

金管局推53項友善措施 要求業界年半內執行 銀行提升長者服務 分行擬增輪候座

以人為本

因應本港人口持續老齡化，金管局與銀行公會昨日宣布推出《長者友善銀行服務指引》。該指引涵蓋手機銀行及實體分行等範疇，訂立八項主要原則及53項具體建議措施，以提升對長者的服務支援。

金管局同時發出通函，要求銀行在6個月內優先落實較易執行的措施，若涉及系統改動則最遲須於18個月內完成。指引中亦列明具體執行建議，例如當銀行計劃關閉或搬遷分行，尤其在長者人口比例較高的地區，應盡力提供或加強替代服務，包括設置自動櫃員機及安排流動銀行車等；同時建議在分行大堂增設輪候座位，為長者營造更舒適的服務環境。

大公報記者 黃裕慶

金管局副總裁阮國恒表示，金管局一直與銀行業界緊密合作，推動普及金融。《指引》提出的53項建議，並非全部都是新措施，當中也整合了部分銀行現時推行的良好做法供業界參考。

銀行服務電子化已是大勢所趨，長者透過銀行手機App或網上銀行使用服務的比例亦見攀升。

金管局數據顯示，截至2025年6月底，在大約846萬名60歲或以上客戶之中，持有網上或手機銀行戶口的佔比為51%。阮國恒說，再過幾年之後，預料手機銀行服務將會成為「主戰場」。

今次公布的《指引》，不少也涉及電子服務支援，或是着重長者在使用基本銀行服務時，可更為便捷，也更加包容，例如容許長者以印章、人手或電子方式簽名。

提供簡易版手機App

以銀行手機App為例，《指引》鼓勵銀行提供簡易版或長者友善版模式。金管局助理總裁區毓麟表示，現時已有滙豐、中銀香港、恒生銀行提供簡易版供用戶選擇，另有7家銀行提供配套支援，例如容許客戶放大字眼等。

區毓麟以其中一家主要零售銀行為例，指該行現時逾80萬名客戶已使



▲指引建議銀行在長者人口比例較高的地區，增設自動櫃員機等。

用簡易版手機App，佔整體客戶數目大約20%。雖然客戶使用實體銀行服務較過往10年顯著下跌，而銀行分行數目在過去十年間，平均每年也減少大約2%，但仍有不少長者選擇使用。《指引》也對實體銀行設施分布提出建議，例如銀行在計劃關閉或搬遷分行時，特別是長者人口比例較高的地區，應盡力提供或加強其他補救措施，例如自動櫃員機、現金存款機，及流動銀行車等。

阮國恒指出，以本港現時約有大约900間銀行分行計，平均每7000人即有一間分行。鄰近城市新加坡的分行數目約186間，平均每3萬人才有一家。不過他補充，當地採用電子銀行服務的比例也相當高。

為便利長者可更方便使用實體銀行分行服務，《指引》建議營造「長者友善服務環境」。例如提供有關分行繁忙及非繁忙時段的資訊，作為分流措施，讓客戶可按需要選擇親臨分行的時間，減少在分行的輪候時間。

清楚解釋授權書條款

在切實可行的情況下，建議於分行大堂增設輪候座位，讓長者能享用更舒適的銀行服務。

此外，可於分行提供閱讀眼鏡或放大鏡供長者使用，並安排職員向有需要長者提供協助。

因應部分長者需要訂立授權書，委任第三方為處理銀行事宜，《指引》鼓勵銀行提高授權資訊的透明度，例如制定清晰的授權指南。在授權申請前，宜向長者清楚解釋相關授權安排下的各項條款及風險。

銀行公會指出，《指引》旨在補充而非改變現行法規，適用於所有提供零售銀行服務的銀行。指引內容屬原則性，銀行應自行制定適合其業務的具體安排和細節。

▲指引建議銀行在長者人口比例較高的地區，增設自動櫃員機等。

外

電子服務支援

- 流動理財APP 易用易懂
- 製作應用手冊或教學短片
- 舉辦數碼教育活動
- 支援數碼理財查詢

教育推廣

- 加強宣傳及舉辦活動
- 鼓勵與社福機構合作
- 介紹供認知障礙人士的服務資訊



▲銀行業進一步加強無障礙措施，確保不同需求的客戶獲得適切的銀行服務。

由內至外提升長者友善銀行服務

內

基本服務便利性

- 櫃員機較大字體界面
- 提供無最低結餘賬戶
- 豁免特定費用並靈活處理其他豁免申請
- 接納多元簽名方式
- 便利查閱現金櫃位地點

長者友善服務環境

- 增設輪候座位
- 公布分行繁忙／非繁忙時段資訊
- 提供輔助閱讀工具
- 無障礙分行設計

實體銀行設施分布

- 評估長者密集地區
- 保留和改進實體銀行服務
- 預早為調整分行網絡制定過渡措施

員工培訓

- 培訓員工與長者溝通技巧
- 確保員工掌握銀行政策

客戶溝通及保障

- 提醒或協助聯絡獲授權人士
- 加強獲授權人士的「守門」角色
- 提供方便求助途徑

授權資訊透明度

- 推出授權指南介紹責任及風險
- 就處理較複雜授權個案為員工提供指引

資料來源：金管局

網上或手機銀行賬戶數目

	所有客戶	長者客戶 (60歲或以上)
戶口數目	約3016萬	約846萬
持有網上或手機銀行戶口佔比	76%	51%

註：截至2025年6月底

資料來源：金管局

各界回應

金管局副總裁 阮國恒	期望銀行在推行數碼化發展時，繼續秉持公平待客的原則，為長者及其他有特別需要的客戶提供更方便、更具包容性的銀行服務
銀行公會主席、中銀香港副董事長兼總裁 孫煜	公會將繼續因應社會及科技發展，適時優化相關服務指引，進一步促進普及金融發展
按揭證券公司執行董事兼總裁 鮑克運	未來繼續加強推廣「HKMC退休3寶」及推動長者理財教育，配合政府應對高齡化和促進銀髮經濟

新開分行設自動門 便利殘障客戶

【大公報訊】除了《長者友善銀行服務指引》，銀行公會昨日還公布《無障礙銀行服務實務指引（第二版）》，進一步加強無障礙措施，涵蓋分行環境與服務、自助設施使用、其他電子渠道支援，以及員工培訓等，以確保不同需求的客戶，包括肢體傷殘、視障、聽障客戶及長者，均獲得適切的銀行服務。

《無障礙銀行服務實務指引》於2018年3月首次發布，銀行至今亦已落實不少建議措施。就以使用輪椅的銀行客戶提供無障礙通道為例，金管局助理總裁區毓麟表示，現時除了2至3家銀行因為地理局限之外，其他銀行分行都能符合《指引》要求。

截至2025年底，本港約有900多間零售銀行分行。

區毓麟續說，在《指引》2.0之中，部分新增的建議包括：新開分行及自助銀行服務中心的永久斜

道出入口，若已有屋宇署入則及足夠空間，宜盡量採用自動門。此外，通道的地面應堅固防滑，「靜態摩擦係數」在「乾爽」的情況下應達到「好」的等級。

在協助聽障客戶和視障客戶方面，有見語音轉文字或文字轉語音的技術成熟，《指引》也建議在適當情況下引進各服務渠道，例如銀行手機App和自動櫃員機等。



▲銀行將會加強對長者及殘疾人士的服務支援。

銀公：半年內優先落實部分建議

【大公報訊】銀行公會與金管局推出《長者友善銀行服務指引》及《無障礙銀行服務實務指引（第二版）》，以加強對長者及殘疾人士的服務支援。香港銀行公會主席、中銀香港副董事長兼總裁孫煜昨出席銀行公會例會後透露，銀行業將在指引發出後6個月內，優先處理較易執行的措施，並在18個月內全面落實各項建議，進一步推動普及金融。

銀行業信貸風險可控

談及香港經濟情況，孫煜表示，去年香港受惠於出口增長及內需擴張，經濟錄得穩健增長，住宅物業市場亦逐步回暖，雖然商業房地產仍處調整期，但銀行業一直審慎管理貸款風險，整體信用風險可控。他強調，香港經濟目前穩中向好，銀行業將持續審慎管理風險，並積極配合政策推動金融發展。

利率走勢方面，孫煜分析，美國聯儲局自去年起已連續3次減息，目前聯邦基金利率處於3.50%至3.75%區間。他認為，由於美國經濟動能恢復、勞動市場保持韌性，1月減息的可能性不高，但市場預期年內仍可能減息兩次。

至於港元利率，他指出，在聯繫



▲孫煜表示，本港銀行業一直審慎管理貸款風險，整體信用風險可控。

匯率制度下，港元中長期利率仍與美元密切掛鈎，隨着市場預期美聯儲將溫和減息，港元利率亦將跟隨緩慢下行。他預期，一個月港美息差維持在80至100基點的正常區間，港匯短期觸及強方兌換保證的可能性較低。

最優惠利率調整空間有限

就本地拆息而言，他表示，隔夜拆息受資金流向、IPO活動及季節性因素影響較大，可能出現短期技術性波動，而一個月拆息則預計呈現區間波動，最優惠利率調整空間有限。

對於大埔火災後續支援，孫煜表

銀公評論本港經濟

經濟	穩中向好，出口與內需帶動增長；銀行信貸風險可控
利率	美國利率現處於3.50%-3.75%；1月減息機會低，年內或再減兩次
匯率	聯繫匯率下，港元利率隨美息緩慢下行；1個月息差料維持80-100基點
拆息	隔夜拆息短期波動大；最優惠利率調整空間有限

示，銀行業界早前已聯合推出11項措施支援受災人士，包括為受災居民提供按揭貸款6個月的還款寬限期，涵蓋本金與利息，以減輕居民即時資金壓力。他強調，由於個案涉及法律、保險及樓宇修復等複雜問題，業界將繼續以體恤和靈活原則處理每宗個案，並與特區政府及監管機構保持緊密聯繫，提供適切協助。

孫煜總結，香港銀行業將繼續發揮「超級聯繫人」角色，把握國家發展機遇，鞏固國際金融中心地位，並在風險可控的前提下，支持實體經濟與社會民生發展。

中銀：跨境客戶按年升40%

【大公報訊】中銀香港昨日宣布推出「全球綜合服務」，整合環球賬戶查閱、多幣匯款及見證開戶等功能，助客戶一站式管理跨境資產。中銀香港副總裁陳文指出，香港國際金融中心地位穩固，帶動跨境金融需求。他透露，該行2025年11月的跨境客戶數目較去年同期上升40%；服務內地來港人才的「中銀快匯」及「薪金直匯」客戶數亦錄得20%增長。

推出新服務 管理跨境資產

「全球綜合服務」核心為全新「全球賬戶服務」。客戶登入手機銀行後，可實時查閱本人在中銀集團於內地及香港的所有個人賬戶餘額及資產總值。此



▲中銀香港推「全球綜合服務」。中銀香港副總裁陳文(中)、個人金融及財富管理部總經理盧慧敏(右)及個人金融產品部總經理周國昌(左)主持啟動儀式。

服務將於年內擴展至東南亞，並逐步延伸至更多國家。

陳文表示，隨着全球經濟重心東移，亞洲已成為環球經濟增長重要引擎。中銀香港作為中國銀行集團東南亞區域總部，已經在八個東南亞分支機構推出個人手機銀行服務，截至2025年11月，東南亞區域電子渠道交易筆數，按年增加40%，反映區域聯動優勢。

同步新增的「環球匯款」功能，支援港元、人民幣等15種外幣，匯款網絡覆蓋全球超過200個國家及地區，且經手機銀行匯出可享手續費全免。客戶亦可透過「環球見證開戶」服務，於全球十多個國家或地區遠距開立當地中銀賬戶或中銀香港賬戶。

對於香港經濟及業務前景，個人金融產品部總經理周國昌指出，香港國際金融中心地位穩健，跨境財富管理需求持續增強，為銀行業帶來結構性機遇。他又提到，隨着美元利率預期逐步下行，客戶不再集中配置單一貨幣資產，而是積極尋求跨市場、多幣種的分散投資組合。他表示，股票、債券、外匯及商品等多元化資產需求同步上升，其中亞太區股市及中長期穩健型財富管理產品尤受關注。

周國昌透露，中銀香港的財富管理業務保持穩健增長，並預計2026年將持續受惠於這一趨勢。