



金融監督管理委員會

Financial Supervisory Commission R.O.C. (Taiwan)

行政院第3788次院會

# 111年春節期間 金融服務因應措施及金融穩定整備措施

---

金融監督管理委員會

111年1月27日

# 大綱

---

**1** 金融服務不中斷

**2** 資安防護不疏漏

**3** 春節防疫不鬆懈

**4** 應變處理不延遲

1

# 金融服務不中斷

春節期間



- 1 加強ATM之補（驗）鈔檢修與管理作業、安全防護及落實ATM之**異常監控機制**等
- 2 ATM提供**24小時緊急聯絡電話**暢通且可供諮詢

除夕

本會於除夕當天派員至北中南等7縣市**抽測**ATM運作狀況

# 金融服務不中斷

## 金融客服不打烊

- ☑銀行
  - ☑信用卡
  - ☑電子支付機構
- 提供**24小時**客服專線  
(或語音系統)，網路  
銀行及ATM標示24小  
時客服專線

幣

## 金融客服 暢通無阻

保

## 保險諮詢好安心

保險公司提供**0800免付費  
服務電話**，協助處理保戶  
緊急突發狀況，並將服務  
電話公告於產、壽險公會  
網站。

證

## 證券期貨隨時通

證券期貨商提供客戶**緊急  
聯絡或服務專線電話**，春  
假期間亦維持服務。

# 1 金融服務不中斷

證券期貨

## 交易順暢

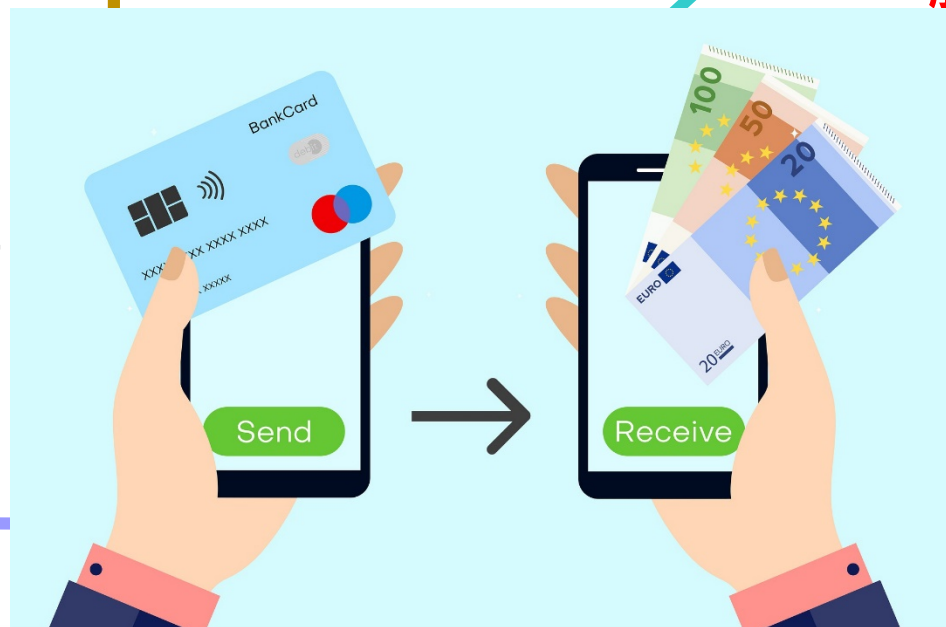
- ☑電子銀行
- ☑信用卡
- ☑電子支付機構

應確保交易系統順暢運作，因應社會大眾資金調度支付需求

## 資金充裕

請金融機構妥為預估跨行交易資金之需求，留存足夠清算資金

證券期貨商繼續提供**國外**  
**股票期貨**交易



開盤模擬

111.2.6 開盤**模擬**測試  
111.2.7 確保開市正常

## 資安監控

- 原則禁止遠端連線
- 加強交易及客戶驗證
- 異常事件監控機制
- 通報應變處置作業

## 資安聯防

- 資安事件通報
- F-ISAC分享情資

## 緊急通報

- 關鍵基礎設施
- 人員輪值待命
- 每日通報

# 春節防疫不鬆懈

## 從服務做起

- 加強宣導**線上金融服務**，減少面對面接觸。
- 實體服務：全程配戴口罩，如脫下請勿交談。



## 從鈔票做起

風險性較高之重點分行(如機場分行)所收受之鈔券或硬幣  
**先消毒後再進行驗鈔**



## 從內部做起

- 提供行員充足**防疫物資**
- **加強清消**客戶經常觸碰區域
- 落實工作場所衛生管理
- 建立員工安全控管機制



# 應變處理不延遲



## 本會成立應變小組

持續蒐集國內外輿情並因應情勢，及時決策暨採取相關監理措施。

## 緊急通報機制

銀行、證券期貨商及保險業皆已建立**緊急聯絡窗口**、**緊急應變機制及通報程序**，以利重大危機事件之聯繫及處理。



# 結語

## 春節連續假期

- 金融服務不中斷
- 資安防護不疏漏
- 春節防疫不鬆懈
- 應變處理不延遲