

新闻公报

立法会十六题：自动柜员机

2011年2月23日（星期三）

以下为今日（二月二十三日）在立法会会议上刘健仪议员的提问和财经事务及库务局局长陈家强的书面答复：

问题：

据报，本港两间银行的自动柜员机系统于本年一月十六日发生严重故障，全港超过1,200部自动柜员机全面瘫痪至少五分钟，亦有说瘫痪至少一小时。报道又指出，事故令市民不能提款或转帐，甚至被「食卡」及错扣款项，对公众造成重大不便及影响。就此，政府可否告知本会：

（一）是否知悉，过去五年，涉及自动柜员机系统的事故的次数、发生原因、所涉柜员机数目、受影响的时间、收到的投诉（例如不能提款、不能转帐、未能取回提款卡、扣错帐等）宗数、涉及的总金额及单一事故涉及的最高金额分别为何；

（二）鉴于有报道指出，上述一月十六日的事故是肇事银行进行系统例行更新所致，为免客户受影响，当局会否考虑要求有关银行日后进行自动柜员机系统测试或更新前需向客户作通报；若会，详情为何；若不会，原因为何；及

（三）鉴于有市民指出，近几年银行分行的数目已大大减少，当自动柜员机系统发生故障，市民未必能找到银行分行提款或转帐，对市民造成不便，当局有何措施确保银行自动柜员机系统的稳定性，以及防止该等系统发生故障？

答复：

主席：

政府当局对问题的回复如下：

（一）本港自动柜员机服务的运作一贯保持高水平，由银行提供的资料显示，本港的自动柜员机服务在二〇一〇年正常运作的时间高达百分之九十九。

问题提及今年一月中的事件涉及两间银行的自动柜员机网络，根据银行提供的资料，该自动柜员机网络停止运作时间约为五分钟，涉及全线 1,200 多部自动柜员机。同一网络在二〇〇九年亦曾发生故障，但发生时间为凌晨三时，故实际对客户影响极之轻微。

除此两个个案外，香港金融管理局（金管局）在过去五年（由二〇〇六年一月至二〇一一年一月）共接获 14 宗有关银行自动柜员机因发生系统故障而未能提供任何服务的报告。受影响的自动柜员机数目由 25 部至 200 多部，占有关网络的小部分，历时由数分钟至大约四小时不等。

除此之外，金管局在过去五年亦接获五宗涉及自动柜员机未能提供非提存服务的故障报告。

自动柜员机服务受影响的原因，大致可归类为硬件故障、系统操作问题、以及系统软件修改产生的故障。

由二〇〇六年一月至二〇一一年一月，金管局共收到银行客户 120 宗有关银行自动柜员机系统事故的投诉。当中，只有 1 宗是投诉银行自动柜员机因系统故障而未能提供服务。其余涉及客户投诉提款或扣数金额不符之类的纠纷（例如有关帐户被扣除的金额，与自动柜员机吐出的钞票金额不符）。金管局会就此类投诉作出跟进。如投诉属实，银行会承担客户因自动柜员机故障而蒙受的损失（注）。金管局并没有此类投诉涉及的总金额及最高一宗金额的统计资料。

（二）银行进行自动柜员机系统优化或更新，因可能需要短暂停止自动柜员机服务，所以一般都会选择于非繁忙时间进行，以减低对银行客户可能造成的影响。若自动柜员机系统在更新后出现事故，银行会即时进行抢修，在抢修过程中可能会引致自动柜员机服务受到阻延。

一般而言，如果银行在优化或更新系统需要较长时间完成，并会引致银行的自动柜员机服务在该时段内受到影响，金管局要求银行透过适当渠道通知客户，以减低对银行客户造成的不便。

（三）根据金管局所发出有关「科技风险管理的一般原则」的监管政策手册的规定，银行应妥善定期维修及检修资讯科技设施与设备（包括电脑硬件、网路装置等），以确保有关的服务持续可用。银行须制定有效的资讯科技管控措施，使其自动柜员机服务的相关系统及设备（包括自动柜员机终端设备与有关网路装置）能保持正常运作，以及提供有效及持续的自动柜员机服务予客户。金管局亦不时检视银行的资讯科技管控措施，并会与银行就重大的系统故障事故，作出跟进和要求银行作出改善。

注：根据《银行营运守则》，如因终端机或其他系统发生故障，引致持卡人直接蒙受损失，发卡机构应承担持卡人因而引起的全部损失。

完