



金融監督管理委員會

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

行政院第3837次院會

112年春節期間金融服務穩定整備措施

金融監督管理委員會

112年1月12日



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

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

112.1.29 開盤**模擬測試**
112.1.30 確保開市正常

1

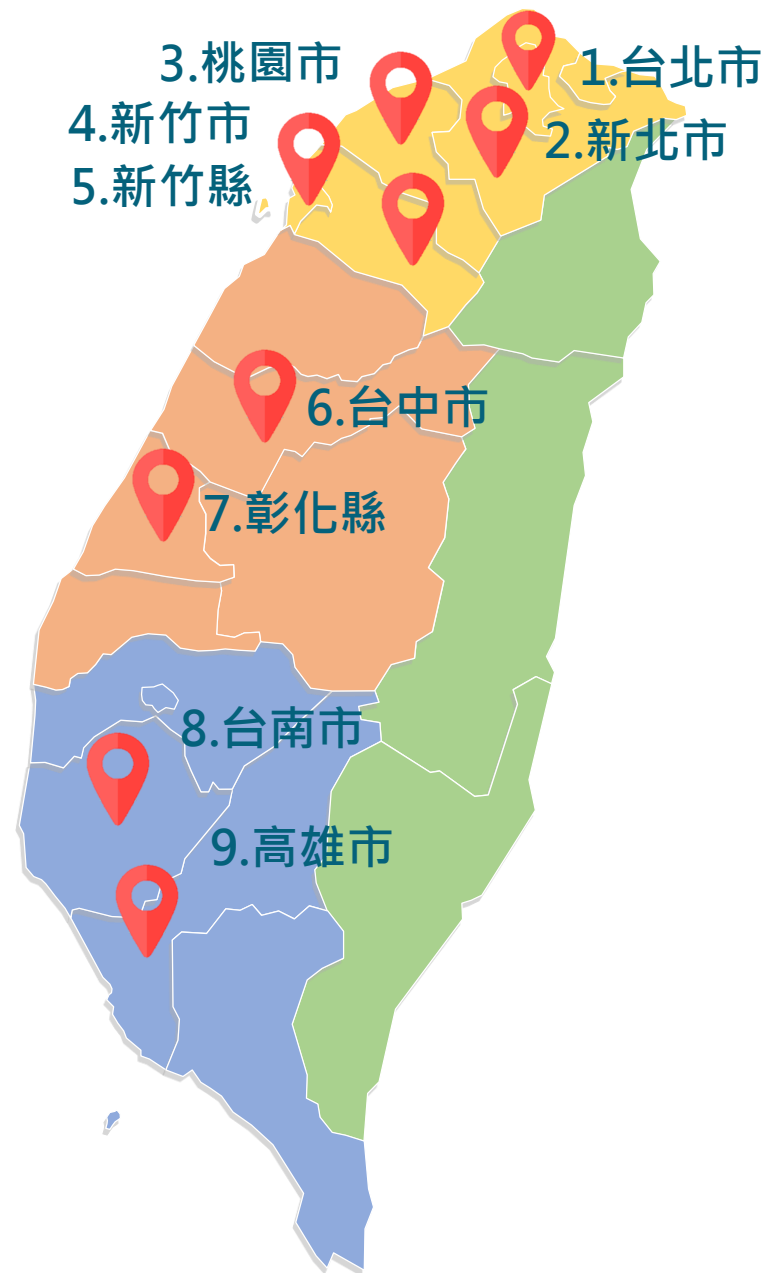
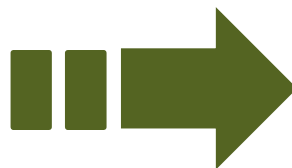
金融服務不中斷

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

☑銀行
☑信用卡
☑電子支付
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

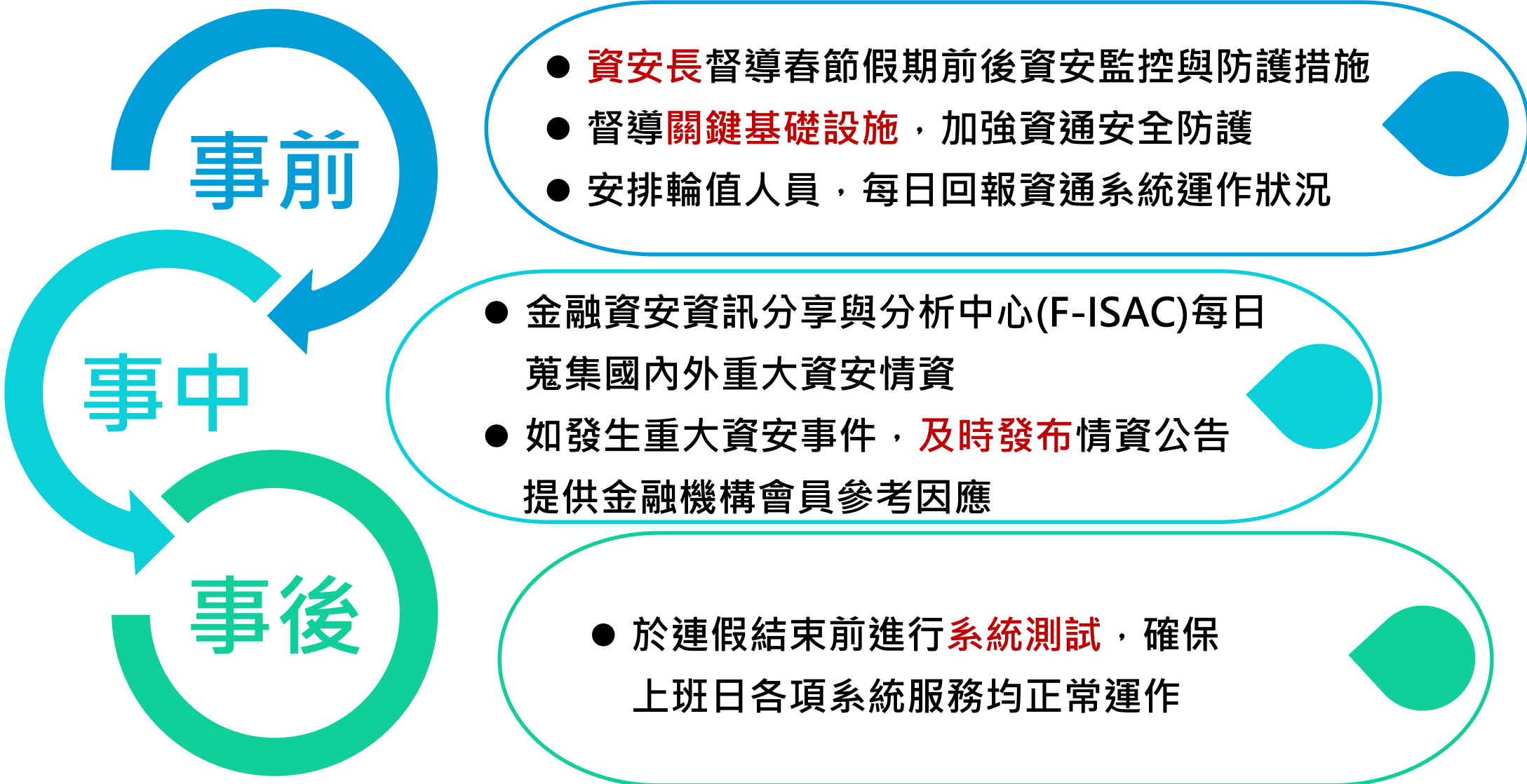
保險公司提供
0800免付費服務電話，協助處理保戶緊急突發狀況，
並將服務電話公告於產、壽險公會網站。

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。

金融客服暢通無阻



事前

- 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
- 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

事後

- 於連假結束前進行**系統測試**，確保上班日各項系統服務均正常運作

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

強化異常帳戶之監控

4

春節前後落實執行臨櫃關懷提問

4

應變處理不遲延



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