

出國報告（出國類別：開會）

參加國際存款保險機構協會與哈薩克
存保機構舉辦之「存款保險及公眾宣導」
國際研討會摘要報告

服務機關：中央存款保險公司

姓名職稱：總經理蘇財源

副總經理范以端

國際關係暨研究室

科長顏秀青

領組周孟萱

出國地點：哈薩克阿拉木圖

出國期間：民國 108 年 2 月 23 日至 3 月 2 日

報告日期：民國 108 年 5 月 14 日

列印 匯出

提要表

系統識別號：	C10800692					
相關專案：	無					
計畫名稱：	參加IADI第57屆執行理事會相關會議暨國際研討會					
報告名稱：	參加國際存款保險機構協會與哈薩克存保機構舉辦之「存款保險及公眾宣導」國際研討會摘要報告					
計畫主辦機關：	中央存款保險股份有限公司					
出國人員：	姓名	服務機關	服務單位	職稱	官職等	E-MAIL 信箱
	蘇財源	中央存款保險股份有限公司		總經理		
	范以端	中央存款保險股份有限公司		副總經理		
	顏秀青	中央存款保險股份有限公司		科長		
	周孟萱	中央存款保險股份有限公司		領組		聯絡人 c572@cdic.gov.tw
前往地區：	哈薩克					
參訪機關：	無					
出國類別：	開會					
實際使用經費：	年度	經費種類	來源機關	金額		
	108年度	本機關	中央存款保險股份有限公司	480,494元		
出國計畫預算：	年度	經費種類	來源機關	金額		
	108年度	本機關	中央存款保險股份有限公司	480,494元		
出國期間：	民國108年02月23日至民國108年03月02日					
報告日期：	民國108年05月14日					
關鍵詞：	國際存款保險機構協會,加拿大存款保險公司,美國聯邦存款保險公司,韓國存款保險公司,印尼存款保險公司,存款保險,公眾宣導,危機溝通,印尼世紀銀行					
報告書頁數：	20頁					
報告內容摘要：	國際存款保險機構協會(IADI)於108年2月下旬假哈薩克阿拉木圖舉辦第57屆執行理事會、核心原則暨研究委員會(Core Principles and Research Council Committee, CPRC)、新會費方案研究工作小組等系列會議暨國際研討會,計有來自全世界約40國逾140名代表與會。國際研討會主題為「存款保險及公眾宣導:促進溝通、金融知識教育及資訊透明度(Deposit Insurance and the Public: Promoting Communication, Financial Literacy and Transparency)」,探討議題包括(一)提升公眾意識及存保宣導;(二)金融知識教育及普					

惠金融；(三) 資訊透明度；(四) 各國案例分享，計有來自加拿大、美國、印尼、韓國等國案例，由各國國際組織代表專家及存款保險機構代表等共同分享經驗及資訊。																
報告建議事項：	<table border="1"> <thead> <tr> <th>建議事項</th> <th>狀態</th> <th>說明</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>認知度係衡量存保制度與民眾溝通或宣導指標之一，建議仍應本於職權審慎以對，並於平日加強宣導。</td> <td>已採行</td> <td></td> </tr> <tr> <td>民眾信心係維繫金融穩定之基石，建議加強金融安全網施政之透明度，以助於提升民眾對金融穩定之信心。</td> <td>已採行</td> <td></td> </tr> <tr> <td>金融穩定有賴於強化風險基礎之金融監理、創新之問題金融機構處理機制及有效之民眾對存保制度認知度，建議金融安全網成員強化相關機制，以利金融穩定。</td> <td>已採行</td> <td></td> </tr> <tr> <td>無論銀行擠兌或破產倒閉等金融危機事件發生，提供民眾、媒體即時、正確的資訊致關重要，建議應於平日參考國外經驗及最新作法，完善危機溝通策略及行動方案，以備不時之需。</td> <td>已採行</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	建議事項	狀態	說明	認知度係衡量存保制度與民眾溝通或宣導指標之一，建議仍應本於職權審慎以對，並於平日加強宣導。	已採行		民眾信心係維繫金融穩定之基石，建議加強金融安全網施政之透明度，以助於提升民眾對金融穩定之信心。	已採行		金融穩定有賴於強化風險基礎之金融監理、創新之問題金融機構處理機制及有效之民眾對存保制度認知度，建議金融安全網成員強化相關機制，以利金融穩定。	已採行		無論銀行擠兌或破產倒閉等金融危機事件發生，提供民眾、媒體即時、正確的資訊致關重要，建議應於平日參考國外經驗及最新作法，完善危機溝通策略及行動方案，以備不時之需。	已採行	
	建議事項	狀態	說明													
	認知度係衡量存保制度與民眾溝通或宣導指標之一，建議仍應本於職權審慎以對，並於平日加強宣導。	已採行														
	民眾信心係維繫金融穩定之基石，建議加強金融安全網施政之透明度，以助於提升民眾對金融穩定之信心。	已採行														
金融穩定有賴於強化風險基礎之金融監理、創新之問題金融機構處理機制及有效之民眾對存保制度認知度，建議金融安全網成員強化相關機制，以利金融穩定。	已採行															
無論銀行擠兌或破產倒閉等金融危機事件發生，提供民眾、媒體即時、正確的資訊致關重要，建議應於平日參考國外經驗及最新作法，完善危機溝通策略及行動方案，以備不時之需。	已採行															
電子全文檔：	C10800692_01.pdf															
出國報告審核表：	C10800692_A.pdf															
限閱與否：	否															
專責人員姓名：																
專責人員電話：																

列印 匯出

摘要

一、主辦單位：國際存款保險機構協會(International Association of Deposit Insurers, IADI)。

二、時間：108年2月23日至108年3月2日。

三、地點：哈薩克阿拉木圖。

四、出席人員：

計有來自全世界約40國逾140名代表與會，包括各國存款保險機構、金融監理機關及中央銀行等相關單位。我國出席代表包括中央存款保險公司總經理蘇財源、副總經理范以端、科長顏秀青及領組周孟萱。

五、國際研討會主題：

「存款保險及公眾宣導：促進溝通、金融知識教育及透明度(Deposit Insurance and the Public: Promoting Communication, Financial Literacy and Transparency)」。

六、心得與建議：

- (一) 認知度係衡量存保制度與民眾溝通或宣導指標之一，惟認知度高並不代表金融安全網可於金融危機時掉以輕心，建議仍應本於職權審慎以對，並於平日加強宣導。
- (二) 民眾信心係維繫金融穩定之基石，建議加強金融安全網施政之透明度，以助於提升民眾對金融穩定之信心。
- (三) 金融穩定有賴於強化風險基礎之金融監理、創新之問題金融機構處理機制及有效之民眾對存保制度認知度，建議金融安全網成員強化相關機制，以利金融穩定。
- (四) 無論銀行擠兌或破產倒閉等金融危機事件發生，提供民眾、媒體即時、正確的資訊致關重要，建議應於平日參考國外經驗及最新作法，完善危機溝通策略及行動方案，以備不時之需。

目 錄

壹、序言	4
貳、存款保險及公眾宣導國際研討會	6
一、公眾宣導與促進溝通—加拿大經驗	6
二、信任度、透明度及存款保險機構—美國經驗	9
三、存款保險公眾意識及金融知識教育—韓國經驗	12
四、危機時期溝通策略：注資世紀銀行(Century Bank)—印尼經驗	15
參、心得與建議	19

參考資料

附錄、研討會議程

壹、序言

國際存款保險機構協會(IADI)於 108 年 2 月下旬假哈薩克阿拉木圖舉辦第 57 屆執行理事會、核心原則暨研究委員會(Core Principles and Research Council Committee, CPRC)、新會費方案研究工作小組等系列會議暨國際研討會，計有來自全世界約 40 國逾 140 名代表與會，包括各國存款保險機構、金融監理機關及中央銀行等相關單位，以及經濟合作暨發展組織(Organization for Economic Cooperation and Development, OECD)、金融穩定協會(Financial Stability Institute, FSI)、普惠金融聯盟(Alliance for Financial Inclusion, AFI)等國際組織代表。會議期間，本公司蘇總經理主持 IADI 核心原則暨研究委員會(Core Principles and Research Council Committee, CPRC)會議，討論「IADI 研究、準則暨核心原則發展指導方針(Guidelines for the Development of IADI Research, Guidance and the Core Principles)」，年度工作計畫案、已完成研究報告上網公開諮詢案、既有研究計畫之進度及 IADI 問卷資料管理系統(IADI Survey Data Management Project)採購案等。此外，蘇總經理並率員參加由 IADI 主席主持之執行理事會及新會費方案研究工作小組、會員關係委員會、訓練與技術協助委員會、各研究相關之技術委員會等多項會議。

IADI 自 2002 年 5 月成立，迄今屆滿 17 年，目前有 113 個會員，包括 89 個正式會員、10 個準會員及 14 個夥伴會員。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，總經理蘇財源目前擔任 IADI 執行理事會理事，參與擬訂 IADI 各項政策，另亦擔任 IADI 核心原則與研究委員會(Core Principle and Research Council Committee, CPRC)主席，領導制定及發布國際準則，並負責審核 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，另擔任亞太區域委員會(Asia Pacific Regional Committee, APRC)主席，加強亞太區域存款保險領域的國際合作，為亞太地區新建置存款保險制度或強化/改善現有存保制度提供建議或技術協助，以維繫亞太區域金融穩定。

2019 年 IADI 與哈薩克存保機構共同舉辦之國際研討會，主題為「存款保險及公眾宣導：促進溝通、金融知識教育及資訊透明度(Deposit Insurance and the Public:

Promoting Communication, Financial Literacy and Transparency)」，探討議題包括(一) 提升公眾意識及存保宣導；(二) 金融知識教育及普惠金融；(三) 資訊透明度；(四) 各國案例分享，計有來自加拿大、美國、印尼、韓國等國案例，由各國國際組織代表專家及存款保險機構代表等共同分享經驗及資訊。會議期間，代表團參加 APRC 訓練與協助技術委員會(Training and Assistance Technical Committee)會議，討論工作計畫、問卷結果、APRC 考察訪問(study visit)計畫及如何向非 APRC 會員進行推廣等事項。

貳、「存款保險及公眾宣導：促進溝通、金融知識教育及資訊透明度」國際研討會

本次國際研討會主題¹係為「存款保險及公眾宣導：促進溝通、金融知識教育及資訊透明度」，研討會內容詳實，由各國國際組織代表、專家、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。此行與聞各國存保機構之專業意見，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、公眾宣導與促進溝通—加拿大經驗

主講人：加拿大存款保險公司(CDIC)資深副總裁 **Mr. Dean Cosman**

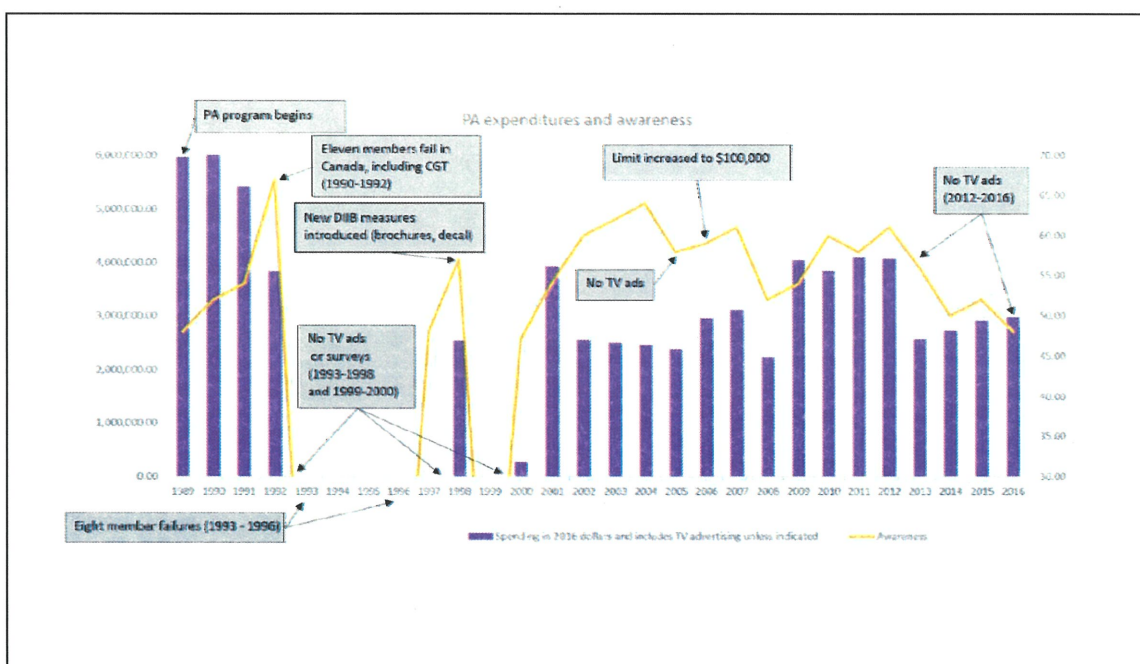
(一) CDIC 概況

CDIC 係一家由政府成立專責存款保險及銀行清理業務之獨立機構，以職權而言屬於損失控管者(loss minimizer)，主要公共政策目標係維護加拿大境內金融穩定，自 1967 年至今，CDIC 共處理 43 件銀行倒閉事件，自 1996 年開始加拿大境內無任何銀行破產倒閉情事，在評估遵循 IADI 核心原則第 10 條公眾宣導方面，CDIC 自評為已遵循(Compliant)該原則規範。

(二) 加拿大存款保險公眾宣導趨勢

CDIC 於 1989 年開始進行存款保險公眾宣導，曾於 1993~1998 年及 1999~2000 年兩段期間中斷對民眾的宣導及對存款保險認知度的調查；從 2001 年開始公眾宣導預算每年維持大約 300 至 400 萬加幣之間，存款保險認知度亦維持在 50%~60%的區間，惟若無投入電視宣導經費，公眾認知度將明顯下滑，加拿大存款保險公眾宣導趨勢可參考下圖：

¹ 本次國際研討會議程詳附錄。



(三) 公眾宣導研究

CDIC 於 2016 年委託專業研究顧問公司進行存款保險公眾宣導方面的研究，研究結果有兩大發現，平時未做公眾宣導將導致銀行擠兌的可能性增加 40%，維持 60%~65% 民眾對存款保險認知度係降低銀行擠兌風險的最適程度，即使投入更多資源進一步提高認知度，亦無法有效降低民眾擠兌的程度。

(四) 2017~2020 年 CDIC 公眾宣導策略主要目標

1. 增強民眾信心

民眾對金融體系具有信心，方能維護金融穩定，民眾不只需要知道是否被保障，亦需要瞭解如何被保障，例如要保存款及不保存款範圍，與最高保額。

2. 減低風險

降低銀行擠兌導致的系統性損失及民眾個人財務損失風險，民眾可及早規劃其存款在各家銀行之配置，以確保名下儲蓄具存款保險的保障，民眾對存款保險保障具備信心亦可降低銀行擠兌的發生率。

(五) 自 2017 年採取之提升公眾認知度行動

1. CDIC 公眾宣導

(1) 增加宣導預算金額。

(2) 採用新媒體管道：傳統廣告之外，採用數位廣告、社交媒體及教育資

源等工具。

- (3) 持續宣導，加深民眾對存款保險保障的印象。
2. 善用 CDIC 要保機構對存款人宣導：利用存款保險有關保障資訊揭露相關規定，可要求要保機構於民眾購買存款相關金融商品時揭露存款保障訊息。

(六) 現今存款保險認知度情形

1. 對 CDIC 提供存款保險保障的認知度：2017 年 6 月時民眾認知度約 48%，2018 年 12 月提升至 54%，預計目標於 2020 年 3 月底提升至 60~65%。
2. 一旦認知度達到 60%~65% 目標，下一階段 CDIC 希望可以提高存款保險最高保額相關規範的認知度。

(七) 目標族群對存款保險認知度顯著提高

1. 18 至 34 歲族群的認知度從 30% 提升至 38%；
2. 低收入族群的認知度從 41% 提升至 48%；
3. 女性的認知度從 45% 提升至 50%；

(八) 對存款人的溝通：承平 vs 危機時期

1. 承平時期
 - (1) 透過 CDIC 官方網站及電話客服中心對存款人進行教育宣導。
 - (2) 於承平時期預先建置金融危機時對民眾溝通的工具，例如預先建置官方網站上存款理賠資訊專屬網頁，或預先擬定理賠存款人通知信函等。
 - (3) 提高清理倒閉銀行之職權、工具及方式的資訊透明度。
 - (4) 提升 CDIC 在社會大眾間的認知度。
 - (5) 與電話客服中心及危機處理公關公司簽署備用協議(standby agreement) 並定期訓練客服人員。
 - (6) 承平時期對於各種與民眾溝通的工具持續不間斷地演練，以備不時之需。
2. 金融危機時期
 - (1) 存款人對政府快速有效解決危機的期待，短時間內大幅增高。

- (2) 可透過廣告、社交媒體增加全國或目標族群對存款保險的認知度。
- (3) 可擴增電話客服中心的資源。
- (4) 增加媒體監控以隨時瞭解民眾對金融體系的信心程度，以及可即時澄清錯誤訊息。
- (5) 與金融安全網成員緊密協調合作，建立對外發言及通報的作業流程及辦法，確保對外溝通訊息的一致性。

二、信任度、透明度及存款保險機構—美國經驗

主講人：美國聯邦存款保險公司保險暨研究處處長 **Ms. Diane Ellis**

(一) 透明度

1. 透明度定義：透明度係指讓民眾易於看到運作執行面的訊息，而且可即時理解或易取得，運用範圍包括科學、工程、商業、人文科學及其他社會環境。透明度意指開放、溝通和問責度(accountability)。
2. 透明度之重要性
 - (1) 調查報告顯示，民眾對美國政府的信任度接近歷史低點。在過去十年中，大約只有 20% 的美國民眾表示他們相信聯邦政府做「總是」或「大多數時候」正確的事情。
 - (2) 因為民眾對公共機構的信任度下降，導致存款保險機構面臨挑戰。
 - (3) 信任度和民眾信心係存款保險機構為達到維持民眾信心及金融安定職責的核心。
 - (4) 存款人必須信任存款保險機制，俾避免在金融機構首次出現問題跡象時存款人即開始擠兌。
 - (5) 在信任度、問責度及透明度三大支柱中，透明度係信任度的基石，亦



即透明度是建立信任度的一種方式。FDIC 持續透過強化透明度及問責度，以增進民眾信任度，俾達到良性反饋循環(virtuous feedback loop)。



3. 透明度之必要元素：包括可信賴性(accountable)、易理解性(understandable)、易取得性(accessible)及回應性(responsive)。

(二) 存保機構如何提升信任度及透明度

1. IADI 核心原則

存保機構在落實遵循 IADI 核心原則時，即有助提升其信任度及透明度，包括核心原則 10：存款保險制度之公眾意識、原則 3：存款保險機構之治理、原則 7：要保資格及原則 9：存款保險基金之來源及運用等。

2. 為提升透明度，以達到可信賴性、易理解性、易取得性及回應性等必要元素，存保機構可就下列面向予以強化：

(1) 存款保險架構

- A. 明確且易理解的保障規則。
- B. 有效公眾意識宣導方案。
- C. 即時取得及回應消費者的詢問。

(2) 公司治理

- A. 決策需客觀且不受外部影響。
- B. 明確制定決策方針。
- C. 讓利益相關人有機會對政策充份表達意見。
- D. 即時取得與回應相關詢問。
- E. 明確的申訴程序。

- (3) 問題金融機構處理及危機管理
 - A. 明確且易懂的溝通策略。
 - B. 即時取得與回應消費者的詢問。
- (4) 在危機時期，透明度更為重要。
- (5) 與標準偏差愈大，愈需要高透明度。

(三) 透明度和良性反饋循環

1. 研究透明度和問責度已持續產生正面效應。例如，針對 41 個經濟合作暨發展組織(OECD)國家的研究發現，提高編列預算過程透明度與國家財政平衡之間有顯著的正相關。
2. FDIC 新發布的「透過透明度取得信任(Trust Through Transparency)」計畫，包括公布績效指標，讓 FDIC 對高標準負責。謹將該計畫簡述如后：
 - (1) 該計畫進一步整合 FDIC 各個業務領域，以實現易理解性、易取得性及回應性的目標。
 - (2) 公布績效指標是該計畫之關鍵特性，例如金融檢查及銀行申請執照的整備時間(turnaround time)、客服中心使用率及回覆率，以及監理和評估申訴狀態之數據等。
 - (3) FDIC 隨著時間演進，將會愈來愈透明，讓任何人在任何時間、任何地點都可取得數據，而且讓多數民眾易理解數據的意涵，以上這些均是對新想法和要求的回應。
 - (4) FDIC 將如同過往，持續提供資訊和資源，讓民眾更瞭解 FDIC 營運方式，亦將繼續在線上提供年報、策略計畫及財務報告，以及推動多元化和普惠金融的資訊。
 - (5) FDIC 認為該計畫將有助強化消費者、金融機構和 FDIC 之間的信任度，亦可定位 FDIC 履行重要使命之角色。

(四) 增加透明度有其困難性

1. 透明度是一種平衡行為，輕率的透明度會侵蝕信任和信心。
2. 難以評斷明確及易理解的定義。
3. 難以讓所有人都能獲得信息。

4. 透明度可能會讓人感到不舒服，因為 Gerry Adams 說，一個人的透明度是另一個人的羞辱，故增加透明度之同時，應綜合考量可能引發之負面效應。

三、存款保險公眾意識及金融知識教育—韓國經驗

主講人：韓國存款保險公司董事長 **Mr. Seongbak Wi**

(一) KDIC 符合遵循 IADI 核心原則 10

依據 IADI 發布之「有效存款保險制度核心原則」原則 10，為保護存款人並促進金融穩定，存款保險機構有必要持續向社會大眾宣導存款保險制度之效益及保障限制。目前 KDIC 之宣導均符合上述規範。

1. KDIC 之全面性溝通程序與公共政策目標一致。
2. KDIC 進行各種宣導活動，促進社會大眾對存款保險制度之公眾意識。
3. 透過第三方定期評估結果，KDIC 維持在一個最佳認知度水準目標。

(二) KDIC 存款保險公眾意識宣導方式

1. 傳達正確訊息

(1) 承平時期

於承平時期傳達正確訊息，包括：

- A. 要保及不保項目。
- B. 最高保額：每一存款人在同一家要保機構之存款本金及利息，合計受到最高保額 5,000 萬韓元之保障。
- C. 要保機構：包括銀行、保險公司、金融投資公司及儲蓄銀行等。

(2) 問題金融機構處理時期

於問題金融機構處理時期傳達正確訊息，包括：

- A. 賠付地點、方式及時間點。
- B. 存款人辦理賠付時應提供之資訊。
- C. 是否辦理墊付。
- D. 不保項目，存款人申請最後分配款程序。

2. 利用多元化管道持續進行溝通

- (1) 在大眾交通運輸工具刊登廣告。

- (2) 利用社群媒體宣導，包括部落格、推特(Twitter)、臉書(facebook)及 YouTube 等。



3. 與利益相關人密切合作

- (1) 要求要保機構在要保商品上標示有受存款保險保障，例如存款存摺。
- (2) 要保機構行員應具存款保險相關知識，並能向存款人清楚解說。
- (3) 實地檢視存款保險最高保額認知度。

4. 存款保險制度之認知

近三年來關於存款保險認知度調查結果如下：

- (1) 對 KDIC 的認知度：2016 年為 92.2%，2017 年為 93.2%，2018 年為 94.9%。
- (2) 對最高保額的認知度：2016 年為 94.4%，2017 年為 96.7%，2018 年為 97.4%。

(三) KDIC 金融知識教育

1. 規劃背景

- (1) 2008 年全球金融危機：迫使 KDIC 必須透過金融教育去促進存款保險制度之公眾意識。
- (2) 2010 年開始金融教育規劃：對有財務能力但無法得到充分金融訊息者，

以及年輕一代者，提高存款保險意識的認知，主要的方式是滿足存款人的需要。

- (3) 2011 年儲蓄銀行倒閉：部分無法獲得充分金融財務訊息者遭受損失，例如：購買不保證本金理財產品之存戶，此類存戶越來越需要金融教育。

由於外部和內部環境的變化，金融教育的需求日益增大，尤其是加強對存款人保護的金融教育有先發制人的作用，因此有必要持續推動宣導規畫。

2. 目標族群

KDIC 將目標族群區分為下列二種：

- (1) 金融服務不足者：包括高齡者、傳統市場小商販，以及接受金融訊息有困難之國際夫婦及其小孩。
- (2) 未來金融消費者：經濟尚未獨立但卻是未來金融產品消費者之小學生、中學生及高中生。

3. 規畫成效

(1) 量的成長

已參加 KDIC 舉辦的金融教育課程者，從 2010 年之 2 萬人提高至 2018 年之 10 萬人以上，約成長超過 5 倍，此可有效消除金融知識的差距。

(2) 認知度成長

近六年來民眾對最高保額的認知度逐年上升：2013 年為 87.4%、2014 年為 88.4%、2015 年為 93.9%、2016 年為 94.4%、2017 年為 96.7%、2018 年為 97.4%。

4. 金融知識教育成功要件

KDIC 認為金融知識教育能成功之四大要件為合作、持續宣導、制定合適教育內容及加強地方教育。其中合作及持續宣導之目標為擴大學生族群，而制定合適教育內容及加強地方教育之目標則係為提高品質的規畫。

(四) 結論建議

1. 存款保險公眾意識宣導結合企業社會責任(corporate social responsibility, CSR)計畫。
2. 宣導內容宜有趣且具吸引力。
3. 傳達訊息宜簡潔且能憑直覺獲知。
4. 宣導工具及方式宜與時俱進。

四、危機時期溝通策略：注資世紀銀行(Century Bank)—印尼經驗

主講人：印尼存款保險公司董事長 **Dr. Halim Alamsyah**

(一) 2008 年全球金融危機及對印尼金融產業的衝擊

1. 股市加權指數下跌超過 50%，從 2008 年 1 月的 2830 點到 11 月的 1155 點。
2. 政府公債殖利率大幅增加，從 2008 年 8 月的 12% 增加到 2008 年 10 月的 20%。
3. 外匯存底在 2 個月內蒸發 7 億美元，2008 年 9 月外匯存底尚有 571 億美元，至 11 月已剩 502 億美元。
4. 印尼盾對美元貶值超過 30%，從 2008 年 1~9 月間的 9,200~9,300 印尼盾兌 1 美元跌至 2008 年 11 月的 12,100 印尼盾。
5. 同業拆款貨幣市場幾乎停擺，銀行間停止對彼此的放貸，規模較小的銀行陷入危險處境。
6. 亞太區域內有些國家如新加坡、馬來西亞及香港採取存款全額保障政策，有些國家如泰國及澳洲則是提高存款保險保障額度，以提升民眾對金融市場的信心。

(二) 印尼政府對 2008 年全球金融危機的因應措施

1. 政府提供 3 家國有銀行共 15 兆印尼盾(15 億美元)貸款，以滿足銀行流動性需求。
2. 印尼中央銀行在外匯市場進行干預，以阻止匯率過度波動，並降低銀行準備率要求，以擴大銀行業的流動性。
3. 2008 年 10 月中旬政府通過 3 項緊急法案：

- (1) 通過金融安全網法案：提供設立金融體系政策委員會(KKSK)的法源，強化風險管理規範。
 - (2) 通過中央銀行法部分條文修正草案，以擴大提供銀行短期流動性協助。
 - (3) 通過印尼存款保險公司法部分條文修正草案，以提供政府於金融危機期間提高存款保險最高保額的法源。
4. 政府宣布提高存款保險最高保額至 20 億印尼盾(原保額為 1 億印尼盾)。

(三) 印尼世紀銀行(Bank Century, BCIC)倒閉案例

1. BCIC 係一間中小型銀行，旗下有 65,000 名客戶與 30 間分行，銀行總資產約 8 億美元。過去銀行公司治理一直有問題，信用及流動性風險皆高，自 2008 年 8 月開始，銀行多次違反準備金提存要求。
2. 於 2008 年 11 月中旬 BCIC 要求印尼央行提供短期借貸，央行雖提供短期流動性但仍無法填補該行流動性缺口。在 2008 年 11 月期間，BCIC 遭逢多次銀行擠兌，當時其他銀行亦將陷入困境的謠言滿天飛，市場恐慌。2008 年 11 月 20 日印尼央行向 KKSK 提出關閉 BCIC 的申請，考量當時金融環境不佳及 1997/98 年亞洲金融風暴在印尼民眾的陰影仍深，KKSK 研議結果認為關閉 BCIC 將對金融市場產生系統性衝擊，會議決議由印尼存保公司(IDIC)救助 BCIC。
3. 印尼政府採取兩方面行動：
 - (1) 針對 BCIC 內部方面
 - A. 撤換所有的董事及委員，換上新的管理團隊。
 - B. 透過財務協助方式對銀行注資。
 - C. 監控銀行每日流動性。
 - D. 指示銀行董事進行組織變革、改變企業文化及信貸文化、提升人力品質等。
 - (2) 針對外界溝通方面
 - A. 印尼央行及 IDIC 於 11 月 21 日舉辦聯合記者會及發布新聞稿。

- B. 指派 IDIC 執行長為對外發言人。
- C. IDIC 於 11 月 23 日舉辦記者會宣布 BCIC 新董事成員，正式對外聲明 BCIC 從 11 月 24 日恢復正常營運。

4. 民眾對注資 BCIC 的觀感

(1) 印尼總統大選前(2009 年 4 月之前)

印尼政府紓困 BCIC 的措施受到金融圈讚揚，特別是銀行業者與金融分析師，印尼總統大選前這段期間，注資金額從 6 億多印尼盾膨脹至 6.1 兆印尼盾 (2009 年 2 月)。

(2) 印尼總統大選後(2009 年 4 月之後)

2009 年 7 月 8 日尤多約諾(Mr. Susilo Bambang Yudhoyono)及前印尼央行總裁波迪歐諾 (Dr. Boediono) 以 60.8%的高得票率分別當選總統與副總統。這段期間，政府注資 BCIC 金額累積至 6.76 兆印尼盾，該消息一曝光即引爆輿論撻伐，譴責政府清理及監督 BCIC 不利，反對黨策動群眾發起示威抗議活動，紓困 BCIC 事件演變為一樁為政治目的籌募資金的醜聞案。

2019 年 9 月 28 日國家審計局提出調查報告表示紓困案並未符合相關法規。國會於 2008 年 11 月啟動對紓困案的特別調查，並於 2010 年 3 月移至檢調進行司法調查。此外，國家審計師對 IDIC 的 5 年財務狀況(2008-2013)出具無法表示意見的查核報告，包含針對 2008 年財報重新出具意見，肅貪委員會亦對此案進行調查。

5. BCIC 紓困案危機溝通的缺失

- (1) 對於不實謠言及負面輿論，官方對外澄清速度太慢。
- (2) 政府機構間(包含財政部、央行及 IDIC)對於公共關係的協調與整合不佳，例如沒有緊急回應媒體的備用聲明稿(media holding statement)，亦無設立公共關係論壇。
- (3) 沒有提供政策及決策制定者足夠的法律保護。
- (4) 對於危機處理及清理銀行程序，民眾的認知度不足。
- (5) 與媒體及意見領袖的互動不足。

(6) 對於政治方面的溝通策略缺乏風險緩釋措施。

(7) 對外溝通策略缺乏在技術、政治及法律層面的整合性方法。

6. 真相與假新聞

真相	不實媒體訊息
紓困政策是為了確保金融體系的穩定	紓困案與特定政治利益掛勾(資金募集)
紓困案法源自 IDIC 法規	法規係為特定目的客製化(陰謀論)
注資行動係於工作日期間採一般銀行交易流程進行	紓困方式係週末以武裝卡車運送現金至 BCIC
中央審計師於紓困案審計報告中指出無任何資金流向特定政治團體	執政黨涉入紓困過程並從中汙錢

(四) 經驗教訓

1. 金融安全網成員間密集的協調溝通是必要的，包含資訊的分享及一致的發言與行動。
2. 對外溝通需要目標族群導向，特別是對政治人物及意見領袖，必須取得他們對危機處理方式的認同。
3. 千萬別低估清理銀行所衍生的政治問題，尤其當動用大量納稅人資金時，確保得到來自最高政治權力的支持。
4. 良好的溝通可建立信賴感，溝通是一個持續性的過程，三天打魚兩天曬網的方式不是一個有效的策略。

參、心得與建議

- 一、 認知度係衡量存保制度與民眾溝通或宣導指標之一，惟認知度高並不代表金融安全網可於金融危機時掉以輕心，建議仍應本於職權審慎以對，並於平日加強宣導

加拿大存保公司資深副總經理 Mr. Dean Cosman 表示依據其研究報告，該國民眾對存保制度認知度比率於承平時時期介於 60%~ 65%，係屬適切水準，認知度比率即便再高，仍有約 50% 受訪民眾認為於金融危機時會參與提領或擠兌，主要係因現今社群媒體及網路傳播速度非常快，一般民眾很難不受網路及社群媒體所影響。基此，加拿大存保公司係以維持上開認知度水準投注宣導預算，並非追求更高認知度。溝通或宣導之重點在於注重特定族群，尤其是無法承受損失之族群應特別注重溝通及教育，包括年長者、退休人士及經濟弱勢族群。另存保認知度宜在金融承平時時期加強進行，而不宜等到金融危機時才加強宣導，爰金融安全網應於平日持續對民眾加強金融教育及宣導。

- 二、 民眾信心係維繫金融穩定之基石，建議加強金融安全網施政之透明度，以助於提升民眾對金融穩定之信心

美國 FDIC 保險及研究處處長 Ms Diane Ellis 引述最近一份民意調查報告顯示，近期美國民眾對政府信任度已降至歷史低點之 20%，她認為政府應在未來及時做對的事，以挽救民眾信心危機。以存款保險為例，民眾信心奠基於存保公司問責度及透明度。所謂問責度即依法定存保條例職權積極任事及加強公司治理。所謂透明度即包括資訊揭露、溝通及教育民眾，例如保額設計、民眾認知度及回答存款人相關問題等；另在金融危機時，更需大量向外界溝通，FDIC 已建立加強透明度之措施，以強化民眾信心。相關先進國家之經驗，可作為我國未來施政之參考。

- 三、 金融穩定有賴於強化風險基礎之金融監理、創新之問題金融機構處理機制及有效之民眾對存保制度認知度，建議金融安全網成員強化相關機制，以利金

融穩定

哈薩克央行副總裁 Mr. Zhanat Kurmanov 在致歡迎詞時提及，金融穩定的三個支柱包括風險基礎之金融監理、創新之問題金融機構處理機制，以及民眾對存款保險認知度。採用風險基礎之金融監理，主管機關及金融機構方知金融業潛在風險高低並能及時對症下藥，而創新之問題金融機構處理機制，則能降低納稅人負擔及降低道德危險，至於有效的民眾對存款保險認知度則有助於提升民眾之信心及金融穩定之信任度。以上三個基礎是金融安全網成員需持之以恆努力之方向。

四、無論銀行擠兌或破產倒閉等金融危機事件發生，提供民眾、媒體即時、正確的資訊至關重要，建議應於平日參考國外經驗及最新作法，完善危機溝通策略及行動方案，以備不時之需

與存款人、債權人、媒體、倒閉銀行股東及員工、其他金融安全網成員等利害相關人溝通是銀行清理人必須負責的工作，溝通對危機帶來的負面影響有最好的化解作用，有效的危機溝通可降低倒閉銀行清理對民眾產生的不確定感，例如消彌對可能產生金融不穩定的不安情緒，或避免對金融體系產生負面的觀感；另即時清楚通知存款人及利害相關人有關銀行清理程序，提供正確及足夠的資訊，亦有利於順利執行銀行清理工作。

從日本經驗觀之，年輕族群宜以社群媒體管道加強溝通，且於銀行宣布倒閉及銀行接管初期，銀行清理人之官方網站及電話中心必須有足夠的能力承載大量流量及來電；日本、英國實務經驗中亦顯示電話中心、記者會及官網發布訊息的標準作業流程及人員訓練手冊必須平日即擬定備妥，以備不時之需；英國講座強調與民眾溝通媒介應與時俱進，跟上科技的改變，社交媒體在資訊分享、交換以及傳遞等方面已超過傳統媒介，危機溝通過程中，通過建立與民眾之間有效良性的互動，能夠以最短的時間和最小的成本傳遞真實資訊，當今社交媒體在危機溝通中扮演越來越重要的角色，爰銀行清理人平日應增進對危機溝通新媒介的熟悉運用，並強化溝通策略及方式。

International Conference “Deposit Insurance and the public: Promoting Communication, Financial Literacy and Transparency”

Jointly organised by International Association of Deposit Insurers and Kazakhstan Deposit Insurance Fund

Almaty, Kazakhstan, 28 February 2019

Agenda

Location: Ritz-Carlton Almaty, Esentai Tower, Ballroom II & III

08:00 All Day Registration

09:00 **Welcome Remarks**

Mr Nurlan Abdrakhmanov, Chairman, Kazakhstan Deposit Insurance Fund

Opening Address

Mr Daniyar Akishev, Governor, National Bank of The Republic of Kazakhstan

Opening Remarks

Mr Katsunori Mikuniya, President and Chair of The IADI Executive Council, and Governor, Deposit Insurance Corporation of Japan

09:30 **Keynote address**

Mr David Walker, Secretary General, IADI

09:45 **Session 1: Public awareness and communication**

Moderator: Mr David Walker, Secretary General, IADI

Mr Dean Cosman, Executive Vice-President, Insurance and Risk and Chief Risk Officer, Canada Deposit Insurance Corporation

Mr Roberto Tan, Vice President, Philippines Deposit Insurance Corporation

10:45 Coffee break, Photo Session

11:00 **Keynote address**

Ms Elena Bakhmutova, Chairperson, The Association of the Financiers of the Republic of Kazakhstan

11:30 **Session 2: Financial literacy and inclusion**

Moderator: Mr Mohamud Ahmed Mohamud, CEO, Kenya Deposit Insurance Corporation

Mr Juan Carlos Lopez Mora, Fondo de Garantías de Instituciones Financieras, Colombia

Ms Mariam Jemila Zahari, Policy Analyst, Alliance for Financial Inclusion

12:15 **Session 3: Transparency**

Moderator: Ms Ruth Walters, Senior Advisor, Financial Stability Institute, Bank for International Settlements

Mr Sebastian Schich, Principal Economist, Organization for Economic Cooperation and Development

Ms Diane Ellis, Director of Insurance and Research Department, Federal Deposit Insurance Corporation, USA

13:00 Lunch, Ballroom I

14:00 **Keynote address**

Mr Sabit Khakimzhanov, Head of the Financial Stability Department of the National Bank of the Republic of Kazakhstan

14:30 **Session 4: Practical Country Cases**

Mr Takamasa Hisada, Deputy Governor, Deposit Insurance Corporation of Japan

Mr Yury Isaev, General Director, Deposit Insurance Agency, Russia

Mr. Sabit Khakimzhanov, Head of the Financial Stability Department of the National Bank of the Republic of Kazakhstan

15:10 **Session 5: Practical Country Cases**

Mr Seongbak Wi, Chairman and President, Korea Deposit Insurance Corporation

Ms Svitlana Rekrut, Deputy Managing Director, Deposit Guarantee Fund, Ukraine

Ms Elif Kösoğlu, General Coordinator Insurance and Risk Monitoring Department, Savings Deposit Insurance Fund, Turkey

16:00 Coffee break

16:15 **Session 6: Practical Country Cases**

Mr Halim Alamsyah, Chairman, Indonesia Deposit Insurance Corporation

Mr Zdzislaw Sokal, President, Bank Guarantee Fund, Poland

17:00 **Session 7: Practical Country Cases**

Ms Karen Gibbons, Head of Policy and External Affairs, Financial Services Compensation Scheme, UK

Mr Mohamud Ahmed Mohamud, CEO, Kenya Deposit Insurance Corporation

17:45 **Closing Remarks**

Mr Nurlan Abdrahkmanov, Chairman, Kazakhstan Deposit Insurance Fund

Mr David Walker, Secretary General, IADI

18:30 Farewell Dinner