

金融事業機構災害緊急應變對策手冊範本

1. 中華民國八十五年十二月三日財政部（85）台財融字第 85553872 號函
訂定發布全文 6 點

壹 依據

- 一 行政院八十三年八月核定「災害防救方案」暨財政部八十四年一月「財政部災害防救緊急應變小組」第一次會議記議。
- 二 財政部八十四年三月十四日台財融第八四七一四一一二號函頒「金融事業機構災害防救作業要點」。
- 三 財政部八十四年十二月三十一日台財融第八四七九六六〇號函請本會研訂「金融事業機構災害緊急應變對策手冊範本」。

貳 目標

為健全金融事業機構災害防救體系，強化預防各種重大災害之措（設）施，俾使發生重大災害時，能隨機應變，降低損害，並有效執行災害資金融通正常運作，以安定災民生活暨迅速恢復社會經濟與秩序。

參 災害緊急應變之範圍定義

所謂「災害」係指因天然或人為因素造成地區性或區域性災難（包括火、風、水災、地震及其他破壞等）事故，而使位於災區內之金融事業機構（含管理、營業部門）因行舍、營運設備、重要檔案（資料）等之毀損、滅失或單位人員遭遇災害致出勤困難，無法維持業務之正常運作，亟待外力支援者稱之。

肆 緊急應變對策

一 期前作為

（一）設置災害緊急應變小組

災害緊急應變小組由負責人任召集人，各相關單位主管、副主管、主辦業務人員及（或）主管指定人員為小組成員。在發生災害時，迅即召開緊急應變小組會議，辦理相關應變事宜。另召集人、小組成員均應依職務高低順序設置數位代理人。（其組織架構見附件一）

（二）設置災害緊急連絡通報人

為利「災害」發生時，各金融事業機構相互間暨與金融主管單位能迅速連絡，各金融事業機構（含分支機構）均應設置「災害緊急連絡通報人（含代理人）資料表」。（格式如附件二）

（三）舉辦防災教育訓練與演練（每年不得少於二次）

各金融事業機構應結合防護團、自衛編組，針對可能「災害」分別訂定相關防護計畫或注意事項，每年並辦理防災教育講習、訓練及實施實際演練。

(四) 加強設施安全維護檢查 (每年不得少於二次)

各金融事業機構應加強各項防護設施，如消防、防震、防爆等科技設備及急救藥品、器材等。對於水、電、瓦斯及各類防護設備均應定期檢修保養；危險、易燃物品並應加以隔絕保管，以避免危險及影響使用時之堪用性。

二 災變發生時作為

各員除應相互勉勵，保持沈著、冷靜外，並應確實執行各金融事業機構訂定之防護計畫或注意事項，以降低人員傷亡，財物損失。(參照行政院八十二年十二月修正之事務管理手冊—安全管理部分，如附件三)

三 期後 (災情穩定後) 作為

(一) 緊急連絡通報

各受災機構應即利用相關連繫管道向上級主管暨相關單位連絡通報，並依上級指示辦理相關復原事宜。

(二) 召集緊急應變小組會議

各金融事業機構應即於適當場所召集緊急應變小組會議，隨時掌握各災區災情，給予相關指示及適切之支援。

(三) 屬員、顧客安全確認

「災害」後，受災單位主管、副主管、人事人員或受災單位階級最高人員應即主動查察所屬人員、往來客戶之安全狀況，如有傷患，應立即救助與送醫；並向人事單位報告屬員安全狀況，俾利業務復原人力調配之參考。

(四) 擬訂對顧客宣告事項

各受災機構應即就災害狀況、停業期限、恢復正常營業時機或停業期間替代營運方案等事項，擬訂對顧客宣告事項，並予公告，以避免引發客戶恐慌，影響客戶權益。

(五) 受損災情之確認以及資金需求評估

各受災之金融事業機構除採各緊急補救措施外，並確認實際受損狀況，填具重大災害損失情形報告表 (如附表四) 電傳金融局二組 (FAX：二五三六〇六〇五)，下班時間則循值日系統報告 (TEL：二五三六〇七一五)，並於一週內報財政部備查。此外，並對受災地區可能之資金需求加以評估，以為復原時之參考。

伍 業務復原措施及客戶服務權宜措施

災害發生後，各金融事業機構除應立即採行各項緊急應變對策及復原

措施外，應依據財政部八十三年十二月二十四日台財融字第八三二一六七六四號函修訂之「金融機構遇天然災害發生時停止營業作業要點」及中央銀行七十九年十二月一日台央業交字第一二八號函修訂之「台灣地區內部分地區停止辦公時票據交換及退票紀錄作業辦理要點」等相關規定辦理。並應依照主管機關公布之相關金融業務特別措施，以解決金融需求。

一 業務復原措施

(一) 人事

1 地區性遭遇緊急災難時

- (1) 視受災單位狀況，機動調派其他單位人員前往支援。
- (2) 必要時於災區設置緊急臨時辦事處，並妥善有效配置人員。
- (3) 「災害」發生後，應協同災區單位連繫有關同仁，以確認行員及其眷屬之安危，對受災同仁及其家屬予以慰問，並設法提供必要之協助，協調相關單位協助受難員工家園之重建工作，對傷殘之員工及眷屬予以醫療之協助，籌募經費適時給予受難員工生活之照料。

2 全台灣遭遇緊急災難時

授權各地區單位視當地情況分配人力，事後向人事室報備。

(二) 會計

- 1 各營業單位會計人員，應於災後立即清查各種會計憑證、帳簿及重要備查簿等會計檔案之毀損滅失情形。
- 2 保存期限未滿之各種會計報表，其毀損部分，須於最短時間內依其相關之各種會計憑證及帳簿，予以補編留存備查。
- 3 會計檔案於「災害」發生時遇有遺失、損毀等情事且無法補編時，應依會計法規層報總機構及上級相關主管單位。
- 4 各項業務復原營業時，即恢復依照正常會計作業規定辦理。

(三) 資訊網路連線、安全管理

資訊網路除於平時保持正常運轉及暢通，在緊急狀況發生時亦須有備援設備以備救援，並依照財政部八十四年七月十五日台財融第八四七二三八七二號函頒金融資訊中心八十三年十二月編訂之「金融機構資訊系統安全基準（第二版）」配合訂定資訊作業緊急事故處理要點以為因應。

- 1 地區性遭遇緊急災難時，受災單位應於受災後確資訊設備受損情形，聯繫資訊單位災害緊急應變處理人員，視受災情況調撥必要之資訊設備及人員協助，以回復正常作業。
- 2 資訊中心遭遇緊急災難時，則視受災情況依各單位訂定之資訊作業緊急事故處理程序辦理，並通知其他單位配合辦理。

(四) 總務

受災單位應於災後進行安全檢查，對於受損較嚴重之重要營運設備，其防護措施應立即採取必要之補強或修復，以確保作業安全。如無法立即修復或補強者，應立即協助營業單位妥覓臨時辦事處所，以配合各項業務復原措施。

(五) 營業業務

立即確認單位受損情形，並速洽請總務、資訊等單位儘速搶修恢復；如受災毀損情形嚴重，無法正常作業，應儘速覓妥適當處所受理業務；並作適當之搶救（含財物、憑證、帳冊等），俾便協助復原工作。

二 客戶服務權宜措施

「災害緊急應變小組」應主動配合辦理主管機關公布施行之金融業務特別措施，以解決災民金融需求；或依災區實際作業需要，實施各項客戶服務權宜措施，如：

(一) 存款業務

- 1 對定期存款需提前解約或因災害遺失印鑑、存摺、金融卡或其他憑證之存款戶，得採取適當權宜措施或優惠辦法供客戶領取現金，以應生活急需。
- 2 對受災地區繼續提供匯款、通收、通提等服務，並在收取手續費時酌予優惠。
- 3 設服務台或巡迴服務車，提供各項（包含其他項業務）諮詢服務。
- 4 有關票據交換作業應依中央銀行七十五年十二月一日台央業交字第一二八號函「台灣地區內部分地區停止辦公時票據交換及退票紀錄作業要點」暨七十七年五月十六日台央業字第四三一號函訂之「參加交換單位電腦連線作業故障無法於規定退票時間內辦理退票補救措施要點」等辦理。

(二) 放款業務

- 1 儘速清查授信有關資料，債權憑證等滅失情形，採取適當補救措施。
- 2 配合政府或有關單位之災後復建貸款相關規定及資金，提供災戶優惠貸款，協助辦理災害復建，並簡化申貸手續，迅速辦理，以爭取救援時效。
- 3 對於現正貸款中之災戶貸款，必要時酌降利率或延長寬限期，貸款年限，以減輕利息負擔或降低分期攤還額。又貸款屆期因受災而無法立即償還者，適度延期償還或以展期方式辦理，以加速復原。
- 4 適時提供緊急低利融資，並將作業程序、審查手續、撥款程序予以簡便化、迅速化。

(三) 外匯業務

- 1 有關外匯存放款業務，悉依前述一般存放款業務相關措施辦理。
- 2 對因「災害」造成金融機構所保管客戶文件遺失或毀損，應與客戶共同協商解決或補救辦法。
- 3 對「災害」所造成之進出口匯款等問題，提供免費諮詢服務措施。

(四) 信託業務

- 1 金融機構就承銷而發放代管之有價證券，如因「災害」滅失，需就滅失之有價證券採取必要保全程序，以期客戶權益能有充分保障。

2 債票券自營業務

- (1) 對金融交易對手因災害導致之交割延遲或交割不能，得於雙方合意後暫緩交割或作對沖交易。
- (2) 附買回交易如尚未屆期，如客戶為應付災變急需，金融機構得應其請求於辦妥必要手續先行解約後交付款項。

3 證券業務

依台灣證券交易所八十二年三月二十二日台證 (82) 交字第○三五○六號公告修正「證券商因不可抗力事故申請繼續營業處理原則」暨「證券商終端機設備因不可抗力事故發生故障之因應作業程序」以及八十四年三月十七日台證 (84) 交字第○四八一七號函訂之「交易系統與交易資訊傳輸系統發生故障或中斷之處理措施」等相關規定處理。

4 保管業務

- (1) 災害發生後，金融機構應以各種可行方式主動瞭解保管標的之情形及是否需要協助。
- (2) 對所保管之有價證券如因「災害」而滅失，則應採取必要保全程序。

5 保管箱業務

- (1) 金庫保管箱應以能防水、防火、防爆、防震及防盜為優先考量，以期能將保管風險減至最低程度，確保保管品之安全性。
- (2) 採電腦控管之保管箱於電腦無法正常運作時，應能立即改換人工方式作業，以因應客戶急需。

陸 附則

- 一 重大災害發生時之緊急應變、搶救復原措施，各金融機構主管應於平時利用各種機會向員工講解，使每人確實明瞭任務，熟練執行任務之方法與應變措施，使損害減至最小程度。
- 二 為確保災害發生時，各項業務得以持續進行，各金融機構應考慮營業

規模、周遭環境、業務維護能力、本人意願等因素，指派緊急業務處理人員，俾便善後工作及早進行。

- 三 受災單位如因故無法與「總機構災害緊急應變小組」取得連絡時，則由單位主管或階級最高者依客觀環境自行判斷，逕行各項指揮命令。
註：附件三略。