



香港銀行公會
無障礙銀行服務實務指引
二零一八年三月

引言

1. 《銀行營運守則》由香港銀行公會（公會）及存款公司公會聯合發佈、並得到香港金融管理局認可，旨在促進良好的銀行經營手法，其中第 10 章節鼓勵會員銀行對於有殘疾的客戶予以協助，提供適當的途徑，讓該等客戶得以使用銀行服務。
2. 《無障礙銀行服務實務指引》（指引）為業界在尊重殘疾人士固有尊嚴和個人自主，以及個人自立的精神下制訂，列載公會建議的良好銀行做法，為肢體傷殘、視障或聽障客戶提供無障礙銀行服務。本指引會不時被檢討和修訂，其原則適用於不同的銀行服務渠道。在本指引發出後設置的新設施均須符合本指引的建議。就現有設施，由於部份措施或需要改動現有系統或添置新配備方能執行，會員銀行可優先儘快於 6 個月至 1 年內處理較易執行的措施，其他分階段執行，冀望於 3 年內可全面落實指引所列措施。香港金融管理局預期會員銀行落實指引所列措施。
3. 建築物（規劃）規例第 72 章載有無障礙設施的相關法例要求，由屋宇署發行的《設計手冊：暢通無阻的通道 2008》（設計手冊）詳列了各項措施包含的相關法例要求及建議遵守的設計規定。會員銀行開設新分行或改建及加建現有分行時應參考設計手冊的要求及建議。本指引只節錄設計手冊部份內容，並不詳錄設計手冊所有要求。手冊內容可參考以下連結：http://www.bd.gov.hk/chineseT/documents/index_crlist.html。如有疑問，會員銀行應考慮諮詢專業意見。

(A) 分行

1. 提供無障礙通道

- 1.1 提供永久斜道，根據設計手冊規定，其闊度不少於 1050 毫米。除下列輕微升高之處的情況外，永久斜道的坡度都不得超過 1 比 12，設計手冊尚有列明其他要求：

坡度上限	長度上限	高度上限
1 : 10，即 10%	1500 毫米	150 毫米
1 : 8，即 12.5%	600 毫米	75 毫米

- 1.2 如因各種客觀條件限制而未能提供永久斜道，可考慮提供臨時斜道；
- 1.3 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，在當眼位置標貼分行的熱線電話，或於離地 900-1200 毫米的位置安裝召援鐘，以便肢體傷殘人士於有需要時尋求銀行職員協助；
- 1.4 提供臨時斜道的分行，於離地 900-1200 毫米的位置安裝召援鐘，並貼上標示，標明分行可提供臨時斜道，方便肢體傷殘人士有需要時尋求銀行職員協助；
- 1.5 新開分行或改建及加建現有分行時，盡量確保出入口大門淨闊度不少於 800 毫米等要求；及
- 1.6 新開分行或改建及加建現有分行時，盡量確保大堂備有輪椅人士使用的無障礙通道，前往下列點 2 的服務櫃位或會客室。
2. 如分行有足夠空間，於非投資專區內備有最少一個服務櫃枱或會客室提供全面銀行服務（銷售投資產品除外），以照顧輪椅及其他殘疾客戶需求；該櫃枱部份配置要求如下：
 - 2.1 櫃枱的一部份高度在經修飾地面水平以上不得多於 750 毫米，而闊度不得少於 750 毫米；
 - 2.2 櫃枱的腿部空間深度須在 400 毫米至 600 毫米之間，高度在經修飾地面水平以上不少於 680 毫米的位置；
 - 2.3 設有聆聽輔助系統以幫助聽障人士排除周遭環境的雜音，協助聽障人士與職員溝通；
 - 2.4 附有以輪椅作圖案的國際暢通易達的標誌，顯示歡迎有特殊需要人士使用；及
 - 2.5 部份分行投資專區內的開放式櫃位如符合上述要求，亦可臨時用以服務輪椅客戶，作一般銀行服務之用，唯銀行職員必須每次均向有關客戶清楚說明是次安排是為客戶提供一般銀行服務或銷售投資產品。
3. 銀行職員應儘量提供合適的協助予殘疾或未能於銀行大堂內自由走動或聆聽大堂內的語音廣播的客戶。
4. 於分行大門外貼上歡迎導盲犬的標貼。¹
5. 新開分行或改建及加建現有分行，樓梯級用顏色對比的防滑級面突緣（樓梯級的前緣），減低視障人士跌倒機會。

其他改善殘疾客戶使用分行服務的措施

6. 備有印刷或電子版銀行服務資料，方便聽障人士向職員指出所需的服務。
7. 除了電子簽名的方法外，也接納用傳統文字及印章簽名方式。
8. 如銀行能提供特殊服務予客戶例如點字或特大字體月結單，可於開戶時詢問客戶是否需要這些特殊服務。客戶查詢銀行有否提供某種特殊服務時，如因各種原因而未能提供某種特殊服務，前線職員應清楚解釋未能為客戶提供該服務的原由，避免客戶誤會因自身的殘障而遭受歧視。

¹ 有關歡迎導盲犬標貼的查詢，可聯絡香港導盲犬協會或香港導盲犬服務中心。

(B) 櫃員機

1. 加強櫃員機螢幕底色和文字的顏色對比（如深色背景配白色或黃色文字），可參考萬維網聯盟的無障礙網頁內容指引 2.0 (WCAG 2.0) 中有關顏色對比的要求值為大於 4.5 比 1²。
2. 於可行情況下提供語音櫃員機及引路徑；同時為每部語音櫃員機貼上可供視障人士辨識的摸讀標記。
3. 逐步為語音櫃員機提供以下各項：
 - 3.1 統一語言選項，將廣東話設定為「1」的選擇；
 - 3.2 客戶可以選擇快捷鍵，略過有關櫃員機操作的語音指示；及
 - 3.3 語音櫃員機上貼有凸字及點字的熱線電話。
4. 逐步為肢體傷殘人士提供以下各項：
 - 4.1 設置高度適合輪椅客戶使用的櫃員機³；
 - 4.2 改良櫃員機數字鍵的保護蓋設計，利用較軟或較高的保護蓋，方便手部痙攣患者使用。如保護蓋採用非軟性物料，最後一排按鍵和保護蓋之間的空間高度不少於 5.5 cm；及
 - 4.3 改善多用途櫃員機的打簿功能設計，將銀行簿入口處設於輪椅人士易於觸及的位置。

(C) 網上銀行

1. 採用國際認可的無障礙網頁設計守則，例如萬維網聯盟 (<http://www.w3.org/TR/WCAG20/>) 的國際標準；亦可參考政府資訊科技總監辦公室的網頁。
2. 於網頁內詳細列明分行地址的街道名及街號，以便利有需要人士使用導航服務。
3. 為有需要的視障人士提供發聲的保安編碼器。
4. 逐步為聽障人士提供以下服務（聽障人士需先登記使用網上銀行服務，以使用包括但不限於下列服務）：
 - 4.1 透過網上銀行報失卡（包括信用卡、提款卡及扣賬卡）；
 - 4.2 透過網上銀行啟用新信用卡；及
 - 4.3 於網頁內加設即時網上對話功能，方便銀行提供適當的協助予聽障人士，例如：取消信用卡、扣賬卡及提款卡；報告信用卡、提款卡、扣賬卡及銀行戶口的未經授權交易；進行銀行服務的預約。

² 測試顏色對比值參考連結

- https://www.ogcio.gov.hk/en/community/web_mobileapp_accessibility/promulgating_resources/handbook/wcag2aa/9_3_contrast_minimum.htm
- <http://www.visionaustralia.org/digital-access-cca>

³ 參照設計手冊，坐輪椅人士最高的前伸可觸及處是離地 1200 毫米，而最低的可觸及處是離地 400 毫米。

(D) 電話銀行

1. 可接納聽障人士由第三者代為處理以下緊急服務，例如：
 - 1.1 報失卡（包括信用卡、提款卡及扣賬卡）；及
 - 1.2 報告使用櫃員機後未能取回提款卡或信用卡。

(E) 其他建議

1. 於網頁/流動 apps 上列明無障礙措施資訊，供公眾參考，例如：
 - 1.1 提供的無障礙措施及服務及分行地址；
 - 1.2 適合輪椅人士使用的櫃員機及語音櫃員機位置；及
 - 1.3 其他無障礙措施，例如提供發聲保安編碼器、為聽障人士提供上述的網上銀行及電話銀行服務等。
2. 為員工提供足夠培訓並不時重溫培訓內容，使員工明白殘疾客戶希望獨立和無障礙地獲得銀行服務及其需要，並提供適當的協助。