

張超雄議員（書面答覆）

要求金管局就弱勢社群使用的銀行分行服務提供書面回應

本人在2016年10月18日致函要求就某些地區可供弱勢社群使用的銀行分行不足一事討論。討論有關事宜被納入在上次會議議程第五項香港金融管理局工作簡報內。

本人在席上有發言提問，惟金融管理局總裁未能正面回應問題。就此，本人要求當局就提問作出詳細的書面回應，問題如下：

- 香港金融管理局工作簡報第59頁指出，“現時，本港超過200個公共屋邨中有十數個公共屋邨在可步行距離內沒有分行服務，在一些偏遠地區的銀行網絡的覆蓋亦有可改善的空間”，上述分析是從那個研究調查得出：請提供研究的報告詳細內容：
- 近年，銀行推出語音導航自動櫃員機，方便視障人士使用該服務。當局是否有計劃就語音導航自動櫃員機服務作出定期成效檢討及評估，以保持該服務質素：如有，請提供計劃的時間表：
- 當局是透過甚麼準則和方式去監察流動分行的運作情況及市民需要及；當局有否就流動銀行的營運提供指引及守則，如有，詳情為何？

金管局回應

金管局非常重視公眾獲得基本銀行服務，並一直鼓勵銀行業界在發展銀行業務網絡時充分落實普及金融的理念。本局於幾年前開始透過實地調研及根據銀行實體網點的資料，分析在公共屋邨附近的銀行網絡覆蓋情況。分析顯示，有十數個分佈在本港不同地區的公共屋邨在可步行距離內沒有傳統分行服務。本局已經向銀行業界建議在規劃分行網絡時，應該優先考慮加強這些公共屋邨的基本銀行服務。值得注意的

是，隨着科技日漸進步，除了實體分行外，本局亦積極鼓勵銀行運用新科技及營運模式輔助現有銀行網絡。個別銀行已推出「流動分行」、視像櫃員機等，為公共屋邨居民提供基本銀行服務。個別自助銀行中心亦有安排職員替客戶辦理個人銀行服務並協助有需要的市民。隨着銀行業界致力在公共屋邨加強提供基本銀行服務、銀行分行網絡的變化，及新建公共屋邨的落成，有關分析結果，會因應最新發展而不時更新。本局會繼續與銀行業界緊密溝通，共同研究和落實方案以進一步改善公共屋邨的基本銀行服務。假若銀行在公共屋邨商場尋找合適舖位遇到具體困難，本局亦會協調業界與領展跟進。

本局會不時與業界商討推出具體措施協助殘疾人士使用基本的銀行服務，包括鼓勵銀行提供更多語音導航自動櫃員機，以協助視障人士更容易及獨立地使用自動櫃員機服務。其中一間發鈔銀行近期亦就此作出積極回應，在本地逐步新增多部語音導航自動櫃員機。現時提供語音導航自動櫃員機的兩間銀行，其在研發這類櫃員機時，有諮詢服務視障人士的團體，包括香港失明人協進會及香港社會服務聯會，以確保櫃員機的功能及設置地點方面均可考慮到視障人士的意見。本局近期亦已經要求有關銀行與持份者保持聯繫，收集意見及定期檢討成效，繼續加強對殘疾人士使用基本銀行服務的協助。

金管局對一般銀行業務操作及風險管理的監管要求及規定，亦適用於「流動分行」。本局亦有就「流動分行」的選址及服務給予意見，而兩間發鈔銀行均有收集市民對「流動分行」的意見，大部分曾經使用「流動分行」服務的市民表示「流動分行」有助他們更便利地使用銀行服務。本局會繼續與相關銀行跟進其「流動分行」提供服務的情況、市民的使用量及意見，要求有關銀行持續監察、檢視和致力不斷提升「流動分行」的服務。