

新聞公報

立法會十五題：銀行網上交易系統發生故障

2011年5月4日（星期三）

以下為今日（五月四日）在立法會會議上陳茂波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，本港有一家銀行的網上交易系統於本年四月十一日因發生嚴重故障而以賤價代客戶沽售股票，致使不少客戶蒙受損失，其後該銀行不同分行的職員向受影響客戶提出的補償方案又各有不同。就此，政府可否告知本會：

（一）是否知悉，過去五年金融機構的網上交易系統發生故障的事故有多少宗、涉及多少客戶和款項，以及該等款額佔有關係統的平均每天交易量的百分比為何；

（二）在第（一）項的事故發生後，涉及的金融機構有否即時向香港金融管理局（金管局）作出匯報；如有，事故的成因，以及有關機構所採取的跟進行動和改善措施為何；如否，涉及的金融機構在甚麼情況下，才須向金管局匯報；金管局有否了解上述銀行不同分行的職員向受影響客戶提出不同補償方案的原因為何，以及有否評估該銀行所提解釋是否可以接受；及

（三）鑑於金管局向金融機構發出的《監管政策手冊》載有《科技風險管理的一般原則》，當局最近一次於何時檢討有關原則，檢討後提出了甚麼改善措施，以及如何監察金融機構在管理科技的有關風險時有否遵循有關原則？

答覆：

主席：

政府當局對問題的回覆如下：

(一) 問題提及在今年四月上旬發生的網上股票交易系統事故，根據有關銀行提供的資料，受影響的交易佔當日該銀行股票交易量約百分之三。根據香港金融管理局（金管局）過去五年的資料，這是第一次涉及網上股票交易服務出現故障而導致以低於客戶的定價代客戶沽售股票的事件。

除此事件外，金管局在過去五年共接獲 18 宗有關銀行網上股票交易系統因發生故障而未能提供服務的報告。在這些事件中，有關客戶仍然可以透過其他渠道（例如銀行電話服務熱線和銀行分行）進行股票交易。此外，金管局亦收到 28 宗涉及因系統反應緩慢或其他故障令客戶使用有關服務時受到影響的報告。由於上述事故主要是引致客戶未能登入網上股票交易系統或未能進行交易，所以不能確定有多少客戶原本希望使用這些服務。因此，金管局並沒有相關事故受影響客戶或交易的數據。

就銀行網上股票交易系統發生事故方面，如經調查後證實客戶是因銀行系統出現故障而導致損失，銀行須承擔客戶因事故而蒙受的直接損失。

(二) 根據金管局所發出有關「電子銀行的監管」的監管政策手冊，若有任何有關電子銀行服務嚴重服務中斷或其他重大事故發生，銀行須盡早通知金管局。就上述過去五年發生的事故中，絕大部分銀行在得悉有關事故發生後已盡早向金管局報告有關事故。至於有關事故發生的原因，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故障。金管局已就有關事故作出跟進及要求銀行改善有關系統。

正如上述（一）指出，就客戶補償問題，金管局要求銀行採納的原則是若客戶是因銀行系統出現故障而導致損失，銀行須承擔有關客戶因事故而蒙受的直接損失。關於問題所指的事故，客戶補償的細節安排會視乎個別個案情況而可能有所不同，但銀行的不同分行職員，亦應根據同樣的補償原則去處理客戶的個案。

(三) 金管局在二〇〇三年向銀行發出有關「科技風險管理的一般原則」的監管政策手冊，以及於二〇〇四年發出有關「電子銀行的監管」的監管政策手冊，向銀行提供有關電子銀行風險管理的指引，包括事故應變及管理的相關措施。此外，金管局在二〇一〇年六月二十二日就事故應變及管理程序向銀行發出通告，提醒銀行須就重大事故制定有效應變及管理程序，並列出銀行就該等事故向客戶作出公布的有關原則。當中亦提醒銀行當得悉發生重大事故後，須立即通知金管局。金管局會不時檢視銀行履行有關的監管要求的實際表現，並在有需要時要求銀行作出改善。

完