

行政院及所屬各機關出國報告

(出國類別：會議)

參加越南存款保險機構舉辦「快速 變遷時代下之存款保險機構：中央 存款保險公司經驗分享」研討會摘 要報告

服務機關：中央存款保險公司

姓名職稱：董事長黃天牧

副總經理范以端

資訊處處長杜慶麟

國際關係暨研究室主任莊麗芳

國際關係暨研究室中級辦事員周柏廷

派赴國家：越南峴港

出國期間：民國 115 年 7 月 9 日至 7 月 12 日

報告日期：民國 115 年 8 月 28 日

摘 要

一、主辦單位：越南存款保險機構（Deposit Insurance of Vietnam, DIV）。

二、時間：115 年 7 月 10 日。

三、地點：越南峴港。

四、出席人員

本次研討會計有 DIV 董事會、高階經營管理團隊、總部與各分支機構主管及同仁約 100 人參加。本公司由董事長黃天牧、副總經理范以端、資訊處處長杜慶麟、國際關係暨研究室主任莊麗芳及中級辦事員周柏廷代表出席。

五、研討會主題

快速變遷時代下之存款保險機構：中央存款保險公司經驗分享（Deposit Insurers in an Era of Rapid Change—Experience from CDIC）。

六、研討會主要內容

本次研討會共安排三場專題講座，由本公司代表分享相關實務經驗。副總經理范以端擔任第一場次及第三場次講座，分別介紹 2025 年國際存款保險機構協會（IADI）有效存款保險制度核心原則¹之修訂重點與實務，以及本公司公眾宣導與危機溝通經驗；國際關係暨研究室中級辦事員周柏廷擔任第二場次講座，分享本公司 AI 治理、實務應用及未來發展方向。會後雙方進行雙邊會議，回顧自 2006 年簽署合作備忘錄（MOU）以來之合作成果，並就越南存款保險新法、風險監控、問題金融機構處理、金融數位化及未來合作方向交換意見。

七、心得與建議

- （一）建議辦理 2025 年修訂版 IADI 核心原則遵循度自評，以精進制度。
- （二）建議以地端 AI 先導案建立機敏資料應用模式，逐步擴充 AI 應用。
- （三）建議整合公眾宣導與危機溝通，持續強化存款人信心。
- （四）建議持續推動與 DIV 之後續合作。

¹ <https://www.iadi.org/uploads/Core-Principles-September-2025.pdf>

目 次

摘要

壹、序言.....	7
貳、研討會摘要.....	8
一、開場致詞.....	8
二、第一場次：2025 年 IADI 有效存款保險制度核心原則之重要內容.....	9
三、第二場次：中央存款保險公司 AI 應用.....	14
四、第三場次：中央存款保險公司公眾宣導.....	17
五、綜合問答.....	22
參、與 DIV 雙邊交流會議.....	24
肆、心得及建議.....	26

摘要

一、會議開場致詞

DIV 董事長 Mr. Pham Bao Lam 表示，越南存款保險新法於本年 5 月 1 日生效，除擴大 DIV 之權責外，亦使 DIV 須進一步提升政策執行、治理、風險管理及業務創新等能力，期透過本次研討會借鏡本公司經驗，作為 DIV 落實新法及規劃未來發展策略之參考。黃董事長則恭賀越南順利推動存款保險新法，並指出面對金融數位化、人工智慧（AI）及快速變動之金融環境，存保機構應著重於平時建立公眾信任、強化營運整備，以及在良好治理、可靠資料、有效防護及明確問責機制下推動負責任之創新；並期許雙方以簽署 MOU 20 週年為新起點，持續深化長期夥伴關係。

二、第一場次：2025 年 IADI 有效存款保險制度核心原則之重要內容（Key Elements of the IADI Core Principles for Effective Deposit Insurance Systems (2025)）

- (一) 2025 年修訂版核心原則由 16 項增為 18 項，重點不僅在條文增加，更在於政策重心轉向準備、韌性、協調、營運能力及危機管理。
- (二) 本次修訂進一步區分存款保險制度與存款保險機構之責任，並強化存保機構之法定職權、資訊取得能力、資金籌措機制及公共備援資金安排，以確保其在金融壓力或危機期間具備實際履行職責之能力。
- (三) 其他重要修訂內容包括新增業務持續營運管理原則，強化公眾認知與危機溝通、跨機關危機準備與模擬演練、早期偵測與及時干預、快速賠付、存款保險基金在清理中的運用條件，以及金融安全網成員間正式之合作、協調與資訊共享架構等。
- (四) 存款保險機構辦理核心原則遵循度自評時，應藉此辨識法律制度、組織能力及營運整備之缺口，並據以排定改革優先順序及研擬後續精進路線圖。

三、第二場次：中央存款保險公司 AI 應用（AI Applications at CDIC）

- (一) 本公司自 2024 年起逐步推動 AI 應用，訂定生成式 AI 使用規範、成立 AI 工作小組、辦理教育訓練、導入並統一管理各類 AI 工具帳號，建立地端封閉式 AI 系統開發環境之基礎驗證，並依推動階段逐步擴展應用範圍。
- (二) AI 治理方面，本公司生成式 AI 使用規範涵蓋人工覆核、機敏資料使用限制、適當揭露、法令遵循及第三方供應商管理等內容，並導入零信任架構（Zero Trust Architecture），持續驗證使用者、設備及連線之可信度，以兼顧效益與資訊安全。
- (三) 目前 AI 應用範圍包括日常流程自動化、文件翻譯、會議轉錄與摘要、財務及總體資訊整理、報告摘要，以及公眾輿情分析等，以減少重複性工作，協助同仁提升工作效率，並將更多人力投入分析、判斷及決策。
- (四) 本公司採取雲端與地端並行之混合式 AI 策略，使用雲端模型處理非機敏任務，並以地端模型處理涉及機敏資料之業務。目前地端模型已可處理少量文件或頁數較少之機敏資料。
- (五) 本公司推動 AI 應用所面臨之主要挑戰，包括歷史資料格式及品質不一，AI 技術人才有限，以及模型與硬體技術快速迭代等。
- (六) 未來本公司將持續整合應用雲端與地端 AI，依資料機敏程度選擇適當環境，並逐步提升模型能力及擴大業務應用範圍，使 AI 成為兼顧安全、可靠性、工作效率及分析品質之業務輔助工具。

四、第三場次：中央存款保險公司公眾宣導（CDIC's Experience in Public Awareness of Deposit Insurance）

- (一) 公眾宣導之主要目的在於協助存款人瞭解存款保險之保障範圍、最高保額及制度限制，建立大眾對存款保險制度及金融體系之信任。
- (二) 本公司依不同目標族群之特性，運用電視、網路與社群媒體、要保機構、平面及數位宣導素材、戶外媒體與校園等多元管道，傳遞適合各類受眾之訊息，並透過年度存款保險認知度調查，持續檢討及調整宣導策略。

- (三) 面對我國長期未發生銀行危機，以及年輕族群存款保險認知度相對較低等挑戰，本公司持續推動品牌整合、拓展社群媒體、強化跨機構合作、運用 AI 輔助製作宣導素材，並辦理日常媒體與輿情監測。
- (四) 危機溝通方面，應於平時預先建立權責分工、發言人及決策程序，並備妥危機溝通計畫、預擬訊息、常見問答、網站、社群媒體及客服等基礎設施，同時透過跨機關協調及模擬演練，確保危機期間所發布訊息具備快速、清楚、一致及可信等特性。

五、與 DIV 雙邊交流會議

DIV 董事長 Mr. Pham Bao Lam 表示，越南存款保險新法施行後，風險監控、早期預警、問題機構處理及 AI 應用將成為重要努力方向。黃董事長則分享本公司現階段重點，包括強化風險監控、改革處置 (resolution) 制度、調整組織及人才配置、推動數位科技與 AI，以及深化國際合作等。雙方並就雙向人員與專家交流、MOU 續約及資訊交換、金融安全網成員交流等方向達成正面共識。

六、心得及建議

- (一) 建議辦理 2025 年修訂版 IADI 核心原則遵循度自評，以精進制度。
- (二) 建議以地端 AI 先導案建立機敏資料應用模式，逐步擴充 AI 應用。
- (三) 建議整合公眾宣導與危機溝通，持續強化存款人信心。
- (四) 建議持續推動與 DIV 之後續合作。

壹、序言

越南存款保險機構（Deposit Insurance of Vietnam, DIV）於 2026 年 7 月 10 日假越南峴港舉辦「快速變遷時代下之存款保險機構：中央存款保險公司經驗分享」（Deposit Insurers in an Era of Rapid Change—Experience from CDIC）研討會，並於會後與本公司進行雙邊會議。本次研討會計有 DIV 董事會、高階經營管理團隊、總部與各分支機構主管及同仁約 100 人參加。本公司由董事長黃天牧、副總經理范以端、資訊處處長杜慶麟、國際關係暨研究室主任莊麗芳及中級辦事員周柏廷代表出席。

2026 年適逢本公司與 DIV 自 2006 年首次簽署 MOU 以來建立合作關係 20 週年。雙方長期透過研討會、專業交流、教育訓練及人員互訪等方式，分享存款保險制度與實務經驗。越南存款保險新法於 2026 年 5 月 1 日生效，DIV 正規劃後續制度落實及新階段發展策略，爰特別關注 IADI 有效存款保險制度核心原則、AI 與數位科技、公眾宣導及危機溝通等議題，並邀請本公司分享相關制度與實務經驗。

本次研討會共安排三場專題講座，由本公司副總經理范以端擔任第一場次及第三場次講座，國際關係暨研究室中級辦事員周柏廷擔任第二場次講座。第一場次介紹 2025 年國際存款保險機構協會（IADI）有效存款保險制度核心原則之修訂目標、重要變革及其對存保機構之實務意涵；第二場次介紹本公司 AI 治理規範、AI 工作小組之組織架構與推動歷程、人才培育、雲端與地端混合式 AI 系統、實務應用、推動過程面臨之挑戰及未來發展方向等；第三場次介紹本公司公眾宣導策略、針對不同目標族群採行之溝通管道、媒體與輿情監測，以及危機期間維持公眾信心之作法。

會後雙方進行雙邊會議，回顧自 2006 年簽署 MOU 以來之合作成果，並就越南存款保險新法、風險監控、問題金融機構處理、金融數位化及未來合作方向深入討論。

貳、研討會摘要

一、開場致詞

(一) DIV 董事長 Mr. Pham Bao Lam

2026 年為 DIV 與本公司建立合作關係 20 週年。雙方自 2006 年首次簽署 MOU 以來，持續透過研討會、專業考察、訓練及經驗交流深化合作；本公司亦長期積極參與國際存款保險事務，對區域及全球存款保險社群具重要貢獻。

數位科技、AI、新型金融模式與產品，以及全球經濟金融環境快速變化，均對存保機構保障存款人及維護金融穩定之任務形成新的機會與挑戰。越南存款保險新法於 2026 年 5 月 1 日生效，除擴大 DIV 之權責外，亦提高其政策執行、治理、業務創新、風險管理及公眾宣導等能力要求。DIV 正研議新階段發展策略，期透過本次研討會借鏡本公司經驗，將法律改革轉化為實際營運能力。

(二) 本公司董事長黃天牧

越南存款保險新法強化存款人保障，賦予 DIV 在早期介入、危機準備及參與問題金融機構處理等方面更重要之角色，有助越南存款保險制度與國際良好實務接軌。現今的存款保險已非僅於銀行倒閉後辦理賠付之機制，而是金融安全網之重要支柱。在金融環境日益數位化、資訊傳播快速及風險高度相互連結之情況下，未來存保機構應著重三項策略能力：

1. 危機前即透過透明、一致、可信及持續之公眾溝通建立信任。
2. 透過可靠存款人資料、持續測試、實際情境演練及金融安全網，強化營運整備。
3. 在良好治理、可靠資料、有效防護及明確問責下推動負責任之科技創新。

制度韌性並非仰賴單一重大措施，而係來自持續準備、穩定合作及長期投入。CDIC 與 DIV 雙方過去 20 年已奠定互信基礎，未來

應進一步提升夥伴關係，共同強化機構能力、公眾信任及區域金融安全網韌性。

二、第一場次：2025 年 IADI 有效存款保險制度核心原則之重要內容

(一) 核心原則沿革與修訂背景

IADI 與巴塞爾銀行監理委員會（BCBS）於 2009 年首次發布「有效存款保險制度核心原則」（Core Principles for Effective Deposit Insurance Systems, CPs），並於 2014 年完成首次修訂。核心原則亦為國際貨幣基金（IMF）及世界銀行辦理「金融部門評估計畫」（Financial Sector Assessment Program, FSAP）中評估各國存款保險制度與實務有效性之重要國際標準。

自 2014 年以來，金融環境已有顯著變化，數位銀行使存款人得以迅速移轉資金，社群媒體可在短時間內放大正確資訊與謠言，AI 及數位金融亦持續改變金融服務；2023 年銀行動盪事件更顯示，即使制度成熟之金融機構，仍可能在短期內遭遇嚴重流動性壓力。2025 年修訂所反映之政策方向，已不再僅著眼於銀行倒閉後之存款保障與賠付，更強調危機發生前維持信心及強化營運整備之能力。

(二) 2025 年核心原則修訂之四項主要目標

1. 促進金融安全網之整體視角，並強調在兼顧各國制度架構差異之情況下，確保所有構成要素有效互動。
2. 釐清存款保險與處置架構間之互動，以確保存款保險制度能有效達成其公共政策目標。
3. 導入具前瞻性之最佳實務要素，以提升制度韌性。
4. 確保核心原則之未來適用性，在維持技術中立之前提下，納入數位化與新興科技發展對存款保險制度之影響考量。

本次修訂反映存款保險制度應朝向更具韌性、與金融安全網連結更為緊密，並對不確定情勢做好充分準備之方向發展。

(三) 整體修訂架構

2025 年修訂版核心原則由 16 項增加為 18 項，必要條件(essential criteria)由 96 項增為 110 項，並新增 2 項附加條件(additional criteria)²；新增持續營運管理原則，且將原有資金來源及用途分拆為「存款保險機構之資金來源」與「存款保險基金在處置中的運用」兩項原則。

本次修訂亦進一步釐清存款保險機構與整體存款保險制度之責任範圍。第 2 項至第 10 項原則主要適用於存款保險機構，包括職責與職權、治理、持續營運管理、法律保障、回收、要保資格、保障範圍、資金來源及公眾認知等；第 11 項至第 18 項原則則主要適用於整體存款保險制度，包括危機準備與管理、對倒閉機構應究責人員之處理、早期偵測與及時干預、倒閉處置、賠付、存款保險基金在清理中的運用，以及金融安全網與跨境合作、協調及資訊共享等。相較以往較著重保障範圍、基金及賠付，本次修訂更加強調準備、韌性、協調、營運能力及危機管理。

(四) 核心原則修訂內容重點

1. 職責與職權 (CP 2)

核心原則第 2 項「職責與職權」(Mandate and powers)要求存款保險機構之職責明確，並具備履行職責所需之實際職權，包括計收保費、辦理賠付、管理基金、直接向要保機構、第三方及金融安全網成員取得非公開資訊、要求要保機構履行法定義務、與其他金融安全網成員簽訂正式協議，以及訂定預算、政策、系統及作業規範等。

實務上常見問題並非完全欠缺法定職權，而是資訊取得時間過晚，或權限於危機時難以實際運用。故辦理核心原則遵循度自評時，不應僅確認法律是否列有某項權限，亦應檢視存保機構能否在問題惡化前取得準備所需資訊，並確認相關權限於

² 係指高於現行存款保險制度基礎要求（即核心原則與必要條件）之具前瞻性且自願採行之最佳實務。

時間壓力下是否具有可行性。

2. 存款保險機構之資金來源（CP 9）

核心原則第 9 項「存款保險機構之資金來源」（Funding for the deposit insurer）維持事前由要保機構繳付保費之原則，並明確區分非常時期資金與公共備援資金。非常時期資金應預先安排，可包括要保機構特別分攤或市場融資；公共備援資金則須事先明定條件，確保需要時得以迅速取得，並由要保機構負擔償還成本，且不得取代充足及可即時動用之存保基金。

修訂版核心原則並將差別費率列為具前瞻性之附加條件。有效差別費率制度須具備及時資訊、顯著風險區隔、計算方式透明、評等保密及定期檢討等條件。本公司推動差別費率之目的，不僅在公平分攤保費，亦在提供要保機構強化風險管理之誘因，提升存保基金長期穩健性。

3. 公眾認知（CP 10）

核心原則第 10 項「公眾認知」（Public awareness）進一步強化承平時及危機期間之溝通要求，存保機構應針對新型金融產品與數位環境，採用社群媒體等多元管道提供正確資訊，並以法律禁止對要保資格或保障範圍作不實或誤導性陳述。此一修訂反映公眾宣導已由一般教育活動，提升為維持金融穩定及危機信心之重要功能。

4. 危機準備與管理（CP 11）

核心原則第 11 項「危機準備與管理」（Crisis preparedness and management）要求存保機構制定並定期測試危機計畫、政策及程序，參與金融安全網之常設溝通與協調架構，與相關機關建立角色清楚、決策可行且對外訊息一致之共同危機計畫，並定期辦理跨機關情境規劃及模擬演練。演練之目的並非證明制度已準備完成，而是及早發現不足並形成具體改善措施。

5. 早期偵測與及時干預（CP 13）

核心原則第 13 項「早期偵測與及時干預」（Early detection and timely intervention）要求存款保險機構成為有效金融安全網架構之一部分，以便在要保存款收受機構財務困難時，及早偵測其問題並及時干預；另復原及清理規劃相關之資訊，亦應在保密保障下適時且適當地與存款保險機構及其他金融安全網成員分享。此一要求並非使存款保險機構取代監理機關，而是確保其得在潛在倒閉發生前預作賠付、資金、人力、系統及溝通準備。

6. 賠付（CP 15）

核心原則第 15 項「賠付」（Reimbursement）要求存款保險機構在要保存款收受機構進入清算時儘速對保額內存款人進行賠付，多數保額內存款人應於賠付啟動後 7 個工作日內收到賠付；如無法達成，應提出具明確時程及可衡量成果之改善計畫。其附加條件進一步提出，當清理措施涉及要保存款收受機構停業與清算時，多數保額內存款人應於賠付啟動後 3 個工作日恢復對保額內存款之動用，反映數位支付環境下社會對處理速度之期待持續提高。

賠付速度往往在要保存款收受機構倒閉前即已決定，其關鍵包括存款人紀錄之可靠性、存款人歸戶、資訊系統與資料測試、要保機構配合及跨機關作業準備。受存款保險機構應於平時辨識阻礙迅速賠付之資料及程序問題，透過事前或準備性查核、情境規劃與演練逐步排除。

7. 存款保險基金於清理中的運用（CP 16）

核心原則第 16 項「存款保險基金於清理中的運用」（Use of the deposit insurance fund in resolution）規範存款保險基金得用於支援賠付或其他旨在保護存款人之清理措施。若存款保險機

構並非清理權責機關，而法律允許基金用於保額內存款人賠付以外之清理措施，則須受明確且正式之條件拘束，並由存款保險機構確認動用條件均已符合。存款保險機構用於清理之淨額貢獻，不得超過其在清算情境下對保額內存款人進行賠付、扣除預期回收後之估計成本；基金僅得在特殊情況下用於已清理機構之資本重建，且須於股權或其他所有權工具已完全減記以吸收損失後方得為之。

8. 金融安全網之合作、協調與資訊共享（CP 17）

核心原則第 17 項「金融安全網之合作、協調與資訊共享」（Financial safety net cooperation, coordination and information sharing）要求存款保險機構成為金融安全網正式架構之一部分，明確規範各成員之個別與共同責任，以及如何以協調且合作之方式履行責任。

存款保險機構應依其角色與職責及時共享並接收適當資訊，且原則上應於對要保存款收受機構採取重大監理措施前完成資訊交流；涉及機敏資訊者，須建立適當保密義務及制裁規範。若存款保險機構並非清理權責機關，亦須與清理權責機關就問題機構之有序清理及基金用於非賠付型清理措施建立合作安排。

（五）觀察與結論

2025 年修訂版核心原則並非單純技術性修訂，而是反映國際社會對存款保險制度維護金融穩定角色之期待演變。未來執行核心原則遵循度自評時，應重視法律架構能否轉化為實際營運能力，尤其是資訊是否及時、資金能否迅速動支、決策能否在壓力下運作，以及跨機關協調是否在真實危機中有效。

核心原則遵循度自評可作為辨識制度、資料、組織、人力及作業流程之缺口，形成可追蹤之改革路線圖。對正推動存款保險新法

之 DIV 而言，2025 年核心原則除可作為衡量制度與國際標準接軌程度之基準外，亦可作為未來制度建設及營運能力強化之實務指引。

三、第二場次：中央存款保險公司 AI 應用

(一) AI 治理與使用規範

本公司參考「行政院及所屬機關（構）使用生成式 AI 參考指引」及金融監督管理委員會（FSC）「金融業運用人工智慧（AI）指引」，訂定「中央存款保險公司生成式 AI 使用規範」，內容涵蓋人工覆核、機敏資料限制、適當揭露、法令遵循及第三方供應商管理等，建立同仁使用 AI 工具之基本遵循原則。

資訊安全方面，本公司規定機敏資料不得上傳雲端 AI 平台；地端或落地雲端方案則須兼顧安全、效能與成本，並搭配模型輸出審查及資料不外流等控管機制。鑑於生成式 AI 可能產生錯誤、遺漏或不完整之內容，其產出僅作為業務輔助，仍須由使用人員進行專業判斷及人工覆核。

本公司另依數位發展部相關規範導入零信任架構，持續驗證使用者、設備及連線之可信度，以降低未授權存取及新型資安威脅。

(二) AI 工作小組

AI 工作小組於 2024 年成立，採任務編組形式，由資訊長擔任召集人，並由副總經理及各處室主管共同組成，資訊處負責行政作業與技術支援。主要任務為研究 AI 技術運用、將 AI 觀念融入同仁日常業務、發掘 AI 輔助業務之效益及宣導相關使用規範等。

工作小組並依推動階段設定不同目標。初期著重辦理全員教育訓練及導入 AI 工具，以支援非機敏日常業務；現階段則持續盤點各處室 AI 應用需求，建置可處理機敏資料之地端封閉式 AI 環境，並規劃機敏性業務先導案例；長期則將視技術成熟度及風險控管情形，逐步評估 AI 於法律研究、監理政策分析、風險預警及其他知

識密集型業務之應用。

(三) 員工能力建置及日常業務應用

為提升同仁 AI 應用能力，本公司持續辦理 AI 相關課程，並將課程影音、簡報、應用案例及常見問題上傳內部數位學習平台。截至 2026 年 6 月，本公司同仁參與 AI 相關課程已逾 700 人次，平均每人約 5 門。本公司另由資訊處統一管理 Microsoft 365 Copilot、ChatGPT Team、Gamma、Vurbo.ai、Gemini 等 AI 工具帳號，並依各處室業務需求定期盤點及調整。

本公司目前使用 AI 協助日常流程自動化、文件翻譯、會議轉錄與摘要、財務及總體資訊整理、報告摘要與公眾輿情分析等。透過蒐集公開網路及社群媒體資訊，AI 可協助辨識經常受到討論之議題及其情緒傾向，使同仁更迅速掌握公眾關切議題與市場觀感；在金融壓力或市場高度不確定時期，亦可作為觀察信心變化之輔助工具。

為促進跨處室經驗交流，本公司舉辦 AI 實務案例及成果發表，由各處室分享實際應用成果與規劃。第 1 次成果發表共提出 18 個案例，主要涵蓋編寫程式、工作流程自動化及文案內容生成；第 2 次成果發表則提出 9 個實務成果與規劃案例，包括應用需求規劃及地端 AI 開發環境驗證，顯示本公司 AI 應用已逐步由工具試用發展至流程改善及專案化規劃。

(四) 本公司 AI 系統

1. 雲端與地端 AI 之差異

(1) 雲端 AI

雲端 AI 一般係指透過網際網路使用部署於外部雲端基礎設施之 AI 模型及運算資源，通常由雲端服務供應商或模型服務商提供相關服務及維運。雲端 AI 通常使用較先進且持續更新之模型，無須自行購置大量運算設備，初期導入成

本較低，系統維護亦主要由服務供應商負責；惟資料須經外部平台處理，可能涉及資料外洩及第三方服務依賴等風險。

(2) 地端 AI

地端 AI 一般係指將 AI 模型、伺服器及相關系統部署於機構自有或專屬控制之內部運算環境，並由機構自行或在其管理控制下進行維運。地端 AI 初期投入及維護需求較高，模型能力亦可能較大型雲端模型有限，但資料可留存於機構可控之內部環境，較適合機敏資料及內部知識庫等應用。

2. 本公司採行策略

考量兩種架構各有優缺點，本公司採取雲端與地端並行之混合式 AI 策略，依資料機敏程度及業務需求選擇適當之運算環境。非機敏性業務可運用雲端 AI 較強之模型能力，例如文件翻譯、摘要、文案撰寫及一般資料整理；涉及機敏資料之業務則使用地端封閉式 AI，以兼顧 AI 應用效益及資料安全。此一架構可避免單純依賴單一技術方案，並使本公司得依業務性質，在模型能力、資安、成本及維護需求間取得平衡。

本公司已建置專屬生成式 AI 應答助理並整合於公司內部網站，作為同仁使用 AI 模型之統一介面。系統可串接不同 AI 模型，並陸續導入不同功能；目前雲端及地端模型均整合於該平台，使用者可依業務需求及資料機敏程度選擇適當模型。

地端 AI 方面，本公司已完成地端封閉式 AI 系統開發環境之基礎驗證，並累積模型選用、系統調校、資料處理、算力需求、成本及後續維運等經驗。目前地端模型已可處理少量文件或頁數較少之機敏資料，惟較大規模及複雜任務仍須持續提升模型處理能力。

此外，為降低處理機敏資料時誤用雲端模型之風險，本公司於系統另提供地端 AI 專屬操作視窗，使用者可限定使用地

端模型，降低誤將機敏資料傳送至外部雲端平台之可能性。

(五) 面臨挑戰

1. **資料整備：**本公司長期累積之歷史資料，其格式、分類及正確性不一，須先辦理資料盤點、去識別化、權限控管及知識庫整理，始適合供 AI 模型運用。
2. **人才培育：**AI 技術快速演進，但具備技術及業務整合能力之人才有限，一般同仁亦需時間培養 AI 工具之正確使用方式及風險辨識能力。
3. **技術迭代快速：**AI 模型、代理式 AI 及圖形處理器（GPU）等軟硬體技術快速演進，因此須審慎評估系統成熟度、維護能力及成本效益。

(六) 未來發展方向

未來本公司將持續整合應用雲端與地端 AI，依資料機敏程度選擇適當環境；並逐步提升模型能力、擴大可支援之業務範圍，將 AI 發展為安全、可靠，並能協助同仁提升工作效率與分析品質之工具。

四、第三場次：中央存款保險公司公眾宣導

(一) 公眾宣導之目的

公眾宣導之主要目的在於協助存款人理解存款保險之最高保額、保障範圍、相關限制及存保制度之重要性等，並提升公眾對金融體系之信心。危機期間，存款人往往無暇閱讀法令或技術說明，而會依賴其平時已知、記得及信任之資訊，因此公眾宣導亦是金融穩定與危機溝通之基礎。本公司公眾宣導有兩項主要目標：

1. 協助存款人理解保障額度、保障範圍及存款人權益；
2. 提升公眾對金融體系之信心，維持金融穩定。

公眾宣導不僅提供知識，亦可降低不確定性，使存款人在壓力期間較不易受謠言影響而採取非理性行動。

(二) 目標族群與差異化溝通

公眾宣導之目標受眾除存款人外，亦包括一般大眾、要保機構、媒體、學術界、金融安全網成員及國會等。要保機構人員通常為存款人接觸制度資訊之第一線；媒體則可在承平時期的傳播正確資訊，危機時協助穩定信心。不同目標受眾在知識、媒體習慣及關切事項上均有差異，故不宜使用單一訊息及管道對所有對象溝通。

本公司公眾宣導並非一次性活動，而係由中長期策略、年度計畫、執行及存款保險認知度調查構成之持續循環。每年依調查結果、媒體使用習慣、技術發展及存款人行為調整重點；例如年輕族群較常透過社群媒體、網路創作者及互動式內容取得資訊，年長族群則仍較適合以電視等大眾媒體接觸。本公司將存款保險教育與金融知識及公眾教育相互結合，以支持普惠金融政策之推動。

(三) 公眾宣導計畫之關鍵要素

本公司以「4M」四項要素規劃公眾宣導，「4M」包含預算（Money）、訊息（Messages）、媒體（Media）及素材（Materials）。由於存款保險制度具有一定專業性，公眾宣導之重點在於將複雜政策轉化為簡單、易懂且容易記憶之內容，而非向民眾說明所有技術細節。

1. 預算（Money）

本公司每年編列公眾宣導預算，並經立法院核定。考量資源有限，除運用付費媒體及委託專業團隊辦理宣導外，亦充分運用要保機構、政府機關、網站及公共活動等免費或低成本管道，以提升宣導之成本效益。

公眾宣導所需資源亦包括專業人力，承辦人員除須瞭解存款保險制度外，亦須具備溝通、媒體及數位應用等能力。實務經驗顯示，預算有限不必然導致宣導成效受限，關鍵仍在於策略明確、訊息一致及管道選擇適當。

2. 訊息 (Messages)

本公司公眾宣導之核心訊息，包括每一存款人在同一要保機構之最高保額為新台幣 300 萬元、存款保險之保障範圍、本公司保障存款人及維持金融穩定之企業形象，以及保費由要保機構負擔、存款人無須繳費等。為增進民眾記憶，本公司亦運用存款保險標誌、要保機構標示牌及吉祥物「存保象」（Sanbavan，名稱取自台語「三百萬」之諧音），強化最高保額及本公司穩健、可信賴之形象。公眾宣導須持續重複傳遞核心訊息，始能使民眾逐步形成記憶及信任。

3. 媒體 (Media)

本公司依不同目標受眾之資訊接收習慣，運用電視、網路及社群媒體、要保機構、平面與數位宣導品、戶外媒體、校園及其他公共管道進行宣導。電視較適合接觸一般大眾及年長族群；社群媒體則具有即時、互動及彈性等特性，較能接觸年輕族群；要保機構之實體營業據點、網站及數位平台，則可直接向存款人提供存款保險資訊。

本公司亦透過校園及金融教育活動，及早建立民眾存款保險基本觀念。由於單一媒體無法有效接觸所有族群，公眾宣導須採取多元管道組合，並使宣導管道與目標受眾相互配合。

4. 素材 (Materials)

本公司使用之宣導素材包括短片、海報、大型及桌上型要保機構標示牌、數位標示，以及玩偶、環保購物袋等實用宣導品等。相關素材雖呈現形式不同，均須維持核心訊息之一致性，使民眾無論透過影片、網站、海報或標示牌接觸存款保險資訊，均能獲得相同且明確之內容。隨著金融服務逐漸數位化，存款保險資訊亦須同步呈現於網站、行動應用程式等數位環境。

在宣導影片方面，本公司曾以在台越南新住民為主角，將

存款保障與家庭責任、工作所得及個人儲蓄連結，以具體人生故事說明存款不只是數字，可能代表多年工作所得、子女教育或退休準備。藉由具體人物及生活故事，可使專業性較高之制度資訊更貼近民眾經驗，提升其理解及記憶程度。

(四) 公眾宣導面臨之挑戰

台灣約 20 年未發生銀行危機，長期穩定雖屬正面結果，卻可能使公眾認為存款保險與自身無關，而年輕族群多未經歷金融危機，持有存款較少，注意力亦分散於各類數位平台，其認知度長期低於整體平均。

(五) 存款保險認知度調查與持續精進

本公司每年委託專業調查機構辦理存款保險認知度調查，並依調查結果評估宣導成效，作為次年度目標族群、訊息內容、媒體管道及預算配置之參考。本公司存款保險認知度長期目標為 70%，整體認知度由 2016 年 62.7%提高至 2025 年 68.6%，高於 IADI 年度調查所示全球平均 43.9%，惟仍未達長期目標。25 至 29 歲族群認知度亦由 2016 年 41.1%提升至 2025 年 61.2%，顯示針對性溝通已有成效，但年輕族群仍須持續加強。

為因應媒體環境、科技發展及公眾資訊接收習慣之變化，本公司持續從下列方面精進公眾宣導：

1. **品牌整合：**確保各項宣導訊息及視覺呈現之一致性，強化本公司之機構公信力，並規劃建立具識別度之品牌標語，同時促進跨處室共同參與公眾宣導。
2. **拓展社群媒體：**規劃建置 LINE 官方帳號，使存款保險資訊融入民眾日常使用之溝通平台，並推出客製化吉祥物貼圖，以更直接且生活化之方式與公眾互動。
3. **拓展合作關係：**與相關金融團體及協會合作，透過跨機構資源共享及協調，擴大宣導觸及範圍；並與中華民國信託業商業同

業公會等相關團體簽署 MOU 或推動合作計畫。

4. **AI 應用：**運用生成式 AI 輔助文字、圖像及影片等宣導內容之製作，以提升素材產製效率及品質，惟相關內容仍須經人工審查及確認。
5. **日常媒體監測：**每日蒐集存款保險相關新聞、網路資訊及社群媒體內容，並辦理輿情分析，以掌握公眾關切事項及潛在資訊落差，作為調整宣導策略及危機溝通準備之參考。

(六) 危機溝通

數位時代下，資訊傳播速度可能快於事實查證，存款人亦可在數分鐘內透過行動銀行移轉資金，信心衝擊可能迅速轉化為流動性問題。因此，危機溝通並非一般公關行銷，而係維持金融穩定之核心功能。有效危機溝通須於危機前完成以下四方面準備：

1. **治理（Governance）：**包括角色分工、指定發言人、溝通團隊及決策核定程序等。
2. **基礎設施（Infrastructure）：**包括危機計畫、預先核定訊息、常見問答、危機網頁、社群平台及客服能力等。
3. **協調（Coordination）：**包括中央銀行、監理機關、財政主管機關及其他金融安全網成員之共同訊息與分工等。
4. **測試（Testing）：**包括危機模擬演練及跨機關應變規劃等。

危機溝通並應依危機發展階段採取下列不同作法：

1. **危機前：**透過持續性之公眾宣導及金融教育，使存款人瞭解存款保險之保障內容及制度功能，並建立對存款保險機構及金融體系之信任。
2. **危機期間：**迅速採取行動，提供清楚且正確之資訊，安定存款人情緒，並主動監測及追蹤新聞報導與社群媒體輿情，適時澄清錯誤訊息。
3. **危機後：**持續與公眾互動溝通，說明危機處理結果與後續改善

措施，逐步恢復公眾信心。

對外訊息應遵循快速、清楚、一致及可信四項原則，避免沉默、技術性過高、跨機關說法不一或過度承諾等。

(七) 結論

公眾對制度資訊之記憶可能隨時間逐漸減弱，因此，存款保險機構須持續辦理公眾宣導，以提升民眾對存款保險之記憶及認知，不能因金融環境長期穩定而中斷宣導工作。

此外，隨著數位環境、媒體使用習慣及消費者期待持續改變，存款保險機構亦應適時調整宣導策略、訊息呈現及溝通管道，並善用社群媒體、跨機構合作、AI 及輿情分析等工具，以提升宣導之觸及率及有效性。

持續且有效之公眾宣導，是危機溝通得以發揮作用之重要基礎。唯有在承平時期的持續累積認知及信任，危機發生時，存款保險機構所發布之訊息始能獲得公眾理解與信賴，進而維持存款人信心及金融穩定。

五、綜合問答

(一) 金融安全網成員支持與核心原則落實

金融安全網協調在各國均具挑戰。我國存款保險相關法規及 FSC 組織法制已提供跨機關協調基礎；如其他國家尚無相同法定架構，亦可透過 MOU 或其他正式機制建立聯繫。

2025 年核心原則經 IMF、金融穩定委員會（FSB）及 BCBS 等國際組織參與或支持，DIV 可據以說明核心原則係國際金融穩定架構之一環，並作為與越南國家銀行（State Bank of Vietnam, SBV）及其他金融安全網成員溝通制度改革之工具。惟各機關之法定職權及政策優先順序不同，仍須將核心原則轉化為符合當地架構之具體合作安排。

金融安全網成員對同一問題可能有不同政策優先順序，即使存

保機構認為清理制度或流動性準備迫切，監理機關或中央銀行亦可能因其他任務而採不同排序。因此，協調、溝通及諮詢不能等到危機發生後才開始，而須於平時持續進行。

我國自 FSC 成立後，中央銀行、FSC、本公司及農業金融主管機關建立定期協調機制，就共同議題交換資訊；另亦透過非正式聯繫維持即時溝通。法律架構可提供基礎，但實際互信、角色理解及危機下之決策能力，仍須透過定期會議及模擬演練累積。

(二) 存款人歸戶資料及資料驗證

我國法規提供蒐集賠付及處理問題金融機構所需資料之依據。本公司先訂定資料格式及要求，給予要保機構適當建置期間，並持續依制度及科技發展調整；取得資料後，另透過查核確認完整性及正確性，如發現共同錯誤態樣，則彙整公開，協助要保機構自行改善。

資料驗證及賠付作業使用不同之內部系統。由於資料涉及存款人個人資訊，測試時原則上於要保機構端使用實際資料驗證，完成後即予刪除，不將機敏資料任意攜回本公司。本公司每年以要保機構資料測試賠付系統，並因應現行資安及系統需求進行升級。

(三) 危機模擬演練

危機模擬方面，本公司近年已辦理內部小規模情境演練，內容包括危機溝通，由同仁模擬焦慮存款人向業務單位詢問，檢視回應及協調能力等；未來並規劃逐步擴大為金融安全網層級之綜合演練。

(四) 保額外存款及未結算交易

我國法定保障額度內之存款依存款保險制度辦理，保額外部分原則上依清理程序及存款人受償順位處理。惟本公司過去處理問題金融機構多採購買與承受 (P&A) 等方式，尚無實際直接賠付案例，故仍持續檢視不同處理情境。

實際賠付並非僅依某一時點帳面餘額計算。存款帳戶可能同時連結信用卡扣款、證券交易、基金或其他尚未完成結算之交易，如直接依帳面數字賠付，可能影響信用卡機構、證券市場或其他利害關係人。因此，賠付整備須與信用卡、證券、金融資訊及其他金融基礎設施確認交易流程、結算截止點及資料界面，並透過模擬驗證。

(五) 問題機構處理所需之資產資料與跨機構協作

存保機構處理問題金融機構時，除掌握存款負債外，亦須取得授信及其他資產資料，評估資產品質，方能比較直接賠付與 P&A 等方案之成本及可行性。故早期風險資訊不應僅限於存款餘額，亦須透過金融安全網及聯徵、信用卡、證券等相關基礎設施建立資訊協作。

參、與 DIV 雙邊交流會議

一、越南新法施行與 DIV 能力建設需求

研討會後，雙方代表團進行雙邊會議，回顧 20 年合作成果並討論未來方向。DIV 董事長表示，研討會中強調之「法律架構須轉化為營運能力」對 DIV 施行新法尤具意義。新法擴大 DIV 在查核、公眾宣導、風險監控、問題金融機構處理及其他相關業務之角色，帶來重要機會，亦對資訊、監測、資金準備及人力能力形成挑戰。

DIV 特別關注風險監控及早期預警，希望更早掌握金融市場與要保存款機構變化，以利準備流動性、向 SBV 提出分析及處理建議；另 DIV 正推動 AI 相關工作，期將 AI 逐步運用於治理、管理及專業業務。DIV 盼未來就風險監控、資訊科技及 AI 等議題深化與本公司交流。

二、本公司現階段發展重點及新興風險觀察

本公司黃董事長分享本公司現階段發展方向，包含強化風險監控能力，關注數位資產、私募股權及 AI 相關產業等新興風險；改革問題金融機構處理制度，擴充可運用工具；調整組織架構及人力配置，

分別強化例行監控、新興風險及清理業務；因應資深人員退休，強化人才招募、訓練及經驗傳承；運用數位科技及 AI 改善作業流程與風險分析；持續參與 IADI、亞太區域委員會（APRC）及國際同業合作等。

黃董事長表示資本、流動性及清理為維持金融穩定之重要支柱。過去問題金融機構多因資本與資產品質惡化而發生危機，現行法規及早期糾正措施雖有助降低機構在淨值嚴重不足後才被處理之情形，但數位銀行、社群媒體及即時資金移轉使流動性與信心問題更為重要。即使資本適足及逾放指標良好，聲譽事件、謠言或其他負面資訊仍可能迅速引發流動性危機。

在新興風險資料方面，資料分類須隨市場發展調整，傳統授信分類未必能清楚辨識 AI 相關產業，需與聯合徵信資料機構重新分類，始能觀察金融機構對 AI 產業之授信集中；私募股權快速發展，但現有資料未必足以掌握要保機構曝險，須建立基本資料來源；加密資產法制及銀行保管業務發展，可能使銀行接觸加密資產或穩定幣相關風險，應及早建立監測架構。

三、後續合作方向

(一) 危機準備與模擬演練

黃董事長邀請DIV參加本公司預定於同年11月舉辦之「亞太區域強化金融韌性：危機準備與模擬演練國際訓練會議」。DIV表示危機監控、早期預警及科技支援均與新法落實密切相關，將依內部程序研議派員參加。

(二) 雙向人員與專家交流

雙方研議建立雙向人員及專家交流。除邀請DIV人員赴台進行專題交流，並視需要安排拜會監理機關及相關金融單位，以掌握整體制度運作。DIV亦建議依其實際需求邀請本公司資訊、AI、風險監控、公眾宣導或其他專業人員赴越南進行較深入之技術交流。

(三) MOU續約與資訊交換

雙方就MOU後續續約及資訊交換機制進行討論。資訊交換可先由非機敏且雙方權限所及之公開或一般性資訊著手，包括經濟金融情勢、制度發展、新興風險及跨境銀行相關動態；後續再由雙方確認資訊種類、頻率、法令限制及是否須取得雙方主管機關同意。

(四) 金融安全網成員交流

雙方探索將合作由存保機構層級延伸至金融安全網成員之可能性，包括由本公司與DIV進行雙邊會議，並邀請FSC及SBV代表參與，或另建立監理機關間之定期多邊交流機制。我國多家銀行於越南設有分支機構或子公司，跨境銀行在地主國之分支，可能受母國總行財務及流動性事件影響，故母國與地主國存保及監理機關之適時資訊分享，有助降低資訊不對稱並支持區域金融穩定。

肆、心得及建議

一、建議辦理 2025 年修訂版 IADI 核心原則遵循度自評，以精進制度

建議本公司適時依 2025 年 IADI 核心原則辦理遵循度自評，由相關業務單位就各項核心原則及必要條件盤點本公司現行法令、內部規章及實務作業情形，並特別檢視危機情境下之實際可操作性。例如資訊能否於問題要保機構情勢惡化前及時取得、非常時期資金及公共備援資金能否迅速動支、存款人資料與賠付系統能否支援快速賠付，以及與金融安全網成員間之資訊共享、決策及對外溝通機制是否順暢。對於自評所發現之缺口，可依重要性、急迫性及執行難度排定改善優先順序，區分法令制度、資訊系統、內部作業及跨機關協調等層面，逐步訂定具體改善措施及辦理期程。

另建議將自評結果與本公司危機模擬演練、賠付系統測試及相關金融安全網合作機制相互連結，針對自評發現之高風險或關鍵缺口設計演練情境，並於演練後追蹤改善情形，使核心原則遵循度自評由一次性盤點轉化為持續性制度精進工具，逐步建立符合國際標準且具實

際營運能力之存款保險制度。

二、建議以地端 AI 先導案建立機敏資料應用模式，逐步擴充 AI 應用

本公司目前已將雲端及地端 AI 模型整合於專屬生成式 AI 應答助理，並逐步建立 AI 治理、教育訓練、工具管理及地端封閉式 AI 環境等基礎。後續建議依各處室已盤點之 AI 應用需求，區分機敏與非機敏業務並排定導入優先順序。非機敏業務可優先擴大翻譯摘譯、文件校對、會議紀錄、報告草擬及流程自動化等較成熟應用；涉及機敏資料者，則應建立資料權限、使用紀錄、模型輸出審查及人工覆核等控管機制，確認安全性及可靠度後再逐步擴大使用。持續強化專屬 AI 平台與內部知識庫、文件資料及權限管理之整合，並建立節省工時、使用頻率、錯誤率及使用者滿意度等量化指標，定期檢視實際成效及成本效益，使本公司 AI 應用由個別工具及案例，逐步發展為兼顧資訊安全、治理要求及業務效益之長期能力。

三、建議整合公眾宣導與危機溝通，持續強化存款人信心

建議整合公眾宣導與危機溝通，使平時建立之核心訊息、宣導管道及公眾信任，於金融事件發生時能迅速轉化為危機溝通資源。除持續傳遞最高保額、保障範圍及存款保險制度功能等核心訊息外，並可預先盤點危機期間可能涉及之存款人疑問及錯誤資訊，建立預擬訊息、常見問答、網站及社群媒體等溝通素材，以縮短危機發生後之應變時間。將危機溝通納入本公司相關模擬演練，實際測試訊息擬訂、內部核定、對外發布、輿情監測及跨機關協調等流程，並視演練結果持續檢討權責分工及作業程序。透過平時宣導、危機準備及模擬演練相互銜接，可使本公司於危機期間更迅速發布清楚、一致且可信之資訊，降低資訊落差及謠言對存款人信心之影響。

四、建議持續推動與 DIV 之後續合作

建議依本次會議共識持續推動與 DIV 相關合作，研議建立雙向人員及專家交流機制，依雙方需求就 AI、風險監控、公眾宣導及問題

金融機構處理等議題安排雙向人員與專家交流，辦理 MOU 續約並研議資訊交換機制，在雙方權限及法令許可範圍內，逐步確認可交換資訊之種類、頻率及程序。

另鑑於我國多家銀行於越南設有分支機構或子公司，台越金融體系往來密切，跨境銀行之分支如受母國總行財務、流動性或其他重大事件影響，亦可能對地主國營運產生影響。爰建議後續除維持本公司與 DIV 之定期交流外，可視實際需要邀請 FSC、SBV 等金融安全網相關機關參與，就跨境銀行營運、重大金融情勢、新興風險及危機處理等議題交換資訊與經驗，以降低母國與地主國間資訊不對稱，並提升跨境金融風險之預警及協調能力。