

檔 號：

保存年限：

金融監督管理委員會 函

地址：220232新北市板橋區縣民大道2段7號
18樓

承辦人：王憶菁

電話：(02)89689678

傳真：(02)89691366

受文者：如正副本

發文日期：中華民國110年5月28日

發文字號：金管銀國字第1100271763號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：為因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情，維持銀行業從業人員職場安全及健康，請轉知所屬會(社)員機構依說明二辦理，請查照。

說明：

- 一、考量金融為國家經濟命脈，金融服務涉及民眾與產業之資金融需求、公眾利益、經濟發展及社會穩定，故金融業必須儘量維持服務不中斷，而疫情下的金融服務不中斷，係基於保障員工安全之前提下，提供銀行業經營自主之彈性。
- 二、為保障銀行業從業人員職場安全及健康，於中央流行疫情指揮中心宣布全國任一縣市第三級以上疫情警戒之期間，請依下列原則辦理：
 - (一)銀行業可考量不同地區分支機構之員工安全及客戶權益維護等各項因素後，得經董事會或常務董事會通過後，彈性調整每日營業時間及各分支機構受理服務之種類，於調整後7個營業日內函報本會備查並副知中央銀行，且事先於官網及分支機構之營業場所明顯處公告相關資訊，儘量週知客戶。
 - (二)應減少或停止員工非必要之外訪，並滾動式檢討調整業務人員業績目標及考核標準，避免員工於疫情期間因業績壓力，承擔較高健康風險。
 - (三)對於分支機構第一線或其他經常接觸客戶或民眾之員工，應儘量替其加保相關防疫保險。銀行業總機構對於疫情期間堅守崗位、努力防疫、服務民眾績效良好之分支機構第一線員工，應予以實質獎勵或表揚。
 - (四)銀行業如因分支機構營業時間或作業流程之調整，所導致客訴案件，本會將於公平待客原則評核時予以彈性認定及調整。

裝

訂

線

正本：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（代表人呂桔誠先生）（請轉知所屬會員銀行、外銀在台分行、專營信用卡業務機構、專營電子支付機構及電子票證發行機構）、中華民國票券金融商業同業公會（代表人廖美祝女士）、有限責任中華民國信用合作社聯合社（代表人麥勝剛先生）

副本：本會檢查局、本會銀行局（本國銀行組、信用合作社組、信託票券組、外國銀行組及金融控股公司組）