

出國報告（出國類別：開會）

參加國際存款保險機構協會(IADI)
暨俄羅斯存款保險機構(DIA)共同舉辦
之「促進存款保險可及性與便利性」
國際研討會

服務機關：中央存款保險公司

姓名職稱：

副總經理蘇財源

國際關係暨研究室

主任范以端

科長顏秀青

高級辦事員吳璟芳

出國地點：俄羅斯莫斯科

出國期間：民國 107 年 5 月 27 日至 6 月 3 日

報告日期：民國 107 年 8 月 10 日

摘要

一、主辦單位：國際存款保險機構協會(International Association of Deposit Insurers, IADI)暨俄羅斯存款保險機構(Deposit Insurance Agency, DIA)

二、時間：107年5月27日至107年6月3日

三、地點：俄羅斯莫斯科

四、出席人員：

有關 IADI 與 DIA 共同舉辦之「促進存款保險可及性與便利性(Deposit Insurance: Promoting Accessibility and Convenience)」國際研討會，計有來自全球約 45 國 150 名代表與會，出席單位包括各國存款保險機構、中央銀行，以及金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)等。我國出席代表為中央存款保險公司副總經理蘇財源、國際關係暨研究室主任范以端、科長顏秀青及高級辦事員吳璟芳。

五、研討會主題：

促進存款保險可及性與便利性。

六、研討會主要內容：

- (一) 如何運用新資訊科技在銀行發生危機時與存款人互動、加快存款人提存存款之速度、增進存款人取得存款相關資訊之便利性等；
- (二) 問題銀行之接管與清理—如何運用新科技協助有效處理問題銀行債權人與債務人相關事宜；
- (三) 存款保險機構在金融科技與其他創新的發展所面臨的挑戰與解決方案；
- (四) 與存款保險機構客戶的溝通。

七、心得與建議：

- (一) 銀行危機或倒閉事件不僅影響存款人，亦影響借款人及其他利益關係人，無法只憑藉金融監理解決問題，建議金融安全網成員相互緊密合作。
- (二) 肯亞使用非銀行機構提供的行動支付服務人數遠大於銀行開戶人數之經驗，突顯未來金融科技發展對金融業之衝擊，建議相關單位加以重視。
- (三) 針對數位化金融創新，建議相關單位加強保障消費者權益機制。
- (四) 存款保險機構面臨不斷變動的金融情勢，惟一不變的建議是不間斷地教育存款人。

(五) 金融科技對金融市場有其重大影響，建議金融安全網及金融業者注意其未來發展及因應。

目 錄

壹、序言	6
貳、國際研討會重要內容	7
一、 如何運用新資訊科技提升金融服務品質與普惠程度—肯亞經驗	8
二、 銀行倒閉時如何加強問題銀行債權人與債務人相關事宜之處理	10
三、 存款保險機構在金融科技與其他創新發展所面臨的挑戰 與解決方案	13
四、 強化與存款人之互動與溝通	16
參、心得與建議	18
附錄、國際研討會議程	

壹、序言

國際存款保險機構協會(IADI)於 2018 年 5 月下旬假俄羅斯莫斯科舉辦第 55 屆執行理事會暨相關會議，另 IADI 與俄羅斯存款保險機構(Deposit Insurance Agency, DIA)共同舉辦「促進存款保險可及性與便利性(Deposit Insurance: Promoting Accessibility and Convenience)」國際研討會，計有來自全球約 45 國 150 名代表與會，出席單位包括各國存款保險機構、中央銀行，以及金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)等。

IADI 自 2002 年 5 月成立至今屆滿 16 年，截至 107 年 6 月 30 日為止，計有 107 個會員，包括 83 個正式會員、10 個準會員及 14 個夥伴會員。中央存款保險公司(下稱存保公司)自加入 IADI 成為創始會員迄今，積極參與各項事務及活動，副總經理蘇財源目前擔任執行理事，參與擬訂 IADI 各項政策，另亦擔任核心原則暨研究委員會(Core Principles & Research Council Committee, CPRC)及亞太區域委員會(Asia-Pacific Regional Committee, APRC)主席，領導制定及發布國際準則，並負責監控及審核 IADI 有效存款保險制度核心原則(以下簡稱 IADI 核心原則)、準則及各項研究等，以及掌理 IADI 亞太事務與相關發展；另國際關係暨研究室主任范以端擔任公共政策目標(Public Policy Objectives, PPO)研究技術委員會主席。

本次會議期間存保公司副總經理蘇財源主持 CPRC 會議，討論 IADI 資料庫計畫案、進行中研究計畫工作進度等；存保公司代表團並參加執行理事會、訓練暨技術協助委員會、會員關係委員會等多項會議；另亦參加 IADI 暨 DIA 共同舉辦之國際研討會。會議期間代表團與 APRC 副主席菲律賓存款保險公司總經理 Mr. Roberto Tan 會談，就 APRC 之業務分工交換意見；另參加 APRC 訓練與協助技術委員會(TATC)會議，討論未來工作計畫暨後續時程規畫等事項。由於 IADI 事務依規定不對外公開，本報告謹就國際研討會重點撰述。

貳、國際研討會重要內容

本次國際研討會主題¹為：「促進存款保險可及性與便利性(Deposit Insurance: Promoting Accessibility and Convenience)」。主辦國俄羅斯央行總裁 Ms. Elvira Nabiullina 指出，現代科技進步已大幅改變金融市場樣貌，存款保險業者應在此變革中扮演積極參與的角色。在俄羅斯存款保險機制中的技術性決策，應使俄羅斯存款保險機構與問題銀行存款人及債權人的互動更為容易，諸如存款保險賠付、債權人索賠申請及索賠結果資料的取用、索賠申請登錄的摘要資料蒐集、償還貸款、查明債務規模等，皆規劃以電子形式完成。

IADI主席Mr. Katsunori Mikuniya亦強調國際合作之重要。自2008年雷曼兄弟倒閉引發全球金融危機以來，一系列的金融改革陸續完成，包括金融穩定論壇(Financial Stability Forum, FSF)於2009年改制為金融穩定委員會(Financial Stability Board, FSB)、IADI與巴塞爾銀行監理委員會(Basel Committee on Banking Supervision, BCBS)於2009年共同發布「有效存款保險制度核心原則(IADI Core Principles for Effective Deposit Insurance Systems)」，並於2014年發布修訂版、巴塞爾資本協定第三版(Basel III)於2017年修訂完成等。IADI亦於2015年訂定5年期策略目標(Strategic Goals)，即(1)促進有效存款保險制度核心原則之遵循；(2)提升存款保險研究與政策發展；及(3)提供會員技術支援，以促進其存款保險制度之現代化。依據2018年1月世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)發布之全球風險報告，重要經濟指標顯示全球經濟終於回歸正軌，惟企業領袖及政策制定者在面對經濟金融風暴時的準備較以往不足。面對金融情勢的千變萬化，科技技術的發展更是目前熱烈討論的重要議題。故藉本次研討會的機會，可加強IADI會員間的溝通協調，並深入探討IT領域的創新發展與應用。

本研討會內容在探討如何運用新資訊科技提升金融品質與普惠程度、於銀行危機時強化與存款人之互動與溝通、於銀行倒閉時加強問題銀行債權人與債務人相關事宜之處理，以及存款保險機構在金融科技與其他創新的發展所面臨的挑戰與

¹ 本次國際研討會議程詳附錄。

解決方案。由國際組織代表、專家及學者、金融監理機關及存款保險機構代表等共同分享經驗及資訊，與會者討論上開議題重點，與談人並說明存款保險機構提供的服務應搭配適當措施，以確保個人資料的安全並降低存款人可能面臨的損失。此行與聞國際金融高階領導者及國際金融組織之專業意見，對於我國存款保險制度與國際接軌，促進各國交流與合作，深具意義。茲將本次國際研討會重點內容摘述如后，俾供經驗交流與分享。

一、如何運用新資訊科技提升金融服務品質與普惠程度—肯亞經驗

(一) 職權與目標：

1. 肯亞財政部、央行及肯亞存款保險公司共同構成該國金融安全網，維繫金融體系之穩定。其中肯亞存款保險公司(Kenya Deposit Insurance Corporation, KDIC)主要負責提供存款保險服務，並擔任問題金融機構處理權責機構。KDIC從一開始的賠付(Pay Box)功能，演進到目前的風險控管者(Risk Minimizer)角色，其於風險控管的職權包括有效監理(如特別檢查)、消費者保護與提升存款保險之公眾意識、及時干預(如立即糾正行動)、發展有效銀行處理機制、規劃即時賠付流程(如行動支付)等。
2. 肯亞存款保險政策在深化普惠金融的目標，主要係提供簡易方便的金融服務、鼓勵銀行及非銀行機構的創新金融服務、強化高效能電子賠付系統、實施消費者保護及公眾意識計畫、小額存款人之保障等。
3. 肯亞是非洲行動金融服務滲透率最高的國家，此與該國行動電話普及率的提昇有關，此外，監理機關與金融創新業者間相互合作，確保境內不同行動金融服務生態系統成員間的互通性(interoperability)，讓行動錢包供應商、微型金融機構、零售商、政府部門、銀行之間的行動支付流通無虞，進而實現普惠金融的目標。

(二) 肯亞行動金融服務系統：

1. 隨著肯亞金融環境的快速變遷，銀行朝無分行的經營模式(Branchless Banking Models)轉變，紛紛提供行動金融服務(Mobile Financial Services, MFS)，客戶可透過非銀行管道存提銀行帳戶存款，加上政府倡議普惠金融的政策，創造

肯亞行動金融服務系統。

2. 肯亞行動金融服務的發展：

(1) 依據美國布魯金斯學會(Brookings Institution)發布之 2017 年數位普惠金融計畫(Financial & Digital Inclusion Project)報告，該計畫挑選全球 26 個國家，就普惠金融的四個面向：國家支持度、市場提供行動支付服務(mobile money services)的能力、國家監理環境及行動服務的使用程度等，進行調查評比，結果顯示，肯亞蟬聯三年冠軍，主因肯亞政府積極推動普惠金融的決心，民眾普遍使用行動支付服務，行動支付服務的範圍廣大(含保險及貸款商品)，政府建置數位金融服務的監理環境，加上肯亞有 75%的成年(71%的女性)擁有金融帳戶。肯亞是非洲行動電話服務使用率成長最快的國家，目前達 86.2%。

(2) 肯亞近 10 年行動支付服務的成長狀況：

項目	2007 年 12 月	2017 年 12 月
行動電話用戶 (Mobile Phone Subscribers)	1,140 萬戶	4,280 萬戶
行動支付用戶 (Mobile Money Subscriptions)	140 萬戶	3,000 萬戶
交易數 (Number of Transactions)	130 萬筆	6.074 億筆
交易價值 (Value of Transactions)	3,700 萬美元	170 億美元
代理商 (Active agents)	1,582 行動支付代理商	198,234 行動支付代理商

(三) 肯亞存款保險機制：

1. 存款保險機構可運用現代科技執行以下重要功能：在平時與銀行之溝通、資訊分享與協調、風險評估(如模擬練習、壓力測試、特別檢查等)；銀行接管與清理時期，則可在資料管理、立即糾正措施、處理策略及賠付等方面運用科技技術。
2. 面對數位金融創新的發展，存款保險資訊科技系統之功能強化，可嘉惠利益相關人(如銀行及要保存款人等)，讓資訊容易取得、可預測潛在銀行倒閉事件

的發生、可採用不同的立即糾正措施、有效率的溝通(包括如何溝通、何時溝通、何處溝通)、迅速完成所有賠付作業、選擇體制健全的銀行進行賠付作業，並促使賠付作業符合成本效益。

(四) 肯亞在金融創新及普惠金融方面的成就有目共睹，不僅將行動支付服務推展至沒有使用銀行服務的客戶群，更讓肯亞民眾廣泛使用行動金融服務。此外，政府承諾行動金融服務政策之推行，建立行動金融監理機制，透過金融安全網之監督，提高金融體系的穩定。

(五) 近年 **KDIC** 因應金融創新蓬勃發展的環境，為維護金融穩定而朝三方面進行加強計畫：

1. 強化賠付系統之效率：

問題銀行清理計畫中必須考慮賠付替代方式之可取得性。建立金融安全網資訊分享平台，有助降低外界疑慮。

2. 將行動支付交易與存款保險結合：

行動支付服務客戶的款項係存在一般銀行的信託帳戶，目前所有信託帳戶餘額均受到存款保險的保障，一旦銀行倒閉，**KDIC** 將會賠付信託帳戶受託人，惟行動支付交易金額不得超越保額上限。

3. 穩健問題機構處理方案及有效監控機制：

金融機構與電信業者不斷創新金融服務方式，導致金融體系的風險提高。主管機關須因應此發展不斷更新相關法令，以平衡金融機構、行動金融服務提供者及用戶間的風險及權益。**KDIC** 不僅保障存放在 **KDIC** 會員機構(由央行核准成立)之信託資金、督促金融機構及行動金融服務提供者遵循如防制洗錢(AML)及打擊資恐(CFT)法規，降低風險以增強用戶信心。

二、銀行倒閉時如何加強問題銀行債權人與債務人相關事宜之處理

(一) 擴大運用科技技術的重要性：

1. 隨著經濟金融環境變遷，科技技術快速進步，運用科技技術協助存款保險機構處理倒閉銀行的清理事宜，至關重要。因科技技術的擴大運用，可降低成本、減少錯誤、改善利益關係人之間的關係、增強存款保險機構對倒閉銀行

交易活動的稽核能力，甚至是決定倒閉銀行清理成敗的關鍵因素。

2. 為維繫銀行體系的信心、達到交易成本最小化的目標，考量現今環境變遷的快速步調、及無法預知銀行何時倒閉的不確定性，存款保險機構必須確保所有利益關係人(含存款人及債權人等)，能時刻瞭解倒閉銀行清理過程中各階段的進度與結果，並滿足利益關係人即時取得所需資訊的需求。盡量降低衍生自利益關係人的可能變數，更能圓滿處理倒閉銀行事件。存款保險機構常誤以為一般大眾瞭解該機構的工作內容、十分清楚存款保險機構是基於何種理由、採用何種方式清理銀行，但實則不然；對一般大眾而言，存款保險的運作，可能如同黑盒子般。因此，不斷教育大眾有關銀行清理過程的相關資訊，做到資訊透明化，才能讓民眾對金融市場產生信心，進而維繫金融穩定。

(二) 科技技術的運用：

1. 銀行清理產業具有逆景氣循環特性(counter-cyclical)，經濟景氣活絡時，銀行倒閉案例較少。以美國為例，本年度截至目前尚無銀行倒閉。而強化科技技術運用的最佳時機，就在承平時期的時期；惟有此時，存款保險機構才有餘力與時間強化科技技術的運用。因為，金融危機一旦發生，存款保險機構的所有時間與資源都將用於處理銀行倒閉事件，無暇他顧。
2. 現今網路駭客攻擊事件頻仍，不論運用何種科技技術的銀行處理方案，最重要的是要確保資訊安全。在倒閉銀行的稽核過程中，倘出現資訊安全漏洞，則大眾信心不再，銀行清理機構的名聲亦將蕩然無存。至於該如何運用科技技術處理銀行倒閉事件，則須視倒閉銀行個案狀況量身訂製。
3. 關於用來處理銀行倒閉的資訊科技系統，存款保險機構應自行建置、或對外採購服務，應視機構需求而定。以美國聯邦存款保險公司(FDIC)為例，美國受 FDIC 監理的銀行多達 13,000 家，其規模由小至社區銀行，大到如 Bank of America、JP Morgan、CHASE 及 Wells Fargo 等大型銀行，FDIC 為處理這些銀行遞交報告的巨量資訊，採高度仰賴第三方專案服務契約的方式，雇用市場上專業服務廠商，提供所需的尖端科技服務，FDIC 未自行建置系統。在處理倒閉銀行案件時，利用倒閉銀行已具備的科技技術與人力，更有助於成功完成銀行清理作業。

4. 存款保險機構可透過多重管道提供債權人等關係人相關資訊，例如社群媒體、網路、YouTube 影片等，民眾可自行選擇偏好使用的管道取得所需資訊。FDIC 則是將所有相關資訊放在受保護的安全網站(secured website)，讓民眾可隨時獲得資訊，瞭解其權利。倘存款保險機構設有電話客服中心(call center)，則可聘雇人員負責接聽電話回答民眾洽詢問題，讓民眾瞭解存款保險機構的處理過程，以安撫民眾，這也是管理利益關係人期望的方式之一。
5. 當找到買家承受倒閉銀行資產時，承受銀行須維持倒閉銀行業務功能持續運作一段期間。科技技術則可運用在客戶關係管理、銀行行銷及資產銷售層面，不論是應用客戶關係管理軟體、使用第三方專案服務契約等，科技技術的角色不遑多讓。例如，第三方專案服務契約的服務廠商可為財務顧問公司、貸款銷售顧問公司，利用其與潛在買家關係良好且具備所需科技的優勢，存款保險機構無須自行建置科技技術系統，由服務廠商管控資訊品質、提供即時資訊並擴充資訊量等，藉以尋找優質買家。
6. 存款保險機構可透過虛擬資料室(virtual data room)的設立，在銀行倒閉時甚或倒閉前，至虛擬資料室下載所有資料，傳輸至 secured website，再 email 予有意購買者，意者可在投標日前到該網站搜尋所需資料進行全天候實質審查(due diligence)。這些銀行資料的數量可能非常龐大，亦須運用科技技術傳輸至網站。不動產銷售層面亦須運用許多線上標售技術，把所有資料放在網站上讓有意標售者取得，以便詳盡分析資料訂價投標。

(三) 金融安全網成員間的合作：

1. 監理機關是否可及早介入是成敗關鍵。在銀行出現可能倒閉時就讓銀行清理相關機構介入，隨時準備好可能進駐關閉銀行的所有事前準備工作，即便該問題銀行後來並沒有真的倒閉，總比臨時接到一通電話被告知某問題銀行下週即將倒閉的消息來的好。
2. 可透過與國內各監理機關簽署合作備忘錄(MOU)的方式，明訂各機關在銀行倒閉時應負的責任與作為、合作方式、資訊分享等細節。

三、存款保險機構在金融科技與其他創新發展所面臨的挑戰與解決方案

(一) FSB 瞭解金融科技(FinTech)在金融服務業可創造出新的商業模式、應用、流程或商品，同時對金融市場、金融機構及金融服務提供業者造成重大的影響，爰 FSB 金融創新網絡委員會(Financial Innovation Network)從金融穩定的角度探討金融創新可能帶來的利益與風險，FSB 亦設立金融科技議題小組(FinTech Issues Group)研究金融創新相關之監理議題。

(二) FSB 分析架構：

1. 研究範疇：以 FinTech 執行的經濟功能來區分 FinTech 類別，故著重在經濟活動，而非以技術分類。FinTech 活動可分為五類：(1)支付、清算及結算；(2)存款、放款及籌資；(3)保險；(4)投資管理；(5)市場支援。

2. 金融創新的驅動因素及其影響：

(1) 驅動因素：

- i. 需求面因素：消費者對於便利、速度、成本及使用者親和性 (user-friendliness)的期待越來越高，導致消費者偏好的改變。
- ii. 供給面因素：網際網路、大數據、行動支付技術及計算能力等相關技術之進步，以及金融監理要求與標準的改變、現有市場參與者及新進入市場者在商業激勵措施之相關變化。

(2) 對市場結構的影響：

i. 市場集中化程度(level of concentration)降低：

指市場中提供類似金融服務業者的市場佔有分布情況。金融創新的技術進步，讓新創或非傳統服務提供業者進入市場，與既存市場參與者相互競爭，市場競爭程度提高(greater competition)，市場集中化程度可能因此降低。直接金融可能取代高成本且無效率的間接金融，個別金融中介者的市場力量(market power)降低而導致市場價格降低。

ii. 市場競爭性(contestability)提高：

網路外部性因素、客戶信任程度、業者聲譽的重要性以及生產的固定成本，皆為進入市場的重要障礙，這些進入障礙有利於寡占性金融服務市場既存業者。然而，科技技術進步使新市場進入者的成本降低，加速市場公平競爭，因此降低市場價格。

iii. 金融服務內容將趨多元化：

小型新創 FinTech 公司與大型科技公司(如 Google, Apple, Amazon, Facebook, Alibaba 等)的差別，在於小型 FinTech 公司有新的技術，但公司較不知名、籌資相對不易，且客戶資料庫較小；反之，大型科技公司享有盛譽、籌資不構成問題，既有客戶資料庫龐大，但其技術系統可能相對老舊。小型新創 FinTech 公司與大型科技公司在金融服務內容的發展上，各自以其優勢相輔相成，金融市場服務內容將趨多元化。

3. 金融科技創新的潛在利益與風險：

(1) 潛在利益：

- i. 金融市場的非集中化與多樣化可減輕金融風暴的衝擊，因為金融市場參與者變多，單一金融機構倒閉不容易使整個金融市場癱瘓；
- ii. 金融競爭性的提高，可提升作業效率、促進金融機構商業模式的穩定性，進而提升整體金融體系與經濟效率；
- iii. 降低資訊不對稱並提升資訊透明度，改善市場參與者評估及管理風險的能力；
- iv. 可使以往不易或無法取得金融服務的個人及企業，因為 FinTech 技術的運用，達到普惠金融的目標。

(2) 潛在風險：

- i. 個體金融風險：包括到期日錯配(maturity mismatch)、流動性錯配(liquidity mismatch)、公司治理、網路風險(cyber risks)、過度仰賴第三方服務提供業者、法律風險等。
- ii. 總體金融風險：包括傳染性(Contagion)風險、順景氣循環(Procyclicality)風險、過度波動(Excess volatility)風險、系統性重要(Systemic Importance) 風險等。

(三) 監理機關對 FinTech 的態度：

FSB 針對 26 個國家進行問卷調查的結果顯示，其中 20 國已就 Fintech 採取或刻正規劃因應 FinTech 的相關監理措施，惟改革的範疇與規模，因各國金融與 FinTech 規模的大小與結構，以及現行監理架構改革的彈性，而有大幅差異。各國政策目標主要著重消費者與投資者保護、市場誠信、普惠金融，及促進

金融創新或競爭。有些國家已引進監理沙盒(regulatory sandboxes)、監理中心(hubs)及監理加速器(accelerators)等，以促進創新並改善新 FinTech 企業間的互動關係。與 FinTech 相關的金融穩定議題則尚未成為監理機關近期或未來監理改革的主要目標。

(四) 監理機關須關注議題：

1. 衍生自第三方服務提供業者之作業風險與網路風險(cyber risks)管理：

鑒於金融服務產業越來越偏向數據密集性(data-intensive)，有關資料儲存、保護、處理及分析等作業的委外(outsourcing)需求遞增，尤其現今許多銀行、保險業者的資料都儲存在雲端，且越來越仰賴部分大型雲端專業服務提供業者處理資料的儲存及相關資料的計算分析等作業。從個別公司層面來看，作業及網路風險也許因為委託專業服務廠商負責而大幅降低；但從集中在若干專業服務廠商的角度來看，倘某大型雲端服務提供業者突然倒閉，許多銀行則可能因此大受影響，不僅客戶資料安全發生疑慮，銀行亦可能發生無法即時提供服務的問題，導致系統性風險大幅升高。另外，也因為金融服務業的作業大幅委外，委外廠商可能不在金融直接監理範疇內，亦為重要的監理議題。

2. 大數據分析的治理(governance)：

金融服務業運用人工智慧(AI)或機器學習(Machine Learning)的技術，分析貸款及投資等大型數據資料的現象越來越普遍。例如，公司運用 AI 技術偵測金融機構的洗錢及詐欺活動，運用機器學習技術監控信用(credit monitoring)並降低風險，銀行運用 AI 及機器學習技術做資產訂價、信用風險模型、後臺營運、行銷，甚至人力資源等，而此類數據資料的演算越來越複雜且難以理解，監理機關可能不具備這類專業人才或 IT 技術來分析這些演算資料；加上以 AI 為基礎的演算方式，是否能衡量並訂價風險(pricing risks)，尚有疑問。

3. 監控加密貨幣(crypto currency)之發展：

加密貨幣是使用加密技術(cryptography)的數位貨幣(digital currency)，數位貨幣包括比特幣(Bitcoin)、萊特幣(Litecoin)等。監理機關應嚴加監控加密貨幣的發展狀況，在洗錢防制及打擊資恐(AML/CFT)方面，注意各國是否合法化加密貨幣交易、加密貨幣是否受監理，因為現今半數比特幣交易皆與非法活動

相關；注意市場誠信及投資人保護相關議題，如首次代幣發行(Initial Coin Offering, ICO)、以數位貨幣計價的金融資產牽涉到貨幣政策的施行、央行執行最後融通者任務等的問題。

4. 跨境法律議題及監理合作

在跨境借貸、貿易與支付交易上的創新，例如智能合約(smart contracts)，突顯跨境法律架構的相容性議題，智能合約及分散式帳務技術(distributed ledger technology, DLT)其他應用的法律效力與強制執行性，各國不一定相同，這類問題皆須監理機關進一步思考、討論與協調合作。

四、強化與存款人之互動與溝通

(一) 向存款人傳遞銀行倒閉消息的溝通工具與管道：

1. 銀行倒閉前(pre-failure)：

(1) 公眾意識宣導(Public Awareness campaign)：

- i. 為了降低銀行擠兌的可能性，存款保險機構應事前定期提供存款人相關訊息，且為提高存款人基本認知水準，須定期舉辦正式的公眾意識宣導活動(注意活動的目的在教育存款人，而非驚嚇存款人)。
- ii. 不論是辦理小型或大型的公眾意識宣導活動，皆須先瞭解存款人與一般大眾的背景，設定傳達訊息的目標族群為何。瞭解他們的知識水準、教育程度、哪些人容易到銀行擠兌、哪些人較不容易從損失情況中恢復，以及瞭解其媒體消費習慣，例如，民眾慣用媒體可能為電視、報紙或社群媒體等。
- iii. 公眾意識宣導活動過後，須追蹤瞭解提升認知度的成效為何，客觀地比較每年的成效，依據前揭結果，依需要調整次年的公眾認知活動辦理方式或內容。注意活動過後馬上追蹤成效的結果一定是令人滿意的，至少須定期連續追蹤幾次，才能瞭解該活動產生的效果是否持續超過一年。

(2) 銀行倒閉前的準備工作：

- i. 架設好網站，當銀行倒閉事件發生時，網站馬上就能開始運作；同時事先準備好所有相關新聞稿以及需與存款人溝通的資料。用來溝通的所有重要訊息與相關文件必須事先經核可備妥。

ii. 聯絡中心、公共關係或危機處理小組等人員進入備戰狀態。

2. 當危機迫在眉睫，銀行陷入倒閉泥淖：

- (1) 深入瞭解倒閉銀行的相關資訊，包括該銀行的存款人資料、存款人如何與倒閉銀行溝通。此時的公眾意識宣導活動則須著重在提供存款人關鍵資訊，告知存款人萬一銀行倒閉時，其存款的保障為何、及如何進行索賠等事宜，同時維繫存款人信心。
- (2) 利用所有可能運用的工具，例如，社群媒體、網路、廣播電臺、電視等發布銀行倒閉訊息。加拿大存款保險公司(CDIC)依據其內部研究，首選推特(Twitter)做為危機溝通的媒介，同時亦使用臉書(Facebook)及YouTube等媒介推播訊息。
- (3) 追蹤媒體、部落客(Bloggers)等媒介，瞭解民眾洽詢之相關問題，判斷所發布的訊息是否正確有效傳達予存款人，若未正確傳達，則須更正錯誤訊息，或補充說明訊息，同時進一步瞭解大眾的信心水準。安排適當的人力支援追蹤這些媒體與相關管道，盡可能控制訊息的傳達與正確性。
- (4) 召開記者會快速傳達重要資訊，會後向媒體進行技術簡報(technical briefings)，以減少媒體疑問。存款保險機構的首長亦須準備好向媒體發言。
- (5) 依據實際情況，針對關注議題與洽詢問題，即時更新網站資料。

(二) 存款保險機構與大眾溝通的創新方式：

- (1) CDIC 在過去幾年使用過各種不同的溝通工具，有的成效斐然，有的不盡理想，但儘管嘗試使用不同的溝通工具有其成本考量，惟嘗試仍具價值。
 - i. 教育工具：利用訓練遊戲(training game)、互動式影片(interactive video)、音樂串流 app 如 Spotify 廣告。
 - ii. 廣告：事先研究設定目標族群，所傳遞的訊息須針對不同情境(承平時/銀行倒閉期間)差別設計，且儘管存款保險的專業領域複雜難懂，所設計的訊息應簡短有力，運用整合性多媒體的廣告較有成效。最後定期做問卷調查檢視廣告活動的成效，俾利未來參考。
- (2) 承平時：廣告活動應在現有溝通管道(網站瀏覽次數、電話及電郵洽詢數目、社群媒體討論內容，及信心水準問卷調查)等設定底線(baseline)及觸發條件(triggers)，倘滿足觸發條件，則應增加廣告活動量。

(3) 銀行倒閉期間：

- i. 備妥與不同利益關係人事先擬好的各項合約，例如，廣告公司、公共關係公司、聯絡中心(電話、電子郵件的回復)，以便於倒閉事件發生時能迅速啟動。
- ii. 與已為一般大眾信任的部落客合作，運用部落客對目標族群的網路影響力，分享存款保險相關資訊，尤其是有廣大族群關注的部落客，更應定期追蹤其發文，以便即時減低大眾對存款保險議題的疑慮，同時藉以定期追蹤大眾的信心水準。

參、心得與建議

一、 銀行危機或倒閉事件不僅影響存款人，亦影響借款人及其他利益關係人，無法只憑藉金融監理解決問題，建議金融安全網成員相互緊密合作

俄羅斯央行總裁 Ms. Elvira Nabiullina 認為新金融科技為金融業帶來新的服務並降低成本，惟亦衍生相關問題，包括保障金融消費者及存款人。中央銀行除對新金融科技加強監理，維持金融秩序外，另亦建立公平交易基礎設施平台，包括即時支付清算平台等，讓金融業利用數位化科技提高交易效率；另俄羅斯存保機構亦成立數位網路平台進行線上賠付，並與倒閉銀行存款人線上意見交流，不僅有助加強倒閉銀行處理效率，也讓存款人易於瞭解政府處理倒閉銀行之相關措施，爰安全網間的相互分工合作與溝通，有助於在新科技創新時代維持金融穩定。

二、 肯亞使用非銀行機構提供的行動支付服務人數遠大於銀行開戶人數之經驗，突顯未來金融科技發展對金融業之衝擊，建議相關單位加以重視

肯亞存保公司執行長 Mr. Mohamud Ahmed 分享肯亞行動支付的使用狀況，該國有 60%的成年人使用行動載具向其他相關業者小額借款，不再透過銀行系統取得必要融通；75%的成年人擁有銀行帳戶，卻有 86%的成年人使用手機等行動支付服務，因此該國面對數位化金融創新的發展，除加強資料管理，亦強化及早糾正措施(PCA)，著重清理及與民眾溝通之策略，包括加強民眾對存款保險之認知教育與宣導，另針對賠付層面，建立金融安全網資訊分享平台，則有助降低外界疑慮。

三、針對數位化金融創新，建議相關單位加強保障消費者權益機制

俄國央行對未來金融創新線上交易之因應方案，除了建立相關明確法律架構以保障消費者外，並透過定期遵循測試，瞭解相關金融創新業者遵循法制情形，此外，為加強對消費者資訊保護之監理，防止消費者資訊不當外洩，建立監理監測機制；另對辨識真偽及儲存金融交易文件提出憂慮，如何針對非紙化檔案確保建立相關可靠備份及辨認真偽程序，均須加以注意。該國央行認為相關主管機關應有適當監理金融科技市場之能力，尤其是 2020 至 2021 年間，可能是新金融科技業者對金融業最具關鍵性的兩年，金融業須加強數位化創新、商品研發及消費者保護，掌握攸關未來生存發展之機會，我國金融安全網及金融業者須共同面對這項未來之挑戰。

四、存款保險機構面臨不斷變動的金融情勢，惟一不變的建議是不間斷地教育存款人

存款保險機構有責任保障存款人權益，因此，須不斷教育存款人有關存款保險相關訊息，不應認為已盡告知存款人義務就可到此為止，因為存款人是健忘的，尤其在金融承平時。一般而言，在金融危機時，存款人才會意識到存款保險的重要性。另以美國 FDIC 為例，其在建立未來清理機制方面，將朝全面無紙化目標前進，全面透過金融科技完成相關賠付及與存款人溝通機制，包括大量僱用第三者專案服務契約之使用，並建立多種數位化溝通管道與存款人溝通，包括 YouTube, Twitter 等社群媒體，另外也利用 Chatbox 與使用電話之存款人溝通。此外，亦及早建立問題銀行倒閉前相關及早準備之管道，包括提前瞭解存款人相關背景及其職業、收入等狀況，俾利進行存戶關係管理，以免保額外存款人產生負面情緒不利清理，以上相關做法均有助於我國未來加強相關存款保險宣導及教育存款人之參考。

五、金融科技對金融市場有其重大影響，建議金融安全網及金融業者注意其未來發展及因應

建議注意金融科技對金融業及非金融業之影響，包括：

(一) 市場集中化程度將降低

由於非金融業之新金融創新，強化與金融業之競爭，因此金融服務集中於金融業之現象將逐漸遞減，包括亞馬遜(Amazon)、阿里巴巴(Alibaba)等非金融業已逐漸加強與傳統銀行產業之競爭優勢，該現象將日趨明顯。

(二) 金融服務競爭的進入障礙將逐漸降低

由於金融創新產生百家爭鳴的金融服務，已非原傳統銀行所能競爭，加上這些服務並不需高度門檻及高度監理，致使非銀行業與銀行業之競爭門檻逐漸降低，加入金融相關服務業者將逐漸增加，二者之區隔則逐漸模糊，競爭關係則亦趨激烈。

(三) 金融服務內容趨向多樣化及創新化

由於加入非傳統金融服務者眾及並無太多其他監理機關之限制，致金融服務內容將百花齊放，遠超過傳統銀行業所能想像與提供，因而傳統銀行業如何與其他金融服務提供者聯盟以提高附加價值，將成為長期能否持續立足於金融市場之重要關鍵。



International Conference

Deposit Insurance: Promoting Accessibility and Convenience

Moscow, Russia, Thursday 31 May 2018

Venue: Ball Room, Ritz-Carlton Moscow

Program Outline

Time	Events
Wednesday 30 May 2018	
19:00 – 22.00	Dinner for Conference participants (Ruski Restaurant)
Thursday 31 May 2018	
9:00 – 9:40	<p>Opening: Welcome Remarks: Mr. Yury Isaev, General Director, Deposit Insurance Agency (DIA), Russia Opening Address: Ms. Elvira Nabiullina, Governor, Bank of Russia Opening Remarks: Mr. Katsunori Mikuniya, President and Chair of the Executive Council, IADI, and Governor, Deposit Insurance Corporation of Japan (DICJ)</p>
9:40 – 10:50	<p>Session 1: Deposit Insurance: How new IT solutions make it more convenient for depositors Topics to be discussed:</p> <ol style="list-style-type: none"> Use of modern IT solutions/interfaces, etc. for interacting with bank depositors in crisis times Depositors' access to information about their insured deposits (statements of accounts; information sheets (EU); access to bank databases; access to a single database (Open Banking), etc.) How new IT solutions speed up depositors' access to their insured deposits (processing of depositor claims, SCV, on-line payments; prepaid cards, etc.) <p>Moderator: Mr. Alejandro Lopez, CEO, SEDESA, Argentina Speakers: Mr. Mohamud Ahmed, CEO, Kenya Deposit Insurance Corporation (KDIC) Mr. Vincent Gros, Vice-Chairman, Fonds de Garantie des Dépôts et de Résolution (FGDR), France Ms. Eugenia Kuri Alamillo, Deputy General Director, Office of International Affairs, Instituto para la Protección al Ahorro Bancario (IPAB), Mexico</p>
10:50 – 11:20	Coffee break, Photo session
11:20 – 11:50	Keynote speaker – Olga Skorobogatova, First Deputy Governor, Bank of Russia Fintech and its regulation in Russia
11:50 – 13:00	<p>Session 2: Bank Resolution and Receivership – How new technologies help to deal more effectively with creditors and debtors of a failed bank Topics to be discussed</p> <ol style="list-style-type: none"> Ensuring creditor access to claims – improving information flows (processing of claims, processing of requests, disclosure of information about receivership proceedings progress via apps, website, etc.) Facilitating more effective interaction with bank debtors (online communications, databases, interfaces, etc.)

	<ul style="list-style-type: none"> c. IT solutions for marketing and sale of assets of liquidated banks d. Improving cooperation among financial safety net participants for the orderly resolution of failing financial institutions <p>Moderator: Ms. Marija Hrebac, General Manager, Croatian Agency for Deposit Insurance and Bank Resolution</p> <p>Speakers: Ms. Maria Filatova, Deputy General Director, Deposit Insurance Agency (DIA), Russia Mr. Bret Edwards, Director of Division of Resolutions and Receiverships, FDIC, USA Mr. Fauzi Ichsan, CEO, Indonesia Deposit Insurance Corporation (IDIC)</p>
13:00 – 14:00	Lunch
14:00 – 15:15	<p>Session 3: Fintech and Other Innovations– Challenges and solutions for deposit insurers</p> <p>Topics to be discussed</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Fintech and its impact on financial services regulation b. Challenges for deposit insurers arising from Fintech developments c. Using Fintech and other IT solutions for improving accessibility and convenience of a deposit insurer’s services <p>Moderator: Mr. Gregor Frey, CEO, esisuisse, Switzerland</p> <p>Speakers: Mr. Stephen Murchison, Advisor to the Governor of the Bank of Canada Mr. Juan Carlos López, Head of Communications and Corporate Affairs, FOGAFIN, Colombia Mr. Sven Stevenson, Policy Coordinator, Deposit Insurance and Financial Stability, De Nederlandsche Bank, the Netherlands</p>
15:15 – 15:30	Coffee break
15:30 – 16:00	Keynote speaker – Alexander Zhdanov , Director of Financial Resolution Department, Bank of Russia
16:00 – 17:30	<p>Session 4: Communicating with a deposit insurer’s customers</p> <p>Topics to be proposed for discussion</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Tools and channels for informing depositors when a bank fails b. Communications technologies and channels for interaction with depositors, other creditors, and debtors c. Innovative approaches of deposit insurers to public communications d. Financial education project “Finoteca” e. Measuring the level of customers’ satisfaction with accessibility and convenience of services provided by a deposit insurer <p>Moderator: Mr. John Chikura, CEO, Deposit Protection Corporation, Zimbabwe</p> <p>Speakers: Ms. Claudia Morrow, Chief, Office of the President of Canada Deposit Insurance Corporation (CDIC) Dr. Seungkon OH, Senior Research Fellow, Korea Deposit Insurance Corporation (KDIC) Mr. Roberto Tan, President and CEO, Philippine Deposit Insurance Corporation (PDIC) Mr. Rafael Abramyan, COO Rambler&Co Ms. Anna-Maria Ryklina, President, ResearchMe</p>
17:30 – 17:40	<p>Closing Remarks: Mr. Yury Isaev, General Director, DIA Russia</p>
19:00 – 22:00	Farewell Dinner at Radisson Royal river boat