

(翻譯本)

本局檔號：B1/15C  
G14/72C

致：所有認可機構  
行政總裁

敬啟者：

### 香港銀行公會發出的智障人士銀行服務指引

謹通知貴機構留意香港銀行公會(「銀行公會」)今日發出的《智障人士銀行服務指引》(「《指引》」)。

香港金融管理局(「金管局」)重視推動香港的普及金融，並一直積極鼓勵銀行業履行這方面的企業社會責任。金管局提醒銀行為公眾提供銀行服務時，亦應特別留意有需要的客戶。繼 2018 年 3 月發出《無障礙銀行服務實務指引》後，銀行公會與金管局合作並與相關持份者聯繫，制定《智障人士銀行服務指引》。《指引》列載銀行公會為提升有需要客戶享用銀行服務的機會而建議業界採納的原則和良好做法。

金管局預期所有提供零售銀行服務的銀行需遵守《指引》建議的做法，並鼓勵其他認可機構也因應情況遵守有關建議，以提升其向有需要客戶提供的服務。在落實《指引》建議的過程中，銀行應向主要接觸客戶的前線員工提供適當指引及培訓，確保他們能理解及以適當方法與客戶溝通，並因應客戶的需要提供合適的服務。

金管局會監察落實《指引》的情況，並繼續與銀行業合作推動香港的普及金融。

貴機構如對本通告有任何疑問，請與本局聯絡  
([financial\\_inclusion@hkma.iclnet.hk](mailto:financial_inclusion@hkma.iclnet.hk))。

副總裁  
阮國恒

2020年12月15日

副本送： 香港銀行公會主席  
存款公司公會主席  
財經事務及庫務局局長 (經辦人：張誼女士)