

2018 年 8 月 23 日

## 滙豐於分行推出全新無障礙銀行服務

*提升針對有特殊需要客戶而設的服務*

滙豐今日於荃灣分行為一系列全新的無障礙銀行服務揭幕，幫助有特殊需要的客戶更方便地使用銀行服務。未來三年內，滙豐全線分行將逐步實施無障礙銀行服務。

透過翻新及改造現有的入口和櫃枱、安裝新的標誌和設備，滙豐荃灣分行現更方便有特殊需要的客戶使用銀行服務。

滙豐香港區行政總裁施穎茵在啟動儀式上表示：「滙豐扎根香港多年，服務多元化社區。本次全新無障礙銀行服務的設計融合了客戶的需求，充分體現滙豐致力推動普及金融的承諾，而這僅僅是一個開始。」

為了方便客戶出入，荃灣分行為輪椅使用者和行動不便的人士提供永久斜道。此外亦安裝帶有召援鐘的自動門，以便有需要人士尋求銀行職員協助。

分行內則貼有明顯醒目的標誌，標明主要無障礙設施的位置。分行內亦開辟安全通道，讓客戶可以按照標誌引路徑前往櫃枱和自動櫃員機。分行特別增設為輪椅使用者及其他有需要人士而設的低桌面櫃枱。同時，這些櫃枱還配備聆聽輔助系統，以減少周圍環境的雜音，方便聽障人士與銀行職員溝通。每間分行將設有至少一個低桌面櫃枱或低桌面的會客室，以方便有特殊需要的客戶使用銀行服務。

有鑒於視障人士或其他身體障礙人士的需要，分行的自動櫃員機進行了多項改裝。例如，為協助弱視人士而設的可支援語音導航功能和顯示較大字體的自動櫃員機。客戶可使用耳機，根據語音提示完成交易所需的步驟。分行亦調整自動櫃員機的高度，確保輪椅使用者可觸及按鈕和提取現金。滙豐將於今年年底於全港安裝 250 部支援語音導航功能的自動櫃員機，為視障人士提供便利。滙豐亦為視障客戶提供採用點字月結單。

除了提升硬件設施，滙豐亦為員工提供培訓，幫助他們更了解傷殘人士在日常生活會遇到的障礙。滙豐共有 178 名佩戴徽章的社區關愛大使，在分行為有需要的客戶提供支援。另外，每間分行亦有接受基本手語培訓的社區關愛大使，以便協助聽障人士。

滙豐發展數碼銀行服務的同時亦為視障人士提供支援，方便他們使用銀行服務。香港滙豐流動理財應用程式及網上理財的設計均採用國際認可的無障礙網頁指引，協助視障人士在網上理財進行交易。滙豐亦為他們提供語音輸出的保安編碼器，並且在流動銀行應用程式上加添語音導航功能。2018 年 6 月，香港滙豐流動理財應用程式榮獲香港特別行政區政府政府資訊科技總監辦公室舉辦的「無障礙網頁嘉許計劃」頒發的三連金獎，以嘉許採用無障礙設計。

施穎茵續說，「滙豐一直致力透過多元平台服務社群，客戶無論選用分行，網上理財或是流動理財，均能隨時享用簡單、安全及便捷的銀行服務。輔助技術的發展無疑幫助我們更好地回應有特殊需要的客戶對銀行服務的需要。滙豐扎根香港，我們將繼續投放資源，並推出新的無障礙設施，更好地為客戶服務。」

*完 / 更多*

**編輯垂注：**

如欲了解滙豐無障礙銀行服務，請瀏覽：<https://youtu.be/74DbrumhyVs>

#### **香港上海滙豐銀行有限公司**

香港上海滙豐銀行有限公司是滙豐集團的始創成員，集團透過旗下四大環球業務，包括零售銀行及財富管理、工商金融、環球銀行及資本市場，以及環球私人銀行，為全球客戶服務。滙豐集團在歐洲、亞洲、北美洲及拉丁美洲、中東及北非 66 個國家和地區設有約 3,800 個辦事處。於 2018 年 6 月 30 日，滙豐集團的資產總值為 26,073 億美元，是全球最大的銀行及金融服務機構之一。

全文完