

消費者委員會  
就「銀行關閉分行及收費對公眾的影響」  
呈交立法會財經事務委員會的意見  
(2008年5月5日)

## 引言

1. 從政府及銀行公會向立法會財經事務委員會提交的進度報告文件中，消費者委員會（消委會）見到有關方面就銀行關閉分行及收費作出的工作，例如：推出全港性「活用銀行自動櫃員機」教育活動、簡化自動櫃員機的操作等等，相信對一向主要利用分行服務的群體，特別是長者認識及使用自動櫃員機服務有幫助。另銀行界探討自動櫃員機網絡聯網的可行性，銀行公會最近進行有關櫃員機聯網的意見調查、以及協助消費者轉換銀行等等，反映政府及銀行界積極回應市民的訴求，消委會對此表示歡迎。

2. 消委會就下列兩方面發表意見，包括：

- 銀行新開設及關閉分行的情況；及
- 消費者使用自動櫃員機遇到的問題。

## 銀行新開設及關閉分行的情況

3. 根據政府向立法會提供的銀行分行資料（CB(1)1379/07-08(03)附件乙），由2006年1月至2008年3月在不同地區的新開設銀行分行雖然合共105間，但當中約只有 2/3（即68間）是一般客戶也可使用的銀行分行服務，而另外的 1/3（37間）是為特選客戶及中小企業提供的銀行分行服務。

4. 在研究銀行分行數目有否實際增加時，須對照在同期內銀行關閉分行的情況，因為在「此消彼長」之效應下，消費者未必能夠真正受惠。

5. 消委會比較了19家銀行在2006年7月與2008年1月的分行情況，研究範圍以提供一般提存服務之銀行分行，但不包括自助理財中心，或獨立於銀行分行專為特選客戶而設有提存服務之理財中心，並撇除銀行因搬遷而在同區增減分行之因素。在19家銀行中，13家開設了48間新分行，亦有6家在同期間關閉了13間分行，在上述時段銀行分行由2006年的999間，上升至2008年的1,034間，實際增加35間分行，增幅為3.5%。而值得注意的是，在有些銀行關閉較多分行的同時，亦有個別銀行增加分行網絡（例如：渣打、創興銀行）。附表（1）提供個別銀行在2006年及2008年新開設及關閉分行的情況。

6. 而個別銀行增減分行的變動後並沒有令某些地區明顯出現較多分行，以觀察所得，有銀行在同區同時減少及開設新分行；不過，亦有在關閉了地區分行（例如：香港仔、筲箕灣）後沒有在同區補設分行。銀行在旺區（例如：灣仔、油尖旺）及非旺區（例如：西貢、北區）開設及關閉分行的情況都有出現，更有在較遍遠（例如：屯門）及低收入地區（例如：觀塘、深水埗）增設分行。

7. 就上述發展情況，消委會建議政府繼續監察低收入地區市民對銀行分行服務的需要，並且繼續與房委會研究在公共屋邨增加銀行分行的可行性，以確保有關市民能獲得基本銀行服務。

### **消費者使用自動櫃員機遇到的問題**

8. 早前有個別銀行宣佈計劃於三年內額外添置300部櫃員機，當中100部將設於全港的公共屋邨，並計劃進一步增加香港的分行網絡。消委會樂見銀行積極肩負企業公民社會責任，關顧市民，尤其是弱勢社群的需要。

9. 不過，隨著銀行大力鼓勵市民轉用自動櫃員機，令越來越多消費者使用這項自動化服務時，消委會關注到一些衍生的問題，希望銀行界注意。消委會近年收到有關自動櫃員機的投訴數字有上升，2005年有21宗，2006年有27宗，2007年有35宗，2008年截至3月有8宗（詳情見附表（2））。

10. 在投訴內容方面，值得注意的是近年多了消費者投訴涉及自動櫃員機的準確性及可靠性問題，例如：櫃員機沒有放出款項，或放出之款項少了而又照扣原來的金額，又或者存款後發現記錄顯示之存入款項少了。個案涉及的金額由\$500至\$20,000不等，當中有部分銀行已向消費者退還款項，但亦有部分銀行經調查後最終拒絕向消費者退還款項。

11. 消委會從這些投訴個案看到兩方面問題，包括：

- 退還款項時間沒有訂明 — 消委會明白銀行需要時間調查投訴，但其中一個個案顯示，有投訴人等了差不多一個月，才獲銀行退還\$500。這對消費者既做成不便，亦涉及時間成本。若款項金額較大但又不能在短時間內獲退還，對消費者的影響會更大。
- 消費者處於被動地位 — 當消費者遇到櫃員機放出或記入款項出現錯誤而向銀行投訴時，只要銀行最終能證明櫃員機操作正常，便沒有責任向投訴人退還款項。在這種情況下，蒙受損失的消費者變得非常無助。

12. 消委會認為，銀行致力推動市民轉用自動櫃員機服務的同時，亦需加強對消費者的保障，增加用家對櫃員機的信心。消委會希望銀行界能夠

提高自動櫃員機的準確性及可靠性，定期向公眾交代有關自動櫃員機的投訴數字及其準確性及可靠性的數據。此外，消委會希望銀行界與金融管理局商討，訂出銀行完成有關調查的合理時間，讓消費者可以清楚知道須等候的時限，及盡快取回問題款項。

## 總結

13. 上述提及的銀行分行資料及消費者使用自動櫃員機的經驗，希望可作為政府及銀行界推行政策時的參考。消委會期待有關減低銀行關閉分行對公眾影響的工作能夠更見成效，最終令消費者受惠。

14. 消委會亦期望作為監管者和行業商會的金管局和銀行公會，繼續注視市場情況，確保所有香港市民都可獲得基本銀行服務。

消費者委員會

2008年5月

附表（1）：銀行分行數目的變化情況

銀行	分行數目*		比較左列兩段時期之分行數目			
	2006年7月	2008年1月	搬遷 <sup>^</sup>	新開設 (a)	關閉 (b)	相差 (a)-(b)
中銀香港	208	206	3	1	3	-2
交通	40	42	0	2	0	2
東亞	87	91	4	5	1	4
中國建設銀行 (亞洲)	14	20	0	6	0	6
集友	23	23	2	0	0	0
創興	38	48	1	10	0	10
花旗	17	22 <sup>•</sup>	0	5	0	5
中信嘉華	32	29	2	0	3	-3
大新/豐明	46	48	2	2	0	2
星展	56	54	1	0	2	-2
富邦	22	22	0	0	0	0
恒生	79	77	2	1	3	-2
匯豐	85	85	3	0	0	0
中國工商銀行 (亞洲)	38	41	0	4	1	3
南洋	42	42	2	0	0	0
上海商業	42	43	0	1	0	1
渣打	59	66	6	7	0	7
永亨	38	40	2	2	0	2
永隆	33	35	0	2	0	2
<b>合共：</b>	<b>999</b>	<b>1034</b>	<b>30</b>	<b>48</b>	<b>13</b>	<b>35</b>

資料來源：銀行分行資料乃消委會自個別銀行網頁下載後整理而成。有關資料經個別銀行核實。

註：\* 指提供一般提存服務之銀行分行及總行數目，但不包括自助理財中心，或獨立於銀行分行專為特選客戶而設有提存服務之理財中心。

<sup>^</sup> 銀行因搬遷而在同區增減分行之數目。

- 有關銀行只提供 2008 年 3 月資料作核對之用。

附表（2）：有關銀行自動櫃員機之消費者投訴

投訴內容	2005	2006	2007	1-3/2008
- 提款機沒有放出款項或放出之款項少了	5	14	15	4
- 存款後發現記錄顯示之存入款項少了	2	4	3	1
- 其他 - 使用問題 （例如：字體不清晰、不滿「食卡」後補發須時、不能存入某銀行的鈔票、不滿銀行規定提款必須多於某數額、存款時遇到故障。） - 費用 （例如：提款卡年費過高。） - 服務質素 （例如：職員處理投訴態度怠慢、熱線服務欠佳。）	14	9	17	3
<b>總數：</b>	<b>21</b>	<b>27</b>	<b>35</b>	<b>8</b>

資料來源：消費者委員會