

盼銀行為弱勢社群設想

上世紀八、九十年代，「銀行多過米舖」，街頭巷尾、公共屋邨，總會找到一間銀行，而且往往是大規模銀行的分行。時移世易，近年來位於舊區和公共屋邨的銀行分行陸續關閉，改由自動櫃員機取代。

最近，消費者委員會公布一項銀行關閉分行對市民的影響的調查報告，立法會財經事務委員會亦於上星期的會議討論有關問題，銀行公會代表出席，回應議員多項詢問。

根據消費者委員會提供的數據，零一年香港的銀行共有一千四百六十三間分行，至零六年銀行分行總數下降至一千二百零九間。銀行公會代表在上述會議中卻指出，現時銀行分行數目比去年多。

雖然分行數目回升，但似乎發展地點主要是商業街道，位於公共屋邨的銀行分行卻是陸續關閉。

消委會的研究結果顯示，部份居於公共屋邨的市民在找尋銀行服務時相當困難。消委會指出，不少公共屋邨只有一兩間，甚至連一間銀行分行也沒有，有一條屋邨的居民，過去步行數分鐘就可以找到銀行分行，如今卻需要超過半小時的腳程，實在難以接受。

面對這研究結果，銀行公會的代表在會議上竟表示，銀行的所有交易當中，只有百分之四需要在銀行櫃檯處理，所以關閉分行對銀行服務的影響不大。

銀行業界表明，長遠的方向是盡量以自動櫃員機取代銀行櫃檯服務，所以，銀行傾向投放資源，教育長者使用櫃員機，亦會積極簡化自動櫃員機的操作程序。不過，銀行界又有否想到，無論自動櫃員機如何操作簡單，如何「梗有一間喺左近」，對某些人有說依然是一個障礙。

舉例而言，殘疾人士，特別是肢體傷殘者和視障人士，他們使用自動櫃員機時面對不同程度的困難。現時，自動櫃員機的高度是為健全成年人設計的，對輪椅使用者來說，按鈕和屏幕太高了，視障人士亦看不到屏幕顯示的資料，除非櫃員機有發聲功能，而每部機置於一個只容許持卡人獨立使用的密室環境。此外，文盲的長者亦無法使用櫃員

機。

殘疾人士和長者，不少都是處於社會的最低層，是公共屋邨的住戶。公共屋邨正是銀行「殺分行」的重災區，居民往往要長途跋涉甚至要坐車，才能找到一間銀行，對於身體機能有限制，經濟條件較差的一群而言，這豈非等於剝奪了他們使用銀行服務的權利？

最近各大銀行陸續公佈業績，當中不少都錄得巨額盈利。銀行既然賺大錢，更應該履行社會責任，照顧社會上最弱勢一群的需要？其實，除了推廣自動櫃員機，還有不少措施可以照顧市民對銀行服務的需要，視乎銀行是否願意投放資源。

地鐵沿線三十多個車站，絕大部份都設有恒生銀行的辦事處，處理簡單的櫃檯服務，例如提存、轉賬等。地鐵通車至今已差不多三十年，銀行辦事處一直存在，且行之有效。銀行可以考慮，在公共屋邨設立類似的迷你分行，提供簡單的銀行服務，成本較低。

另一方面，不少長者需要的銀行服務，主要是透過銀行領取社會福利援助金。政府其實可以仿照海外國家如日本的做法，透過郵政局發放社會福利金。這樣亦可以減輕市民對銀行分行服務的需求。

雖然郵政署表示對上述建議相當保留，但署方擔心的技術問題，可以透過增加人手和提升保安系統解決。現時，郵政署向市民提供代收水費、電費等服務，對管理現金擁有一定的經驗，署方應該持開放的態度，拓展其他服務。

銀行履行社會責任

社區內的銀行分行，其實不單是為市民服務，更是宣傳企業形象的有效途徑。市民喜歡到銀行分行，與提供服務者直接溝通，建立信任的關係。這份人情味，是一部冷冰冰的自動櫃員機所不能取代的。

銀行關閉分行的問題，已多次在立法會進行討論，可惜一直也未有進展，社區內的銀行分行，還是一間間的被理財中心或自動櫃員機取締。我在一個大型銀行的網頁中，見到這間銀行的「履行良好企業公民的責任」工作匯報，介紹自己花了多少錢贊助社區活動，參與了多少義工服務等等，我相信，銀行可以更好地履行其社會責任，為長者和弱勢社群多一分設想。