

消費者委員會
就「銀行關閉分行及增加收費對公眾之影響」
呈交立法會財經事務委員會的意見
(2007年4月2日)

引言

1. 去年7月3日出席立法會財經事務委員會的會議後，消費者委員會(本會)就「銀行關閉分行及增加收費對弱勢社群的影響」作出跟進研究，並已在3月29日公開發表了研究報告，報告摘要已上載於本會網址：www.consumer.org.hk。本意見書簡述本會之研究結果及有關建議。

2. 本會以低住戶入息水平為選區準則，選取深水埗、觀塘及天水圍3區，探討銀行關閉分行和增加收費對區內長者、低收入及傷殘人士的影響。除了與他們舉行聚焦小組討論外，亦實地視察上述地區銀行分行的分佈情況。

研究結果及相關建議

3. 整體來說，很多參與聚焦小組討論的人士表示，銀行地區分行仍然是他們處理個人財務的主要途徑，是否容易獲得分行服務，對貧窮的人士至為關鍵。對於銀行關閉分行及增加收費，他們主要關注能否容易取得服務、使用者的經濟負擔能力、服務質素和使用方便程度。

(一) 是否容易獲取銀行分行服務

4. 回應者指，在他們居住的地區及慣常辦理財務的地方，都出現銀行分行減少。部份回應者甚至表示，銀行關閉分行下，他們在社區內得不到持有戶口的銀行服務。以藍田為例，住在該區的居民以前只需步行5-10

分鐘(以一般人步程計)，便可到達就近的銀行分行，但現時他們從所居住的屋邨到特定的分行，平均要步行30-45分鐘(以一般人步程計)或乘坐交通工具才可到達。

5. 在研究的屋邨中，多數只有1至兩間或甚至沒有銀行分行。相對香港其他地區，4個相連的大型屋邨人口超過45,000人，但在區內只有1間銀行分行，而在人均收入較高的灣仔區，則每1,400人便有1間銀行分行。

6. 為方便較倚賴銀行櫃位服務的消費者，獲取銀行分行服務，本會建議：

- 就沒有銀行分行或自動櫃員機的低收入地區，或居住了較多長者的地區，研究設立流動銀行的可行性。
- 政府作出特別安排，吸引銀行到只有少數甚至沒有分行設置的公共屋邨開設分行。
- 政府監察在低收入地區對銀行分行服務的需要，保障弱勢社群獲得基本銀行服務。

(二) 使用自動櫃員機

7. 研究亦發現，回應者使用自動櫃員機、網上銀行服務，或往連鎖式零售店舖提取現金，以替代傳統銀行分行服務並不普及，主因之一是他們不知道有關設施的使用程序，及服務涉及使用成本等問題。另有很多長者並不知道現時超級市場有提取現金的服務。

8. 本會歡迎銀行界，最近推出簡易版的自動櫃員機，方便長者使用，及開展使用自動櫃員機的教育活動。

9. 現時，銀通¹及ATM²網絡並未聯網。當區內只有其中1個網絡時，不屬該網絡提款卡的消費者，要取得銀行服務，唯有轉用屬該區網絡的銀行，或長途跋涉往其他地區。回應者向本會表示，這情況有在他們的區內出現。

10. 使用自動櫃員機涉及費用³。當然費用一般人可負擔，對貧窮的人士而言，已屬昂貴。

11. 為促進消費者使用自動櫃員機及其他自動化銀行設施，本會建議銀行：

- 開展持續的社區推廣活動，與社會服務機構合作向有特別需要的人士，提供有關使用自動櫃員機及其他替代服務設施的講座及示範。
- 探討把兩個自動櫃員機網絡聯網的可行性，可能會涉及技術上的問題，銀行界亦指出網絡合併後自動櫃員機可能會減少，以避免重疊，但本會認為仍值得認真探討其可行性。
- 豁免弱勢社群使用自動櫃員機服務的收費。

(三) 使用銀行服務涉及費用

12. 對於很多長者、傷殘及低收入人士來說，要長途跋涉前往銀行分行提取款項可能會有困難。上文提及，銀行關閉地區分行後，有居民需要到遠離居所的分行繼續使用銀行服務，有些須乘坐交通工具，才可到達他們慣用的銀行，當中涉及不少交通費和時間。

13. 此外，低收入地區的銀行分行減少，銀行轉用其他替代設施(例如：

¹ 銀聯通寶有限公司。

² ATM－匯豐集團自動櫃員機網絡。

³ 本會於2006年5月就23間本地零售銀行服務進行的調查顯示，共有21間提供自動櫃員機服務，其中6間免收費用，1間收取年費30元，其餘14間收取年費50元。

安裝自動櫃員機)，極需要銀行服務的社群須付出更多(使用自動櫃員機涉及費用)，才可以獲取他們所需的基本銀行服務。本會建議：

- 研究有何途徑可讓消費者在沒有附加條件下(例如：毋須同時購物) 即可提取小額現金。
- 政府研究是否有需要仿倣其他國家為消費者引入基本銀行戶口。

(四) 轉換銀行手續繁複

14. 回應者關注在銀行關閉分行後要轉換銀行時所面對的障礙。例如：轉換新銀行戶口時需提交的證明文件數目及種類繁多，以證明領取社會保障津貼的資格；要通知社會福利署轉換銀行戶口，他們擔心轉接需時銜接不及會影響收到社會保障津貼的時間；因轉換戶口導致延誤，影響以自動轉帳繳付公共服務賬單；開立新自動轉帳戶口的行政費用；以及不熟悉轉換銀行的手續等。

15. 為減低轉換銀行的障礙，本會建議：

- 政府與銀行界宜研究如何簡化消費者轉換銀行的手續，例如提供「一站式」服務，方便消費者轉換銀行戶口，特別是對領取綜援及傷殘津貼的人士，令他們的銀行戶口具可攜性。
- 政府宜研究縮減領取社會保障津貼人士從不同銀行收到津貼的時間差距，令他們的銀行選擇以至到就近分行的決定不會受到不必要的限制。據本會瞭解，社會福利署最近已作出安排，讓領取社會保障津貼人士即使選擇不同銀行而亦可同日收到津貼。不過，本會從某些銀行及社會保障辦事處得到的資料顯示，至3月尾計，收到津貼的時間差距問題可能仍然存在。

(五) 銀行豁免收費措施

16. 在「銀根緊絀」下，銀行服務收費特別構成關注。很多回應者都

覺得，他們除照付外並沒有選擇的餘地，因差不多所有銀行也收費(除一些只使用自動櫃員機的儲蓄戶口外)。現時，有部份銀行提供豁免收費措施，值得歡迎。但很多回應者並不知道有這些豁免收費措施。本會建議：

- 增加銀行豁免收費措施的透明度，例如：在銀行分行內張貼告示通知客戶有關措施，及將有關資料知會老人院舍或傷殘人士的社會服務中心。
- 擴闊豁免收費戶口的範圍，考慮提供若干次免費的櫃位服務。
- 較理想的做法是自動豁免合資格人士(即領取綜援及社會福利津貼的人士)的銀行服務收費。

(六) 銀行服務質素

17. 有些回應者表示：「銀行職員服務水平較以前優勝」；但亦有回應者認為：「整體銀行服務質素倒退，因銀行服務收費增加而分行數目銳減」。綜觀而言，持第二種意見的佔多數，回應者普遍覺得銀行未有維持足夠人手資源，以應付因鄰近分行關閉後而增加的客戶數目。

18. 有回應者指，部份銀行的分行設施不能充分照顧傷殘人士的需要。例如：近年，有些銀行把較多消費者使用的普通櫃位服務，由原來的地下位置遷往二樓或地庫，將方便的地下位置轉為處理尊貴銀行客戶服務。有些銀行分行仍未設置適合肢體殘障人士進出及使用的銀行設施。

19. 就改善銀行服務質素方面，本會建議銀行：

- 在分行維持足夠人手資源，以應付因鄰近分行關閉後而增加的客戶數目。
- 在改變櫃位位置時，宜考慮行動不方便的長者及傷殘人士的需要(除非分行內設有電動樓梯或其他方便進出的設施)。
- 提供適合傷殘人士使用的銀行分行環境。
- 採取措施縮短長者及傷殘人士輪候銀行櫃位服務的時間。