



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

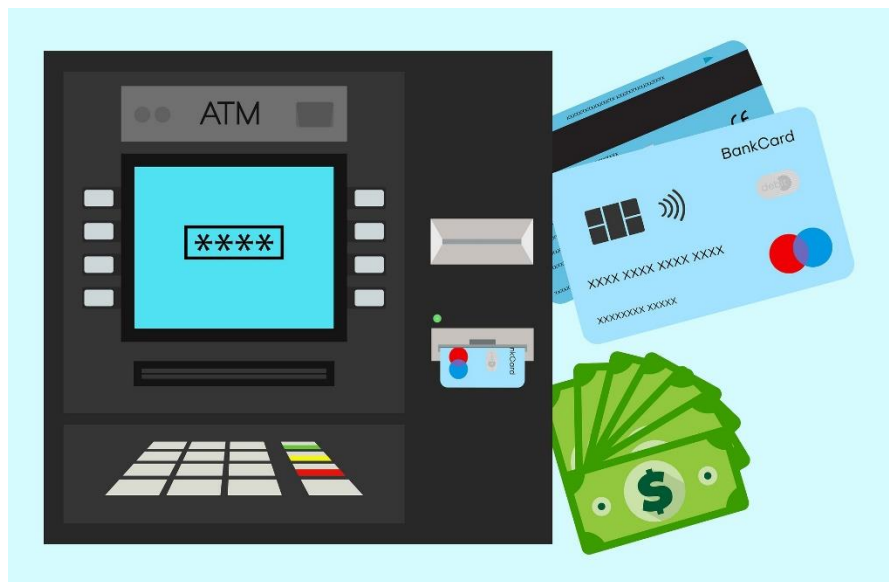
3 春節防疫不鬆懈

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

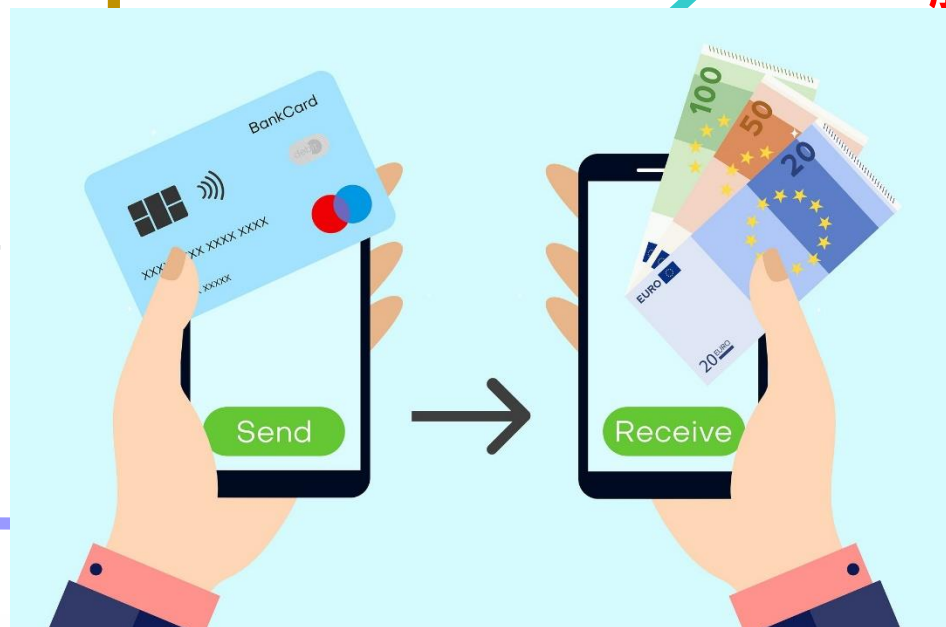
- ☑電子銀行
- ☑信用卡
- ☑電子支付機構

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

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



4 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