

## 新聞公報

### 立法會十六題：自動櫃員機

2011年2月23日（星期三）

以下為今日（二月二十三日）在立法會會議上劉健儀議員的提問和財經事務及庫務局局長陳家強的書面答覆：

問題：

據報，本港兩間銀行的自動櫃員機系統於本年一月十六日發生嚴重故障，全港超過1,200部自動櫃員機全面癱瘓至少五分鐘，亦有說癱瘓至少一小時。報道又指出，事故令市民不能提款或轉帳，甚至被「食卡」及錯扣款項，對公眾造成重大不便及影響。就此，政府可否告知本會：

（一） 是否知悉，過去五年，涉及自動櫃員機系統的事故的次數、發生原因、所涉櫃員機數目、受影響的時間、收到的投訴（例如不能提款、不能轉帳、未能取回提款卡、扣錯帳等）宗數、涉及的總金額及單一事故涉及的最高金額分別為何；

（二） 鑑於有報道指出，上述一月十六日的事故是肇事銀行進行系統例行更新所致，為免客戶受影響，當局會否考慮要求有關銀行日後進行自動櫃員機系統測試或更新前需向客戶作通報；若會，詳情為何；若不會，原因為何；及

（三） 鑑於有市民指出，近幾年銀行分行的數目已大大減少，當自動櫃員機系統發生故障，市民未必能找到銀行分行提款或轉帳，對市民造成不便，當局有何措施確保銀行自動櫃員機系統的穩定性，以及防止該等系統發生故障？

答覆：

主席：

政府當局對問題的回覆如下：

（一） 本港自動櫃員機服務的運作一貫保持高水平，由銀行提供的資料顯示，本港的自動櫃員機服務在二〇一〇年正常運作的時間高達百分之九十九。

問題提及今年一月中的事件涉及兩間銀行的自動櫃員機網絡，根據銀行提供的資料，該自動櫃員機網絡停止運作時間約為五分鐘，涉及全線 1, 200 多部自動櫃員機。同一網絡在二〇〇九年亦曾發生故障，但發生時間為凌晨三時，故實際對客戶影響極之輕微。

除此兩個個案外，香港金融管理局（金管局）在過去五年（由二〇〇六年一月至二〇一一年一月）共接獲 14 宗有關銀行自動櫃員機因發生系統故障而未能提供任何服務的報告。受影響的自動櫃員機數目由 25 部至 200 多部，佔有關網絡的小部分，歷時由數分鐘至大約四小時不等。

除此之外，金管局在過去五年亦接獲五宗涉及自動櫃員機未能提供非提存服務的故障報告。

自動櫃員機服務受影響的原因，大致可歸類為硬件故障、系統操作問題、以及系統軟件修改產生的故障。

由二〇〇六年一月至二〇一一年一月，金管局共收到銀行客戶 120 宗有關銀行自動櫃員機系統事故的投訴。當中，只有 1 宗是投訴銀行自動櫃員機因系統故障而未能提供服務。其餘涉及客戶投訴提款或扣數金額不符之類的糾紛（例如有關帳戶被扣除的金額，與自動櫃員機吐出的鈔票金額不符）。金管局會就此類投訴作出跟進。如投訴屬實，銀行會承擔客戶因自動櫃員機故障而蒙受的損失（註）。金管局並沒有此類投訴涉及的總金額及最高一宗金額的統計資料。

（二） 銀行進行自動櫃員機系統優化或更新，因可能需要短暫停止自動櫃員機服務，所以一般都會選擇於非繁忙時間進行，以減低對銀行客戶可能造成的影響。若自動櫃員機系統在更新後出現事故，銀行會即時進行搶修，在搶修過程中可能會引致自動櫃員機服務受到阻延。

一般而言，如果銀行在優化或更新系統需要較長時間完成，並會引致銀行的自動櫃員機服務在該時段內受到影響，金管局要求銀行透過適當渠道通知客戶，以減低對銀行客戶造成的不便。

（三） 根據金管局所發出有關「科技風險管理的一般原則」的監管政策手冊的規定，銀行應妥善定期維修及檢修資訊科技設施與設備（包括電腦硬件、網路裝置等），以確保有關的服務持續可用。銀行須制定有效的資訊科技管控措施，使其自動櫃員機服務的相關系統及設備（包括自動櫃員機終端設備與有關網路裝置）能保持正常運作，以及提供有效及持續的自動櫃員機服務予客戶。金管局亦不時檢視銀行的資訊科技管控措施，並會與銀行就重大的系統故障事故，作出跟進和要求銀行作出改善。

註：根據《銀行營運守則》，如因終端機或其他系統發生故障，引致持卡人直接蒙受損失，發卡機構應承擔持卡人因而引起的全部損失。

完