

新聞公報
立法會十九題：普及金融
2017年12月13日（星期三）

以下是今日（十二月十三日）在立法會會議上梁繼昌議員的提問和財經事務及庫務局局長劉怡翔的書面答覆：

問題：

香港金融管理局（金管局）總裁表示，金管局一直鼓勵銀行業落實普及金融的理念，讓一般市民和小微企業能夠在銀行開立和維持戶口，獲得基本銀行服務，以應付日常生活或生意營運資金往來的基本需要。金管局亦推動銀行運用新科技和新方法（例如流動分行），向銀行服務覆蓋率不足的偏遠地區的居民提供有關服務。就此，政府可否告知本會：

- （一）金管局有否制訂未來三年的具體策略和工作計劃，以推動銀行業落實普及金融的理念；如有，詳情為何；如否，原因為何；
- （二）金管局有否按各地區的人口和實際情況制訂各地區的銀行服務覆蓋率具體指標，以助找出哪些地區的銀行服務不足；如有，詳情為何；如否，會否盡快制訂有關指標；
- （三）金管局是否知悉銀行業推出的流動分行的最新情況，包括數目、服務地點及來年的發展計劃；
- （四）鑑於香港銀行公會（公會）於上月宣布，銀行業與易辦事（香港）有限公司及一連鎖便利店合作，在明年初以試點方式於長洲、大嶼山及天水圍等地區的34間便利店分店，推出長者免購物提款服務，金管局會否促請公會盡快將該服務擴展至其他地區及其他類型的店舖；如會，詳情及落實時間表為何；如否，原因為何；及
- （五）金管局會否推行公眾教育，鼓勵市民更多採用電子銀行和電子支付服務，包括網上理財、電子錢包和流動支付服務，以減低市民對實體銀行分行的依賴；如會，詳情為何；如否，原因為何？

答覆：

主席：

(一) 金管局一直鼓勵銀行業界在發展銀行業務網絡時須落實普及金融的理念，以確保公眾能獲得基本的銀行服務。截至二零一六年年底，全港共有 1 151 間銀行分行和 3 315 部自動櫃員機，遍布港九新界，比二零零六年分別增加 2.4% 及 34.6%。鑑於有個別公共屋邨在可步行距離內沒有傳統銀行服務，金管局未來的工作計劃是優先照顧這些對銀行服務有相對逼切需求的公共屋邨。

除了監察全港各區公共屋邨銀行網絡的覆蓋情況，金管局亦與零售銀行跟進協調，提醒銀行在規劃分行網絡時須顧及社區對實體分行的需要。除了提供實體分行，銀行亦可考慮運用新科技及不同營運模式輔助現有銀行服務，例如流動銀行、視像櫃員機等。銀行業界的回應正面，現時已有計劃增加約十間分行和三間流動分行，以進一步加強在偏遠地區和公共屋邨的銀行網絡覆蓋。

金管局會繼續監察整體銀行網絡覆蓋的情況，並與業界緊密溝通，推出相應措施，以進一步改善公共屋邨的基本銀行服務。

(二) 銀行在發展業務網絡時需要考慮多項因素，而部分更涉及複雜的技術層面，例如地區現有的銀行服務水平、地區對銀行服務需求的相對逼切性、有否適合設立分行的地點（包括保安考慮、資訊科技網絡的供應及穩定性等）、鋪位的供應（包括業主是否樂意讓銀行承租）和銀行本身的營運安排等。各區銀行網絡覆蓋的情況不能一概而論，亦不適宜在這方面訂立一些硬性指標。金管局認為較務實的方案是找出銀行網絡覆蓋相對較低，而市民對銀行服務有相對逼切需求的地方，再協調銀行業界重點投放資源，以進一步改善這些地區的銀行服務覆蓋情況。

(三) 針對個別公共屋邨在可步行距離內沒有傳統銀行服務的問題，本港已有兩間發鈔銀行先後推出共四間流動分行，巡迴 21 個地方及公共屋邨（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、象山邨、大坑東邨、東匯邨、藍田邨、榮昌邨、清河邨、麗瑤邨、興華邨、沙田坳邨、長青邨、石排灣邨及科學園）為附近的市民提供銀行服務。有零售銀行稍後將會推出全港第五間流動分行。

此外，全港亦設有二百多部視像櫃員機，由身處客戶中心的銀行職員透過鏡頭與客戶作實時對話，為客戶提供互動式的銀行服務，協助客戶使用視像櫃員機，以及解答有關銀行服務的查詢，對長者及其他有需要的人士尤其有用。

金管局會繼續監察流動分行和視像櫃員機的實際運作情況，並與銀行商討進一步提升相關服務的可行性。

（四）金管局一直鼓勵銀行業界透過不同途徑，改善為長者及偏遠地區居民提供的銀行服務，當中包括要求香港銀行公會積極研究讓長者在便利店免購物提款的建議。上月，銀行業界與易辦事及一連鎖便利店已成功落實推出有關安排，並於明年三月開始試行，讓長者透過「易辦事」在長洲、大嶼山、天水圍等較偏遠地區的 34 間便利店可以免購物提款。銀行公會將會檢討有關試點計劃的成效，再研究推廣至更多地區，目標是於二零一八年終前，該連鎖便利店的大部份店舖都可以提供相關服務。金管局會繼續與銀行公會跟進，希望公會能爭取更多不同商戶參與有關計劃。

（五）現時市民有約七成的金融交易是透過實體分行以外的其他渠道（例如自動櫃員機、網上和電話銀行服務）完成。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。為此，銀行業界自二零零七年起推出了簡易提款卡，簡化了櫃員機的操作程序，並提供較大字體的屏幕顯示，方便長者及其他有需要的市民使用自動櫃員機。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操作。此外，有些銀行也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，教導長者及有需要人士使用自助銀行服務設施。

金管局亦致力透過「消費者教育推廣計劃」，提升大眾對金融服務的認知。有關計劃透過不同宣傳活動及渠道如電視、電台、印刷媒體及互聯網，向市民發放使用各類銀行服務的「智醒錦囊」，希望市民可以增加對網上銀行、儲值支付工具及手機支付服務等的認識，並清楚了解自己的權利和責任。

完