

為何銀行沒有提供全面無障礙服務？

香港金融管理局的回覆：

多謝 貴區議會於今年 7 月 8 日致本局的電郵來函，表達對中西區銀行服務的意見。

金管局一直鼓勵銀行在發展銀行業務網絡時充分落實普及金融的理念，顧及市民大眾，尤其是有特別需要的人士，對基本銀行服務的需要。我們聯同香港銀行公會(銀行公會)就進一步加強無障礙銀行服務積極向多個殘疾人士團體收集意見，並參照屋宇署的相關規定和國際認可的無障礙準則，促成銀行公會於去年發出《無障礙銀行服務實務指引》(《實務指引》)。《實務指引》列載建議銀行業界就所有服務渠道(包括銀行分行、自動櫃員機、網上銀行及電話銀行)應採納的良好做法，以方便肢體傷殘、視障及聽障客戶使用銀行服務。金管局亦同時發出通告，表明所有銀行均應該實施《實務指引》所載措施，以及為前線員工提供適當培訓及指引，以照顧殘疾客戶的需要。

就肢體傷殘人士進出銀行分行的情況，《實務指引》訂明分行出入口大門的最少淨闊度以方便輪椅通過。若出入口大門與路面有高度差異的情況，《實務指引》要求銀行提供永久斜道。若因客觀條件限制而未能提供永久斜道，銀行應該提供臨時斜道，並且安裝召援鐘方便有需要人士時尋求銀行職員協助。如受建築結構或行人路的情況所限而未能提供永久或臨時斜道，銀行應該在當眼位置標貼分行的熱線電話或安裝召援鐘，以便銀行職員能夠適時提供協助。

銀行業界均支持《實務指引》，致力落實當中的建議。截至 2018 年底，中西區共有 125 間銀行分行，所有分行的出入口大門闊度已經能夠便利輪椅使用者通過，當中超過八成分行已經設有上述便利肢體傷殘人士進出的措施。銀行亦已經分階段逐步落實指引內的其他措施，例如現時差不多七成分行大堂已經備有無障礙通道前往方便輪椅使用者使用的服務櫃檯或會客室；此外區內超過六成的自動櫃員機高度亦已經適合輪椅客戶使用。我們預期銀行將根據《實務指引》訂明的時間表，於 2021 年基本上全面落實《實務指引》的措施。

銀行業界會定期就無障礙銀行服務設施向相關殘疾人士團體收集意見，並適當

地修訂實務指引，以進一步改善銀行的無障礙服務。我們亦已經促請銀行公會積極考慮 貴區議會的建議。金管局會繼續監察無障礙銀行服務的發展，並且持續鼓勵銀行加強提供無障礙銀行服務。

再次感謝 貴區議會提出的寶貴意見。

(二零一九年七月二十二日收到)

中西區區議會秘書處

二零一九年七月