

監院視察金融科技新創園區座談會

監察院為辦理「臺灣新創產業發展的現況、契機與挑戰」通案性案件調查研究需要，於 108 年 7 月 12 日下午 1 時 30 分至 3 時 30 分（共 2 小時），履勘本會「金融科技创新園區 FinTechSpace」。當日履勘園區之調查研究委員為王委員幼玲、田委員秋堇、瓦歷斯委員貝林、張委員武修、林委員盛豐等五位監察委員。

座談會先由金管會黃天牧副主委及本會吳當傑秘書長致詞，續由園區執行單位資策會羅至善主任簡報園區，再進行一小時的新創座談會，最後為監察委員導覽園區。監察院王主席表示，很高興來到 FinTechSpace 這個充滿創新能量的場域，藉此瞭解園區所提供輔導資源與目前執行的狀況，並與進駐機構及新創團隊交流，以作為未來政府推動創新發展之參考。



金融總會與外館交流拜會

本會吳秘書長率領許副秘書長、施碧菁研究員及資策會人員於 108 年 7 月 4、11 及 30 日，分別拜會了「波蘭投資貿易台北辦事處」、「法國在台協會」及「澳洲辦事處商務處」，拜訪主要目的是就金融科技 MOU 簽訂後加強雙方互動及合作的機會，並邀請各辦事處協助組團參與今年 11 月底的台北金融科技展。另外，AIT 美國在台協會商務官 Mr. Matthew Quigley 隨同美國商務部政策顧問 Mr. Simon Kim 等一行三人於 8 月 22 日拜會本會吳秘書長，雙方除了就金融科技發展等議題交換意見、了解目前 FinTechSpace 的運作成效外，並討論簽訂 MOU 的可能合作機會。秘書長亦邀請 AIT 協助美國新創團隊組團參與今年 11 月底的台北金融科技展。



法國在台協會



波蘭投資貿易台北辦事處



澳洲辦事處商務處



AIT 美國在台協會

金融總會與台南市政府聯合主辦之 2019 年金融服務愛心公益嘉年華活動

由本會與台南市政府聯合主辦之 2019 年金融服務愛心公益嘉年華活動，業於 6 月 29 日圓滿落幕，金融業延續愛心，於 7 月間向台南市南化區農會訂購 5 千多箱愛文芒果，幫助果農。台南市市長黃偉哲特於 8 月 30 日之市政會議上頒獎表揚本會協助推廣芒果，由本會秘書長吳當傑代表領獎，吳秘書長致詞時表示，此次購買芒果成績豐碩，乃各金融商業公會、金融機構及周邊單位善盡企業社會責任的具體行動，故此獎屬於全體金融業的殊榮，本會與有榮焉。



當金融業遇見量子電腦研討會

為使金融業瞭解量子電腦的基本原理，及其運用於金融領域之發展潛能，本會與台灣金融研訓院於 7 月 24 日在芬恩特創新聚落舉辦本研討會。當日由研訓院吳中書董事長開場致詞，並邀請台灣大學張慶瑞教授及淡江大學林蒼祥教授專題演講。金融機構出席人數約 60 人，活動順利完成。



建立具公信力之「訴訟外替代性」紛爭解決機制

會員專訪

於 101 年 1 月 2 日由政府捐助成立的財團法人金融消費評議中心(簡稱評議中心),是金管會為保護金融消費者權益,公平合理、專業迅速地處理金融消費爭議,增進金融消費者對市場之信心,並促進金融市場之健全發展而設立的機構。「金融消費者保護法」(簡稱金保法)與相關子法,是參考「英國金融服務暨市場法」、「英國金融公評服務機構」(Financial Ombudsman Service Ltd.)與「新加坡金融業調解中心」(Financial Industry Disputes Resolution Centre Ltd.)之運作機制及國內相關法規所定。

這次專訪的李滿治董事長是於 106 年 9 月到任,曾擔任過行政院法規委員會科長及專門委員、中央存款保險股份有限公司法務室主任、金融監督管理委員會法律事務處處長、主任秘書及保險局局長,具有豐富之法學素養及保險監理經驗。

李滿治表示,評議中心自成立以來持續落實金保法之宗旨,公平、合理、有效處理金融消費爭議事件,以保護金融消費者權益,並辦理金融教育宣導,以有效預防金融消費爭議發生。此外,評議中心也積極配合金管會的監理政策,協助我國金融市場的健全發展。

提升服務品質暨強化金融教育宣導,採取積極整合及便民的具體措施

李滿治到任後,除依金保法規定持續積極處理金融消費爭議外,並採取下列具體措施以提高服務品質:
(一)整合金融服務專線:自 107 年 4 月起整合主管機關金融服務專線,成立單一窗口,提供更直接且快速的諮詢和申訴服務。(二)提供異地諮詢服務:自 107 年起在台北市以外,陸續開辦雲林縣、台中市、高雄市及桃園市的現場服務據點。(三)提供異地調處服務:自 107 年 3 月起在台中市及高雄市開辦,強化對中南部金融消費者的服務,以節省其時間與成本。(四)深化金融教育暨普及宣導管道:透過各種講座、媒體宣導,加上自身官方網站、臉書粉絲團等,甚至辦理案例研討會,來深化金融教育,以避免爭議之再發生。



評議中心若能積極貫徹金保法賦予的任務,在處理金融消費者與金融服務業者間之金融消費爭議時,透過強化申訴與調處,期能在前階段就獲得解決,即可減少後續處理的成本,當能共創彼此雙贏的局面。至於在金融教育宣導方面,評議中心可藉由案例研討以及對金融消費者的宣導活動,來預防金融消費爭議的發生,這也是李滿治心中建構的藍圖,希望讓民眾的金融生活更美好,無爭議的社會更圓滿。

「與時俱進,防患未然」是處理金融科技創新實驗之爭議時應有的體認

李滿治表示,《金融科技發展與創新實驗條例》(俗稱金融監理沙盒 Regulatory Sandbox 法律)已於去年公布施行,展現政府鼓勵 FinTech 又兼顧消費者保護的態度,但未來法規落實的情形為何,如何取得業務發展、市場秩序維護與消費者保護的平衡點,仍有待觀察,這也是未來評議中心在處理金融消費爭議時,會面臨更新的挑戰。

接著,李滿治更進一步的說明,凡創新實驗辦理人及參與實驗者,因創新實驗所產生的民事爭議,都將由評議中心受理處理。其實,除了創新實驗外,未來的金融商品也會因科技技術的不斷創新而日益複雜;因此,應如何即時且有效的掌握相關科技發展的脈動,與時俱進,隨時讓評議中心的人員吸收金融科技新知與充實金融法律素養,強化教育訓練,俾便提供金融

消費者更專業的諮詢，以及更迅速有效的處理未來可能的相關爭議，都是評議中心未來面臨的挑戰與課題。

金融與科技的結合，已是金融消費生活化不可避免的世界趨勢。為防止更不可預期的資訊不對稱情況，防患於未然，應是保護金融消費者另一個值得重視的課題。李滿治認為身處在科技創新和數位金融的趨勢下，更應該注意對金融消費者個人資料的保護，尤其應強化金融消費者對數位金融服務的認識；因此，評議中心未來在推動金融教育宣導方面，會更加強調個人資料的保護、資訊公開透明等重要觀念，以提醒金融消費者在金融科技帶來的便利性所隱藏的資安風險，防患於未然，並應建立自我危機意識的安全防護網。

金融科技的發展，金融教育宣導應擴大涵蓋各類族群和「金融小白」

純網銀的新設立，促使實體銀行的網路銀行推展，將會發生鯨魚效應。對於以往實體銀行面對市場競爭壓力下，顧慮 **overbanking** 而發生眾多金融消費爭議案件，波及社會安定。在鯨魚效應發酵下，可預期建構金融生態圈是突破 **overbanking** 困境的可行之道。未來納入金融生態圈的各行各業以及以往被拒於實體銀行門外的「金融小白」，多多少少會使金融商品種類多樣且日趨複雜，不同金融消費族群面對的問題諸多不同，爭議更會不可預期。

李滿治表示，評議中心在辦理金融教育宣導時，會將金融消費者區分為不同族群，例如女性、原住民、新住民、樂齡長者等，依其特性辦理宣導活動，使各類族群可瞭解相關的金融知識，以及遇到金融消費爭議時，知曉如何尋求解決之道。

金融教育需長期落實紮根，依廣度、深度和擴大參與三期分階段執行

「十年樹木，百年樹人」，李滿治深諳金融教育的重要，更期勉同仁秉持「前人種樹，後人乘涼」的精

神來落實紮根。評議中心成立以來，就規劃以十年為單位，分三期依階段執行：

- (一) 廣度期 (101~103 年)：增加能見度與知名度，完成辦理全台 21 縣市的教育宣導。
- (二) 深度期 (104~107 年)：加強金融知識宣導深度，提升全民金融知識，瞭解金融消費爭議發生時的處理途徑。
- (三) 擴大參與期 (108~110 年)：多元主題分眾宣導，加強特定族群，例如女性、原住民、新住民、樂齡長者等的金融消費保護教育及宣導，以落實金融知識的普及。

李滿治表示，評議中心目前已邁入擴大參與期，在強化主題式宣導方面，以今年為例，考量臺灣已進入高齡社會的情形下，金融消費者的宣導講座即以「穩健累積財富，樂齡理財好聰明」為主軸，希望能讓樂齡長者避免因認知障礙而受到詐騙，以有效預防金融消費爭議的發生。

另外，評議中心亦著手整理歷年爭議案例類型，彙成各類宣導主題。未來將視宣導對象，深化多元宣導內容，比如保單招攬爭議、必要性醫療、要保人或被保險人違反告知義務、保前疾病、保單停效爭議等，逐步來建構金融消費者的安全防護網。

雙軌併行，金融教育宣導與金融消費爭議處理缺一不可

經濟合作暨發展組織 (Organization for Economic Cooperation and Development, OECD) 認為：「金融教育是維持金融市場穩定的重要基石」，為落實預防金融消費爭議的發生，評議中心推廣金融知識普及，培養社會大眾正確的金融消費觀念及金融消費權利與義務之關係。李滿治深深的期許，評議中心如能有效發揮訴訟外紛爭解決之功能，並扮演好金融教育宣導的角色，一旦糾紛減少或根本無糾紛發生，將可使民眾對金融市場產生信心，並可促進金融產業的健全發展。

**雙軌併行，
金融教育宣導與金融消費保護行動是安全防護網的
兩大護法。**

李滿治



名家觀點

期待純網銀發揮鯰魚效應，刺激台灣金融科技創新

金管會今年七月底宣布核發三張純網銀執照，包括國家隊「將來銀行」、LINE 團隊「連線銀行」及「樂天國際銀行」，全部獲准設立，因現有傳統銀行也能經營網路銀行業務，市場預期未來純網銀加入戰局，面臨的挑戰不小。針對純網銀的經營策略、風險管理與監理的議題，專訪於政治大學金融系系主任 林士貴教授，目前也兼任政治大學金融科技中心大數據實驗室執行長，負責組織學校研究人員，專長在蒐集資料庫，整理彙總數據資料，並儲存在私有雲上。

台灣是否具備發展純網路銀行之基本條件

林士貴認為，我國在成立純網銀之前，銀行業在推動業務數位化的環境下，多年來已有數位銀行和網路銀行的成果。然而，為何還要成立純網銀？其區別何在？

粗略來看，網路銀行是各家傳統銀行在面臨網路普及的趨勢下，因利勢導而將業務數位化，只是聊備一格而已，其功能有執行轉帳、查詢餘額等簡單項目，且受到跨行的限制。至於數位銀行業務，辦理的銀行有王道銀行的 O-Bank、台新銀行的 Richart，以及永豐銀行的大戶 DAWHO 等，其特色就是數位帳戶沒有實體存摺，且可以設立實體銀行，但多為線下體驗性質，所有服務雖均透過網路來進行，但服務範圍與一般實體銀行無任何區別。純網銀和它們最大的差異，就是沒有實體銀行，根據國外的經營模式，能進行所有傳統銀行業務，並且透過異業結盟而打造生態系，以刺激金融服務的創新。

我國要成立純網銀，優點是已大致具備網路銀行業務發展之基本條件，例如家戶上網率高、智慧型手機持有率高等條件，加上金融監理沙盒已正式施行，是非常有利於純網路銀行運用新科技提供服務，再加上有意申請者均擁有龐大客戶群，有助於銀行成立後業務快速擴展。然而我國缺點是金融普及性高，ATM 隨處可見，開戶和辦卡的門檻都不高，形成傳統銀行朝向網路銀行轉型，因而模糊化和純網銀的界線，使得對純網路銀行之需求較不迫切。而且，銀行家數過多及同質業務競爭激烈，加上民眾對網路金融交易安

全仍有疑慮，對純網路銀行爭取客源及獲利均是不小的挑戰。

林士貴表示，純網銀必須要帶來破壞性的創新，才有可能吸引消費者而存活，原來預估會有兩家純網銀通過，是由於銀行家數過多及業務競爭激烈，現在再開放三家純網銀通過，並且三家純網銀都有不同策略夥伴，提供不同渠道的金融服務，或許是監管當局期望透過金融科技環境下的發揮鯰魚效應，帶動全方位的金融普及化。

純網銀的經營策略與穩健經營之道

林士貴根據國外的經驗分析，純網銀的經營策略應該是與策略夥伴有效合作，發展生態圈，才是獲利關鍵。中央銀行內部評估也顯示，從觀察日本、中國與南韓模式，純網路銀行與電子商務、電信、通訊軟體、金融等背景的母集團或策略夥伴合作，建立結合物流、金流與資訊流的營運生態圈，是業務快速成長且獲利的關鍵。加上安全、效率、創新與客戶體驗最佳化才能獲得客戶信任之因素，帶給客戶信任才是獲利的關鍵。

純網銀的風險管理攸關銀行之穩健經營，希望能細水長流。然而純網路銀行之業務內容與傳統銀行大致相同，初期對傳統銀行業的衝擊，大致會有如下的趨勢：(1) 實體分行通路會開始減少：純網銀的特色是無實體分行，優勢在於無分行的營運成本，對傳統銀行最直接的鯰魚效應就是成本面的競爭。(2) 異業結盟靠大數據：例如可與網路購物平台合作或與聯名卡的紅利點數經濟連結，根據大數據可發展出不同面向的分析評估工具，有助於找出潛在客戶商機並強化其忠誠度。(3) 虛實整合才是王道：數位科技 + 客戶體驗，造就了「新零售」時代的來臨，純網銀無實體分行，可透過異業合作方式，執行代收代付或簡易金融服務，擴大其經營規模。(4) 未來銀行轉型的重點在科技：數位科技的進步，改變了民眾生活習慣，不僅改變了傳統金融服務方式，也納入了被拒於傳統銀行門外的「金融小白」。

純網銀所面臨風險因完全透過網路 / 行動管道提供服

務而有差異，因此將會面臨其他風險，尤其是流動性、資安及法遵風險（含洗錢防制風險），對純網路銀行之穩健經營最為攸關，經營初期投入的基礎建置成本應是管控風險的關鍵。

傳統銀行面臨鯨魚效應的挑戰， 主管機關應監控相關風險與預擬因應對策

三家純網銀提供多樣的金融服務，帶動全方位金融普及化，此時純網銀增加是否侵蝕到傳統銀行業務，將使實體分行價值下降，銀行面臨分行數縮減及輔導員工轉型之挑戰。因此虛擬分行取代實體分行可能衍生之人員配置及轉型問題，傳統銀行應及早因應。

林士貴認為建構生態系的服務，將會成為純網銀的利基，而且目標定錨在一般社會大眾，當然包含了「金融小白」，故用戶體驗就相當重要，大數據就能派上用場。純網銀要有資料導向思維，透過 API 來串接跨域服務架構，創造出生態系的服務，才能與傳統銀行的經營差異區隔化。因此，林士貴總結純網銀的經營模式，包括生態系的服務、新零售時代的來臨以及資安的重要性，認為未來純網銀的商機，就在於普惠金融、電商融資服務以及 AI 監理科技。

當然純網銀跟傳統銀行業者，可以透過建立開放銀行平台相互合作，台灣金融研訓院金融研究所所長林士傑就認為許多「金融小白」族群，沒有信用往來紀錄和過低的利潤貢獻度，開發業務初期要投入的信用系統建置成本就不斐，因此建議純網銀業者可以跟傳統銀行業者合作，開發普惠金融信用風險機制。能讓消費者把開放銀行資料，拿來增強個人信用，此資料可以列為與傳統銀行往來的信用評分項目，並透過信用連線來降低兩者的信用風險成本。另外，純網銀也能建置大數據電商融資平台資料庫，開發電商融資業務。

在資安議題上，純網銀必須解決「遠端非自願性開戶風險」與「數位客戶 KYC」的問題，以及今年上路的歐盟 PSD2 法案（第二號支付服務指令）與更趨嚴格的個資法 GDPR，這些都構成純網銀經營上不小的



林士貴小檔案

現任：政治大學金融系教授兼系主任

政治大學金融科技中心大數據實驗室執行長

中華金融工程暨會計評價研究發展學會理事長

台灣金融暨銀行學會秘書長

挑戰。總之，林士貴認同林士傑的觀點，在考量商業機密和網路個人資料保護的前提下，必須妥善的應用 AI、開放銀行。加上與 FinTech 業者的強化資料和大數據的使用，開發出貼近客戶端的商品和服務，進而吸引消費者願意開放資料供資源分享，創造出更高的市場價值。

林士貴表示，無論純網銀或傳統銀行的網路金融，雖然加上科技的因子，本質上都仍是金融的範疇，純網銀業者要體認遵循資安法令是贏得消費者信任的關鍵。主管機關更須確保純網路銀行能夠遵循金融法規並與國際接軌，加強流動性、資安、法遵等各項風險監控，且依監理基本精神及國外經驗訂定相關規範（例如主要股東持股比率限制），才能達成兼顧金融創新與金融穩定的目標，並發揮金融監管當局所期待的鯨魚效應。

**純網銀要發揮鯨魚效應，
就要掌握普惠金融、電商融資服務與 AI 監理科技的商機。**

林士貴



舉辦 2019 XBRL 國際研討會

由 中華民國會計研究發展基金會主辦，臺灣證券交易所、財金資訊股份有限公司、關貿網路股份有限公司及本會協辦之 2019 XBRL 國際研討會，於 8 月 29 日下午 2 時 30 分，在金融科技創新園區 FinTechSpace 舉辦。本次國際研討會邀請 XBRL 國際聯合會 (XBRL International) 執行長 John Turner，以「國際 XBRL 最新發展技術與動態」進行專題演講，另分別由財金資訊股份有限公司及關貿網路股份有限公司分享「金融區塊鏈函證與 XBRL 之應用」與「區塊鏈作業經驗分享與 XBRL 應用規劃」，最後由 John Turner 執行長和與會貴賓意見交流，本會由副秘書長許銘吉致贈禮品感謝 John Turner 執行長，本次與會人數近百人，活動圓滿結束。

促進普惠金融，純網銀放榜 三家全上

眾 所矚目的純網銀執照於今年 7 月 30 日正式揭曉，參與角逐的將來銀行、LINE Bank、國際樂天商銀三團隊統統上榜。金管會顧主委表示，金管會原規劃開放設立 2 家純網銀，主要是為了適度管理市場競爭壓力，而經實際審查後，基於 3 家團隊所提營運模式不同、目標客群也有差異，均有助於提升客戶使用金融服務便利性及滿足消費需求，並鼓勵金融創新及推動金融科技普及。

三家純網銀中，LINE Bank 目標客群是 LINE 社群與生態圈；將來銀行則是中華電信數據基礎及全聯通路，鎖定沒有薪資證明者或小微企業客戶；樂天商銀目標客群則是 35 歲到 50 歲的藍領階級，以及樂天集團既有客戶群。

金管會並期許純網銀設立後，能透過新營運模式及新科技使用，帶動市場創新及相關產業發展，發揮鯨魚效應，並落實普惠金融。

金融服務業教育公益基金 執行情形

金融服務業教育公益基金之執行情形：

- 1 108 年度教育公益基金：本基金截至 8 月底，共募集 9,805 萬元，辦理金融教育課程及獎助學金發放。
- 2 金融教育課程：108 學年度金融教育課程，本會已於 6 月底前與各受託單位簽訂合約，進行課程執行，以期同學獲益匪淺。
- 3 鑒於本會金融教育公益基金獎助學金制度已行之多年，考量本會無法親身逐案審查及訪視申請學生，為避免條件過於寬鬆或發生實際需要幫助的學生得不到補助，爰邀集獎助學金補助名額較多的 18 家學校提供寶貴建議，以期幫助到真正需要幫助的清寒學生。
- 4 本會已於 8 月 14 日上午召開第 14 次教育公益基金管理委員會，討論優化本會教育獎助學金篩選機制與相關措施，並依決議修正 108 學年度教育獎助學金簡章。
- 5 金融教育獎助學金：本會規劃於 9 月初前函送 108 學年度教育獎助學金簡章予各校，請各校開始承辦 108 學年度教育獎助學金事宜。

感謝台灣金融服務業聯合總會您的獎學金，減輕了我們家不少負擔，讓家裡幾乎不用再為我這學期的生活費煩惱，也讓我可以更專心於學業與技術專研，不用為這學期的飯錢苦惱，勉勵我自己，也要向您們一樣，在有能力的時候回饋社會，幫助更多需要協助的人，再次感謝您們！
祝 身體健康，事業日上！

學生 敬上

THANK YOU

Dear 台灣金融服務業聯合總會：

感謝您們提供獎學金幫助家中處於經濟弱勢的我，能夠爭取到這份獎學金，我感到十分幸運，也懷著滿心的感恩。

這份獎學金除了用來繳交學雜費，也幫助我得以少接一些工讀，並勻出更多時間來精進自己課內與課外的學習，也能參與更多志工活動，在接受這份溫暖的幫助之餘，我期許自己未來有能力，一定要將這份愛傳承下去，幫助有需要的人。

再次向您們致上誠摯的感謝！

學生 敬上

108 年金融建言白皮書辦理情形

本會 108 年金融建言白皮書正式公布，於 8 月 23 日 (五) 呈送予總統、副總統、行政院長與副院長、財經部會首長、建言議題所涉及之主管機關、本會會員機構與會員代表、以及金融界董總卓參。本會並於 8 月 26 日 (一) 將白皮書電子檔及發布新聞稿公布於官網 (www.tfsr.org.tw)，供各界上網了解參考。本會將於收到主管機關就白皮書中涉其業務部分之意見回函後，一併將各單位意見彙整成表於官網上對外公布。

理監事聯席會議

第 5 屆第 7 次理監事聯席會議：本會已於 7 月 31 日 (星期三) 召開會議，主要報告金融服務業教育公益基金、金融科技發展基金及創新園區執行情形。並討論審定本會團體會員財團法人台灣金融研訓院新增 1 席會員代表之資格與「108 年金融建言白皮書」內容及後續規劃辦理情形乙案。

本會近期會員代表異動情形

時間	會員代表所屬單位名稱	職稱	新任代表	原任代表所屬單位名稱	原任代表
2019/7	財團法人台灣金融研訓院	林仲威	副院長		(增派)
2019/7	臺灣集中保管結算所股份有限公司	朱漢強	總經理	臺灣集中保管結算所股份有限公司	孟慶蒞
2019/7	臺灣集中保管結算所股份有限公司	曹素燕	副總經理	臺灣集中保管結算所股份有限公司	朱漢強
2019/8	中華民國產物保險商業同業公會	沙克興	秘書長	中華民國產物保險商業同業公會	謝良瑾
2019/8	富邦產物保險股份有限公司	羅建明	總經理	富邦產物保險股份有限公司	陳燦煌

活動預告

近期重要活動，歡迎大家踴躍參與喔 ~!!

「2019 年金融服務愛心公益嘉年華」(新竹場)

本會訂於 108 年 11 月 2 日 (星期六) 上午 10 時至下午 3 時，在樹林頭公園 (新竹市北區東大路二段 544-594 號) 與新竹市政府共同舉辦「2019 年金融服務愛心公益嘉年華」(新竹場) 活動，主舞台區包含金融捐贈、發票捐贈、弱勢、青年及民間等團體進行表演及抽獎等活動；金融服務專區以園遊會方式進行，由各金融機構及周邊單位設攤，提供贈品與民眾互動，進行金融教育推廣活動；另有新竹市政府規劃之愛心公益專區，包含弱勢團體販售商品及在地農產品等攤位。

