



衛福
平安

消防

治安

交通
疏運

金融
服務

農產品
調配

春節
因應措施



行政院第3485次會議

105年春節期間
金融服務因應措施

金融監督管理委員會

報告人：銀行局詹局長庭禎

105年1月28日



目錄

- 壹、前言
- 貳、春節前新鈔兌換服務
- 參、春節期間(2/6-2/14)金融服務因應措施
 - ATM全年無休
 - 支付工具不放假
 - 電子銀行不中斷
 - 金融客服不打烊
- 肆、結語



壹、前言

- 為滿足農曆春節連續假期期間，民眾領取現金、刷卡消費、諮詢保險及投資海外證券、期貨等金融服務需求，金管會將採行相關因應措施



貳、春節前新鈔兌換服務

- 中央銀行每年春節前皆提供新鈔供民眾兌換，105年度預定於2月1日至2月5日(共5營業日)，於臺灣銀行、土地銀行及中華郵政等8家金融機構共454處分行(或郵局)提供兌換新鈔服務
- 金管會將要求銀行配合辦理兌換新鈔



參、春節期間(2/6-2/14)金融服務因應措施

1.

ATM全年無休

加強辦理自動櫃員機(ATM)之補鈔、檢修與管理作業

2.

支付工具不放假

★24小時客服，即時服務
★系統異地備援，服務不中斷

3.

電子銀行不中斷

確保網路轉帳、匯款、查詢運作順暢

4.

金融客服不打烊

★24小時客服專線
★備妥緊急應變方案



1. ATM全年無休

金融機構發行金融卡及 設置ATM現況

- 流通金融卡：9,094萬張
- ATM總數：27,244台
- 主要服務為提款、轉帳及餘額查詢





1. ATM全年無休(續)

- 重點措施：

- 金融機構加強辦理ATM之補鈔、檢修與管理作業
- ATM提供24小時緊急聯絡電話暢通且可供諮詢
- 除夕當天由本會派員至北中南等10縣市抽測ATM運作狀況



2. 支付工具不放假

信用卡

- 流通卡數：3,851萬張
- 用於刷卡消費



電子票證

- 流通卡數：6,748萬張
- 用於小額消費及搭乘大眾運輸工具





2. 支付工具不放假(續)

- 信用卡：

- 確保交易系統之順暢
- 24小時客服專線(語音系統)
 - 緊急服務：第1層接通
 - 一般服務：第3層內接通



- 電子票證發行機構(如悠遊卡、i-cash、遠鑫及一卡通)亦提供24小時客服專線，並建置異地備援系統，確保服務不中斷



3. 電子銀行不中斷

企業匯款

- 企業客戶可透過金融XML系統進行24小時全年無休之即時收付款轉帳作業，每筆匯款最高金額可達新臺幣5,000萬元
- 39家本國銀行及中華郵政均提供服務

其他資金調度管道

- 可透過網路銀行、行動銀行、語音(電話)銀行及網路ATM進行交易



3. 電子銀行不中斷(續)

- 重點措施：

- 確保各金融機構春節期間電子銀行之順暢運作，以因應企業與民眾資金調度之需求
- 除夕當天提醒企業及民眾多利用銀行電子化服務





4. 金融客服不打烊

金融客服 不打烊

- 網路銀行及ATM 標示24小時客服專線

- 保險公司提供0800免付費服務電話

- 銀行、信用卡及電子票證發行機構提供24小時客服專線

- 民眾可透過證券商、期貨商買賣外國有價證券或期貨



4. 金融客服不打烊(續)

銀行

- 建立金融機構聯繫窗口
- 各金融機構已規劃春節期間緊急應變方案

保險

- 產壽險公會與各會員機構建立聯繫窗口
- 建立緊急應變處理機制

證券期貨

- 建立聯繫通報與緊急應變機制
- 週邊單位2月14日(開盤前1天)模擬開市交易測試, 確保系統正常



肆、結語

- 金管會於年節連續假期期間所採取之相關金融服務因應措施，將請金融機構配合辦理，確保金融服務不打烊，並加強宣導，俾利民眾充分利用



報告完畢

709E3B044B0083F9
行政院第3185次院會會議