



HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局

席上文件第 1 號

本局檔號： G14/72C

劉偉榮主席
九龍城區議會

劉主席：

多謝 貴區議會於 6 月 12 日致本局之電郵，表達 貴會議員就提升銀行櫃員機設備以方便視障人士使用方面的意見。本局的回應如下。

本局明白公眾對銀行服務便利程度的關注，並且一直提醒銀行在按照商業原則經營業務的同時，亦應該顧及市民對銀行服務的需要和意見。就著照顧有殘疾的客戶方面，貴區議員在信函中所提及，由銀行業界公會發佈的《銀行營運守則》中，除了鼓勵銀行裝置殘疾人士專用的機器或軟件及對前線職員提供適當培訓外，亦訂明銀行對於有殘疾客戶應該予以協助，並須遵守公會就有關向視障客戶提供服務所發出的指引，例如有關自動櫃員機方面，其設計需要符合便利視障人士使用的要求。

本局一直有留意相關銀行服務的情況，與業界保持溝通，不時提醒銀行須遵守上述有關便利殘疾人士(包括視障人士)使用銀行服務的指引的重要性，亦向業界反映有特別需要的客戶對銀行服務的建議，並與業界一直研究制訂相關措施。據金管局了解，除了 貴區議員在信函中提及的語音導航自動櫃員機外，銀行業界也有實施其它便利視障人士使用銀行服務的措施。例如於自動櫃員機上安裝觸覺指示標記，以協助視障客戶辨認「入卡處」、「鈔票出口」及「通知書出口」的不同位置。部分自動櫃員機亦有話語廣播提示，提醒客戶入卡及取款；或以盲人點字展示自動櫃員機所屬銀行的電話熱線號碼，方便視障客戶在有需要協助時能夠聯絡銀行。部分銀行亦有鋪設觸覺引路徑引領視障客戶至合用的自動櫃員機。

本局已經將 貴區議員的意見向香港銀行公會反映。本局會繼續督促業界制訂及落實更多便利殘疾人士使用銀行服務的措施，並會與業界保持緊密溝通、積極討論及研究如何提升銀行服務設施，照顧包括視障人士在內的殘疾人士。

相信以上可以回應 貴區議員的關注。感謝 貴區議會對有關事宜提出的寶貴意見。

香港金融管理局
(陳奕安 代行)

2015 年 6 月 22 日

Tel: (852) 2878 1452

Fax: (852) 2878 2206

Email: yyochan@hkma.gov.hk

55th Floor, Two International Finance Centre,
8 Finance Street, Central, Hong Kong

香港中環金融街 8 號國際金融中心 2 期 55 樓
網址: www.hkma.gov.hk

Website: www.hkma.gov.hk