

## 為何銀行沒有提供全面無障礙服務？

### 香港銀行公會的回覆：

貴會於 2019 年 7 月 8 日來函收悉。

香港銀行公會（下稱「本會」）於 2018 年 3 月推出《無障礙銀行指引》（下稱「指引」），列載本會建議的良好銀行做法，為肢體傷殘、視障及聽障客戶提供無障礙銀行服務。在落實指引內容前，本會已透過香港社會服務聯會，與肢體傷殘、視障及聽障的代表團體會面，一同商討合適的良好銀行做法及其他可行的安排。原則上，銀行於指引發出後設置的新措施須符合指引內的建議；而現有部份措施或需視乎情況，在改動現有系統或添置新配備後方能分階段執行，目標為 3 年內，即 2021 年 3 月，可全面落實指引所列建議。

現時銀行在客觀環境容許的情況下已執行或將盡量改動現有措施，提供無障礙銀行服務。然而，部分現有措施因存在結構問題而無法按照指引進行改動，例如分行或櫃員機地點位處建築物的地庫或只有樓梯直達的樓上地點、以及分行或櫃員機地點前有小梯級，且其空間不足以配置斜道符合要求的永久斜道等。在該等情況下，銀行會根據指引內的其他建議另作安排，例如於當眼位置張貼熱線電話或安裝召援鐘，以便客戶向銀行職員提出協助要求，例如搬動臨時斜道或由銀行職員協助輪椅人士推動輪椅進入分行或櫃員機地點。

本會向來鼓勵銀行落實指引內提及的措施。截至 2018 年 10 月的數據所示，香港現有 700 多個櫃員機地點設有超過一部櫃員機，當中超過 560 個地點設有最少一部輪椅友善設計的櫃員機，高度設計為輪椅人士可觸及。

另外，全港現時接近 8 成的銀行分行設有一個備置符合指引內所列要求的服務櫃枱或會議室，為輪椅人士提供全面的銀行服務。

與此同時，為方便輪椅人士查閱設有無障礙通道的分行及櫃員機地點，銀行已陸續在網頁上載有關的資料，輪椅人士可先於網上查閱，再前往就近的無障礙分行或櫃員機地點。

本會重視殘疾人士的意見，每年與肢體傷殘、視障及聽障團體代表會面，因應殘疾客戶的需求不時檢討和修訂指引。

貴會於信內提及有關中西區銀行數目及相關的無障礙通道問題等資料，由於本會並沒有相關數據，未能回應；此外，本會代表未克出席 貴會 2019 年 7 月 25 日下午舉行的會議，謹此致歉。

(二零一九年七月十六日收到)

中西區區議會秘書處

二零一九年七月