悉香港銀行公會會否促請各間銀行在關閉分行後作出補償措施，例如推出簡易版提款卡，便利長者透過自動櫃員機獲得基本銀行服務？

答覆：

主席：

（一）根據金融管理局（金管局）收集的資料顯示，截至二零一五年年底，全港共有1 174間銀行分行（當中包括66間只向特選客戶提供服務的分行）和3 249部自動櫃員機。相比二零零五年年底錄得的1 122間分行和

2 361 部自動櫃員機，銀行服務的覆蓋情況有所改善。有關的銀行服務設施分布，請見附件。

除上述服務外，目前本港兩間發鈔銀行的「流動分行」亦輪流停泊在十個公共屋邨向區內市民提供銀行服務，包括欣安邨、碩門邨、海麗邨、天晴邨、天恒邨、葵聯邨、善明邨、美東邨、鯉魚門邨及象山邨。

(二) 根據金管局就銀行網絡覆蓋情況的分析，現時香港零售銀行分行及自動櫃員機服務遍布港九新界。金管局一直提醒銀行在以商業原則經營業務的同時，亦應在規劃分行網絡時考慮社區（特別是長者和有需要協助的人士）對實體分行的需要。金管局亦有協調銀行業界與領展資產管理有限公司之間的溝通和合作，以改善公共屋邨商場的銀行服務。

金管局亦鼓勵銀行透過靈活的營運模式輔助現有銀行業務網絡。針對個別屋邨在可步行距離內沒有分行服務的問題，本港兩間發鈔銀行已經先後推出「流動分行」，巡迴停泊在有關公共屋邨為居民提供服務。金管局會繼續監察「流動分行」的實際運作情況及市民需要，與相關銀行商討進一步提升「流動分行」的服務。

就問題提及有關天水圍北銀行服務的問題，據金管局了解，本年初有銀行因為商場裝修而需要搬遷位於天水圍北的分行。由於該銀行希望繼續為天水圍居民提供銀行服務，故此將分行搬到天水圍南的另一個商場。在具體運作上，有別於其他零售商戶，由於銀行要重新設立一間分行所涉及的程序會較繁複，例如安裝系統網絡、裝置保安設施等，故此即使有關商場完成裝修後，銀行亦難以在短時間內將分行搬回天水圍北原址。現時天水圍北除了一間實體分行外，還有其他銀行服務設施，包括兩間銀行的「流動分行」及六間銀行的 19 部自動櫃員機。另外，有銀行將會在水圍北開設自助銀行服務中心，提供視像櫃員機服務，並會安排銀行職員即場提供開戶口等基本銀行服務。

(三) 除了實體銀行分行外，現時市民大部分的金融交易均可透過其他服務途徑（例如自動櫃員機、網上和電話銀行服務）進行。截至二零一五年底，香港共有約 1 041 萬個個人網上銀行戶口。透過分行櫃位完成的金融交易在二零一四年只佔整體交易數目約三成。長遠來說，隨着科技發展，相信愈來愈多的銀行服務可以透過實體分行以外的其他途徑提供。

鑑於自動櫃員機服務，網上及電話銀行服務日益普及，金管局一直提醒銀行要特別照顧有需要協助的人士，包括長者或不熟悉電腦運作的基層

市民。銀行業界自二零零七年起推出了簡易提款卡，簡化櫃員機的選項、減少提款所需要的程序，並且提供較大字體的屏幕顯示，方便長者及其他有需要的市民更容易地操作自動櫃員機。銀行公會每年亦舉辦十多場自動櫃員機教育講座，向長者示範以簡易提款卡進行基本的銀行服務。金管局會繼續推動業界去推廣簡易提款卡的使用。

此外，現時有些銀行會在個別的自助銀行服務中心安排職員當值為客戶提供協助。有數間銀行已經引入視像櫃員機，為客戶提供互動式銀行服務，例如設立定期存款、外幣兌換、匯率查詢等，以補傳統自動櫃員機服務的不足。視像櫃員機由身處於客戶中心的銀行職員透過視像鏡頭與客戶作實時對話，協助客戶使用自動櫃員機，並解答有關銀行服務的查詢，對長者及其他有特別需要的人士尤其有用。同時，有銀行亦正研究在自動櫃員機應用生物認證技術，使市民更方便使用自動櫃員機。

另外，市民有需要時亦可以透過 20 間商戶及其超過 2 500 個銷售點，包括超級市場、便利店等，在購物時使用「易辦事提款易」提取現金，每次最多可提取港幣 500 元。

金管局會繼續密切留意有關銀行服務覆蓋的情況，確保市民能夠獲得便利的基本銀行服務。

完