

美國在台協會 AIT / 波蘭在台投資貿易局至園區參訪

美國在台協會新任商務官 Clint Brewer 率領兩位同仁於 8 月 26 日至園區參訪，由吳秘書長當傑代表本會接見，討論台美金融科技發展合作的可能性，園區宋主任佩珊偕同做園區導覽及簡介。Mr. Brewer 先前曾在新加坡負責金融科技相關業務，其表示希望未來與總會有更多交流機會，分享金融科技最新發展。



波蘭在台投資貿易局新任首席代表 Lukasz Lanski 及總部代表 Arkadiusz Tarnowski 於 9 月 1 日至園區參訪，由吳秘書長及許副秘書長代表本會接見，園區宋主任偕同做園區導覽及簡介。討論內容主要有軟著陸計畫的實際執行流程、台灣對引進國際新創的類型期許，以及法遵面的金融 / 個資資料落地的限制要求等。另外也與對方說明今年台北金融科技展與交流在國際合作上的合作可能，預期後續可在新創交流及國際知識引進上與波蘭有進一步的互動。



110 年 9 月 1 日起，查詢被繼承人金融遺產資料，統一由國稅局單一窗口回復

以往查詢金融遺產便民措施，係由各受理查詢機構直接或由其會員機構提供查詢結果予申請人，民眾須接收各金融機構回復的大量資料，極為不便。為改善作業方式，自 110 年 9 月 1 日起，民眾申請查詢被繼承人金融遺產資料，已統一由國稅局單一窗口回復，可進一步簡政便民。



會員專訪

新冠疫情給金融 進步方向的啟示

2021年本土疫情爆發以來，疫情警戒快速升到全國三級、3個多月後的現在仍維持二級，中央流行疫情指揮中心公布多項管制規定，惟民眾及企業的金融服務需求不能停，金管會力促金融機構完善數位金融相關機制，金融服務線上模式項式與範圍擴大。令人遺憾的是，聯合信用卡處理中心，在統計疫情期間信用卡詐欺交易情況，幾乎全數集中發生在「非面對面交易」，即線上管道（EC），2021年前五月詐欺通報年增率21.5%，且已知疫情期間的情況更加明顯。內政部亦統計，2021年上半年投資詐欺案件發生2,168件，較去年同期增加1,054件，將近倍數成長。

財團法人金融消費評議中心董事長林志潔指出，今年5月爆發本土新冠疫情，國人開始感受國外民眾無法親自面對面交流的不便，滿天飛的網路資訊真真假假，2020年各國普遍傳出「災情」，諸如網路交友騙局、釣魚簡訊、愛情財務詐欺等，最終手法都是訛騙金錢，投資詐騙手法大多透過社群網站或通訊軟體，散播虛假投資內線消息，造成民眾金錢損失。金融消費評議中心在疫情期間收到與疫情直接相關的申訴案，以防疫險為最多，「疫情期間最特殊的爭議案件」，例如保戶與保險公司就承保期間的認定出現爭議，第一時間向評議中心提出申訴。

金融消費評議中心是依《金融消費者保護法》設立、行政院金融監督管理委員會百分之百捐助的財團法人，於2012年正式運作。中心設立的初衷，源

自2008年雷曼兄弟連動債等國際金融危機造成民眾金融投資損失，因此採設立專責機構的制度作法，建立「公平合理」及「迅速有效」的金融消費爭議處理機制，保護金融消費者權益、增進金融消費者對市場之信心，並透過教育宣導，落實強化金融消費者保護各項措施。新冠疫情期間，評議中心多次公開發聲，及時提醒民眾謹慎金融理財行為，若有需求應委託依法經營特許業務之業者辦理，以保障財產安全，讓民眾更加明白金融保護議題的重要性。

林志潔董事長表示，金融消費評議中心成立至今剛好滿十年，受理過的申訴案種類繁多，由於金融服務業提供的金融商品及服務型態日趨複雜專業，加上金融科技在這個十年期間蓬勃發展，對於民眾形成「雙重門檻」，特別年長者，金融消費民眾與金融服務業在財力、資訊及專業面實質不對等，導致容易發生交易糾紛。林志潔說，評議中心的角色其實等於「半個司法機構加上半個金融學院」，一方面要在發生相關爭議時，在司法訴訟途徑之外，提供金融消費者一個有效處理的機制；另一方面，更要回歸基本的消費者金融素養之教宣推廣，走遍全國各地推廣金融教育。

本身就是國立陽明交通大學特聘教授、金融監理與公司治理中心主任的林志潔董事長，認為目前金融消費評議中心組織及成員十分符合「半個司法機構、半個學校」的預設功能，21位評議委員半數是法律相關的大學教授或律師，更包括財務金融、科技領域和

風險管理的專家，而評議中心一半以上的同仁為法律背景，有 10 多位同仁包括現任董總，均有律師執業經驗，中心外部的諮詢顧問，則遍及醫療、金融、科技與財務各領域，為的是可以支援各種類型的爭議。金融消費評議中心面對金融消費者和金融業者，需接觸及又廣又深的專業知識和人脈網絡，方能在爭議處理機制過程維持天秤兩端的平衡。

金融消費評議中心統計，110 年第 2 季合計收受 2,249 件申訴案件及 693 件申請評議案件；其中保險業計申訴案件有 1,710 件，占整體 76.0%，有 85.3% 申請評議案件；銀行業計有 402 件（17.9%）申訴案件及 75 件（10.8%）申請評議案件；證券期貨業計有 129 件（5.7%）申訴案件及 27 件（3.9%）申請評議案件；電子票證業計有 6 件（0.3%）申訴案件；電子支付業計有 2 件（0.1%）申訴案件。各金融業別當季申訴暨評議主要爭議類型，銀行業以「受理存款、放款開戶爭議（含外匯）」為主。壽險業和產險業部分，理賠案件均以「理賠金額認定」為主，非理賠案件則分別為「業務招攬爭議」、「續保爭議」。

為能維持消費民眾的權益保障，在疫情環境中，評議中心秉持一貫的服務熱忱，為減少民眾外出、降低臨櫃洽辦或出門郵寄的風險，7 月起開放線上評議申請，民眾可將評議申請書、身分證明文件及其他相關資料等檔案透過網路上傳，提出評議申請。林志潔董事長說，這是中心成立至今再度擴大保護網的創新作法。

金融消費保護議題，是台灣金融服務業聯合總會期許機構會員能共同善盡金融本位職責的重大議題，林志潔董事長表示，金融消費評議中心和金總長期合作夥伴，金融消費保護教育深入部落、各級學校，提醒年輕學子理財時應注意事項、如何避免金融消費爭議及維護自我權益，110 年新學期校



財團法人金融消費評議中心董事長 國立陽明交通大學特聘教授 林志潔

園巡迴宣導講座因應疫情改為線上授課，還可以同步錄影分享給老師們作為材案。

金融科技進步快速，市面上推出許多針對消費民眾的 APP、部落客引介等，其實內容相當有爭議。在金融科技帶來便利和消費者保護之間，林志潔董事長表示，金融消費評議中心也同步擴大行動。以前述的疫情期間金融詐騙增多，從防止詐騙的角度來看，建立消費者的基本「防詐騙」知識，是最有效的基本功；從科技面來看，強化身份認證可以是其中的一個對策，過去曾經發生簡訊密碼（OTP）詐騙，目前銀行正在探討使用 FIDO（Fast Identity Online）機制，目標是在一定的範圍內減少簡訊詐騙，一旦真的非法不肖人士詐騙，應採取司法行動以對。整體防制機制要從教育消費者、司法協助、科技創新等各方面進行建置，方能保護民眾財產、避免財務剝削。



名家觀點

新冠疫情對台灣金融科技 科技的改變與挑戰

強化導入金融科技、推動數位金融服務，
《Bank 3.0 - 銀行轉型未來式》中文版於
2013 年的出版，可視為台灣金融業對於數位世代到
來的覺醒開始，同時掀起近 8 年來金融創新在台灣
萌芽與開花的旅程，現任台新金控資訊長孫一仕，
是當年掀起此波潮流的關鍵推手。

金管會提出《金融科技白皮書》(2016)、《金融
科技路徑圖》(2020)，推動 11 大實證共創主
題在台落地，朝向行動應用、普惠便利、聯合場景
金融、ESG 綠色金融、人工智慧聯合學習防詐、雲
端資安、數位風控、企業數位金流平台、多元身分
驗證、數位金融生態圈。2020 年初春爆發的新冠疫
情全球大流行，給各行各業帶來衝擊，金融業在逆
勢中開創了改變契機，數位時代加速到來。然而，
金融監理機構對於虛擬貨幣、開放銀行、去密碼身
份認證等卻透露出，監理之有限、技術複雜的難處。
接下來，金融科技在台灣的发展會如何？

本期《名家觀點》專欄訪談孫一仕資訊長，藉由
此位金融科技趨勢專家的分析，深度瞭解新冠肺炎
疫情對於台灣金融科技的改變與挑戰，以及邁向未
來發展的前瞻觀點。

「銀行將不只是一個『地方』，而是一種『行
為』；客戶需要的不是實體營業據點，而是銀行的
功能。」，《Bank3.0》繁體中文版出書時，孫一仕
任職於 IBM 大中華區金融服務事業群支付暨交易系
統總經理，經手台灣和中國大陸銀行業客戶的科技

相關服務，書中的這一段話，他和銀行客戶溝通時
最常引用。親眼看到科技不斷演進，客戶與銀行的
互動關係正在產生變化，領悟較早的銀行客戶群總
是向他問起：「銀行服務的方式該如何轉型？」

一句「銀行服務的方式該如何轉型？」，反映了
傳統金融機構在面對金融科技蓬勃發展下，綿延難
掩的行業集體焦慮。如今也身處銀行業內的孫一仕，
認為當時的「起義」之舉為整體金融機構帶來三項
顯著的影響：其一、使用數位科技的動能持續增加：
銀行持續探索應用數位科技，從過去的語音客服，
刷臉支付，指靜脈身份驗證，視訊客服等，到未來
將會有更多的人工智慧，區塊鏈的試驗應用。雖然
仍可能會面臨效益不如預期的狀況，但是銀行願意
以「容錯」的心態持續進行嘗試，持續地探索可能
的應用。

第二，對於客戶體驗的重視：初期大家對於 Bank
3.0 過多的集中在「分行消失」、「理專被取代」等
等簡化結論上。但是經過這一段時間的嘗試，銀行
已經歸納出金融科技公司固然在應用科技的方式上
與銀行有所不同，但這並不是真正的差異。真正的
差異是從客戶的需求出發，深入瞭解客戶，進而以
提供最好的體驗。「雖然銀行仍有許多需要學習的
地方，但是已經掌握了正確的方向，將會與金融科
技公司共同競逐客戶的青睞！」

第三、保持對新科技應用的關注：金融科技發展
過程所帶來的新觀念，也持續促進著銀行持續關注



新科技的發展並嘗試應用。在技術上嘗試應用「雲端運算」、「人工智慧」、「容器化」等等新的科技。在工作方法上則開始嘗試「敏捷 (Agile) 工作法」、「設計思維 (Design Thinking) 」等等，期望更好的運用科技來獲得競爭優勢。

基於對於金融科技趨勢的明確掌握，當新冠肺炎疫情從全球大流行蔓延至本土，疫情三級警戒下的嚴格限制措施，民眾的金融消費行為大量轉移到數位上。孫一仕觀察表示，疫情確實在普及數位科技應用上產生了催化的效果。這樣的效果可分為兩個方面：一是讓客戶更有「誘因」使用數位工具，隨著防疫需求與心理因素，客戶會更願意學習使用數位工具；二則是監理機關加速開放數位科技的應用，例如過去的「親晤親簽」在疫情期間修改規定，也開始考慮應用遠端視訊工具來取代面對面的接觸。

金融科技的技術本身雖然有創新的意義，金融服務廣為應用也才能彰顯它的價值，孫一仕認為，近

年來台灣從多元管道導入的金融科技，部份就因為應用上未能觸及服務的核心，至今仍在等待時間的證明。舉例說，實體機器人進入分行服務，約 2016 年智慧機器人 Pepper 派駐銀行分行，新聞報導上出現「機器人將取代行員」，甚至有報導內容計算機器人成本與行員薪資的差距；在現實情境中，進了分行的客戶，期待的是「有溫度」、且能夠解決問題的「專家」，不想自行以數位工具獲得所需要的服務，加上目前的機器人硬體技術（如收取文件）以及「軟體智慧」（如充分理解客戶需求並正確回應），都還有很大的改善空間。

對於金融科技在台灣的下一步，孫一仕期待，應用的發展方向應回歸到「客戶」，從客戶需求、到客戶體驗都應該是關注重點，是根植於發展金融科技的「土壤」也就是「創新」軟實力，例如「設計思維」、「客戶體驗」、「敏捷文化」、「創新氛圍」等等，「『創新』不再是只專注於酷炫新科技的應用，更多專注於創新對客戶所帶來的效益！」

為滿足民眾便利支付需求，達到「資金流通」、「通路共享」的效益，金管會 9 月 23 日宣布，核准財金公司經營「跨機構間支付款項帳務清算業務」，以及建置「電子支付跨機構共用平台」。

金管會指出，在考量電支業務發展及民眾便利支付需求下，電子支付相互轉帳將於 10 月上線，屆時民眾可使用街口、悠遊付、LINE Pay Money 等帳戶相互轉帳，與銀行帳戶也可互通，而繳費、繳稅功能預計今年第四季上線。

為營造非現金支付及行動支付良好發展環境，本次所核准業務是配合去年年底經立法院三讀通過修正電子支付機構管理條例，將電子支付、電子票證整合管理，讓不同電支業者能相互轉帳，並開放進行外幣買賣、紅利整合折抵等多項業務之一。

金管會表示，此次開放的業務功能、上線日期與預期效益如下：

- 一、「轉帳」功能：開放跨機構間互通之金流服務，滿足跨機構資金移轉之便利支付需求，專營電子支付機構依「電子支付機構業務管理規則」第 13 條規定，原則應於 110 年 9 月 30 日前參加該功能，並預計於 110 年 10 月間上線。
- 二、「繳費」及「繳稅」功能：提供使用者便捷之電子化繳費、繳稅通路，擴大電子支付應用場景，可大幅提升民眾支付便利性，鼓勵專營電子支付機構參加，並預計於 110 年第 4 季上線此二功能。

會務訊息

110 年金融建言白皮書辦理情形

本會就 110 年金融建言白皮書於 9 月 16 日召開報告聯席審查會議，採視訊會議方式進行，由本會許理事長主持，邀請各金融公會及金融周邊機構等白皮書協辦單位指派審查委員，並請金管會、財政部、中央銀行指派代表列席指導，就報告內容進行審查，提出建議及修正意見予研究團隊參考。嗣後本會以研究團隊提交之白皮書結案報告，提請本會第六屆第四次理監事聯席會討論，待通過後預計於 10 月中旬前正式對外公布白皮書。

本會近期會員代表異動情形

時間	會員代表所屬單位名稱	新任代表	職稱	原任代表所屬單位名稱	原任代表
2021/8	永豐期貨股份有限公司	葉黃杞	董事長	日盛證券股份有限公司 (由期貨公會改派，另葉董事長亦為證券公會所派會員代表)	黃進明
2021/8	華南商業銀行股份有限公司	李宗賢	副總經理	臺灣中小企業銀行股份有限公司	黃博怡
2021/8	第一商業銀行股份有限公司	施瑪莉	副總經理	國泰世華商業銀行 (由信託公會改派)	李素珠
2021/8	臺灣土地銀行股份有限公司	謝娟娟	董事長	臺灣土地銀行股份有限公司	黃伯川
2021/8	臺灣中小企業銀行股份有限公司	林謙浩	董事長	臺灣中小企業銀行股份有限公司 (由銀行公會改派)	黃博怡

金融服務業教育公益基金 執行情形

- 1 110 年度教育公益基金：本基金預計募款金額新台幣（以下同）1 億 67 萬元，加計累計結餘 4,039 萬元，合計 1 億 4,106 萬元，可供續辦 110 年度辦理金融教育課程及獎助學金發放。
- 2 金融教育課程：有關 109 年度至 110 年度金融教育課程均按進度執行。另有關協辦金管會跨部會金融教育宣導部分，各單位已依部會需求安排課程。
- 3 金融教育獎助學金發放：本會已於 9 月上旬函告全國各大專院校簡章，並應於 10 月 28 日前，將審核後之受獎名單函送本會，預計發放 1,625 名學生，每名新台幣 5 萬元，總計 8,125 萬元。
- 4 110 學年度金融獎助學金頒獎典禮：本會考量目前疫情仍屬嚴峻，未來疫情不確定風險仍高，爰 110 學年度獎助學金頒獎典禮停辦。

台灣金融服務業聯合總會您好：

謝謝台灣金融服務業聯合總會願意提供有需要的清寒子弟獎助學金，得知有這一份獎助學金可以申請時，我注意到「翻轉人生·金融圓夢大專生金融就業公益專班」，對我這樣資源不足且有志於金融產學生來說是很好的機會，可以準備考取職場相關證照，讓資源不足的學生在大學期間有學習機會，提升謀生之事技能，且讓參與學生出社會後迅速地與社會接軌。

學生敬上



我認為此獎學金對於學生而言，將會提供很大的幫助，因為這筆獎學金使得家境較為清貧的學生能夠將更多心力花在提升自我技能之上，使學生能夠掌握學習的自主權，也可以做為學生逐夢的後盾，使學生能夠無後顧之憂的努力實踐夢想。

學生敬上

台北國際金融科技論壇、Demo 活動 10 月舉行

2021 FinTech Taipei 台北金融科技展將於 10 月底舉行，活動包括國際金融科技論壇、金融演講會、國內外新創發表媒合與交流，並進行 6 大創新亮點活動。

一、國際金融科技論壇、金融演講會

- (一) 10/28 國際金融科技論壇，邀請海內外金融科技專家，針對最新國際議題焦點，進行專題分享。
- (二) 10/29 金融科技演講會，邀請金融機構、國際科技大廠或類獨角獸分享金融科技發展成果、創新技術與實務案例。

二、FinTech DEMO 新創發表媒合與交流

10/26-27 舉辦線上 Demo 及新創媒合，邀集國內外新創、國際加速器推薦新創及創投業參加，並辦理國際加速器線上座談。

三、FinTech 創新服務總覽

10/26-11/25 邀請金融業、金融科技業、新創團隊等單位在活動網站上，藉由圖文影音簡介，展現金融科技創新應用，並歡迎金融機構或參展單位透過虛擬實境或 3D/AR 等展覽架站技術打造旗艦專館。

四、6 大創新亮點活動

- (一) Podcast：金融科技之聲
- (二) Clubhouse：跟 VIP 一起開房間
- (三) Gather Town：金融科技人才媒合會
- (四) FinTech can help：防疫生活
- (五) FB/IG/LINE：金融科技大會考
- (六) 校園金融科技創意發表



FINTECH TAIPEI 2021

指導單位 |  金融監督管理委員會
Financial Supervisory Commission, F.S.C.

主辦單位 |

 台灣金融服務聯合總會
Taiwan Financial Services Consortium

 台灣金融研訓院
Taiwan Financial Research Institute

執行單位 |

 FINTECH

 FinTechSpace
金融創新服務空間

活動訊息與報名方式，請詳活動官網，歡迎各界共襄盛舉、踴躍報名參加：

<https://www.fintechtaipei.tw/>

