

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
(2009年6月1日)

1. 就立法會財經事務委員會於2009年5月6日的來函，消費者委員會（消委會）有以下兩方面的資料提供予委員會參考。

- (i) 弱勢社群使用基本銀行服務的情況有否改善；及
- (ii) 銀行調整服務收費和信用卡利率的情況。

弱勢社群使用基本銀行服務的情況

2. 根據金融管理局及香港銀行公會的資料，香港銀行分行及自動櫃員機的整體數目最近兩年均有增加¹，部分非分行渠道（如自動櫃員機和網上銀行服務）的使用率亦高於銀行分行櫃位服務²。

3. 不過，消委會關注上述情況能否反映弱勢社群使用基本銀行服務方面的問題已得到改善，包括：新增的分行位置是否在較多低收入人士活動的地區、自動化銀行服務對有關社群的使用方便程度，及銀行業推出的措施（例如：「提款易」）能否切合弱勢社群的需要。

¹ 截至2009年4月，銀行分行合共有1,299間，較2007年12月的1,264間，增加了35間（+3%）。自動櫃員機在2008年有2,679部，2007年則有2,547部，增加132部（+5%）。

² 在2008年，以5間主要銀行的交易數目計，自動櫃員機的使用率佔35%、網上銀行服務佔33%、銀行電話理財佔7%，而銀行分行櫃位服務則佔22%。

銀行新開設及關閉分行情況

4. 香港銀行分行的整體數目在過去兩年雖然有增加，但與2001年的1,460多間分行比較，現時的1,299間，仍相差近160間，與2001年比較減幅超過一成（-11%）。

5. 據金融管理局的資料，由2007年12月至2009年4月在不同地區新開設的銀行分行共67間，但同期內銀行關閉了32間分行，令淨增加的分行數目只有35間。在67間新開設的分行中，約只有 2/3（即42間）提供一般客戶可使用的服務，其餘屬供特選客戶及中小企業使用的分行。

6. 地區層面方面，開設新分行的地區在同期內也有關閉分行的情況，例如油尖區開設了8間新分行，但卻同時關閉了6間，即實際只增加2間分行。

7. 在較多低收入人士活動的地區如觀塘、深水埗及屯門區，亦分別增加了1至3間一般客戶可使用的分行。不過，向政府工作小組表達意見的弱勢社群及社福機構代表（社福機構代表）表示，在區內(觀塘和深水埗)新開設的分行由於須同時服務因鄰近分行關閉而轉來的客戶，以致新分行的排隊輪候時間較長，未能為消費者(尤其是長者和肢體傷殘人士)帶來方便。

8. 非旺區（例如：元朗、大埔及離島)的分行數目在近兩年沒有增減，而葵青區則出現減少分行的情況。附表（1）提供個別地區近年

銀行分行數目變化的資料。

9. 就上述情況，消委會建議政府須繼續監察低收入地區市民及弱勢社群對銀行分行服務的需求，以確保市民能獲得基本的銀行服務。

非分行渠道提供的銀行服務

10. 銀行公會的數據顯示，越來越多消費者轉用非分行渠道的銀行服務。不過，值得注意的是：分行櫃位服務的使用率現時仍佔銀行交易約1/5（22%），顯示個別人士（尤其是長者和基層市民）仍須透過銀行分行來處理日常銀行交易事宜，或基於不同原因而無法使用自動化銀行服務。

11. 雖然銀行公會的數據顯示，有部分長者選擇使用自動化銀行服務，但弱勢社群（包括低收入和傷殘人士）使用非分行渠道的情況亦值得關注，消委會認為有需要探討銀行業推出的便利措施能否有效幫助他們獲得基本銀行服務。

12. 就這方面，向工作小組反映意見的社福機構代表，分享了一些弱勢社群使用非分行渠道的意見及所遇到的困難：

自動櫃員機 – 銀行開展簡易使用版自動櫃員機的教育活動，對推動某一年齡組群的長者（較年青的長者“young-old”）認識及使用自動櫃員機服務有幫助，但對某些超過70歲或以上的長者來說，使用自動櫃員機仍有很大困難，基於他們身體各方面

的機能限制，例如：行動緩慢、無法記得私人密碼等，令他們未能掌握自動櫃員機的使用程序，或有信心透過自動櫃員機取得銀行服務。上述種種困難相信會隨著香港人口老化而更趨明顯。

銀行電話理財 – 傷殘人士(肢體及視障)方面，雖可透過電話理財代替親身前往分行辦理大部分的日常銀行交易事宜，但現時的電話理財服務不能提供提款及發出交易收據的功能，且部分銀行的電話理財服務在轉賬方面亦設有條件限制，例如：須預先到分行登記轉賬戶口資料。這些都令到銀行電話理財服務不能有效地全面代替分行。

透過連鎖式零售店提款 – 針對分行減少，銀行與商業機構合作推出的「提款易」（即在指定連鎖商戶使用EPS提取現金），理論上方便市民提款。但據社福機構代表表示，「提款易」設有提款限額（每次最多只可提取\$500）及需要購物，部分零售店如超市的排隊時間也較長。他們認為，以此方式提款對使用者（如低收入和傷殘人士）既做成不便，亦涉及時間成本。舉例說，若要提取\$2,000，便須在零售店購物4次，使用成本未必化算。

13. 消委會建議政府與銀行業就社福機構代表提出的意見進一步完善有關措施，令其更為便利及有成效，最終令消費者受惠。此外，政府與銀行業亦須研究若有某些組群人士未能轉用自動化銀行服務而受影響的長遠解決方法，務求讓所有市民都平等地獲得基本銀行服

務。

銀行調整服務收費

14. 銀行服務的可達性並不單指分行是否方便使用，或是否可透過不同渠道提供服務，昂貴的銀行服務收費亦可能構成獲取基本銀行服務上的障礙。

15. 多間銀行在今年上半年已調整各方面的服務收費。據消委會的調查研究，5間銀行³的加費項目超過17項（不包括樓宇按揭和證券服務），升幅由7%至100%不等（見附表2）。涉及一般銀行戶口服務的加費項目包括：退票、匯款、不動戶收費、常立指示、自動轉賬、補發存摺/新卡、本票和禮券等。而有較多銀行（5間銀行中有4間）增加收費的項目，涉及退票、常立指示和本票等服務。

16. 收費調整幅度高達1倍的項目，包括：設立常立指示（由每宗\$50增加至\$100）、不動戶口收費（由每半年\$50增加至\$100）和發出匯款（由每宗\$60增加至\$120）。

17. 除探討銀行服務收費的變動情況外，消委會於今年5月向17間提供傳統的「儲蓄提存戶口服務」的銀行進行調查，以了解開立基本銀行戶口的門檻是否越來越高。與2008年同類型調查比較（見附表3），消委會最新的調查發現：

³ 銀行包括：中銀(香港)、星展、恆生、匯豐及渣打銀行。

開戶金額要求 — 以往開立銀行戶口多由客戶自行決定金額，近年則改變為銀行設定最低「開戶金額要求」。在17間銀行中，差不多全部（16間）有設定開戶要求，金額介乎\$10至\$30,000，\$1,000至\$2,000的有3間銀行、\$100至\$500的有7間、\$10的有5間，最高一間為\$30,000。與2008年比較，有2間主要銀行的「開戶金額要求」大幅上調，分別高達3倍和49倍（1間由原來的\$500增至\$2,000，另1間由\$10增至\$500）。但亦有1間由原先最低\$10開戶要求改為不設定開戶金額。

戶口結餘要求 — 「戶口結餘要求」及「低結餘戶口收費」對弱勢社群影響最大。17間銀行中，近9成（15間）設有「最低結餘要求」，金額介乎\$5,000至\$30,000，其中較多銀行（13間）的結餘要求為\$5,000，餘下2間則分別為\$10,000及\$30,000，另2間沒有設定結餘要求。與2008年的調查結果比較，有2間銀行上調了結餘要求，分別高達0.66倍和4倍（1間由\$3,000增至\$5,000，另1間由\$1,000增至\$5,000）。

低結餘戶口收費 — 設有「最低結餘要求」的15間銀行均收取「低結餘戶口收費」（即當戶口平均結餘低於銀行所指定的金額，便須繳付該項服務費），費用介乎每月\$50至\$100。與2008年的調查結果比較，有3間銀行增加了費用，增幅由20%至400%（分別由\$10/\$20/\$50調高至\$50/\$60）。

豁免收費政策 — 在15間收取低結餘戶口收費的銀行中，大部分（14間）現時都豁免某些客戶的服務費（即有1間沒有提供豁

免)。獲豁免資格各有不同，14間豁免長者、10間豁免18歲或21歲以下人士、10間豁免領取綜援人士、7間豁免領取傷殘津貼人士的收費。

18. 儘管銀行提供了豁免低結餘戶口收費的政策，但調查發現部分銀行只會因應消費者的查詢才作出說明（雖然一般會在銀行收費表上註明有關豁免資料），由於不同銀行有不同的豁免資格和準則要求，消委會關注弱勢社群未必能夠清楚知道這些豁免收費措施的內容。

19. 消委會建議增加銀行豁免收費措施的透明度，銀行公會可考慮將各銀行提供的豁免收費政策，以及有哪些銀行沒有向低結餘戶口收取費用的資料，上載到銀行公會及消委會網頁，方便有需要的消費者較易取得有關資料，讓合資格者可向相關銀行申請豁免收費。

信用卡利率和費用

20. 消委會於今年5月就本地銀行的信用卡服務進行調查，合共收集到10家銀行的信用卡利率及收費資料（見附表4）。

21. 與消委會2006年的信用卡調查結果比較，現時銀行的信用卡消費簽賬息率一般由年息32厘起，比以往的26厘起，相差高達6厘。現金透支息率方面，由2006年一般年息約28厘起增至現時約34厘起，差距同樣高達6厘。若卡主在到期付款日未能償還最低還款額，銀行徵收的息率會更高（可超逾40厘）。

22. 信用卡的「逾期費用」和「超額費用」在這幾年間亦有大幅調升。在10家銀行中，全部（100%）有調升「逾期費用」，費用由\$130至\$250不等，加幅介乎15%至160%。其中3家銀行將信用卡逾期費用按結欠金額分層收費，最高調至每期250元。

23. 在「超額費用」方面，5家(50%)在期間將超逾信貸額的收費提高，所收費用由最低的\$100至最高\$180不等，加幅介乎20%至80%。

24. 此外，於櫃位繳付卡數的手續費也有增加，從可作比較的7家銀行的資料來看，有5家（71%）增加了該項費用，增幅由50%至100%（分別由每次\$0/\$10/\$20調高至\$20/\$30）。

25. 據報章報導，銀行增加信用卡利率及費用，作為彌保或控制信用卡壞賬風險上升的措施，但能否有效減低壞賬值得關注。消委會建議，銀行可考慮其他措施，例如：調高信用卡每月最低還款額（由現時一般只須繳付3%的結欠回復至以往5%），改善持卡人拖欠還款的問題。

26. 在現行法律框架下，銀行調整服務收費及信用卡利率時，一般只須遵循資料披露要求。而銀行很多時解釋調整收費是參照同業收費水平或商業決定，似乎主要並非按其個別營運成本作價競爭，消委會關注，這些服務費用是否定於合理水平，消費者根本無從得知因而難有選擇準則。

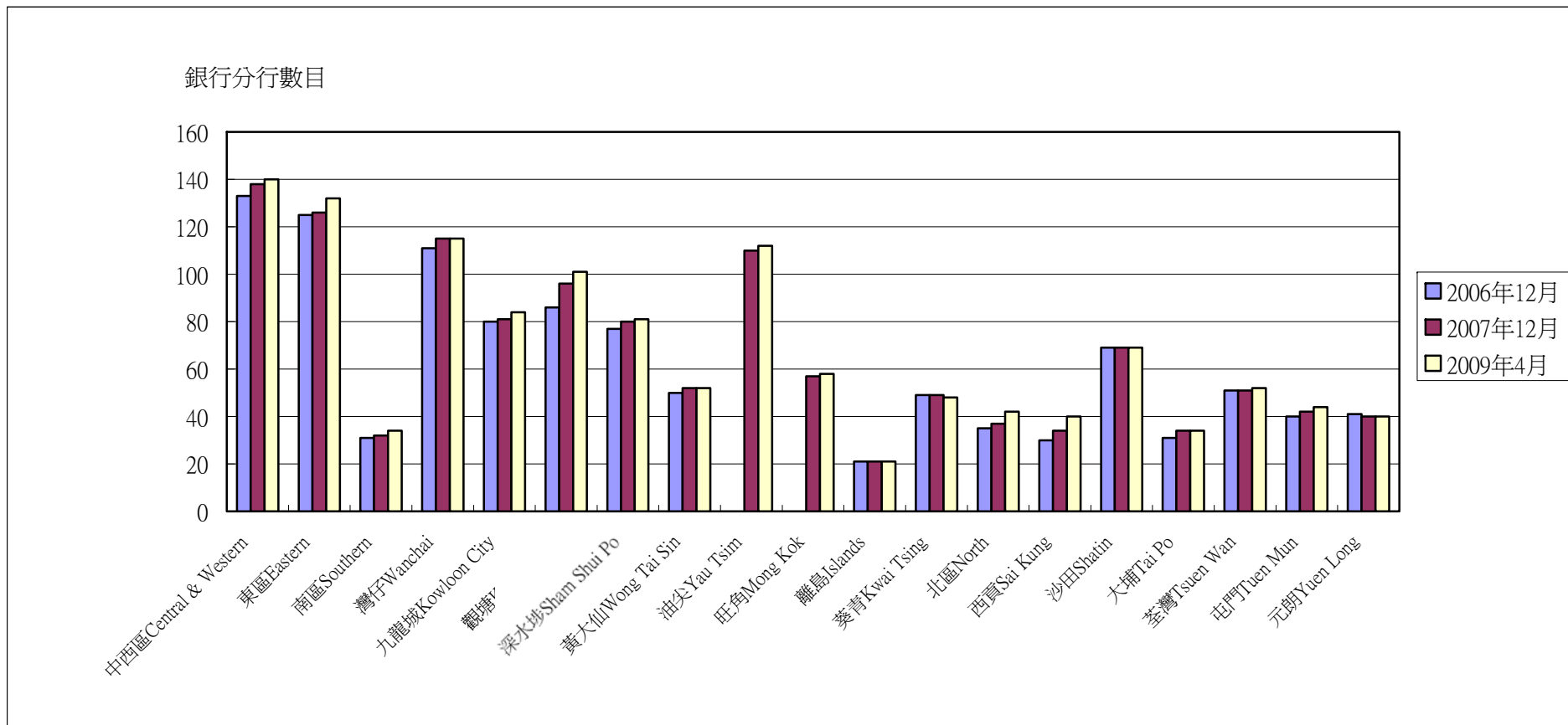
27. 美國政府剛通過了一項有關信用卡改革的法案，這項法案禁止

信用卡公司不合理地提高利率、任意加收手續費和罰款等行爲。消委會期望政府能夠注視香港市場情況，並作出監察，確保銀行調整服務收費和信用卡利率的公平性。

總結

28. 最後，消委會期望政府和銀行業繼續注視弱勢社群使用基本銀行服務的情況，以及確保所有香港市民都可獲得定價合理的銀行和信用卡服務。

附表(1)：銀行分行數目(按地區劃分)



資料來源：由金融管理局提供。

附表 (2) — 銀行服務收費

以下是香港 5 間銀行（包括：中銀（香港）、星展、恒生、匯豐及渣打）的服務收費變動情況。

| 收費項目 | 有調整的銀行數目 | 收費 | | 調整幅度 最低-最高 |
|--|----------|-------------|-------------|----------------|
| | | 修訂前 | 2009 年 | |
| 退票 | | | | |
| -因戶口存款不足 | 4 | \$120-\$130 | \$130-\$150 | 8%-15% |
| -止付 | 1 | \$60 | \$80 | 33% |
| -其他理由 | 2 | \$30 | \$40-\$50 | 33%-67% |
| 匯款 | | | | |
| -發出 | 3 | \$60-\$80 | \$80-\$120 | 25%-100% |
| -止付 | 1 | \$250 | \$300 | 20% |
| -回購 | 1 | \$80 | \$100 | 25% |
| 不動戶收費 (每半年) | 3 | \$50-\$75 | \$80-\$100 | 7%-100% |
| 常立指示 | | | | |
| -設立/更改 | 4 | \$0-\$50 | \$70-\$100 | 40%-100% |
| -因存款不足退回 | 3 | \$100-\$120 | \$130-\$150 | 8%-50% |
| 自動轉賬 | | | | |
| -因存款不足退回 | 2 | \$120-\$130 | \$130-\$150 | 8%-15% |
| 補發存摺 | 2 | \$50 | \$100 | 100% |
| 補發新卡 | 1 | \$0 | \$50 | -- |
| 本票 | | | | |
| -發出 | 4 | \$20-\$50 | \$30-\$60 | 20%-50% |
| -報失 | 1 | \$50 | \$60 | 20% |
| -取消/回購 | 2 | \$40-\$50 | \$50-\$60 | 20%-25% |
| 禮券 | 2 | \$10 | \$15 | 50% |
| 索取賬戶紀錄/證明 | 4 | \$200-\$500 | \$300-\$600 | 20%-50% |
| 合共：17 項 | | | | 7%-100% |
| 其他收費調整：找換輔幣/鈔票、樓宇按揭服務、證券服務收費。 | | | | |
| 低結餘戶口服務費：有另外 3 間銀行在今年上調低結餘戶口服務費（分別由 \$10/\$20/\$50 增至 \$50/\$60，升幅介乎 20% 至 400%，詳見附表 (3)。 | | | | |

資料來源：資料由個別銀行向本會提供及摘錄自銀行服務收費表。至於其他沒有列入上表的銀行，部分未有在期內回覆本會或提供的資料不完整。

附表 (3)：港元儲蓄提存戶口服務及收費

| 銀行 | 開戶金額要求 | | 低結餘服務費 | | | | 低結餘收費豁免人士[2] | | | |
|-----------|----------|-------------|-----------------|----------|--------------|--------|---------------------|---------------------|------------|------------------|
| | | | 少於最低結餘要求 [1] | | 每月收費 | | 長者 (65 歲 或以上) | 未成年 (18 歲 以下) | 領取 政府綜援 | 領取政 府傷殘 津貼 |
| | 2008 年 | 2009 年 | 2008 年 | 2009 年 | 2008 年 | 2009 年 | | | | |
| 中銀 | \$10 | \$10 [3] | \$5,000 | \$5,000 | \$60 | \$60 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 交通 | \$10 | \$0 | \$3,000 | \$5,000 | \$20 | \$50 | ✓ [4] | | | |
| 東亞 | \$10 | \$10 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$50 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 中國 建設 | \$1,000 | \$1,000 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$50 | ✓ [5] | | | |
| 創興 | \$10 | \$10 | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 中信 嘉華 | \$100 | \$100 | — | — | — | — | — | — | — | — |
| 大新 | \$100 | \$100 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$50 | ✓ | ✓ | ✓ [6] | |
| 豐明 [7] | \$100 | \$100 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$50 | ✓ | ✓ | ✓ [6] | |
| 星展 | \$30,000 | \$30,000 | \$30,000 | \$30,000 | \$50 | \$50 | ✓ | ✓ | ✓ [8] | ✓ |
| 富邦 | \$500 | \$500 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$50 | | | | |
| 恒生 | \$10 | \$500 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$50 | ✓ | ✓ [9] | | ✓ |
| 匯 豐 | 存摺 | \$500 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$50 | ✓ | | ✓ [10] | ✓ |
| | 結單 | \$2,000 | | | | | | | | |
| 工銀 亞洲 | \$100 | \$100 | \$1,000 [11] | \$5,000 | \$10 [11] | \$50 | ✓ | ✓ | | |
| 上商 | \$100 | \$100 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$50 | ✓ | ✓ | ✓ [6] | |
| 渣打 | \$1,000 | \$1,000 | \$10,000 | \$10,000 | \$100 | \$100 | ✓ | | ✓ | ✓ |
| 永亨 | \$10 | \$10 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$60 | ✓ | ✓ | ✓ | |
| 永隆 | \$10 | \$10 | \$5,000 | \$5,000 | \$50 | \$50 | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

註：— 不適用

[1] 銀行一般會以每月的平均結餘計算，部分銀行則會以過去三個月的平均結餘計算。

[2] 銀行豁免部分人士的戶口低結餘服務費，豁免人士一般包括長者、18 歲以下或領取綜援人士。不同銀行有不同的豁免準則。個別銀行的豁免措施最終以銀行公佈為準。

[3] 該銀行表示會彈性處理開戶金額要求。

[4] 適用於 55 歲或以上長者。

[5] 該銀行表示一般會豁免長者，但未有在收費表註明。

[6] 適用於以自動轉賬將有關津貼存入該銀行的客戶。

[7] 該銀行沒有向客戶提供存摺戶口服務，只提供結單儲蓄戶口服務。

[8] 適用於 2003 年 7 月 21 日前於該銀行開設戶口的客戶，並須提供有關證明。

[9] 適用於 21 歲以下人士。

[10] 適用於領取綜援的傷殘人士。

[11] 由 2008 年 3 月 1 日起，該銀行的結餘要求調整至 \$5,000，每月收費調整至 \$50。

資料來源：2008 年資料摘錄自 2008 年 2 月消委會的《選擇》月刊第 376 期。2009 年資料摘錄自個別銀行服務收費表及透過熱線電話查詢。至於其他沒有列入上表的銀行，由於不在 2008 年調查研究範圍內，故未有數據可作跟進比較。

附表（4）－ 銀行信用卡利率及收費

| 銀行 | 利率(實際年利率) | | | | 超逾信貸額收費 (每期) | | 逾期繳款費用 | | 櫃位繳付卡數 手續費 | |
|----|-----------|---|---------|---|-----------------|-------|---|--|---------------|-------|
| | 購物簽賬 | | 現金透支 | | | | 最低付款額%(最低-最高收費) | | | |
| | 2006年 | 2009年 | 2006年 | 2009年 | 2006年 | 2009年 | 2006年 | 2009年 | 2006年 | 2009年 |
| 中銀 | 25.23% | 32.40% *37.39% | 26.46% | 34.11% *38.71% | \$100 | \$100 | 5% (\$50-\$200) | 5% (\$130-\$200) | \$0 | / |
| 東亞 | 26.82%起 | 34.49% | 28.58%起 | 36.35% | \$150 | \$180 | 5% (\$130-\$200) | 5% (\$180-\$250) | \$20 | \$30 |
| 花旗 | 26.82%起 | 31.89%-34.49% *42.58% | 28.56%起 | 33.61%-36.32% *44.73% | \$180 | \$180 | (\$100-\$200) | 總結欠<\$2,500 : \$180 \$2,500-<\$5,000 : \$200 ≥\$5,000 : \$250 | \$30 | \$30 |
| 星展 | 26.80%起 | 31.37%-34.44% | 28.15%起 | 32.74%-35.89% | \$100 | \$180 | \$150 | 總結欠<\$15,000 : \$180 ≥\$15,000 : \$250 | \$20 | \$30 |
| 恒生 | 25.50%起 | 25.50% *30.29%-35.25% | 29.04%起 | 29.04% *34.20%-39.54% | \$130 | \$180 | 5% (\$130-\$200) | \$180 | \$30 | \$30 |
| 匯豐 | 26.23%起 | 31.86% | 27.94%起 | 33.07% | \$130 | \$180 | 5% (\$130-\$200) | 5% (\$180-\$250) | \$0 | \$20 |
| 創興 | 19.80%起 | 21.7%-34.49% | 19.80%起 | 22.98%-35.89% | \$100 | \$120 | 5% (\$100-\$150) | 5% (\$100-\$200) | \$0 | / |
| 渣打 | 25.50%起 | 31.70% *按現行利率，再 額外附加銀行不 時公佈之利率 | 34.20% | 34.40% *按現行利率，再 額外附加銀行不 時公佈之利率 | \$130 | \$130 | 5% (\$130-\$200) 逾期3個月或以 上，額外收\$100 | 總結欠≤\$2,500 : \$150 >\$2,500-\$10,000 : \$180 >\$10,000 : \$200 逾期3個月或以上， 額外收\$100 | # | / |
| 永亨 | 17.23%起 | 20.51%-34.49% | 18.56%起 | 21.83%-35.98% | \$150 | \$150 | 5% (\$130) | 5% (\$150-\$200) | \$20 | \$30 |
| 永隆 | 27.94%起 | 34.11% | 27.94%起 | 35.51% | \$150 | \$150 | 5% (\$130-\$200) | 5% (\$150-\$200) | \$10 | \$20 |

註：* 未能在到期付款日或之前繳付月結單的最低還款額，銀行將按上述利率收取費用。

/ 沒有資料。

沒有提供到分行櫃位交卡數服務。

資料來源：2006年資料摘錄自2006年8月消委會的《選擇》月刊第358期。2009年資料由個別銀行向本會提供或摘錄自銀行信用卡服務收費表。至於其他沒有列入上表的銀行，部分未有在期內回覆本會、提供的資料不完整或表示因利率個人化而沒有統一的利率可提供比較。上述最新利率最終以個別銀行公佈為準。