

新聞稿（二零一五年五月七日，香港）

## 櫃員機欠配套難使用 失明人向平機會申訴

香港失明人協進會的代表，於今天到平等機會委員會投訴各大銀行未有就銀行自動櫃員機（下稱櫃員機）的設計提供足夠的無障礙配套，令視障人士不能在合理、公平及無障礙的基礎上，充分地使用櫃員機服務。

協進會收到不少視障人士反映指，因現時櫃員機的設計需使用者依靠視覺進行操作，視障人士實在難於使用，甚至因操作錯誤而遭「食卡」。近年銀行更引進輕觸式屏幕的櫃員機，更加不便視障使用者。

協進會副會長黃俊恒指出，基於櫃員機的設計問題，視障人士很多時需由親友陪同方能安心使用櫃員機，這樣或會影響私隱；如要單獨處理賬戶交易，則會被迫排隊輪候銀行的櫃檯服務，極其不便。

發聲櫃員機可以解決上述的問題，協進會執行委員何家樑表示，發聲櫃員機並非新科技，早於九十年代末，北美地區的銀行已陸續為旗下的櫃員機加設語音功能，讓視障人士插入自備的耳筒，就能透過語音導航使用櫃員機的所有功能，包括提款、存款、轉賬、查賬、更改密碼及購買郵票<sup>1</sup>。美國更於 2012 年在《美國殘疾人法案》(Americans with Disabilities Act)中加入強制性條文，規範發聲櫃員機的設置及設計<sup>2</sup>，發展至今天，美國每三部櫃員機，就有一部具備發聲功能，便利視障人士。而英國、澳洲、印度、及土耳其等國家亦先後推出發聲櫃員機；大中華地區方面，全台灣現時約有 165 台發聲櫃員機提供服務<sup>3</sup>，而內地亦有銀行於本年開始推出發聲櫃員機，預計年內會於全國各省市普及服務<sup>4</sup>。

<sup>1</sup> American Foundation for the Blind "You can bank on it: Features, Technology, and Locations of Talking ATMs" <http://www.afb.org/afbpres/pub.asp?DocID=aw040106>

<sup>2</sup> 《美國殘疾人法案》(Americans with Disabilities Act) 為《聯邦管制法規》(Code of Federal Regulations) 之一，有關條文請參閱：

<http://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards.htm#pgfld-1006537>

<http://www.ada.gov/regs2010/2010ADASTandards/2010ADASTandards.htm#pgfld-1010669>

<sup>3</sup> 台灣蘋果日報 <視障 ATM 年底前增 2 功能>，2014 年 2 月 28 日

<http://www.appledaily.com.tw/appledaily/article/finance/20140228/35670106/>

<sup>4</sup> 新華網 <興業銀行網點現首批盲人專用 ATM 機>，2015 年 3 月 15 日

[http://www.sc.xinhuanet.com/content/2015-03/15/c\\_1114644005.htm](http://www.sc.xinhuanet.com/content/2015-03/15/c_1114644005.htm)

雖然香港的中國銀行於二零一三年七月起推出五部發聲櫃員機，然而該款櫃員機只提供提款、查賬及更改密碼三項功能，視障人士仍然無法獨立地使用一般櫃員機的所有服務，貴為「亞洲國際都會」，香港的無障礙銀行服務明顯落後於世界。

視障人士陳志剛對中銀推出發聲櫃員機表示歡迎，指這是一個突破，此措施符合聯合國《殘疾人權利公約》中有關「合理便利」<sup>5</sup>的定義，並能輔助視障人士無障礙地使用櫃員機的服務。既然現行的技術能處理有關問題，各大銀行理應加以普及，他期望本地銀行盡快推出能夠讓視障客戶全面獨立操作的發聲櫃員機。

事實上，本地提供櫃員機服務的銀行並未有遵守銀行公會及存款公司公會聯合發布的《銀行營運守則》<sup>6</sup>及金管局《公平待客約章》<sup>7</sup>的規定。兩者均清楚訂明銀行業界應為殘疾客戶提供配套及合理的方法，以方便他們使用銀行服務。協進會有合理懷疑上述情況已觸犯《殘疾歧視條例》，根據《殘疾歧視條例》第 26 條〈貨品、服務及設施〉規定，服務提供者拒絕向另一人提供貨品、服務或設施，或在貨品、服務或設施的條款、條件或方式上歧視另一人，即屬違法。為此，協進會期望平等機會委員會能夠協助調查有關情況是否已觸犯《殘疾歧視條例》，同時促請特區政府應主動聯絡各大銀行協商解決問題。

### 協進會簡介：

香港失明人協進會成立於 1964 年，是香港首個由視障人士組織及管理之自助團體，致力發揮視障人士的自助及互助精神，宗旨是實現視障人士的平等、機會和獨立。

聯絡人：香港失明人協進會 項目主任周峻翹（電話：2339 0666 / 9687 3085）

<sup>5</sup> 《殘疾人權利公約》第 9 條。

<sup>6</sup> 《銀行營運守則》第 10.2 則：對於有殘疾的客戶，機構應予以協助，提供適當的途徑，讓該等客戶得以使用銀行服務，尤其鼓勵機構裝置專用的機器或軟件，並提供輔助設施，以便利有殘疾的人士使用銀行服務。

<sup>7</sup> 《公平待客約章》第 5 項：經營大眾化零售銀行業務的本港銀行，應為公眾提供合理的方法，方便公眾使用基本銀行服務，並特別關注弱勢社群的需要。