

「邁向後疫情時代金融新常態」 IADI APRC 國際研討會紀實

本公司國關室

壹、電子貨幣發展

- 一、協助金融業因應疫情之政策
- 二、電子貨幣與存款相異性
- 三、電子貨幣納入存款保險機制之可行性

貳、存款保險機構未來角色及政策方向

- 一、疫情衝擊下之全球經濟
- 二、電子貨幣蓬勃發展
- 三、印尼電子貨幣發展
- 四、電子儲值商品納入存保機制

參、存保機構與技術變革－泰國經驗

- 一、泰國金融業發展
- 二、實施存款保險現代化技術
- 三、未來挑戰

肆、危機時期存保機構之溝通

- 一、IADI 核心原則與準則報告
- 二、韓國存保公司因應金融危機之溝通策略
- 三、KDIC 因應新冠肺炎疫情危機之措施
- 四、有效溝通的未來挑戰

伍、審慎監理政策及其與存款保險機構之關聯性

- 一、信用支柱相互協力
- 二、審慎監理政策：資本緩衝
- 三、銀行資產負債表使用更具彈性
- 四、風險分攤

陸、問答集摘錄

柒、閉幕致詞

國際存款保險機構協會（International Association of Deposit Insurers, IADI）亞太區域委員會（Asia-Pacific Regional Committee, APRC）於 2020（本）年 6 月 9 日台北時間晚間 7 時至 9 時舉辦「為邁向新常態預作準備（Preparing our Path to the New Normal）」視訊研討會，由馬來西亞存保公司及韓國存保公司共同籌辦。研討會重點摘錄如后：

壹、電子貨幣發展

主講人：世界銀行資深金融部門專員 Danilo Palermo 先生

一、協助金融業因應疫情之政策

世界衛生組織自今年宣布新冠肺炎為流行性傳染病以來，為抑止疫情蔓延，各國政府實施封城及相關緊急防疫措施導致經濟受衝擊。依據世界銀行統計，各國政府推出協助金融業因應疫情衝擊之政策措施共分為四類：注入流動性及寬鬆貨幣政策、協助銀行業及其借款人、穩定金融市場及協助非銀行金融機構，及協助支付系統運作。

上開協助金融業因應疫情之政策措施逾兩千項；截至本年 5 月底，共 94 個國家推出 207 項電子貨幣相關措施。世界銀行亦觀察到防疫措施助長電子貨幣使用，特別是存款保險機制保障之小額存款人族群，此趨勢預計將持續。

二、電子貨幣與存款相異性

對消費者而言，存款及電子貨幣係將其金錢存入指定帳戶、數位系統或電子設備，故認知兩項商品本質相似。然就金融監理暨風險管理及清理而言，兩項商品並不相同。存款係藉由存款保險機制進行限額保障；而在許多國家，電子貨幣則被視為類存款商品，可作為儲值或進行小額付款工具。

相較收受存款之傳統金融服務機構，電子貨幣發行商多數為非金融中介機構，與一國貨幣供給功能較無直接關係；且此類廠商係以手續費收入作為營運資金來源，非以利差作為資金管道。

三、電子貨幣納入存款保險機制之可行性

金融科技將金融服務結合新興資訊科技，持續不斷進化與發展，然相對收受存款之金融機構，迄今少有就倒閉電子貨幣發行商進行清理之研究報告。依據電子貨幣發行商之商業模式，講者提出兩項清理問題電子貨幣發行商之建議：

- (一) 專屬電子貨幣資金應與電子貨幣發行商自身之資產負債隔離。
- (二) 主管機關應深入瞭解電子貨幣所涉及之技術，並備有完整清理計畫。

另存款保險機構於電子貨幣商品可扮演角色有下列方式：

- (一) 全額保障電子貨幣準備金 (e-money reserve)，促進電子貨幣流通。
- (二) 電子貨幣發行商需為存款保險機構之會員，故無需將電子貨幣準備金隔離存放。
- (三) 將電子貨幣準備金隔離並存在商業銀行，將電子貨幣用戶視為存戶之轉付法 (pass-through) 進行保障。

貳、存款保險機構未來角色及政策方向

主講人：印尼存款保險公司執行長 Lana Soelistianingsih 博士

一、疫情衝擊下之全球經濟

新冠肺炎不僅威脅人們生命安全，亦拖累全球經濟成長，影響經濟產值。依據印尼存款保險公司提供之數據，中國大陸、歐洲及新加坡 2020 年第 1 季實質經濟成長率分別為 -6.8%、-3.3% 及 -2.2%；南韓、印尼及越南亦低於原先預期成長率，分別為 1.3%、3% 及 3.8%。

國際貨幣基金於 2020 年 4 月發布世界經濟展望 (World Economic Outlook) 報告，2020 年經濟成長率預測，已開發國家預計衰退 6.1%，其中以歐元區衰退最為嚴重，義大利及西班牙經濟成長率預期呈現 -9.1% 及 -8%，英國受創程度排名第三，經濟成長預期衰退 6.5%。許多新興市場及發展中國家 (emerging markets and developing countries) 經濟亦預期為負成長，以拉丁美洲之巴西、墨西哥，以及俄羅斯、南非等估計逾 5% 之經濟衰退，僅中國大陸、印度及低所得開發中國

家仍預期保有低水位經濟成長率；另全球採購經理人指數亦嚴重下滑。

二、電子貨幣蓬勃發展

IADI 定義電子儲值商品係為允許消費者以電子形式儲存價值之金融產品。資金持有者可增加及提取其價值，且不論該商品實體類型，皆可執行付款、流通性及價值儲存等功能。這類商品可藉由行動電話或電子交易平台等進行交易。相關商品包括行動貨幣（mobile money）、卡片式電子貨幣及網路式電子貨幣，但不包括行動銀行、封閉式儲值禮品卡或虛擬及加密貨幣。

此波疫情助長電子貨幣使用，而探究原因，除世界衛生組織於本年 3 月警告紙鈔可能散播新冠肺炎病毒外，許多國家為防堵疫情蔓延，祭出封城及以法令或規勸方式實施禁足，僅就醫或採買生活必需品得外出，致使線上購物、支付及運送更加蓬勃發展；然也導致許多零售實體店面歇業，並僅販售線上商品，從而降低現金交易使用量。

政府部門亦帶動此波趨勢，如印尼央行延長使用印尼標準二維條碼交易適用之 0% 商家費率（Merchant Discount Rate）至本年 9 月底；同時自本年 4 月初至年底，推動降低全國清算系統成本。

三、印尼電子貨幣發展

印尼央行為於現今電子化世代促進經濟成長，於 2018 年發布電子貨幣條例（No 20/6/2018 號），該條例於 2018 年 5 月 4 日生效，取代 11/12/PBI/2009 號條例。新條例主要強化下列面向：

- （一）將流動性及降低破產風險列為優先，同時藉設置成本結構及浮動基金管理機制，以更透明及負責方式保護消費者。
- （二）藉提高交易安全標準及強制性國內交易處理政策，促進電子貨幣安全及其接受度，以建立符合國家支付通路（National Payment Gateway）之互連生態系統。
- （三）制度強化

印尼目前共有 51 家電子貨幣發行商，36 家為非銀行金融機構，銀行在整體

發行商僅占約三成。印尼主管機關定義電子貨幣為：

- (一) 電子貨幣係依據貨幣價值事前存於發行商。
- (二) 電子貨幣係以電子方式儲存於媒介或晶片之貨幣價值。
- (三) 電子貨幣係發行商管理之電子貨幣價值，且非銀行法所定義之銀行存款。

四、電子儲值商品納入存保機制

依據扶貧諮詢小組（Consultative Group to Assist the Poor, CGAP）及 IADI 研究指出，電子儲值商品納入存款保險保障方式可歸納為四種：

- (一) 直接法：由存款保險機構直接提供保障，且電子儲值商品發行商須為存款保險機構會員；台灣、孟加拉及厄瓜多係採用此法。
- (二) 排除法：已採用其他保障消費者儲值方式，故存款保險保障範圍排除電子儲值商品；目前採行此法有加拿大魁北克省、俄羅斯、列支敦斯登、中國大陸、義大利、希臘、菲律賓、瑞士、土耳其及哈薩克。
- (三) 轉付法：藉由設立在存款保險會員機構之託管帳戶保障電子儲值商品；辛巴威、馬來西亞、奈及利亞、牙買加、捷克及西非貨幣聯盟等國採行此法。
- (四) 合併法：直接法與轉付法合併使用，僅哥倫比亞及肯亞採用此法。

其中贊成存款保險機構保障電子儲值商品之理由如下：

- (一) 電子儲值商品使用快速增長，特別是低收入消費者及中小企業，對社會產生高度影響。
- (二) 維繫大眾對銀行及電子儲值商品發行商之信任。
- (三) 降低電子儲值商品發行商倒閉對銀行系統穩定潛在之外溢效應。
- (四) 藉使用電子儲值商品鼓勵普惠金融。

而反對存款保險機構保障電子儲值商品之理由如下：

- (一) 倘非銀行金融機構並非如銀行般受高度監理，可能存在監理套利。
- (二) 雖然近年電子儲值商品交易額及其工具明顯增加，然相對銀行存款，其交

易量仍顯低。

(三)存款保險保費成本可能增加電子儲值商品發行商負擔。

(四)仍需更多有關適合電子儲值商品發行商清理策略之研究。

參、存保機構與技術變革 – 泰國經驗

主講人：泰國存保機構總經理 Songpol Chevapanyaroj 先生

一、泰國金融業發展

泰國於 2016 年起實施國家電子支付系統發展總體計畫（National e-Payment Master Plan），訂定以下 5 個目標，期為民眾、企業及政府建立完整電子支付系統，俾讓政府稅收及社會福利撥付更加便利，促進資金移轉及支付之效率，同時也提供農村及偏遠地區金融服務，落實普惠金融。

(一)目標

- 1.建置支付系統基礎建設
- 2.普惠金融
- 3.無現金社會（cashless society）
- 4.電子繳稅（E-Tax）系統
- 5.社會福利電子化（e-social welfare）

(二)推動 5 個子計畫

- 1.電子即時支付轉帳（PromptPay，泰國國家電子支付平台）
- 2.提升信用卡 / 金融卡使用普及率
- 3.建立 E-Tax 系統
- 4.建立政府部門電子支付系統
- 5.推動電子支付教育與推廣

(三)e-payment 成效

- 1.行動 / 網路銀行成長率

自 2015 年起，e-payment 逐年增加，從 2017 年到 2018 年，行動 /

網路銀行帳戶數量成長 32.5%，而總交易量成長 113.1%，總金額成長 35.4%。

	帳戶 (百萬)	交易量 (百萬件)	總金額 (10 億泰銖)
2017 年	51.7	1,476.7	32.5
2018 年	68.5	3,146.7	44.0
成長率	32.5%	113.1%	35.4%

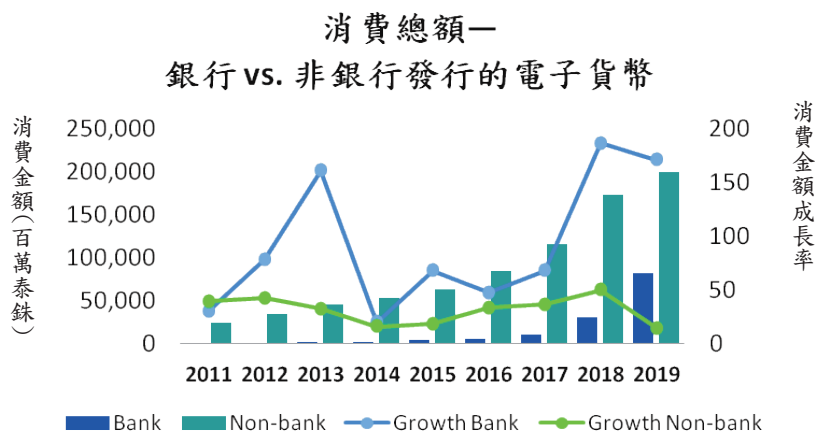
2. PromptPay 成長率

從 2017 年到 2018 年，PromptPay 註冊數量增加 25.5%，以身分證號註冊的帳戶數量則增加 13.8%。詳細 PromptPay 說明，詳本文後述。

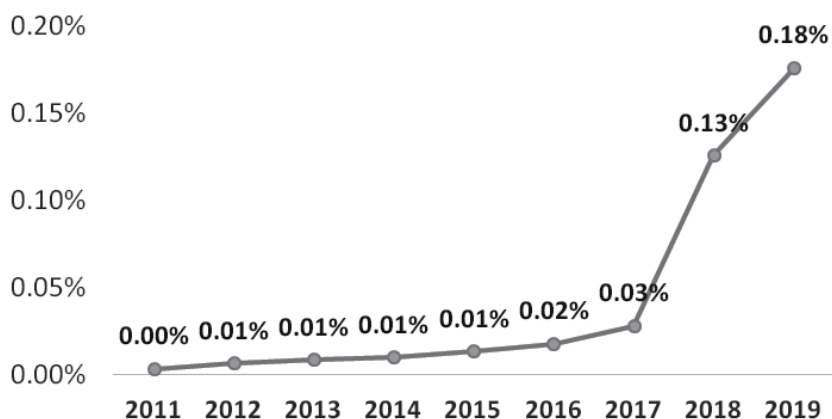
	總註冊數	以身分證號註冊數
2017 年	37,094,668	25,764,752
2018 年	46,554,729	29,314,279
成長率	25.5%	13.8%

3. 電子貨幣趨勢

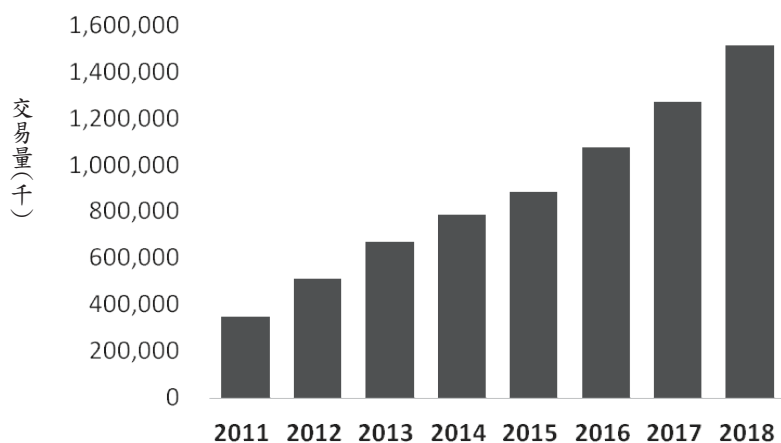
另一個增長趨勢是銀行和非銀行部門發行的電子貨幣。從泰國的消費總額可看出，電子貨幣主要集中在非銀行領域，儘管銀行最近已經開始追趕。從 2017 年到 2019 年，電子貨幣占要保項目總存款比率也顯示 600% 巨大成長。另因科技發展，過去十年的電子貨幣交易量也逐年增長。



電子貨幣占要保項目總存款比率



電子貨幣交易量



4.商業銀行分支機構家數逐年遞減

從商業銀行分支機構家數趨勢觀之，自2015年到2019年下降7.8%。

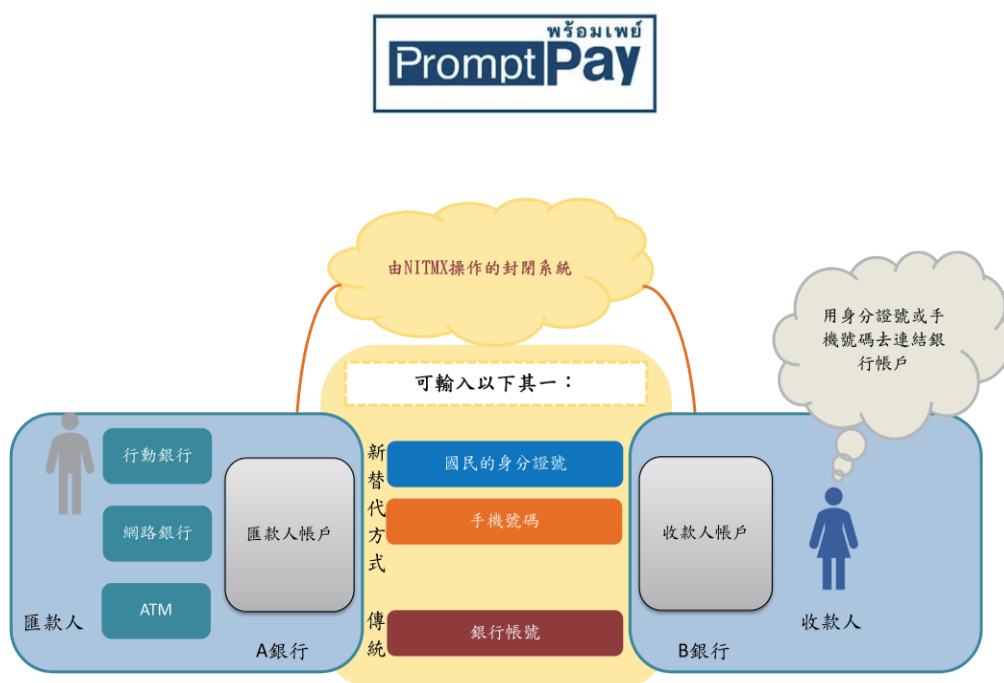
年度	2015	2016	2017	2018	2019
分支機構家數	7,061	7,016	6,784	6,735	6,508

二、實施存款保險現代化技術

(一)使用 PromptPay 進行存款賠付

1.即時付款機制 –PromptPay

泰國存保機構採用 PromptPay 作為其賠付存款的支付工具之一。PromptPay 係由泰國銀行間交易管理中心（National Interbank Transaction Management Exchange, NITMX^(註1)）負責，PromptPay 是一種即時付款機制，它可用泰國國民的身分證號或手機號碼，取代存款戶的銀行帳號。傳統上，當雙方要進行交易時，匯款人會透過收款人的銀行帳號將錢從他們的銀行帳戶轉移到對方的帳戶中。惟使用 PromptPay 時，匯款人可以透過輸入收款人的 PromptPay 代理（proxy）進行匯款，該代理可以是身分證號或手機號碼。該項付款機制具便利性，因為記住這些資訊遠比銀行帳號更加容易。



泰國政府將 PromptPay 列為支付政府福利分配、退稅及其他類型的政府補償金等付款工具之一，爰鼓勵國民以身分證號進行 PromptPay 註

冊。有註冊 PromptPay 的國民可比沒有註冊 PromptPay 更快收到款項。以身分證號註冊 PromptPay 的方式方能收取政府款項，係因手機號碼可以更改、轉移或關閉，而身分證號則無法更改。泰國存保機構亦持續宣導民眾以身分證號連結其 PromptPay 帳戶之益處，包括能快速且方便取得存款賠付款項。

2. 採用 PromptPay 的優點

泰國存保機構將國民身分證號連結 PromptPay 之方式作為辦理存款賠付的新工具，係因其迅速又便利。首先，如前所述，商業銀行分支機構家數逐年遞減的趨勢已成為全國存款戶能取得銀行服務的瓶頸。值此，透過 Promptpay 付款將使泰國存保機構能夠遵循 IADI 核心原則的建議，達到 7 個工作日內完成賠付多數存款人。

Promptpay 尚有另一個方便的付款功能，亦即，如果泰國存保機構在辦理賠付時，存款人尚未有 PromptPay 帳戶，則系統將保留賠付款直至身分證號連結其銀行帳戶。一旦連結，存款人將立即收到賠付金額。

(二) 利用社群媒體進行公眾宣導

隨著時代演進，泰國存保機構將科技納入其公眾意識之宣導工具，除傳統行銷媒體包括報紙、廣播、電視、書面小手冊等，近年來，因應數位科技，也充份運用 Facebook 和 YouTube 等社群媒體，亦完成委外開發臉書即時通回覆機器人（Facebook Messenger Robot），只要存款人在臉書即時通裡輸入存款保險相關問題，機器人自動以線上文字回覆。另正在開發客戶關係管理（Customer Relationship Management, CRM）系統並將納入存款賠付平台。

三、未來挑戰

鑑於科技正迅速發展，泰國存保機構面臨諸多挑戰。隨著電子貨幣不斷成長，日常生活使用越見頻繁，如何應對此趨勢成為存款保險機構一大課題。目前泰國存款保險制度不保障電子貨幣，惟亦進行可行性研究，以期擴大保障範圍，將電子貨幣涵蓋在內。需考量議題包括：

(一)法律影響

- 1.需要修改之法律？
- 2.以整體或分散方式修改？

(二)承保方式

- 1.直接保障法（direct approach）：即直接由存款保險機構承保；發行商須為存款保險要保機構，且由監理機關妥適監理。
- 2.非直接保障法（indirect approach）或轉付法（pass-through approach）：發行商為非存款保險要保機構，存款保險保障範圍仍擴及「轉付」之機構（例如：保管帳戶）。

(三)與利益相關者（stakeholders）之合作

- 1.作業程序及準則
- 2.存款 / 電子貨幣資料管理
- 3.聯合測試相關系統

肆、危機時期存保機構之溝通

主講人：韓國存保公司存款保險研究中心副主任 Seungkon Oh 博士

一、IADI 核心原則與準則報告

(一)核心原則 10：存款保險制度之公眾意識

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。

(二)IADI 之「存款保險機構在緊急應變計畫及系統性危機準備與管理之角色」準則報告

在擬定系統性危機準備時，溝通策略甚為重要。金融安全網（Financial Safety Net, FSN）應於金融承平時即制定 FSN 成員的溝通協議，且成員間需要一套協助擬定共同的大眾溝通方法之準備機制。

二、韓國存保公司因應金融危機之溝通策略

(一)危機等級分類

分類	關注事件	第一級：警訊	第二級：惡化	第三級：全面危機
定義	金融市場臨時 / 短期波動	持續並增加不確定性	部分金融機構 (不包括銀行) 支付不能	許多金融機構或銀行支付不能 (風險擴散至整個體系)
適用案例	北韓核武試爆	全球金融危機 (2008 年)	儲蓄銀行倒閉 (2011 年)	亞洲金融危機 (1997 年)

(二)溝通計畫

1. 危機第一級 (警訊) 溝通計畫

(1) KDIC 與利益相關者間之溝通

KDIC 與利益相關者溝通之目的係強化資訊分享並達成商定的措施 (如重組、融資等)。

KDIC 與利益相關者溝通

	問題金融機構處理	籌資	金融市場	其他
利益相關者	- 金融服務委員會 (FSC) - 金融監理服務局 (FSS) - 倒閉機構 - 潛在收購者	- 國會 (國家事務委員會等) - 經濟財政部 (MOEF) - 韓國央行 (BOK) - 貸款人 (銀行、投資人等)	- 要保機構 - 金融公會 - 研究機構 - 會計師事務所	- 存款人 - 金融消費族群 - 警察及地方政府 - 媒體

(2) 民眾溝通

透過提高公眾的存款保險意識以協助市場安定並適時發布新聞稿。

- A. 制定新聞應對措施，更新與新聞相關之聯繫方式
- B. 檢修協助客戶 (customer support) 手冊

C. 備妥處理倒閉機構之預期問答 (Q&A) 清單

D. 進行金融危機期間有關協助客戶的問答培訓

E. 進行人力資源規劃以處理各種情境下的客戶投訴

2. 危機第二級（惡化）及第三級（全面危機）溝通計畫

(1) FSN 成員參加政府委員會 / 會議以提供存款保險機制意見及交換資訊

由 MOEF 主持的總體經濟及金融會議 (MEFM)，以及全球趨勢監控會議；由 FSC 主持的金融市場審查會議。

委員會 / 會議	成員	開會頻率	議案
總體經濟及金融會議	•MOEF •FSC •FSS •BOK •KDIC	每季或經兩個以上成員要求即召開	監控與分析總體經濟、金融市場、外匯市場等
全球趨勢監控會議	•FSC •FSS •KDIC •其他	特別會議 (每週)	監控全球金融市場趨勢、金融法規與金融監理
金融市場審查會議	•FSC •FSS •其他	特別會議	監控全球 / 國內風險因素及影響

(2) 民眾溝通

為因應存款人諮詢及銀行擠兌，備妥以下媒體與客訴回覆。

第二級	第三級
• 為存款人備妥相關資料，包括指南及問答集。 • 舉辦存款人說明會。 • 銀行擠兌期間的現場客訴處理。 • 將自動回覆 (Automatic Response System, ARS) 諮詢系統轉換成緊急事件模式。 • 發布新聞稿，包括接受採訪。	• 繼續強化 ARS 諮詢系統。 • 視需要部署保安人員或警察。 • 與 FSN 成員進行一致性的溝通策略。 • 發布公告 / 簡報。

三、KDIC 因應新冠肺炎疫情危機之措施

- (一)韓國自新冠肺炎疫情暴發後，迄今未有金融機構倒閉，惟 KDIC 執行緊急應變計畫第一級危機下的溝通行動，並進行處理倒閉金融機構模擬演練，以強化危機管理。
- (二)KDIC 已開始追蹤國內外經濟及金融市場相關即時新聞，並撰寫相關報告以分享其他機構，包括 FSC。
- (三)KDIC 在承平時也進行公眾意識宣導計畫。KDIC 認為在危機時期需審慎處理公眾溝通，因為過度溝通可能會引發對銀行倒閉的恐懼。

四、有效溝通的未來挑戰

- (一)備妥因應系統性危機時與金融消費者溝通之緊急應變計畫，並於承平時即與其他 FSN 成員充分溝通協調。
- (二)透過危機準備及防範模擬演練持續強化溝通。
- (三)在承平時即與記者建立及維持支持關係（supportive relationships）。

伍、審慎監理政策及其與存款保險機構之關聯性

主講人：國際清算銀行 Nikola Tarashev 博士

一、信用支柱相互協力

國際清算銀行總經理 Agustin Carstens 曾在 IADI 第 17 屆年會提及存款保險機制為重要之信任支柱（pillar of trust）之一。當存保機制與銀行監理、問題金融機構清理機制及央行最後融通者職能等其他信任支柱並肩作戰時，存款保險機制方能發揮最大效能。此次疫情，存保機構亦與監理機關協力，以期渡過難關。

二、審慎監理政策：資本緩衝

審慎監理架構規範銀行各項緩衝資本，其共同目標係使銀行遭遇外部衝擊

時，仍能維持運作，進而增強銀行防禦衝擊能力。流動性緩衝係避免失序拋售流動性較差之資產；資本緩衝及最低資本要求則提供銀行吸收逾期放款損失準備之能力。

資本緩衝雖非為總體經濟主動式管理而設計，在銀行吸收損失後，剩餘之緩衝資本即可作為銀行擴張其資產負債表之來源。此波疫情衝擊實體經濟，緩衝資本調整亦是政府為活絡經濟並為其注入流動性對策之一，內容及其使用簡述如下：

緩衝種類	設計層級	校準層級	限制分配	停用可能性
資本保留緩衝	全球性	全球性	自動	否
系統性重要金融機構	全球性 (G-SIB)/ 地區性 (D-SIB)	全球性 (G-SIB)/ 地區性 (D-SIB)	自動	1. 否 (G-SIB) 2. 取決於該設計 (D-SIB)
抗循環資本緩衝	全球性	地區性	自動	是
高品質流動資產	全球性	全球性	地區性處理權	否
監理資本	地區性	地區性	取決於其設計	取決於其設計

三、銀行資產負債表使用更具彈性

因應疫情衝擊，多數政府短期以提供經濟援助為先，中期則以刺激經濟復甦為主。主管機關鬆綁緩衝資本使銀行在資產負債表使用上更加靈活，且可抗衡景氣循環帶來之效果。然當銀行有能力且有意願回應金融監理措施，於實體經濟提供貸款，擴大其資產負債表，方得活絡經濟活動，減輕疫情衝擊。

除金融監理措施鬆綁外，貨幣政策亦可協助銀行在資產負債表使用更有彈性，例如藉寬鬆貨幣政策降低資金成本或擴大合格擔保品清單等。但亦需瞭解部分措施可能有其反效果，如寬鬆貨幣政策亦使放款預期報酬率降低。

四、風險分攤

政府可藉由不同方式與金融機構進行風險分攤，如對受災戶之舊貸或新承作

借款提供擔保或提供補貼等。最佳方式因各國經濟體而異，取決其財政部門自身限制、法律及金融市場基礎設施現況及特殊性、銀行資本資源及面對疫情衝擊及經濟前景不確定程度等。

陸、問答集摘錄

一、就金融業新型態風險而言，存保機構除須考量是否納入電子貨幣發行商為其會員外，其他如合作社、保險公司、開發機構（development institution）亦需成為會員？

以普惠金融而言，合作社正擴大其市場佔有率，並能與銀行在相同條件下競爭。主要係鄉村地區僅由合作社提供金融服務，故保障這類存款人權益亦為普惠金融關注議題。

不論是實體或線上的保險公司，皆有其特殊規範及保單持有人保障機制。另是否將存保機制擴大保障至其他機構或商品時，應須瞭解存款保險係保障存款，而非投資；故基於道德風險考量，存保機制提供類投資商品保障並非合適。

二、此次危機透露聯邦、地區、州及地方各級政府間在政策協調間之落差。存款保險機構藉由此次經驗，是否學習到如何與公部門協調及交流，例如在公眾認知與地方政府進行更多合作？

存款保險機構與中央及地方政府合作，進行有效公眾認知實屬重要。然通則是由中央政府與金融安全網成員建立跨部會或跨機構機制及建立聯繫關係，並於危機發生時，藉以作為危機因應協調角色並作為公眾溝通管道。

然有效公眾認知策略因各國經濟情況而異。倘某國家採行單一存保機制，於危機發生時，採集中式全國策略較為妥適。然於承平時之公眾認知活動，存款保險機構則可與地方政府合作，推出針對地區需求計畫以提升宣導活動之有效性。

柒、閉幕致詞

主講人：APRC 研究技術委員會主席暨馬來西亞存款保險機構執行長 Rafiz Azuan Abdullah 先生

新冠肺炎肆虐全球，人心恐慌，許多國家民眾因無法預見疫情未來發展，紛紛上演搶購並囤積民生物資及洗手乳、酒精與衛生紙等消毒用品，許多賣場貨架幾乎空無一物。民眾面對疫情之恐慌心理進而囤積物資，與存戶因金融機構傳出前景堪慮而擠兌心理十分相似。故當危機發生時，有關當局須與大眾充分溝通並穩定其信心，存保機構亦可進行宣導存款保障機制，係屬控管措施之一，避免危機惡化。

另配合各國政府防疫需求，部分知名高級品牌大廠（如路易威登 Louis Vuitton 及戴森 Dyson）面對防疫用品短缺，紛紛加入抗疫行列，調整其產線轉而生產防疫用品（如乾洗手液及呼吸器），充分發揮人類韌性，在面對逆境時，展現高度彈性並調整舊有模式，試圖突破困境並貢獻己力，發揮有效防疫功能，協助整體社會度過疫情難關。

此外，為抑制疫情擴散，各國限制公眾活動政策之影響下，居家辦公及線上採買等非實體接觸措施更進一步帶動網路科技運用，其中亦同時推動金融科技使用，電子貨幣使用量更明顯增長。經此次考驗，新科技發展將持續寫下新的金融藍圖。

註釋

註 1：NITMX 係泰國央行管轄下之支付系統委員會 (Payment System Committee) 指導成立，為泰國電子支付基礎設施之開發商及服務提供商，提供金融機構支付系統服務。