

澳門金融管理局  
AUTORIDADE MONETÁRIA DE MACAU

傳閱文件第 012/B/2016-DSB/AMCM 號

致：澳門  
全體銀行

收件人參考  
V/REF.\*

日期  
DATADA DE

寄件人參考  
N/REF.\*

日期  
DATA 17 / 2 / 2016

事項  
ASSUNTO: 重大事故應急通報措施

敬啟者：

為加強本澳銀行在發生重大事故（如系統失靈、網上／流動服務中斷、DDOS 攻擊、欺詐網站、自然災害、傳染病爆發、恐怖主義活動及其他可能導致金融業務營運中斷的特殊緊急事故等）時的應急通報措施，以更好地保障機構及其客戶之利益，維護金融體系的穩定，現作出以下監管規定：

- 一、 事故發生／現後一小時內，向銀行監察處作出口頭報告，簡述事故的性質、範圍、可能的影響及第一時間的回應安排；
- 二、 在發生／現事故時，銀行須儘可能於當天內或二十四小時以內，以最快捷的方式，例如通過電郵，向本局報告以下具體資料：
  1. 事故簡要報告（涉及的業務、受影響的服務、發生日期及時間、如何察覺事故發生、初步評估的原因等）；
  2. 受影響的客戶情況（受影響／及預計受影響的客戶、客戶投拆等）；
  3. 媒體查詢及內容；
  4. 發佈公開聲明或對公眾查詢回應的具體安排／措施；
  5. 預計的財務損失；及
  6. 主要聯絡人及另一替代聯絡人的姓名、部門、電話／手機號碼及電郵地址。

- 三、視乎具體情況及需要，銀行應儘快向以下機構報告或與其保持密切溝通：
1. 司法警察局或其他適用的保安範疇負責部門；及／或
  2. 本地電訊服務或其他相關服務供應商等。
- 四、在事故發生／現的五個工作天內，銀行須向本局以書面報告以下具體資料：
1. 有關事故對銀行業務／服務的影響；
  2. 有關事故發生的根本原因（如曾於過去十二個月內發生同類事件，有關該事件的說明）；
  3. 已或將採取的糾正或預防措施及其效果；
  4. 受影響的客戶情況及對其所採取的措施與效果；及
  5. 銀行的損失。
- 五、在事故發生／現後的一個月內，銀行須就事故處理進行總結，並將總結報告提交本局（包括對上述第二及第四項內容的更新）。

專此函達，順頌  
商祺！

澳門金融管理局  
行政委員會委員



尹先龍

銀行監察處副總監



劉杏娟