



金融監督管理委員會

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

行政院第3890次院會

# 113年春節期間金融服務穩定整備措施

---

金融監督管理委員會



大綱

- 1 金融服務不中斷
- 2 資安防護不疏漏
- 3 防範詐騙不鬆懈
- 4 應變處理不延遲

# 1 金融服務不中斷

## 交易順暢

- ☑電子銀行
- ☑信用卡
- ☑電子支付
- ☑ATM

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

- ◆ 投資人仍可於網路下單或於客服信箱留言
- ◆ 期交所於春節休市期間調高保證金約**10%**

## 開盤模擬

113.2.14 開盤**模擬測試**  
113.2.15 確保開市正常

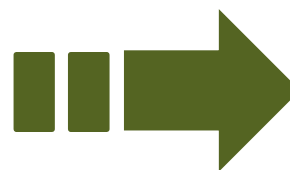
# 1 金融服務不中斷

春節期間

- 1 加強ATM之補（驗）鈔檢修與管理作業、安全防护及落實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9縣市抽測ATM運作狀況



# 1 金融服務不中斷

銀

## 金融服務不打烊

- ☑電子銀行
- ☑信用卡
- ☑電子支付
- ☑ATM

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

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。

# 資安防護不疏漏

事前

- 各金融機構資安長督導春節假期前後資安監控與防護措施
- 督導**關鍵基礎設施**，加強資通安全防護，並安排輪值人員，每日回報資通系統運作狀況

事中

- 金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)每日蒐集國內外重大資安情資
- 如發生重大資安事件，**及時發布**情資公告提供金融機構會員參考因應，**以發揮資安聯防功能**

事後

- 於連假結束**前**進行**系統測試**，以及連續假期結束後第一個營業日**提前到班**，以確保上班日各項系統服務均正常運作

## 資安監控

- ▲ 資安長應善盡督導職責
- ▲ 物聯網設備資安防護
- ▲ 網站防置換之安全防護
- ▲ DDoS攻擊之及時緩解
- ▲ 確認軟硬體設備運作需求
- ▲ 重要資通訊系統維護與監控
- ▲ 資安事件通報及應處

## 資安聯防

- ▲ 資安事件通報
- ▲ F-ISAC蒐集分享資安情資
- ▲ 監控金融機構偽冒網站

## 緊急通報

- ▲ 關鍵基礎設施
- ▲ 人員輪值待命
- ▲ 每日通報



## 金管會已採行措施

- 1 督促銀行保持客服管道暢通，加強對客戶宣導
- 2 網路銀行及行動銀行加註防詐警語
- 3 強化異常帳戶及帳戶之監控
- 4 春節前後落實執行臨櫃關懷提問

# 4

## 應變處理不延遲



### 本會成立應變小組

- 蒐集國內外重大輿情並因應情勢。
- 要求金融機構並應落實緊急應變機制及通報程序。

### 緊急通報機制

銀行、證券期貨商、保險業及關鍵基礎設施(CI)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

- 金融服務不打烊
- 提高警覺不受騙
- 民眾安心過好年