

**消費者委員會
就「銀行關閉分行對公眾之影響」
呈交立法會財經事務委員會的意見
(2006年7月3日)**

引言

1. 消費者委員會樂於從消費者角度向財經事務委員會就「銀行關閉分行對公眾之影響」提出意見。本文同時引用本會《選擇》月刊今年6月發表有關銀行關閉分行的研究。

研究結果

2. 本會於今年5月就23間本地銀行的服務進行調查，包括：銀行收費的轉變及關閉分行情況，並將所得結果與2001年同類調查的結果作比較。

銀行分行減幅達17%

3. 除了收費上升外，調查亦發現零售銀行分行數目減少。銀行分行的總數由2001年的1,463間，逐步減少至今年5月底的1,209間，共減少254間，減幅為17%。

4. 銀行分行數目減少的原因，某程度上是因部分銀行整合分行網絡或銀行間出現併購，亦有因銀行在其他地區開設新的理財中心而被取代。這種轉變的背後是自2001年撤銷《利率協議》後銀行業出現日趨激烈的競爭，銀行可能藉關閉分行以達到最佳的經濟效益。另一方面，市場開放令息差收窄，貸款息率下降，存款息率亦增加，為消費者帶來益處，但仍須探討銀行關閉分行對公眾的影響。

5. 與2001年比較，23家銀行中有11家削減了分行，減幅由2%至41%。但亦有6家銀行增加了分行數目，增幅由3%至67%。於附件內，表（1）提供個別銀行在2001年及2006年的分行總數。

6. 銀行分行遞減的同時，自動櫃員機和網上理財交易的數目卻明顯大幅增加。香港金融管理局及銀行公會的資料顯示，越來越多消費者轉用這些新的銀行服務。根據金管局的資料，個人網上理財戶口的數目，由2001的110萬個帳戶，增加至2005年的330萬個帳戶，增幅為3倍。

7. 新的服務渠道方便快捷，某些市民卻未能享用科技發展下推出的新銀行服務形式。

從地區分析

8. 表（2）列出從各分區有櫃位服務的銀行分行數目、人口及家庭收入的分佈。分行數目與人口和入息似乎沒有直接關係，但顯示分行的分佈並不平均。銀行在決定其分行網絡時無疑會考慮多個因素，包括：銀行經營策略、顧客背景，可提供的商機等。要掌握一般顧客以及特別人口組別是否用得到銀行服務，需要在地區層面詳細實地研究。本會認為，在地區服務的非政府機構及關注團體值得考慮在這方面跟進。

9. 大部分消費者可能在就近工作地點或透過其他電子渠道取得銀行服務，可是長者、傷殘人士和低收入社群的情況可能並非如此。

10. 銀行減少分行數目，會影響那些基於不同原因而無法使用網上理財服務或透過自動櫃員機取得服務的人士。對某些長者來說，使用自動櫃員機有很大困難，因他們行動緩慢亦無法記得自己的私人密碼。行動不便的人士亦會因就近的銀行分行關閉而構成嚴重不便。低收入人士沒有電腦，亦難以使用網上銀行服務。

獲取銀行服務

11. 銀行分行開設的地區及數目，是個別銀行的商業決定。但香港作為先進的經濟體系及國際金融中心，銀行服務已成為基本的民生需求。若有人因未能採用

電子銀行服務而受影響，銀行業和整體社會宜尋求解救方法。

12. 據本會瞭解，銀行公會已成立工作小組去研究回應這社會需求。而銀行公會在今年6月23日發出的新聞稿表示，「易辦事（香港）有限公司與銀行業研究是否可以有限度地在指定連鎖商戶，無論購物與否，也可透過EPS提款。」本會希望這些商業機構之間的合作，可以有成果，為銀行用戶尤其是上文提及有特別需要的人士帶來方便。

13. 本會亦建議銀行研究採用其他識別身份方式（例如：瞳孔或指紋確認）的可行性，方便長者使用之餘，對長者亦沒有風險，除非這些方式的成本過分巨大。

14. 銀行服務的可達性並不單指分行所在位置是否便利，或是否可透過不同渠道提供服務，消費者的負擔能力亦可能構成獲取銀行服務時的障礙。與2001年比較，本會最近的調查發現：

- 越來越多銀行設有最低開戶金額，金額由\$1,000 至\$3,000（有 5 間銀行），\$500（1 間），\$100（5 間）， \$0 至\$10（12 間）。
- 23 間銀行中，18 間實行低結餘扣減利率政策。當中更有 12 間銀行對小額存戶實行零息政策。
- 由 2001 年只有 2 間銀行分開收取低結餘服務費及不動戶收費，增加至今年的 18 間，戶口低結餘服務收費介乎每月\$10 至\$200。

15. 有16間銀行豁免長者和弱勢社群的低結餘收費。銀行收取服務費日漸增加看來是明顯趨勢，部分銀行提供了豁免措施。本港暫時仍未廣泛地出現市民因缺乏負擔能力難以獲取銀行服務的問題，但這情況須密切注意。

外國經驗

16. 先進國家如加拿大、英國及美國等地，都有措施確保消費者獲得基本銀行服務。舉例，銀行需要向客戶提供基本銀行戶口，戶口特點是豁免徵收低結餘服務費，和提供每月限量的免費銀行交易服務。在加拿大及美國，當地的銀行需要在關閉銀行分行時採取一系列措施。在美國方面，監管者在評估銀行表現及訂定評級時，考慮因素包括有關銀行開設和關閉分行的紀錄、開設和關閉分行對分行所在社區的影響，及公眾對關閉分行所表達的意見。

總結

17. 上述提及的外國經驗，可作為香港將來需要時的參考。本會期待銀行公會公布如何減低銀行關閉分行對公眾影響的建議。

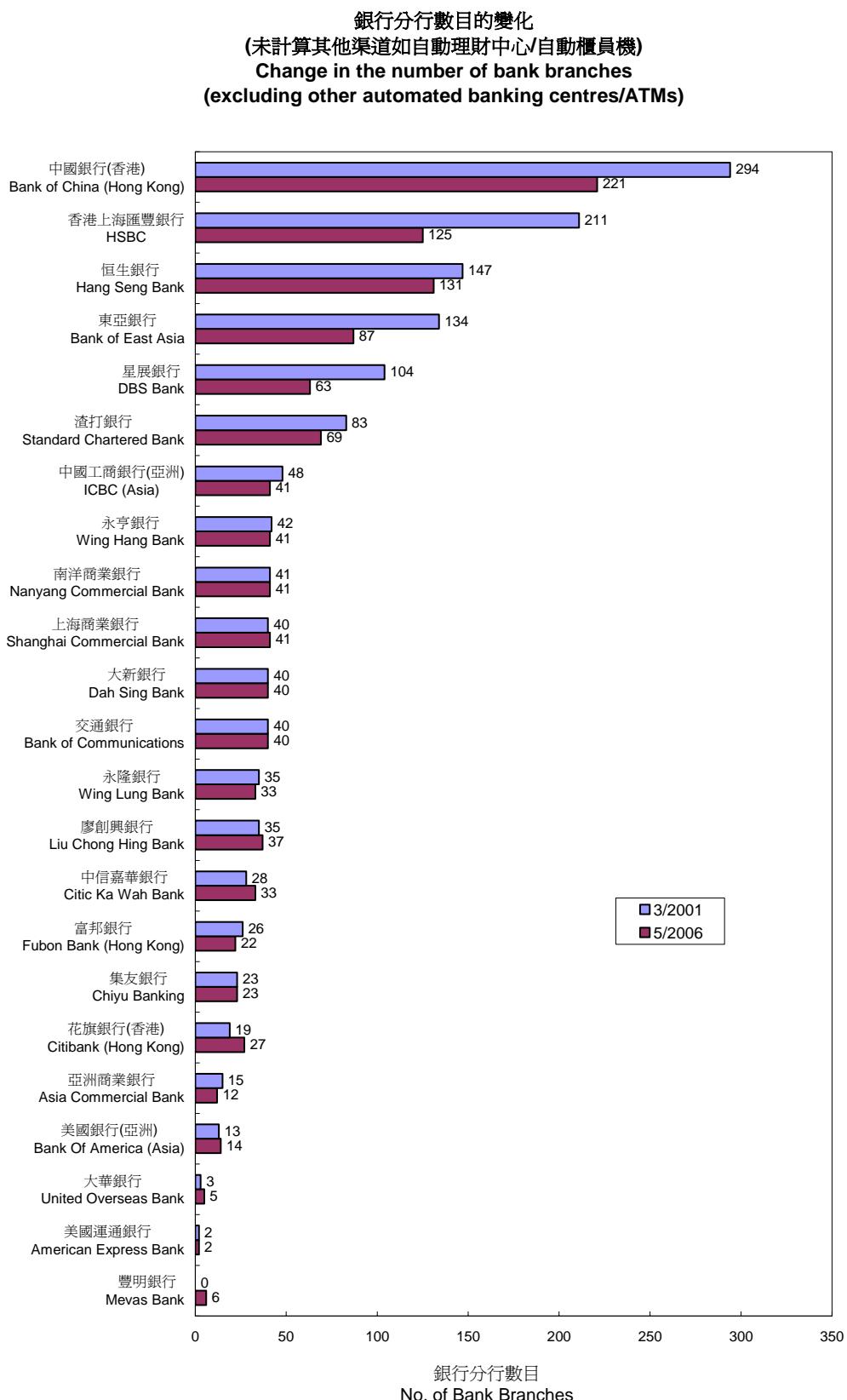
18. 本會相信監管機構及有關組織會歡迎非政府機構和關注團體，提出個別地區或社群特別需要和獨特處境的情況。

19. 本會認為當存款保障制度啓動之後，將有助增加消費者對銀行的信心，從而擴大消費者願意考慮開戶的銀行數目，放心地選擇最能迎合自己需要和方便的銀行服務。

20. 最後，本會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
2006年7月

表 (1)：本地銀行分行數目



資料：由銀行提供

表(2)：按分區劃分的本地銀行分行數目、人口及住戶入息

分區	本地銀行 分行數目* (截至 23/5/2006)	2005 人口數目		住戶每月入息 中位數 (港元)
		合計	年齡≥65 (所佔%)	
中西區	136	247,600	28,400 (11.5%)	24,900
灣仔	109	150,500	23,700 (15.7%)	25,000
東區	125	585,900	78,800 (13.5%)	20,000
南區	30	270,700	36,800 (13.6%)	19,000
旺角	57	302,000	42,400	15,000
油尖	105		(14.0%)	
深水埗	78	372,100	60,100 (16.1%)	12,200
九龍城	81	370,900	51,300 (13.8%)	18,500
黃大仙	50	431,300	67,100 (15.5%)	13,700
觀塘	84	585,700	90,800 (15.5%)	13,000
葵青	46	511,700	60,500 (11.8%)	14,000
荃灣	52	277,400	37,800 (13.6%)	19,000
屯門	39	495,400	34,900 (7.0%)	14,200
元朗	40	550,200	40,500 (7.4%)	13,000
北區	32	289,800	30,000 (10.4%)	15,000
大埔	31	298,000	29,200 (9.8%)	15,500
沙田	67	617,000	62,400 (10.1%)	18,000
西貢	28	403,900	28,900 (7.2%)	20,000
離島	19	130,200	12,000 (9.2%)	15,000
合計	1,209	6,890,300	815,700 (11.8%)	15,800

註：

*根據銀行業條例第2條，“本地分行”(local branch)的定義—就任何認可機構而言，如該機構是一間銀行，並且是在香港成立為法團的，指該機構在香港經營以下業務的營業地點—(A) 銀行業務；或(B) 會使該機構招致第81(2)條所述的財務風險的任何其他業務…。“銀行業務”(banking business)指以下業務的一種或兩種—(a) 以來往、存款、儲蓄或其他相類的帳戶從公眾人士收取款項…；(b) 支付或收取客戶所發出或存入的支票。“本地分行”不包括該機構在香港的主要營業地點。

資料來源：

分行數目由金管局提供

人口分區統計數字由統計處提供