






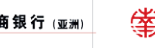




表二：調查中的銀行所提供予65歲或以上長者的部分服務^[1]

編號 [2]		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
銀行名稱		 中國銀行(香港) BANK OF CHINA (HONG KONG)	 交通銀行(香港) BANK OF COMMUNICATIONS (HONG KONG)	 BEA 東亞銀行	 大新銀行 DAH SING BANK	 恒生銀行 HANG SENG BANK	 滙豐 HSBC	 ICBC 中國工商銀行(亞洲)	 NCB 南洋商業銀行	 上海商業銀行 SHANGHAI COMMERCIAL BANK	 standard chartered 渣打銀行
		中國銀行(香港)有限公司	交通銀行(香港)有限公司	東亞銀行有限公司	大新銀行有限公司	恒生銀行有限公司	香港上海滙豐銀行有限公司	中國工商銀行(亞洲)有限公司	南洋商業銀行有限公司	上海商業銀行有限公司	渣打銀行(香港)有限公司
月結單 提款卡 [3]	郵寄月結單費用	豁免	免費	豁免	豁免	豁免	豁免	豁免	免費	豁免	豁免
	遺失後補領 提款卡的費用	\$50	\$50◆	\$50	豁免	豁免	\$50	每張\$50	\$50	豁免◆	\$50
存摺 服務 [4]	現有客戶	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	新客戶	✓	✓	✓	✓	不提供	✓	✓	✓	✓	✓
	遺失後可否 補領存摺(費用)	✓(\$100)	✓(\$100)	✓(\$100)	不可◇	✓(豁免)	✓(豁免)■	✓(每戶\$50)	✓(\$100)	✓(\$100)	✓(豁免)
分行 服務 [5]	分行數目	161▲	—	51	42	65○	—	43	35	42	53◎
	流動分行車	沒有	沒有	沒有	沒有	✓	✓	沒有	沒有	沒有	✓
	輪候櫃位 服務的 安排	●	100%現場排隊	100%現場排隊 其中10%設取票系統	88%現場排隊 12%取票系統	100%取票系統○	95%現場排隊 5%取票系統	65%現場排隊 35%取票系統	49%現場排隊 51%取票系統	97.6%現場排隊 2.4%取票系統	53%現場排隊 47%取票系統◎
	遙距取票及 取票方法	❖	—	❖	沒有	✓ 手機 理財應用程式	✓ 網頁	沒有	沒有	沒有	✓ 網頁和手機 理財應用程式
	長者優先櫃位	✓ 部分分行	沒有	✓ 4間	沒有	✓ 20間	✓ 部分分行	—	沒有	✓	沒有
	長者優先 櫃位服務時間	與分行 營業時間相同	—	與分行 營業時間相同	—	星期一至六 上午9時至上午11時 公眾假期除外	與分行 營業時間相同	—	—	與分行 營業時間相同	—
	以「智方便」作 身分認證	✓	沒有	沒有	沒有	✓□	沒有	沒有	沒有	沒有	沒有
自動 櫃員機	簡易提款卡服務	✓	沒有	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	手機無卡提款	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	沒有	沒有	✓
電話 理財 [6]	電話理財熱線號碼	3988 2388	2929 6888	2211 1333	2828 8168	2822 0228	2233 3000	2189 5588	2684 1866	2818 0282	2886 8888
	熱線服務時間	星期一至五 9am-9pm 星期六 9am-6pm 公眾假期除外	星期一至五 9am-5pm 星期六 9am-1pm 公眾假期除外	24小時	24小時	24小時▶	24小時	24小時	星期一至五 9am-5pm 星期六 9am-1pm 公眾假期除外	24小時	24小時
	熱線比較 繁忙的時段	星期一至六中午	—	星期一至五 12-3pm	9am-5pm	12-2pm	12-2pm	星期一至五 10am-12pm	10am-4pm	10am-4pm	—
	專人接聽的 服務時間	星期一至五 9am-9pm 星期六 9am-6pm 公眾假期除外	星期一至五 9am-5pm 星期六 9am-1pm 公眾假期除外	24小時	星期一至五 9am-10pm 星期六 9am-5:30pm 公眾假期除外	24小時	24小時	星期一至五 9am-8pm 星期六 9am-1pm 公眾假期除外	星期一至五 9am-5pm 星期六 9am-1pm 公眾假期除外	星期一至五 9am-7pm 星期六 9am-1pm 公眾假期除外	24小時
	接駁至專人接聽的 步驟數目▼	2	1	1	3	2	≤ 4	2	4-5	1	2
	長者專線	長者約期匯款專線： 3988 2182	沒有	沒有	沒有	沒有	沒有	沒有	沒有	沒有	沒有
	來電號碼識別系統	沒有	沒有	沒有	沒有	沒有	✓	—	—	沒有	✓
	語音認證	沒有	沒有	沒有	沒有	✓	✓	沒有	—	沒有	✓
數碼 理財 [7]	手機理財和網上理 財使用同一組 帳號密碼	✓◎	✓	✓	✓	不是	✓	✓	✓	✓	✓
	簡易版手機理財	✓	沒有	沒有	沒有	✓	✓	沒有▶	—	沒有	沒有◀
	生物認證 (Face ID或指紋)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	流動保安編碼	✓	✓	—	—	✓	✓	✓	✓	✓	✓
客戶 服務 [8]	聯絡客服的途徑	ABCDEF	ABEF	ABCDEF	ABCDFGI	ABCDEF GH	ABCEFGH	ABCDEF GI	ABDEFGI	ABEF I	ABCDEFH
	分行有專職提供長 者友善服務的 服務主任當值	—	沒有	✓ 客戶體驗經理	—	—	✓ 智醒老友記 (指定分行)	—	沒有	沒有	沒有
其他 理財 途徑	分行有專職協助客 戶使用數碼理財的 服務主任當值	✓ 數碼大使 (指定分行)	沒有	✓ 客戶體驗經理	✓	✓ 高級數碼及 客戶服務主任	✓ 數碼大使 (指定分行)	—	✓	沒有	✓ 部分分行
	視像櫃員機/ 智能櫃位	✓	✓	✓	—	✓	沒有	—	沒有	沒有	✓
	微信帳戶綁定	✓	✓	沒有	—	沒有	沒有	✓	✓	沒有	沒有

註

一 表示不適用或沒有相關資料
[1] 表內資料以65歲或以上的基本個人戶口持有人為基礎。資料已經由相關銀行核實及補充。最新資料以銀行公布為準。

[2] 按銀行名稱的英文字母排序

[3] ◆ 認知障礙症患者可獲豁免

[4] ◇ 不會補發存摺，如遺失存摺，客戶需要重新開戶。
■ 補領後戶口號碼會更改

[5] 只包括可供基本個人戶口持有人使用的服務

- ▲ 數據截至2023年12月31日
- 港鐵站辦事處及流動分行車除外
- ◎ 流動分行車除外
- 現場排隊和取票系統2種模式均有使用，惟未有提供使用各模式的分行所佔的比例。
- ❖ 只提供予戶口級別較高的客戶，取票方法：手機理財應用程式
- 適用於數碼及銀行服務經理提供以電子表格辦理的服務

[6] 部分銀行設有多條電話理財熱線。表內資料只包括可供基本個人戶口持有人使用的服務

- ▶ 個別服務需視乎相關系統服務時間以進行一般銀行服務為目的，選擇語言不計算在內

[7] ◎ 手機理財服務預設為啟用，客戶可經由網上理財啟用或停用手機理財服務。

▷ 將積極研究推出大字版手機理財服務

◁ 只設有簡易版信用卡客戶

[8] A 親臨分行

B 致電

C 網頁即時對話 (Chatbot)

D 電郵

E 網上留言

F 郵寄

G 即時通訊軟件 (如WhatsApp/微信)

H 登入手機理財應用程式

I 傳真