

【專題一】

證券商因應金融科技發展 之配套措施

證期局
劉瑞興（稽核）

壹、前言

近年來隨著資訊科技進步發展，網路、行動載具、社群網站、雲端、大數據等科技趨勢，已經逐漸改變金融業過去的傳統經營面貌，金融科技不只是將原本證券商的各項功能數位化，也將其他應用帶進證券商業務範疇，發展出新形態的金融服務及商品。由於金融與科技結合，新創企業積極開發金融科技以跨進金融領域，使金融業面臨來自其他產業之強力競爭及壓力。證券業亦面對這金融科技（Fintech）發展趨勢，為順應時代潮流配合資訊發展，提升金融消費者之便利性，證券商調整傳統經營模式已為必然之趨勢。本文將就證券商近期為因應金融科技之發展所推動法規修正及營運模式調整開放等進行介紹。

貳、因應金融科技（Fintech）發展，規定證券期貨業每年應提列特別盈餘公積：

證券期貨業為因應金融環境之變革，規劃員工轉型及訓練、採購軟硬體設備，及因業務性質變更或有減少人力需求等，業者雖可透過自行編列預算方式，以費用型式支應。惟金融數位化趨勢未來可能改變民眾交易習慣，影響證券期貨業人員就業，證

券期貨業是否足以因應此衝擊尚難評估。考量證券期貨業如每年將一定比率之盈餘轉列為特別盈餘公積，用以支應未來員工轉型或訓練經費，亦有督促證券期貨業重視員工權益，以達保障員工就業以及穩定社會之效。

為因應金融科技發展，保障證券商、證券投資信託事業及期貨商從業人員之權益，金融監督管理委員會（下稱金管會）研議推動相關措施如下：

一、105 年 8 月 2 日修正證券商管理規則第 14 條及期貨商管理規則第 18 條：

（一）考量證券商管理規則第 14 條及期貨商管理規則第 18 條規定證券商及期貨商於每年稅後盈餘項下，提存 20%特別盈餘公積用於彌補虧損、撥充資本等特定用途，並無彈性。又目前證券期貨業有近半數均非公開發行，無法依證券交易法第 41 條規定增提特別盈餘公積，經研議需修正上開管理規則。另證券投資信託事業管理規則第 11 條規定，「證券投資信託事業應依本會規定提撥一定比率之特別盈餘公積」，故投信事業依上開規定發布令規範即可。

（二）本次修正係為使證券商及期貨商得以提撥特別盈餘公積因應未來業務發展需要，增訂證券商及期貨商提撥特別盈餘公積之比例及其用途，金管會得另予規定。

二、上開法規修正後，金管會依據證券商管理規則第 14 條第 3 項及第 4 項、證券投資信託事業管理規則第 11 條、期貨商管理規則第 18 條第 3 項及第 4 項規定，於 105 年 8 月 5 日以金管證券字第 10500278285 號令規定¹，其重點如下：

（一）證券商及期貨商除應於每年稅後盈餘項下，提存 20% 特別盈餘公積外，為因應金融科技發展，保障證券商、證券投資信託事業及期貨商從業人員之權益，證券商、證券投資信託事業及期貨商應於分派中華民國 105 至 107 會計年度盈餘時，以稅後淨利的 0.5% 至 1% 範圍內，提列特別盈餘公積。臺銀綜合證券股份有限公司得不適用上開規定。

（二）證券商、證券投資信託事業及期貨商自 106 會計年度起，得就金融科技發展所產生之員工轉型教育訓練、員工轉職或安置支出之相同數額，自上開特別盈餘公積餘額範圍內迴轉；內部稽核部門應將特別盈餘公積迴轉情形納入內部稽核抽查範圍。

1 銀行、保險業為辦理員工轉型，得預先保留盈餘以供員工教育訓練、員工轉職或安置之用，金管會業於 105 年 5 月 25 日以金管銀法字第 10510001510 號令及 105 年 7 月 13 日以金管保財字第 10502066461 號令，規定銀行、保險業 105 至 107 會計年度盈餘時，以稅後淨利的 0.5% 至 1% 範圍內，提列特別盈餘公積。

三、上開令相關規定說明如下：

- (一) 檢視及檢討整體提列及迴轉情形：考量本項政策係首次實施，先實施 3 年即於 106 年至 108 年提列 105 至 107 年會計年度盈餘時，在以稅後淨利的 0.5% 至 1% 範圍內，由業者自行決定提列特別盈餘公積比例，本案將於 109 年檢視及檢討整體提列及迴轉情形。
- (二) 提列及迴轉使用程序：提列及迴轉使用應提董事會並經股東會通過。
- (三) 迴轉使用：自提列前項特別盈餘公積之次年度（107 年）起，證券期貨業依據該公司所擬「在職員工訓練及轉職之轉型計畫」於支用相關費用時，如為提升或培養員工數位金融知識、專長或培養第二職能所辦理或參加課程之支出、為員工轉職或安置之相關支出，其中若為員工退、離職之相關支出，僅包含所支付予員工優於勞動相關法令規定應給付之退休、離職金部分及其他協助員工轉型訓練以及為維護員工權益所需經費，得就相同數額自特別盈餘公積餘額範圍內迴轉。
- (四) 後續管理：內部稽核部門應將特別盈餘公積迴轉情形納入內部稽核抽查範圍。
- (五) 國營事業如臺銀綜合證券股份有限公司之員工係依公務人員保障法及公務人員退休法等相關規定辦理，故無強制其應提列特別盈餘公積。

參、開放證券商得設立集中接單中心，統一辦理客戶以電話委託買賣有價證券

考量數位金融環境發展、給予證券商經營模式彈性提升經營效率及增加投資人便利性，金管會 105 年 5 月 11 日同意開放由證券商依其客戶群屬性及業務需求自行考量設置設立集中接單中心，統一辦理客戶以電話委託買賣有價證券，相關說明如下：

一、電話集中接單中心：

- (一) 設置於證券商總公司，其專門受理非當面委託買賣有價證券之交易室，應具備電腦設備、受託買賣之營業用電話及競價設備，並應建立門禁管制應與既有之專門受理非當面委託買賣有價證券交易室有所區隔。
- (二) 受理同一證券商不同營業處所開立帳戶之客戶電話委託買賣、受託買賣人員透過總公司電腦管控之客戶總授信暨單日買賣額度檢核客戶委託買賣是否逾越額度、向客戶回報委託及成交情形、負責申報錯帳、更正帳號、改類等事宜，遇有交易糾紛由該中心處理。

二、各營業處所（總公司及分公司）：受理客戶開立帳號、評核客戶授信暨單日買賣額度及交割作業、客戶資訊上傳總公司電腦統一控管。遇有客戶代理人、買賣額度及違約糾紛由受理開立帳戶之營業處所處理。

三、設立電話集中接單中心及各營業處所相關業務分工等，說明如下：

（一）受理下單：客戶以電話委託下單皆由集中接單中心受理，該中心可處理客戶不同營業處所之帳戶。

1. 確認客戶是否為本人或經授權之代理人下單：該中心營業員詢問客戶開戶之營業處所及交易帳戶，核對電腦系統客戶之基本資料（如身分證字號、出生年月日、地址、手機號碼）是否相符。

2. 檢核客戶下單額度：該中心營業員透過總公司電腦，檢核客戶下單額度，倘逾越額度，通知原受理開戶之營業處所，請該處所依規協助客戶變更額度，變更完畢並上傳總公司電腦，該中心營業員再次確認在額度內，始受理下單。

3. 預收款券：客戶委託買賣須預收款券之證券，集中接單中心營業員因電腦設控無法直接受理下單，須通知原受理開戶營業處所後臺人員辦理：

（1）買入：確認客戶款項已匯入原開戶營業處所交割專戶並於電腦解控後，通知集中接單中心營業員受理下單。

（2）賣出：操作集保結算所圈存作業（交易代號 152- 證券圈存申請）並於電腦解控後，通知集中接單中心營業員受理下單。

（3）確認客戶款或券不足，由集中接單中心通知客戶須補足，並再經（1）或（2）程序後始受理下單。

（二）下單回報：由集中接單中心營業員逕向客戶回報委託及成交情形。

（三）交割作業：客戶應依下單帳號（證券商代號＋交易帳號），向原受理開戶營業處所辦理交割。向客戶催款事宜，由營業處所辦理。

（四）申報作業：違約由原受理客戶開戶之營業處所申報客戶違約。錯帳、更正帳號及改類：由集中接單中心營業員辦理申報。

（五）糾紛事宜由權責單位負責處理。如代理人、額度及違約等，由原受理開戶之營業處所處理；下單交易糾紛，由集中接單中心處理。

(六) 人員登記集中接單中心係設置於證券商總公司，該中心營業員登記於總公司受託買賣，即可受理下單。

(七) 電腦系統：證交所、櫃買中心及集保結算所毋需修改。證券商須修改（總、分公司）電腦以控管客戶基本資料、買賣額度等。

四、設立電話集中接單中心效益：

(一) 開放證券商得設立集中接單中心係提供證券商另種商業模式選擇，證券商在考量其規模、經營特色及客群屬性後，自行考量設置。

(二) 為降低數位化衝擊，輔導從業人員轉型，證券商各營業處所部分受託買賣人員可轉型為財富管理人員，提供客戶更多元及專業服務，增加其收入並提升證券商獲利。又客戶於同一證券商不同營業處所開立帳戶後，以單一專線電話取代各營業處所專線電話委託買賣，增加客戶便利性。至於客戶接受度，將視客戶下單習慣而定。

五、本案臺灣證券交易所股份有限公司（下稱證交所）於 105 年 5 月 17 日以臺證輔字第 1050008486 號函公告實施，相關應注意及配合辦理事項如下：

(一) 集中接單中心應設置於證券商總公司證券經紀營業處所交易室，須符合本公司「證券商及證券交易輔助人營業處所場地及設備標準」壹、十應建立門禁管制，及證交所 101 年 3 月 3 日臺證交字第 10102012551 號函應有明顯標示之規定，並應標示「交易室 - 電話集中接單中心」。

(二) 集中接單中心之交易室於設立、擴增或縮減應依前開場地及設備標準壹、八、（二）之規定，於使用前應檢附平面圖及照片函報本公司核備後，始得使用。

(三) 集中接單中心之交易室僅受理客戶電話委託，應與既有之專門受理非當面委託買賣有價證券交易室有所區隔。

(四) 證券商設立集中接單中心，應加強向客戶宣導及說明，以維護客戶權益。

(五) 證券商開始以集中接單中心受理客戶電話委託之前 7 個營業日，應函報證交所備查。

肆、開放證券商運用社群媒體服務

為使證券商能提供更貼近民眾之生活之服務，金管會 105 年 6 月 24 日同意開放證券商及其從業人員得使用 Facebook、Line 等社群媒體與投資人互動，所提供之服務包

括線上客服、提供新聞、行銷廣告與除權息資訊等²。如投資人為證券商客戶，也可向證券商申請透過 Line 等通訊軟體提供對帳單、訂閱電子報、委託成交回報與研究報告等服務，相關說明如下：

一、開放證券商運用社群媒體得提供之服務範圍：

（一）限綁定帳號後才可從事之業務³：

1. 服務面：簽署同意書、線上開戶、訂閱電子對帳單、訂閱電子報、系統介接。
2. 資訊提供面：提供研究報告。
3. 帳務面：綁定證券帳號登入查詢、個人化推播（如：委託成交回報、交割款、電子對帳單）。

（二）免綁定帳號即可從事之業務：

1. 服務面：線上客服。
2. 資訊提供面：提供新聞、商品資訊、行銷廣告、股票申購訊息、除權息資訊等。

二、為利證券商及其從業人員運用社群媒體提供證券相關服務，證券商公會於 105 年 7 月 5 日以中證商電字第 1050003857 號函公告證券商公會「證券商及其從業人員運用社群媒體指引」供會員公司參考。

三、證券商若提供前揭之服務，除依「證券商及其從業人員運用社群媒體指引」訂定相關管理作業程序，並列於內部控制制度外，亦應遵循以下規定：

（一）事涉廣告業務部分，應遵循金管會「金融服務業從事廣告業務招攬及營業促銷活動辦法」、證券商公會「會員從事廣告、業務招攬及營業促銷活管理辦法」及證交所 100 年 1 月 31 日臺證交字第 1000200488 號函（重申證券商及從業人員以 facebook、部落格或電子郵件等方式提供客戶有價證券買賣資訊相關規定）等規定。

（二）事涉研究報告及推介部分，應遵循證交所「證券商推介客戶買賣有價證券

2 中華民國證券商業同業公會（下稱證券商公會）於 105 年 7 月 5 日以中證商電字第 1050003857 號函公告實施。

3 綁定帳號：客戶需向證券商申請帳號，券商驗證客戶留存於券商身分等資料，方可提供客戶之服務。

管理辦法」及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「櫃檯買賣證券商推介客戶買賣有價證券管理辦法」及證券商公會「證券商推介客戶買賣外國有價證券管理辦法」等規定。

伍、投資人免臨櫃辦理帳簿劃撥作業

因應網路化、行動化數位時代來臨，提供投資人及證券商更完整服務，臺灣集中保管結算所股份有限公司（下稱集保結算所）檢視集中保管帳簿劃撥作業，於兼顧便利性與作業安全，建置數位化帳簿劃撥作業環境，提供投資人免臨櫃辦理帳簿劃撥作業，已於 105 年 12 月 28 日實施，相關內容說明如下：

一、開放作業風險較低且不致造成客戶權益減損之作業：

- （一）同戶間撥轉作業：客戶辦理其開設於不同證券商帳戶間有價證券之撥轉，均屬客戶之帳戶，並提供一般部位及借券部位之同戶間轉帳。
- （二）權益行使：客戶就其帳戶有價證券申請相關權利行使作業，如（1）轉（交）換債券之轉換申請、（2）認購（售）權證之權利行使申請權證履約申請、（3）有價證券公開收購之交存 / 撤銷申請、（4）有價證券出借 / 變更 / 撤銷申請等，客戶於完成相關權益行使，後續產生之權益均回歸至該申請帳戶或登記之款項帳戶。
- （三）現行已開放非當面方式辦理者：(1) 信用交易現券償還及抵繳擔保品作業 (2) 款項借貸之抵繳擔保品作業、(3) 客戶以有價證券抵繳期貨抵繳保證金作業、(4) 客戶開戶相關作業、(5) 客戶申請變更基本資料作業、(6) 客戶申請註銷帳戶作業。

二、線上辦理作業流程：

- （一）客戶以電子憑證至證券商網站輸入申請資料。
- （二）證券商確認客戶身分及其電子憑證之有效性，並依其內部控管程序確認客戶申請資料。
- （三）證券商於前項相關資料檢核無誤後，以集保結算所提供直通式服務介面 (STP) 將客戶申請資料通知集保結算所。
- （四）集保結算所於接收證券商傳送之申請資料，檢核資料無誤後即辦理帳務處理。

(五) 集保結算所將處理結果回復證券商，並由證券商回復客戶申請結果。

陸、證券期貨風險預告書整併簡化作業

現行客戶買賣商品前須分別簽署多份風險預告書，相關作業繁瑣且造成客戶不便，金管會 105 年 5 月 16 日同意予以簡化，證交所於 105 年 5 月 26 日以臺證輔字第 1050502169 號公告實施⁴，相關說明如下：

- 一、證交所經檢視現行各項商品風險預告書後，進行整併簡化作業，已提供風險預告書簽署範本公版供各業者參考，未來各業者可依承辦業務種類自行增修刪減，亦可就日後開放之新種業務彈性調整，可提升整體市場作業效率。
- 二、已就現行依證交所及櫃買中心相關法規分別訂定同類型商品進行實質整合；並將實務上投資人可同時開立之上市櫃股票、興櫃股票及期貨契約等所簽署之風險預告書整合於同一份開戶契約，該契約可交易商品之風險預告書，以建置總表方式供投資人進行勾選，其對應勾選之風險預告書則置於附件，由投資人於總表簽名即可，以簡化投資人風險預告書簽署作業。惟考量部分產品風險交易有資格限制，例如有價證券當日沖銷交易，投資人必須於普通交易或信用交易屆滿一定期間後方可交易該項產品，如證券商欲加整合宜先提醒投資人注意相關風險；另「槓桿反向指數股票型基金受益憑證買賣」目前已整合於「指數股票型基金受益憑證買賣及申購買回風險預告書」中，請證券商提醒投資人交易資格之限制。
- 三、電子式風險預告書簽署將以前述整合方式為原則，由券商自行設計頁面供投資人開戶時勾選風險預告書，並依現行電子簽章簽署風險預告書之規定辦理。
- 四、不納入本次整合部分：
 - (一) 處置股票：因在特定條件下，交易該被處置標的之投資人方須逐次簽署風險預告書，故不納入本次整合範圍。
 - (二) 櫃買中心衍生性金融商品、槓桿交易、專業板債券投資：考量該類商品並非所有證券商皆得申請辦理，且並非適合所有客戶，故不納入本次整合範圍，但個別證券商得自行辦理整合。

4 證交所 105 年 5 月 26 日臺證輔字第 1050502169 號函，附有風險預告書簽署範本、風險預告書彙整公版供參。

柒、結語：

證券業面對金融科技發展，調整傳統經營模式為必然之趨勢，金管會近期考量業者需求及所造成衝擊，除上述開放證券商得設立集中接單中心，開放證券商運用社群媒體服務等，並規定證券期貨業每年應提列特別盈餘公積以因應金融科技發展外，目前刻研議投資人採非當面開戶者（免臨櫃），以台灣票據交換所電子服務平台之電子化授權系統（eDDA）得接受證券商交易憑證，投資人經由線上授權以約定之銀行帳戶作為證券款項劃撥帳戶等，又金管會刻正推動監理沙盒修法，將研擬開放銀行、證券、期貨、保險及金融科技業申請金融業務試驗。未來金管會將因應金融科技之發展持續適時檢討調整相關措施，冀使投資人開戶及交易更便利，並增進證券商經營彈性與效率。

～ 投資股票小提醒 ～

公司治理好，投資少煩惱，公司治理評鑑結果及公司治理指數成分股可為您投資股票之參考。