

二零零九年六月一日
資料文件

立法會財經事務委員會 銀行關閉分行及收費對公眾的影響

目的

本文件旨在匯報政府當局就二零零八年五月五日立法會財經事務委員會(下稱“委員會”)會議上通過的有關動議的跟進工作，以回應委員會於二零零九年五月六日致政府當局的函件。

跟進工作

2. 正如我們以往向委員會提交的文件所述，政府當局充分明白公眾對銀行服務的供應和便利程度的關注。我們一直與銀行業界保持緊密聯繫，研究有助改善銀行服務的方案，但選擇提供服務的方式，仍屬銀行的商業決定。由於香港是一個自由市場經濟體系，我們認為不宜干預銀行的商業決定。

3. 政府當局根據上述原則，跟進委員會在二零零八年五月五日會議上通過的有關動議。我們一方面繼續透過常設的機制，包括由財經事務及庫務局以及香港金融管理局派代表參與香港銀行公會轄下的金融服務渠道工作小組，與銀行業界就有關事宜交換資料和意見。另一方面，考慮到銀行服務的不同用戶群對服務有不同的關注點或建議，財經事務及庫務局已透過

安排交流會，讓有關組織代表(包括長者、弱勢社群、殘疾人士和低收入人士組織代表)、銀行業界、消費者委員會、以及政府當局就銀行服務的改善方向進行溝通和討論。

4. 有關的組織代表在上述的交流會上，就銀行服務表達了不同的意見。概括來說，他們理解銀行業界需因應當前的營商環境和不同的業務拓展策略決定最有效的服務提供途徑。不過，他們指出，由於銀行整合分行而對個別用戶群，尤其是長者和殘疾人士帶來不便，銀行業界應認真考慮如何解決有關問題。對銀行業界近年就自動櫃員機、電子銀行服務和現金提款點的推廣和教育工作的方向，他們表示認同，並就有關服務提出改善建議。同時，他們亦建議銀行業界進一步改善自動櫃員機、電話理財和現金提款點的操作、以及分行的設施和服務安排，方便長者和殘疾人士使用。在銀行收費方面，有與會者反映弱勢社群和低收入人士對銀行業界向存款結餘低的銀行戶口收取手續費的做法表示關注。

5. 我們會繼續透過不同的途徑與有關各方保持溝通，並鼓勵銀行業界履行企業社會責任，在研究服務提供途徑時，考慮現有和準客戶(尤其是有特別需要的人士)的意見和需要。

財經事務及庫務局
二零零九年五月