



**香港銀行公會**  
**智障人士銀行服務指引**  
**二零二零年十二月**

## **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 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. 為提升智障人士享用銀行服務的機會、推廣銀行的良好操作手法及建立銀行與智障人士和其照顧者的溝通橋樑，公會訂立此智障人士銀行服務指引（指引），列載公會建議的原則和良好做法供會員銀行參考。

## **應用及實施**

3. 此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。會員銀行須於指引推出後自行制定執行細節，並在十二個月內落實指引內提及的建議。公會會不時檢討及因應實際情況修訂指引。

## **基本原則**

4. 如一般銀行客戶，智障人士同樣需要使用銀行服務，以應付日常生活需要。如智障人士申請銀行服務時有能力理解及明白，或於陪同人員協助下有能力理解及明白銀行的服務條款，銀行應為他/她們提供相關的銀行服務。
5. 銀行應考慮智障人士個別的情況，例如溝通及理解能力等，及其對銀行服務的需要，建議和提供合適他/她們的銀行服務。銀行為智障人士提供服務時，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。

## 適用人士

6. 本指引適用於下列人士：
- (a) 持有有效由香港特別行政區政府勞工及福利局所發出《殘疾人士登記證》的智障人士；
  - (b) 自我申明為智障人士；和
  - (c) 智障人士的家人、監護人和其他下列第(8)點提及的陪同智障人士申請銀行服務的人員。
7. 銀行應對上述人士提交的證明或自我申明作適當紀錄，並為有關的智障人士提供合適的服務。

## 陪同智障人士申請銀行服務的人員

8. 智障人士可由其家人（配偶、父母、兄弟姊妹或年滿 18 歲子女）、監護人、註冊社會工作者（社工）或相關社福機構的員工陪同申請銀行服務。陪同人員須為非智障人士，並須出示以下資料以核對身份及證明與智障人士的關係：
- (a) 身份證明文件，例如身份證；
  - (b) 出生證明書（適用於家人）；
  - (c) 監護委員會發出的監護令（適用於監護人）；
  - (d) 由社會工作者註冊局發出的社工註冊證（適用於社工）；
  - (e) 由相關社福機構發出的信件（適用於社福機構員工），當中需列明：
    - i. 擬申請銀行服務的智障人士的姓名及身份證號碼；
    - ii. 社福機構員工的姓名及身份證號碼；及
    - iii. 闡明陪同的目的是協助智障人士處理開立銀行戶口的相關事宜；及/或
  - (f) 其他相關的證明文件。

如陪同人員拒絕上述要求，銀行可因應情況處理開戶申請。

9. 陪同人員主要協助智障人士理解及明白銀行服務的條款，並非見證人，無須簽立法律文件。如有需要，銀行或會在徵得陪同人員同意後及遵守《個人資料(私隱)條例》和相關法律、規則、法規、守則及指引下，複印及保存上列第(8)點提及的相關資料，以作紀錄。

## 提供予智障人士的銀行服務

### **戶口類別**

10. 視乎智障人士的實際需要，銀行可向智障人士提供以下銀行戶口服務：
  - (a) 基本個人或聯名儲蓄戶口；或
  - (b) 監護人戶口（按現有程序，如欲申請開立監護人戶口，必須出示監護委員會發出的監護令，以茲證明）
11. 銀行須向智障人士及陪同人員(如適用)，就不同類別的銀行戶口的相關條款、涉及風險、費用和客戶的責任等清楚說明及解釋。

### **戶口服務**

12. 銀行可為智障人士提供配備付款功能的提款卡或扣帳卡(如銀行有此服務)，以方便他/她們應付日常存款、提款、繳費、付款和轉帳等基本銀行服務需要。
13. 銀行可為智障人士提供基本功能的網上銀行服務，包括網上查閱交易明細、結餘和月結單、使用快速支付系統「轉數快」及轉帳等服務。
14. 銀行須向智障人士及陪同人員(如適用)，就有關服務的相關條款、涉及風險、費用和客戶的責任等清楚說明及解釋。

### **戶口操作及服務費用**

15. 銀行應容許智障人士採用傳統文字或印章簽名方式。
16. 如銀行備有印刷版月結單或銀行簿的服務，銀行應提供此類服務供智障人士選擇。
17. 銀行應靈活處理智障人士關於最低存款結餘服務費、櫃位服務費、提款卡或扣帳卡年費、印刷版月結單收費或其他各項銀行服務收費的豁免申請。

## 保障智障人士的措施

18. 為減低智障人士使用銀行服務的風險，銀行應採取適當措施保障智障人士，包括：
  - (a) 銀行應容許智障人士更改每日提款、轉帳或支付金額的額度。相關更改申請應到銀行分行辦理。若相關申請只可透過網上銀行服務遞交，銀行在執行有關指示前，應確認戶口持有人的身份和指示以保障交易安全。
  - (b) 如智障人士於櫃位提取大量現金而銀行員工懷疑其有可能受騙，可提醒智障人士聯絡家人、監護人或社工。
  - (c) 銀行應避免鼓勵智障人士透過網上或其他電子渠道申請其他銀行服務，包括申請信用卡、貸款或投資服務。
  - (d) 銀行應避免向智障人士推銷任何投資、保險、強積金、信用卡和信貸產品。

## 銀行員工培訓

19. 為增進銀行員工對智障人士的認知和了解，及提升員工與智障人士的溝通技巧，銀行應為員工提供合適的培訓，包括對《殘疾歧視條例》的了解，便利員工為智障人士建議合適的銀行產品和服務。
20. 銀行可以透過與相關社福機構合作，例如香港社會服務聯會等，向智障人士及其陪同人員或照顧者分享有關銀行相關服務及產品的資訊，增加他/她們對銀行相關服務的了解。