

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：張怡欣

電話：(02)89689676

傳真：(02)89691366

受文者：如正副本

發文日期：中華民國110年8月4日

發文字號：金管銀國字第1100272425號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：

主旨：配合嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情警戒全國調降為第二級，請轉知各會(社)員機構依說明事項辦理，請查照。

說明：

一、為維護金融機構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二級以上疫情警戒期間，請依下列原則辦理：

(一)本會110年5月25日金管銀國字第1100271711號函，有關金融機構提供客戶金融商品及服務，得於符合內部控制之原則下，經內部授權程序後，採行替代性方式辦理，不列入金融檢查意見之措施，繼續適用。

(二)本會110年5月28日金管銀國字第1100271763號函：

1、有關銀行業得彈性調整分支機構每日營業時間及受理業務種類之措施，依下列程序繼續適用：

(1)應經(常)董(理)事會或其授權人員核定後，檢附(常)董(理)事會會議紀錄或核定授權紀錄、調整原因、相關具體時程規劃及客戶權益維護之配套措施等說明文件，向本會申請核准並副知中央銀行。

(2)如經核准後，調整情形及相關配套措施，應於銀行業營業場所及網站上公告，俾利客戶知悉，並應於

裝

訂

線

本會銀行局網際網路申報系統申報。

2、有關銀行業應減少或停止員工非必要外訪，並滾動式檢討調整業務人員業績目標及考核標準；對於分支機構第一線或其他經常接觸客戶或民眾之員工儘量加保相關防疫保險；對於分支機構服務民眾績效良好之第一線員工予以實質獎勵或表揚，及本會將於公平待客原則評核時予以彈性認定及調整銀行業客訴案件等措施，繼續適用。

二、考量銀行業於疫情期間以上述替代性方式提供金融商品及服務，有利數位化轉型及金融科技發展，提升金融效率及便利性，請中華民國銀行商業同業公會全國聯合會協助蒐集各銀行所採行替代性方式，並於2個月內研議常態化之可行性意見及法令修正建議後，函報本會。

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）、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：中央銀行、本會檢查局、銀行局