HOYA BIT

# 重大偶發事件處理程序

| | |
|---|---|
| 權責單位： | 法遵部 |
| 版次： | V1.0 |
| 本文件著作權屬本公司所有，未經本公司許可不准引用或翻印。 | |

文件修訂沿革

| 發行/修訂版次 | 發行/修訂生效日期 | 發行與變更說明 | 發行/修訂人員 | 核准人員 |
|---|---|---|---|---|
| V1.0 | 2025/03/13 | 新版文件發行 | 法遵部同仁 | 總經理 |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

一、 目的

為確保於發生重大偶發事件時，得以迅速隔離風險、保障客戶資產、維持營運持續性，並符合主管機關通報及資訊揭露規定，爰訂定本程序。

二、 適用範圍

（一） 本程序適用於本公司全體董事、監察人、管理層、員工、受委任第三方及其他相關人員。

（二） 本程序適用於本公司所有營運據點、系統、服務、產品及業務活動。

三、 重大偶發事件分類與定義

重大偶發事件係指足以影響本公司正常營運、或危及本公司信譽、或市場情事者。

（一） 資訊安全及系統穩定

1. 未授權之存取或攻擊，導致本公司客戶帳戶的使用權益受影響或資料外洩。
2. 非由於內部排程的維護或更新，平台服務連續中斷達 30 分鐘。

（二） 資產安全

1. 錢包私鑰遭竊或錢包管理系統服務異常，造成單一客戶資產損失大於等值新臺幣 1 萬元，或總體客戶損失大於等值新臺幣 50 萬元。
2. 資產清算系統錯帳或客戶入提幣地址配置錯誤。

（三） 法令遵循

1. 遭主管機關緊急命令處分。

（四） 營運持續性

1. 災變事故導致設備遭破壞，造成平台業務中斷達 3 小時。
2. 人為錯誤導致單一業務中斷達 30 分鐘。

（五） 品牌聲譽

1. 媒體或社群大量負面報導或惡意謠言。
2. 平台內部功能問題引發客戶客訴達 50 件。

（六） 其他未於前述明示列舉之重大偶發事件，非僅以損失金額為絕對要件，雖未造成任何金額損失之非量化事件，一經識別或發生，本公司將依本程序之精神及相關法令規定，隨案評估其重大性並即時採取適當之處置措施。

四、 事件處理組織與職責

（一） 事件指揮官-總經理

1. 啟動或終止重大偶發事件應變機制。
2. 統籌跨部門資源並進行關鍵決策。
3. 定期向董事會與監察人報告事件進度與影響。

（二） 資訊處

1. 即時診斷問題根因與影響範圍，執行隔離、防堵及臨時修復。
2. 保障平台於最短時間內恢復營運。
3. 將關鍵 Log 與相關資料保存至少5年，如遇其他法令規定者，從其規定。

（三） 法令遵循處

1. 擔任主管機關與司法機關之單一窗口，必要時完成電話及書面通報。
2. 評估法律責任、賠償義務及後續追訴風險。
3. 彙整並保存事件軌跡、通報紀錄、決策紀要、技術證據與客戶往來文件等至少 5 年；涉及爭議者保存至爭議消除。

（四） 事業發展處

1. 擬定並發布對外聲明、媒體問答與社群公告。
2. 監控輿情並即時澄清錯誤訊息。

（五） 營運處

1. 立即凍結可疑錢包或帳戶，協同技術組啟動復原流程。
2. 規劃並執行客服應變措施。
3. 彙整影響名單與金額，必要時規劃並執行客戶賠付計畫。
4. 於官網或各聯絡管道公開事件時間軸、受影響範圍、補救措施、聯絡窗口，並定期更新進度至結案。

（六） 稽核室

1. 監督各處處置流程之合規性與完整性。
2. 於事件結束後完成後稽調查與缺失追蹤。

五、 通報與處置流程

（一） 事件通報啟動與時限

1. 初步通報：各部門如發現疑似重大偶發事件，應立即（原則上於2小時內）向資訊處與法遵暨法務組通報。

2. 內部確認會議：於通報後2小時內召開內部緊急會議，由資訊處進行初步風險評估，決定是否啟動應變機制。

3. 正式啟動：如確認為重大事件，由總經理擔任事件指揮官正式宣布進入應變程序，並統籌後續資源與溝通。

（二） 對主管機關之通報原則

1. 即時通報類型（例如遭駭、私鑰遺失、平台全面中斷等）：

（1） 應於事件發生後「最遲 2 小時內」完成口頭或電子通報，由法遵處統一窗口處理。

（2） 至遲於「24 小時內」提送初步書面報告。

2. 法規依據通報：

（1） 依提供虛擬資產服務之事業或人員洗錢防制登記辦法、洗錢防制法、個資法、公司法等辦理。

（2） 依必要提報金管會、檢警調機關、個資主管機關或同業公會。

3. 進度與結案報告：

（1） 每三日更新事件處理進度至主管機關。

（2） 事件結束後，七日內提送正式結案報告與佐證資料。

六、核定層級

本程序經提報總經理核定後施行，修正或廢止時亦同。