



香港銀行公會 長者友善銀行服務指引 二零二六年一月

(一) 引言

根據香港政府的人口推算，香港人口高齡化的趨勢將會在未來持續。與此同時，金融科技愈趨進步，銀行與客戶之間的互動方式亦隨之產生轉變。銀行在推動數碼轉型的同時，亦會兼顧不同客戶群的需要，促進普及金融。為進一步提升長者使用銀行服務的體驗，並加強對其使用電子銀行服務的支援，以協助其應付日常生活、財務需要並適當保障其在銀行的資產，公會特此制定本《長者友善銀行服務指引》（指引），當中列載公會建議銀行為長者提供銀行服務的原則及相關良好操作手法。

有鑑於本港長者人口比例上升，以及預計受認知障礙症影響的人數會日趨上升，公會已於 2021 年發出《認知障礙症患者銀行服務指引》，列載銀行應採納的原則及良好做法，促進業界為認知障礙症患者和其他相關人士提供合適的銀行服務。銀行為長者提供服務時，應一併落實本指引及《認知障礙症患者銀行服務指引》。

如一般銀行客戶，銀行為長者提供服務時，須符合《銀行營運守則》的相關要求，提供合適服務，並清晰闡明相關條款、涉及風險、費用和客戶責任等。

銀行服務對於長者的日常生活相當重要。面對數碼轉型的機遇與挑戰，銀行在制定及實施政策和程序時，亦應考慮長者的實際需求、風險承擔能力及行為習慣，便利他們獲得基本銀行服務。本指引所載的原則及良好操作手法旨在為業界提供具體可行的措施，有助銀行實踐普及金融。

(二) 應用及實施

本指引適用於所有提供零售銀行服務的銀行，其內容屬原則性，銀行應自行制定適合其業務的具體安排和細節。此外，銀行應採納以下甲部所列載的八項原則為長者提供服務，並落實執行乙部所建議的良好操作手法。由於部份措施或需要改動現有系統或設置方能執行，會員銀行可盡快於 6 個月內優先處理較易執行的措施，其他措施則分階段執行，並須於

指引推出後的 18 個月內全面落實指引所列措施。公會將不時檢討及因應實際情況修訂本指引。

(三) 公會建議的基本原則及良好做法

(甲部) 基本原則

銀行應本著公平待客原則，促進消費者保障和教育，進而增強客戶對銀行的信心及信任。本指引列出主要為長者客戶而訂立的八項高層次原則，旨在補充而非改變現行法規。

- 1. 電子服務支援** - 銀行所提供的電子銀行服務應充分考慮長者的特性，致力提升操作便利，並以簡潔易用的服務界面和安全的交易方式，協助長者便捷及安全地使用電子服務，包括網上銀行及流動銀行服務。銀行亦應提供長者適用的技術支援和教育，促進數碼共融。
- 2. 基本服務便利性** - 銀行應因應長者的財務需求、風險偏好、行為習慣及對使用電子銀行服務的能力，以公平、合理及便捷的方式，致力確保長者獲得所需銀行服務，並特別關注弱勢社群的需求。
- 3. 實體銀行設施分布** - 銀行在發展業務時，應考慮長者對銀行服務的需要與期望，特別是在檢視實體分行、現金櫃位、自助銀行服務設施分布網絡時，需一併考慮地區人口結構、長者比例、交通便利性、長者對現金服務的需求，以及其對使用電子銀行服務的習慣。銀行亦應保持合理的實體設施及現金服務覆蓋，以便利長者獲取基本銀行服務。
- 4. 授權資訊透明度** - 長者如需要授權第三方處理其銀行事務，銀行應提供清晰及可行的授權安排，協助有需要的長者在自願及符合相關法規的情況下辦理。相關授權安排，包括授權的方法、內容、範圍、權限、風險、費用、客戶責任以及撤銷授權的程序等應具透明度。
- 5. 教育推廣** - 銀行應積極與社區緊密合作，舉辦教育推廣活動，加強長者對銀行服務的認識。銀行亦應定期檢討服務支援措施，收集長者的反饋意見，以持續改進服務，從而提升長者的信心與滿意度。
- 6. 員工培訓** - 銀行應為員工提供適當培訓，包括提升其對銀行產品和服務程序的認識。銀行亦應鼓勵員工在與客戶溝通的過程中，以清晰、耐心及適當的方式了解個別客戶的服務需求，確保客戶能獲得合適的服務。此外，銀行應加強員工辨識可疑情況或詐騙風險的能力，並在適當的情況下，主動為長者提供適切協助。

7. 客戶溝通及保障 - 銀行應向長者清楚解釋產品特性、所涉風險、條款及相關費用，並提供相關資料供其參閱。銀行亦應以清晰及易於理解的方式與長者溝通，協助他們作出知情及負責任的財務決策，保障其權益。此外，銀行應採取適當的措施保障客戶在銀行的存款及資產，避免其受欺詐、挪用或其他不正當使用而招致損失。

8. 長者友善服務環境 - 銀行應積極提供長者友善的實體服務環境與設備，提升服務的包容性及舒適性。銀行亦應考慮長者的視力、聽力、行動能力和其他實際需要，在其實體分行及設施提供適當的無障礙措施，方便長者通行及使用銀行服務。

(乙部) 良好操作手法

為落實甲部的原則，本部份列載公會建議銀行向長者客戶提供服務時應採納的良好操作手法。銀行須落實執行下列各項的建議。

1. 電子服務支援

1.1 製作應用手冊或語音教學短片，以淺顯易明方式為長者提供指引，例如對使用流動理財應用程式（APP）、網上銀行、自動櫃員機、其他自助銀行設施、「無卡提款」服務、流動保安編碼，以及各種電子認證或生物認證方式的教學。

1.2 銀行電話理財服務的選項目錄設計應以「用者友善」為原則，如提供簡單的選項目錄或運用語音識別系統功能，輔助長者選取所需服務或尋求協助。

1.3 提供便利措施協助長者使用電話理財服務，包括因應使用情況延長輸入資料的時限，以及縮短接駁至職員接聽的時間。

1.4 銀行流動理財應用程式（APP）及網上銀行服務的設計應顧及長者的特性和應用便利程度。公會鼓勵銀行提供簡易版或長者友善版模式。銀行可參考數字政策辦公室的「長者友善網站/流動應用程式設計指南」¹為長者提供較大字體和清晰易明的界面。

1.5 於電子服務渠道如流動理財應用程式（APP）或網上銀行服務上設置網上即時對話或文字對話功能，方便客戶與銀行溝通並獲得即時協助。有關對話功能如由專人處理，將顯示相關提示，方便客戶辨識。

¹https://www.digitalpolicy.gov.hk/tc/our_work/digital_government/digital_inclusion/accessibility/promulgating_resources/application_design_guide/doc/elderly_friendly_design_guide_chi.pdf

1.6 加強長者對政府數碼身份認證應用程式「智方便」或各種生物認證方法的認識和應用，幫助他們節省填表時間。

1.7 銀行可透過不同途徑，如外展活動、數碼培訓課程及網上學習平台，為長者提供及時、實用且容易理解的數碼教育資訊，包括常見問題和實用建議。

1.8 主動向長者推廣刊載於銀行網頁上的實用資訊，包括防騙資訊及提示、電子銀行服務，以及各種電子或生物認證方法的認識和應用等，以提升長者防範騙案的能力及金融知識。

1.9 對於長者就有關數碼理財服務的查詢，安排員工提供更詳盡、更個人化的教學和支援。

2. 基本服務便利性

2.1 提供簡易版提款卡或扣帳卡供客戶選擇，以便在使用所屬銀行的自動櫃員機時，可顯示較大的字體的界面查閱交易。相關的提款卡或扣帳卡可設定每日提款或扣帳上限。

2.2 向長者提供不設開戶金額要求及最低結餘要求的基本銀行帳戶服務，以應付日常提存、轉帳、繳交費用等日常生活需要。

2.3 有關基本銀行帳戶可容許客戶更改提款、轉帳或支付金額的額度。

2.4 對於弱勢社群及有特別需要的長者，豁免收取以下費用：

- a) 補發存摺費用；
- b) 櫃位服務費；
- c) 提款卡或扣帳卡年費；及
- d) 郵寄及印刷紙本月結單費用。

2.5 靈活處理弱勢社群及有特別需要的長者就其他銀行服務的費用豁免申請。

2.6 容許長者作為戶口持有人使用電子、印章或人手簽名方式。

2.7 在符合監管規定及風險可控的情況下，簡化長者使用銀行服務的流程，減少重複填寫表格等非必要的程序。

2.8 於銀行網頁上清楚標示設有現金櫃位服務的分行，方便長者查閱。

2.9 於銀行網頁上列出分行、自動櫃員機及其他自助銀行設施的位置及服務資訊。

3. 實體銀行設施分布

3.1 銀行在計劃關閉或搬遷分行，或對分行的服務範疇作出重大調整前，應綜合評估各項因素，包括社區對銀行服務的需求及將對附近客戶構成的影響，特別是長者人口比例較高的地區。

3.2 若銀行決定關閉或搬遷長者人口比例較高地區的分行，或對該區分行的服務範疇作出重大調整，應盡力維持提供或加強其他實體銀行設施，例如自動櫃員機、現金存款機、流動銀行車及其他有效補救措施。

3.3 銀行在關閉或搬遷分行前，應預早制定適當的過渡措施，包括考慮調配職員及加強對長者的支援。銀行亦應遵守《銀行營運守則》中列載有關調整銀行分行服務的相關要求，包括給予客戶合理的通知期。

3.4 對於實體銀行分行不足而長者人口較多的社區，銀行應盡量提升服務覆蓋，包括設置自助銀行服務，並在可行情況下安排職員為長者提供協助。

3.5 銀行為自動櫃員機選址時，應作多方面考慮，如顧及長者使用的便利性及安全性，讓他們可安心使用自動櫃員機服務。

3.6 銀行可透過與相關社福機構合作，例如香港社會服務聯會、香港長者協會等，為有需要的長者提供流動或外展銀行服務。有關服務須符合相關的監管規定。

4. 授權資訊透明度

4.1 制定清晰的授權指南介紹訂立授權書委任第三方代表處理客戶適用的銀行事宜的安排。內容可涵蓋不同授權安排方法，如一般授權書、持久授權書或其他授權書的申請程序、所需資料、涉及風險、費用、客戶責任、可授權處理的事宜及限制、獲授權人或代理人的權限及常見問題。

4.2 於銀行網頁上及分行提供授權指南以供客戶查閱。

4.3 前線員工可提示長者應授權可信任人士，以及鼓勵長者帶同家人、親友及其他信任人士陪同進行申請，以確保長者的需求和意願得到充分尊重和保護。

4.4 在授權申請前，向長者清楚解釋相關授權安排下的各項條款及風險。

4.5 為員工提供指引以處理較複雜的授權個案，如涉及糾紛，或向相關部門作出查詢及轉介，以助他們有效處理客戶授權安排。

5. 教育推廣

5.1 為長者安排教育活動加深其對銀行服務的認識，包括電子銀行服務、自助銀行設施的使用、各種電子或生物認證方法的認識和應用、銀行所提供的長者友善銀行服務措施、適合長者的理財教育等。

5.2 加強向長者推廣防範詐騙的方法，以保護其在銀行的資產。

5.3 銀行可透過與相關社福機構或地區組織合作，例如香港社會服務聯會、香港長者協會等，以更深入了解長者在使用銀行服務方面的需要。

5.4 銀行可向長者介紹有關為患有認知障礙症人士提供的銀行服務及相關資訊，包括開立專用戶口的安排。

6. 員工培訓

6.1 加強員工培訓，以協助員工與長者有效溝通，包括患有認知障礙症人士。銀行應為員工提供相關的培訓，內容可涵蓋突發情況的處理和應變方法、與客戶溝通的潛在挑戰、客戶使用電子銀行服務的常見疑問、辨識懷疑客戶可能受騙的情況、舉報詐騙機制或途徑等。

6.2 加強員工對本指引的各項原則及建議的認識，並為新入職的員工提供入職培訓或為現職員工提供定期在職培訓，以及上載相關教學資源至內聯網供員工重溫。

6.3 透過有效內部溝通渠道，促進前線員工對銀行最新政策及程序的了解，以助他們向客戶清楚解釋相關要求及提供協助。

7. 客戶溝通及保障

7.1 讓長者作為戶口持有人可以選擇親身到銀行分行辦理更改其提款卡或網上銀行戶口的每日提款或扣帳額度。

7.2 加強長者對「智安存」服務的認識，讓長者清楚明白「智安存」措施的應用及其可提供的額外保障。

7.3 如長者作為戶口持有人於櫃位提取大量現金或要求大額轉帳而銀行員工懷疑其有可能受騙，可提醒該長者聯絡家人、獲授權人士或社工等。

7.4 若銀行員工懷疑長者有可能受騙，而其戶口有登記獲授權人士的紀錄，可在獲得長者同意下協助他們聯絡該獲授權人士。

7.5 跟其他客戶一樣，銀行向長者建議合適的金融產品或就複雜投資產品提供服務前，應確保經考慮長者的狀況後（如投資目標、投資年期、投資經驗及知識、風險承受水平、負擔能力及資產集中程度等），向其進行有效的評估（如風險評估、財務需要分析等），以確保所提供的建議或複雜產品適合該長者。

7.6 除非長者不屬於弱勢社群客戶且選擇不採用錄音安排，並投資於相若產品，否則銀行應就涉及以下情況的面對面銷售過程錄音：

- (i) 分銷複雜投資產品或就該等產品提供意見；或
- (ii) 招攬或建議非複雜的投資產品、在交易所買賣的衍生產品或非槓桿式並具標準化特點的貨幣掛鈎或利率掛鈎存款，並涉及風險錯配。

7.7 就分銷年金保險產品方面，除非長者不屬於弱勢社群客戶且選擇不採用錄音安排，否則銀行應於銷售過程錄音。

7.8 除相關指引指明的情況外，銀行應根據相關的「落單冷靜期」之安排，向欲購買衍生產品（不包括投資基金或在香港上市的）及具有某些指明特點的債務證券（不包括在香港上市的）的長者提供至少有兩個曆日的時間考慮是否適合作出有關投資²。

7.9 在銷售投資產品³及長期保險產品時，銀行應讓屬於弱勢社群客戶的長者選擇是否需要：

- (i) 帶同一位親友見證銷售過程；及/或
- (ii) 由多一位前線職員處理銷售事宜。該長者可選擇以上其中一項、二者皆不選或二者皆選⁴。

7.10 銀行應提供適當的支援及溝通途徑，方便長者能夠就銀行服務向銀行尋求協助，增強他們對銀行服務的信心。

7.11 銀行應考慮長者的理財需求及風險偏好，推出多元化及適合長者的退休理財產品，並以淺顯易明的方式推廣產品。銀行亦可為長者提供理財諮詢服務，協助他們做好退休資金和財富規劃的準備。

² 詳情請參閱金管局於 2019 年 9 月 25 日發出的通告「關於投資、保險及強制性公積金產品的投資者保障措施」的附件 1 第(A)(II.6)節。

³ 銀行可就投資產品一次性取得客戶對以下保障措施的選擇。

⁴ 詳情請參閱金管局於 2019 年 9 月 25 日發出的通告「關於投資、保險及強制性公積金產品的投資者保障措施」的附件 1 第(A)(II.7)節及第(B)(VI)節。

8. 長者友善服務環境

8.1 在切實可行的情況下，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。

8.2 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。

8.3 提供電話預約或網上遙距取票輪候分行指定服務。

8.4 按實際情況靈活安排櫃位人手及採取有效措施，如使用櫃位取票預約服務，減少在分行的輪候時間。

8.5 於銀行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。

8.6 分行設計應一併執行公會發出的《無障礙銀行服務實務指引》所建議的無障礙銀行服務措施，為長者提供安全、便捷的通行環境。