

檔 號：

保存年限：

# 中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 函

地址：10461 台北市中山區德惠街9號3樓

聯絡人：溫怡俐

電話：(02)8596-2229#1628

傳真：(02)8596-2231

受文者：金融監督管理委員會

發文日期：中華民國111年1月14日

發文字號：全一字第1111000046號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：無

主旨：承囑就聯邦銀行桃園地區分行行員染疫，研議強化櫃檯防疫措施之建議，詳如說明，敬請卓參。

說明：

一、依據鈞會111年1月13日電話指示辦理。

二、鑒於銀行營業場所大小規模不同，作業情況亦不一致，爰重申請銀行依據金管會110年5月18日金管銀國字第1100271609號函示辦理外，研議銀行櫃檯服務可加強之防疫措施建議如下：

(一)向客戶宣導並鼓勵使用線上金融服務，如數位存款帳戶、網路銀行等便利性服務，減少面對面接觸，以降低感染風險。

(二)有關臨櫃開戶或辦理相關需確認客戶身分作業部分：

1、於開戶櫃檯設置隔板（如堡壘式防護），並於環境空間作有效隔離，以利進行確認客戶身分作業（如留存影像檔）。

2、於營業廳入口處或開戶櫃檯前公告，請客戶進入分行營業廳全程配戴口罩；開戶留存影像檔客戶脫下口罩



時，請其勿交談。

- 3、客戶臨櫃洽辦業務離開時，櫃員宜即消毒手部、錢幣盤及鍵盤（包含客戶輸入全行通提密碼鍵盤）。為避免造成客戶感受不佳引起客訴，消毒前應先向客戶委婉說明，加強清潔消毒可以保護自己及他人。

(三)為維持行員職場安全及健康，銀行應提供充足防疫物資，如護目鏡、防護面罩、拋棄式手套等，並引導行員基於自身安全及健康，提供客戶服務時適時配戴護目鏡或防護面罩，並視需要使用拋棄式手套。

(四)銀行宜自行評估分行所在區域之風險，提供風險程度不同之相關防護措施，就風險性較高之重點分行（如機場分行）所收受之鈔券或硬幣可先消毒後再進行驗鈔。

(五)盡量減少非必要之外收服務。

(六)分行環境部分：

- 1、落實民眾進入營業場所配戴口罩、量測體溫、實聯制等規定。
- 2、各營業單位應於入口或顯目處放置酒精消毒液供客戶使用，並進行體溫監測，禁止發燒者入內。
- 3、櫃檯宜放置隔板，並勤以酒精消毒。
- 4、全面加強消毒：於客戶經常觸碰之公用區域加強清消，如：取號機、等候椅、寫字檯（含檯面上各式用品）、觸控螢幕、密碼小鍵盤、自動化服務區、電梯按鍵、樓梯扶手等。
- 5、顧客等待區座位區隔出安全距離，例如梅花座、座位兩旁座位貼示「防疫勿坐」，並善用紅絨柱隔出等待

客戶距離，藉以防範擴散風險。

(七)建議主管機關加強宣導教育民眾落實自我健康防護、戴  
口罩、勤消毒。

正本：金融監督管理委員會

副本：理事長辦公室

2022/01/14  
17:34:53  
電子交換章

裝



訂



線