

新闻公报

立法会十五题：银行网上交易系统发生故障

2011年5月4日（星期三）

以下为今日（五月四日）在立法会会议上陈茂波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，本港有一家银行的网上交易系统于本年四月十一日因发生严重故障而以贱价代客户沽售股票，致使不少客户蒙受损失，其后该银行不同分行的职员向受影响客户提出的补偿方案又各有不同。就此，政府可否告知本会：

（一）是否知悉，过去五年金融机构的网上交易系统发生故障的事故有多少宗、涉及多少客户和款项，以及该等款额占有关系的平均每天交易量的百分比为何；

（二）在第（一）项的事故发生后，涉及的金融机构有否即时向香港金融管理局（金管局）作出汇报；如有，事故的成因，以及有关机构所采取的跟进行动和改善措施为何；如否，涉及的金融机构在甚么情况下，才须向金管局汇报；金管局有否了解上述银行不同分行的职员向受影响客户提出不同补偿方案的原因为何，以及有否评估该银行所提解释是否可以接受；及

（三）鉴于金管局向金融机构发出的《监管政策手册》载有《科技风险管理的一般原则》，当局最近一次于何时检讨有关原则，检讨后提出了甚么改善措施，以及如何监察金融机构在管理科技的有关风险时有否遵循有关原则？

答复：

主席：

政府当局对问题的回复如下：

（一）问题提及在今年四月上旬发生的网上股票交易系统事故，根据有关银行提供的资料，受影响的交易占当日该银行股票交易量约百分之三。根据香港金融管理局（金管局）过去五年的资料，这是第一次涉及网上股票交易服务出现故障而导致以低于客户的定价代客户沽售股票的事件。

除此事件外，金管局在过去五年共接获 1 8 宗有关银行网上股票交易系统因发生故障而未能提供服务的报告。在这些事件中，有关客户仍然可以透过其他渠道（例如银行电话服务热线和银行分行）进行股票交易。此外，金管局亦收到 2 8 宗涉及因系统反应缓慢或其他故障令客户使用有关服务时受到影响的报告。由于上述事故主要是引致客户未能登入网上股票交易系统或未能进行交易，所以不能确定有多少客户原本希望使用这些服务。因此，金管局并没有相关事故受影响客户或交易的数据。

就银行网上股票交易系统发生事故方面，如经调查后证实客户是因银行系统出现故障而导致损失，银行须承担客户因事故而蒙受的直接损失。

（二）根据金管局所发出有关「电子银行的监管」的监管政策手册，若有任何有关电子银行服务严重服务中断或其他重大事故发生，银行须尽早通知金管局。就上述过去五年发生的事故中，绝大部分银行在得悉有关事故发生后已尽早向金管局报告有关事故。至于有关事故发生的原因，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故障。金管局已就有关事故作出跟进及要求银行改善有关系统。

正如上述（一）指出，就客户补偿问题，金管局要求银行采纳的原则是若客户是因银行系统出现故障而导致损失，银行须承担有关客户因事故而蒙受的直接损失。关于问题所指的事故，客户补偿的细节安排会视乎个别个案情况而可能有所不同，但银行的不同分行职员，亦应根据同样的补偿原则去处理客户的个案。

（三）金管局在二〇〇三年向银行发出有关「科技风险管理的一般原则」的监管政策手册，以及于二〇〇四年发出有关「电子银行的监管」的监管政策手册，向银行提供有关电子银行风险管理的指引，包括事故应变及管理的相关措施。此外，金管局在二〇一〇年六月二十二日就事故应变及管理程序向银行发出通告，提醒银行须就重大事故制定有效应变及管理程序，并列出行就等事故向客户作出公布的有关原则。当中亦提醒银行当得悉发生重大事故后，须立即通知金管局。金管局会不时检视银行履行有关的监管要求的实际表现，并在有需要时要求银行作出改善。

完