

【專題一】



提升證券商提供數位服務程度措施介紹

鄭心茹（證期局科員）

壹、前言

隨著投資人開戶、下單等作業逐步電子化，證券商需利用行動科技、社群媒體、雲端與大數據等數位科技轉型發展利基，提供投資人更多加值服務，以促進證券市場發展轉型。為因應科技發展及未來投資人臨櫃業務需求遞減之趨勢，金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）於 2020 年底發布之「資本市場藍圖」策略四「提升金融中介機構市場功能及競爭力」項下，規劃推動「協助證券商發展虛擬據點，或提升實體營業據點提供數位化服務程度」措施，期能促進證券商數位業務發展與轉型。

原金管會考量現行證券商仍有設置實體營業據點服務客戶及開發客戶需求，爰係規劃在數位化浪潮下，先以鼓勵證券商未來可朝「無實體營業據點」

之「數位分公司」（即虛擬據點）規劃，及提升既有實體營業據點之數位化服務程度，以達虛實整合之效益。惟經參酌臺灣證券交易所股份有限公司（以下簡稱證交所）委託財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會（以下簡稱證基會）於2022年7月完成之「我國設立純網路證券商可行性之探討」研究報告，評估現階段尚無需以開放證券商設置虛擬據點（數位分支機構）接軌純網路證券商之必要，且現行證券商數位化程度已高，較欠缺的是人力及實體據點彈性運用方式，因此，調整前揭資本市場藍圖措施規劃方向，改調整為「提升證券商實體營業據點提供數位服務程度」，以協助證券商數位發展及深化其數位服務提供方式，並研擬相關作業規範及配套措施。

金管會已於2023年6月30日核備由證交所及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心（以下簡稱櫃買中心）共同訂定之「證券商提供數位服務作業指引」（以下簡稱數位服務作業指引），開放證券商得依經營策略需求，彈性設置「數位體驗專區」及採行新興科技應用於「客戶服務中心」，以利證券商提供不同類型客戶於虛實通路體驗友善之普惠金融服務，並於2023年7月4日經證交所公告實施。

本文將就金管會規劃推動「協助證券商發展虛擬據點，或提升實體營業據點提供數位化服務程度」藍圖措施之歷程，及數位服務作業指引中明定證券商得提供之數位服務範圍（數位體驗專區及客戶服務中心）、申請作業程序及控管配套措施等進行說明，以協助業者及投資人更瞭解證券商數位金融服務提供之方式。

貳、證券商設置虛擬據點接軌純網路證券商之必要性評估

近年因應數位金融科技發展，金管會致力於推動證券商業務數位化轉型，包括放寬證券商得以線上多元化方式提供投資人開戶及各項業務申辦、交易契約之簽署、變更基本資料、對帳單及權益事項通知等證券服務，已多可以線上電子化方式提供。

目前證券商提供線上服務程度高，且電子式交易因具有交易迅速、方便執行、隨時隨地可下單、交易手續費較低廉等優勢，截至 2023 年 6 月底止，證券商電子式交易成交金額比重已由 2016 年度平均比重 47.52% 大幅提升至 76.36%；另經統計，證券商採用線上開戶之開戶數比率亦已達 7 成以上，顯示投資人已多使用線上方式與證券商互動，投資人數位程度比例高。

現今國外許多國家已有設立純網路證券商，隨著台灣投資人電子下單比重愈來愈高，以及證券商積極進行數位轉型趨勢下，我國確實有發展純網路證券商的基本條件。為進一步瞭解我國發展純網路證券商之可行性，及評估是否須先規劃開放證券商設立虛擬據點（數位分支機構），作為傳統證券商與純網路證券商間過渡階段之必要，爰證交所委請證基會進行「我國設立純網路證券商可行性之探討」專案研究，該研究報告於 2022 年 7 月完成研究。

根據上述證基會專案研究報告內容顯示，我國證券商似尚無須比照純網路銀行（以下簡稱純網銀）、純網路保險公司（以下簡稱純網保）制度，特別定義「純網路證券商」並核發專屬業務牌照及進行監理，證券商得依循各自經營策略，自行決定採線上或實體之經營方式，簡要說明如下：

- 一、該研究蒐集美國、日本、新加坡等國外證券商發展經驗，純網路券商發展並未另設單獨牌照，且相關監理法規亦並未區分實體或網路證券商，而係採取與傳統證券商一致性之監理標準，若我國開放純網路證券商，但其服務之內容、商品及客群與原有一般傳統證券商都一樣，僅因對外營業據點有無之差異，即核發特殊型態之許可證照，似無必要。
- 二、我國證券商管理法規未限制不得以純網路證券商形式經營，現行證券商數位化程度高，多有以網路方式提供證券服務（如線上開戶、電子下單等），市場上亦有證券商僅設置總公司，相關業務皆以網路平台提供服務，並未設立對外營業之實體據點，且電子下單比例高達 9 成以上，已具有純網路證券商之實質。另觀察國外網路證券商，如美國 E*TRADE，其於全美各

地仍設有 30 多處實體之對外營業據點，並對高資產客戶設有 2 處金融服務中心提供面對面服務，亦非完全純網路經營，因此證券商得依其經營策略自行決定採線上、實體或虛實整合之經營方式。

三、我國開放純網銀申設之目的主要在於鼓勵金融創新及深化金融普及，期藉由純網銀發揮鯨魚效應，激勵銀行業數位化發展，而開放純網保申設之目的主要在於滿足平台經濟與共享經濟興起衍伸之碎片型及場景風險等保險商品需求，提供國人更全面之保險保障。綜觀我國證券業數位科技發展已具有一定程度，核心業務電子化十分成熟，且證券商亦持續加強數位服務流程優化，若特別開放純網路證券商設立，倘無規劃特色或差異化業務，恐僅淪為加劇市場殺價競爭、不利小型券商生存及影響市場生態之情形。

綜合以上所述，現行證券商數位化程度已高，且可依自身經營策略、資源、優勢等決定採實體、線上或虛實整合之數位化方式經營，現階段尚無特別開放純網路證券商設立之目的與必要性。另研究報告經訪談業者表示，雖線上服務已為現階段發展趨勢，但證券商仍有透過實體據點提供客戶協助運用數位科技或提供複雜商品、財富管理說明之需求，故期望能透過整合虛實據點，藉由提升實體營業據點的人力、業務的彈性運用，以深化數位金融服務提供方式。

因此，金管會經參酌上述證基會專案研究報告結論，評估現階段尚無須以開放證券商設置虛擬據點（數位分支機構）接軌純網路證券商之必要，爰改依業者實際需求，責成證交所聚焦規劃「提升證券商實體營業據點提供數位服務程度」，並透過訂定數位服務作業指引之方式，規劃證券商可發展之數位服務，俾利證券商提升客戶滿意度與業務競爭力。

參、「證券商提供數位服務作業指引」規範介紹

證交所於 2023 年 7 月 4 日公告實施數位服務作業指引，開放證券商得依經營策略需求，彈性設置「數位體驗專區」及採行新興科技應用（或稱智能客服）於「客戶服務中心」，人員並得由總公司、分支機構業務人員兼任，以利

證券商提供不同類型客戶於虛實通路體驗友善之普惠金融服務，相關申請作業程序及控管配套措施如下：

一、訂定目的：為協助證券商數位發展及深化數位服務提供方式，利於人力資源與實體據點彈性運用，並落實風險控管，爰由證交所及櫃買中心共同制定指引，明定證券商得透過科技及網路，以數位體驗專區及客戶服務中心形式，提供客戶金融服務範圍、申請作業程序及控管配套措施，以利證券商遵循。

二、「數位體驗專區」之設置及管理

近年金融科技發展快速，證券商產品與服務已從傳統走向數位，並以數位方式呈現及提供，如目前證券商多利用 APP 提供客戶數位體驗，然而，除開發年輕客群外，台灣逐漸走向高齡化社會，高齡人口因不熟稔操作數位設備，導致使用金融機構提供之數位服務意願普遍不高，仍偏好臨櫃辦理。因此，為讓不同類型的客戶體驗最新科技趨勢，並提供客戶於虛實通路一致性的友善金融體驗，透過設置「數位體驗專區」，由業務人員教導客戶運用數位工具，應可有效補足電腦資訊運用能力弱勢等族群的數位金融落差，協助增進其數位能力，並提升證券商人力及實體據點彈性運用方式。

(一) 數位體驗專區定義：指設置符合資通安全標準之數位介面設備，提供非特定人使用或體驗與證券商經營證券業務相關服務之營業處所，並得配置服務人員提供諮詢服務、進行商品介紹及推廣。

(二) 申請資格：經營經紀業務之證券商得申請設置。

(三) 設置標準：

1、場地：為增加客戶至數位體驗專區進行體驗之便利性，及考量監理效益，爰限於總公司或分支機構營業處所內設置，且須與專供辦理受託買賣證券之營業櫃檯及專門受理非當面委託之交

易室有明顯區隔。

2、設備：

- (1) 得設置適量之數位介面設備，但不得提供網路下單之功能。
- (2) 證券商應就設備提供之服務，評估資通安全、個人資料風險，並訂定控管措施。
- (3) 資通安全機制應符合證券商內部控制制度標準規範。

3、人員資格：

考量數位體驗專區係由客戶自行操作或由服務人員協助投資人體驗或操作證券商提供之數位服務，為利證券商人力彈性運用，以降低營運成本及達成經營管理目標，爰規範配置於數位體驗專區之人員資格如下：

- (1) 證券商得配置適足之業務人員，或由總公司或分支機構具業務員資格者兼任。
- (2) 業務人員須於證券商申報單一窗口登記為數位服務職務，且兼任與兼辦職務行為應符合證券商負責人與業務人員管理規則之規定。

(四) 服務範圍：

- 1、教導客戶運用數位工具，包含開戶作業（線上開戶、基本資料變更、密碼變更、買賣額度調整、憑證申請或展延等）、委託買賣系統操作及帳務作業（交割銀行帳戶綁定、扣款及圈存、集保 e 存摺等）。
- 2、提供客戶諮詢服務、金融商品相關活動訊息及進行商品介紹與推廣。

3、不得受託買賣有價證券及代理客戶操作數位工具。

(五) 設置或變動申請作業程序：

1、證券商應檢具下列申請文件，並載明設置地點，向權責單位¹申請核准；如因設置數位體驗專區須擴增營業處所，涉及變更營業處所地址者，則須併同辦理換發證券商許可證照作業：

(1) 提供服務範圍說明。

(2) 人員名冊及資格證明文件。

(3) 場地平面圖及照片。

(4) 為避免駭客透過數位體驗專區之網路入侵證券商主機或竊取非特定人使用體驗軟體留存之個人資料等資通安全風險，應檢具設備符合標準之說明、資通安全風險評估文件及控管措施，應包含設備內容、技術規格、所採用之新興科技（例如雲端運算服務、物聯網設備、生物辨識、行動式設備等），暨證券商就相關設備及技術評估之資通安全、個人資料風險及控管措施。

2、證券商應於數位體驗專區啟用前，向權責單位申報啟用日期。

3、數位體驗專區之擴增及縮減，應於使用前檢附場地平面圖及照片，向權責單位申報備查；裁撤前，應檢具裁撤原因向權責單位申報備查。

三、「客戶服務中心」之設置及管理

證券商現行已得設置附屬於總公司營業處所行政部門之「客戶服務中

¹ 與證交所訂立有價證券集中交易市場使用契約者，權責單位為證交所；僅與櫃買中心訂立證券商經營櫃檯買賣有價證券契約者，權責單位為櫃買中心。

心」，處理客戶電話、線上客服、電子郵件或書信諮詢服務、客戶消費爭議等事務，然而目前多數證券商仍僅設置「電話客服專線」，提供投資人洽詢或申訴管道。為因應數位金融發展、電子下單比重攀升趨勢，證券商除應提升客戶服務中心人員專業程度，迅速解決客戶問題外，亦應善用數位科技導入智能客服（例如透過行動裝置應用軟體 (APP)、行動通訊軟體 (Line) 等），提供客戶更多元數位諮詢服務管道，以提升客戶滿意度，減少客訴比率。

因此，為提高證券商設置「客戶服務中心」及導入智能客服，透過將「客戶服務中心」申請設置程序明文化，並不限設置地點，以此便利證券商人力及實體據點彈性運用，及強化證券商客服效能。

(一) 客戶服務中心定義：指證券商透過網路智能客服、電話、電子郵件、書信或採用其他新興科技等方式，對客戶被動提供諮詢、證券業務活動推廣及商品說明服務，暨處理消費爭議與建言之營業處所。

(二) 申請資格：全體證券商均得申請設置。

(三) 設置標準：

1、場地：為便利證券商營運考量及實體據點之彈性運用，爰不限於總公司或分支機構所在縣市設置，但不得作為對外接洽客戶親臨之場所；若於總公司或分支機構內設置，應與營業處所有明顯區隔。

2、設備：

(1) 證券商應就設備提供之服務，評估資通安全、個人資料風險，並訂定控管措施。

(2) 資通安全機制應符合證券商內部控制制度標準規範。

3、人員資格：

為利證券商人力彈性運用，爰規範配置於客戶服務中心之人員資格如下：

- (1) 證券商得配置適足之業務人員，或由總公司或分支機構熟悉證券相關法令及作業流程之人員兼任。
- (2) 為利市場管理，業務人員須於證券商申報單一窗口登記為數位服務職務，且兼任與兼辦職務行為應符合證券商負責人與業務人員管理規則之規定。

(四) 服務範圍（包含真人客服及智能客服）：

- 1、提供客戶諮詢服務、處理客戶消費爭議及建言。
- 2、被動提供客戶金融商品說明、交易平台說明、證券業務相關活動及市場訊息等業務。
- 3、不得對客戶投資組合提供任何建議等涉及推介之行為、不得接受客戶委託買賣有價證券、不得接受客戶親臨申辦或洽談業務。

(五) 設置或變動申請作業程序：

- 1、證券商應檢具下列申請文件，並載明設置地點，向權責單位申請核准：
 - (1) 提供服務範圍說明。
 - (2) 人員名冊及資格證明文件。
 - (3) 場地平面圖及照片。
 - (4) 考量提供客戶服務涉及大量使用或查詢客戶個人資料，為降低駭客攻擊或個人資料外洩等資通安全風險，應檢具設備符合標準之說明、資通安全風險評估文件及控管措施，應包含

客戶服務中心設備配置說明、實體環境安全管制、軟硬體設備內容，暨證券商就客戶服務中心提供之服務之資通安全、個人資料風險及控管措施。

- 2、客戶服務中心之擴增及縮減，應於使用前檢附場地平面圖及照片，向權責單位申報備查；裁撤前，應檢具裁撤原因向權責單位申報備查。

(六) 紀錄保存及服務聲明之控管措施

為利市場監理、避免服務爭議及防範投資詐騙，規範證券商應遵循以下控管措施：

- 1、證券商與客戶間溝通過程（包含電話錄音、與智能客服對話紀錄等）應至少保存一年，但有爭議或申訴者，應保留至該爭議消除或申訴結案為止。
- 2、證券商應於官方網站揭示客戶服務中心設置目的、服務範圍及禁止行為之聲明。

肆、 結語

現行證券商數位化程度已高，已可依自身經營策略、資源、優勢等決定採實體、線上或虛實整合之數位化方式經營，現階段尚無須以開放設置虛擬據點（數位分支機構）接軌純網路證券商之必要，目前證券商較欠缺的是實體營業據點人力及業務的彈性運用方式。因此，金管會為「提升證券商實體營業據點提供數位服務程度」，協助證券商數位發展及深化其實體營業據點數位服務提供方式，透過由證交所及櫃買中心共同訂定之數位服務作業指引，開放證券商得彈性設置「數位體驗專區」及導入智能客服之「客戶服務中心」等數位服務業務，以利證券商提供不同類型客戶於虛實通路體驗友善之普惠金融服務，便利其人力資源及實體據點之運用彈性。

本次金管會透過開放「數位體驗專區」之設置，期許能提供客戶於線上、實體通路一致性的友善金融體驗，讓客戶能透過數位介面體驗最新科技趨勢，以增進電腦資訊運用能力弱勢等族群之數位能力，減少數位金融落差，引領數位轉型；另將「客戶服務中心」申請設置程序明文化，鼓勵證券商善用數位科技導入智能客服，期許能透過智能客服及真人客服的雙軌並行，創造最適切的客服體驗，提升客戶滿意度，並減少客訴發生比率。

未來，金管會將持續視金融科技發展情形及業者實務作業需要，適時調整監管政策和法規，以利證券商應用數位科技發展創新金融服務模式，藉此提升服務品質及資本市場競爭力。

※ 參考資料：

廖四郎、林丙輝、葉淑玲、侍安宇、徐宏鈞、林聖傑、陳昱丞（2022年7月）。「我國設立純網路證券商可行性之探討」。臺灣證券交易所股份有限公司委託財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會專題研究。

~ 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，可做為您投資股票之參考。

(參考網址 <http://cgc.twse.com.tw/>)

防範非法及詐騙專區

【金管會證券期貨局】網站首頁/投資人園地/防範非法證券期貨業宣導專區
<https://www.sfb.gov.tw/ch/home.jsp?id=5&parentpath=0>

反詐騙檢舉專線(內政部警政署):165

證券期貨反詐騙法律諮詢專線:(02)2737-3434