

(翻譯本)

本局檔號： B1/15C

B9/29C

致：所有認可機構

行政總裁

敬啓者：

事故應變及管理程序

鑑於近期發生數宗重大事故影響數間認可機構，本人特此致函提醒各認可機構須具備應付重大事故的有效應變及管理能力和程序，並列出認可機構就該等事故作出公布時應遵循的有關原則。

每宗事故都有不同之處，如何才是處理某宗事故的最佳方法，須視乎個別情況而定。然而，認可機構必須確保在發生重大事故時，它們會採取以下行動：

即時事故應變

有關認可機構須即時分析事故的成因，並盡快糾正或控制問題。首要是保障受到或可能會受事故影響的客戶的利益。

通知客戶

有關認可機構亦應在發現事故後，盡快決定情況會否影響其他客戶或其他認可機構的客戶（例如若事故涉及認可機構共用的自動櫃員機網絡）。認可機構應主動透過最有效的途徑通知已受影響或可能會受影響的客戶，並告訴他們需要採取的步驟或預防措施，以及銀行會否賠

償他們所蒙受的損失及申請賠償的方法（例如致電查詢熱線）。如有需要，認可機構也應盡快通知其他受影響的認可機構（以便該等認可機構能通知其受影響客戶）。

公布

若情況需要，有關認可機構除了通知個別客戶外，也須考慮作出公布。舉例來說，認可機構應在以下情況下作出公布：

- (a) 事故性質嚴重，例如事故涉及重要及關鍵銀行服務渠道（如分行服務、電子銀行、自動櫃員機服務等）被中斷或中斷的情況可能會持續一段較長時間；或
- (b) 受影響或可能會受影響的客戶為數眾多，尤其若與個別通知客戶的做法相比，作出公布是提高客戶警惕的較快或較有效的其中一個方法。

有關認可機構在通知客戶及作出公布時，其內容應包括所發生事故的重點，以及受影響客戶為使用或重新使用有關銀行服務或保障其利益而須採取的步驟。

以上所列僅為認可機構應考慮的一般原則，認可機構可能還須考慮其他相關因素。例如，認可機構可能須衡量知會公眾的需要與相關的法律考慮因素，包括作出公布會否妨礙進行中的刑事程序或調查。重要的是，認可機構應把就重大事故通知客戶及在適當情況下知會公眾的行動，作為其事故應變及管理能力的整體的一部分。如有任何疑問，認可機構應諮詢香港金融管理局（金管局）。

向金管局報告事故

此外，當認可機構得悉發生重大事故後，應立即通知金管局，並向金管局提供其當時所掌握到的任何資料。認可機構不應待至問題已糾正後，才向金管局報告。金管局可能會要求有關認可機構提供進一步資料或報告最新情況。此外，視乎事故的性質及嚴重程度，以及事故會否對公眾造成較廣泛的影響而定，金管局可能會按需要另行作出公布。

處理客戶及傳媒查詢

認可機構在處理受影響客戶為數眾多的重大事故時，可能會收到許多客戶及傳媒查詢，因此認可機構必須迅速調配足夠資源及通訊渠道（例如客戶服務熱線及延長分行服務時間）以處理有關查詢。此外，高級管理層應擬定妥善的通訊策略，以確保及時向有關各方傳達一致及最新的訊息。在整個過程中，認可機構須不斷向金管局匯報最新情況，並提供所有公開通訊資料副本，以作參考。

認可機構應確保其職員時刻提高警覺，注意偵察及向高級管理層報告重大事故的重要性。認可機構應確保其具備適當的事故應變及管理能力。金管局會繼續透過其持續監管工作，評估認可機構的事故應變及管理能力和程序是否足夠及有效。

如對本函的內容有任何查詢，請聯絡周文正先生（2878 1470）或周惠強先生（2878 1599）。

香港金融管理局

副總裁

阮國恒

2010 年 6 月 22 日