

# 改善自動櫃員機的無障礙服務

---

不少人會使用自動櫃員機處理銀行事務，特別是提款。可是，若櫃員機沒有配備語音導航系統，視障人士便難以自行使用服務。

## 投訴內容

阿傑是視障人士，亦是某銀行的顧客。他向平機會投訴該銀行沒有安裝配有語音導航系統的自動櫃員機（語音櫃員機），令他無法自行操作櫃員機，對他構成殘疾歧視。

## ★ 平機會的行動

雙方未能透過平機會的調停達成和解，阿傑遂向平機會申請法律協助，並成功獲批。

雙方其後再次進行磋商，最終達成和解。該銀行同意在全港多處安裝語音櫃員機，並確保這些櫃員機設有提款、查詢結餘、轉帳及更改櫃員機密碼等重要功能。

## ✦ 注意事項：

- 根據《殘疾歧視條例》，如服務提供者在提供服務的方式上歧視殘疾人士，或基於某人的殘疾而拒絕提供服務，卻又未能證明向該人提供服務會對自己造成不合情理的困難，即屬違法。
- 何謂「不合情理的困難」須考慮每宗個案的所有情況而定，包括向殘疾人士提供便利的合理程度、其殘疾的影響、聲稱有不合情理的困難的人的財政情況、提供服務估計所需的開支（包括經常性開支），以及所有有關人士可能得到的利益或蒙受的損害之性質。
- 雖然《殘疾歧視條例》沒有明文規定銀行須安裝語音櫃員機，但若銀行：（一）拒絕提供語音櫃員機，讓視障人士無法自行使用櫃員機服務；及（二）未能證明提供這些櫃員機會對銀行造成不合情理的困難，即會違反《殘疾歧視條例》。
- 隨著個案達成和解，視障人士終可自行使用該銀行的自動櫃員機，而視力衰退的人士（例如部分長者）及不會讀寫的人士亦因此受惠。個案促使銀行改善服務，顧及不同社群的需要；有關人士無需再排隊等候與銀行職員溝通，請職員協助自己使用櫃員機，此舉或讓旁人聽到戶口的個人資料，存有一定風險。
- 香港銀行公會於2018年3月發出《無障礙銀行服務實務指引》，建議銀行於可行情況下提供語音櫃員機，並逐步為這些櫃員機增設某些指定功能。平機會鼓勵銀行安裝語音櫃員機，以符合有關指引和避免違反《殘疾歧視條例》。