

ASSOCIATION

SECURITIES

TAIWAN

證券

中華民國一〇九年二月出版

109年 第●季
公會季刊



》主題報導

金融消費者保護——公平待客原則

我國金融服務業公平待客原則推動記事

淺談證券商公平待客原則與評核機制

公平待客深植企業文化

以公平待客原則為核心，推動金融消費者保護之經驗與心得

從公平待客原則看平等對待股東之公司治理原則——兼談投保中心相關業務

》專題論述

境外資金返回的總體經濟意涵

複委託開創證券財富管理新商機

逐筆交易有效率、更透明



本公會於 109 年 2 月 4 日舉辦證券公會與新聞媒體新春聯誼餐敘



109 年 1 月 20 日賀理事長出席台灣權王頒獎典禮



108 年 12 月 17 日賀理事長受邀參加——前瞻 2020「迎接台商・創富台灣」策略高峰論壇

理事長的話



環顧當前國際政經環境，美中貿易談判、香港反送中等，凸顯台灣獨特的世界地位，世界各國利率走低，也吸引資金持續投入高殖利率的股票或債券，感謝主管機關的有效領導、證券周邊單位協助，陸續為證券市場開放多項業務，給予台灣資本市場一個友善且有利的環境。

台灣股市在經濟基本面良好、股票殖利率高的環境下，台灣加權股價指數在 109 年 1 月 14 日來到 12,179 點，創下 29 年新高，回顧 108 年度證券市場表現，上市櫃公司總市值從 32.15 兆元增加到 39.85 兆元、增 24%，上市櫃股票日均值從 1,653 億元略縮到 1,556 億元，減少 5.9%。統計全體證券商（含兼營）全年稅後盈餘為 407.34 億元，較 107 年的 294.94 億元成長 38.1%，感謝全體證券同業的努力，未來公會將持續協助證券商，促進我國資本市場蓬勃發展。

公會作為主管機關和證券同業的溝通橋樑，為證券商爭取最大權益，針對市場應興應革事項提出建言，規劃 109 年度工作重點如下：

本公會 109 年度工作重點

一、普惠金融、全面 e 化

（一）推動盤中零股交易

為利發展金融科技及普惠金融，將持續研議優化盤中零股交易相關配套措施，如：交易撮合頻率、引進造市機制、強化投資人下單系統辨識、電子憑證收費方案…等，以積極吸引年輕族群參與，對開發新客群、證券業 AI、產品創新等目標發揮關鍵影響，與國際制度接軌。

（二）推廣開立分戶帳，優化交割專戶客戶分戶帳相關作業

證券商透過交割專戶客戶分戶帳，可強化客戶每日買賣額度管理，以降低違約風險外，並可視客戶資金狀況，提供多元化證券投資理財商品，未來將持續優化分戶帳相關作業，包括：(1) 放寬分戶帳資金可運用於投資貨幣市場基金或債券型基金等流動性高之金融商品；(2) 建議集保結算所建置證券商分戶帳資訊平台；(3) 研議開放具公信力之第三方建置後台系統管理分戶帳相關作業；(4) 現金股利可匯撥至客戶分戶帳等，以利證券市場長遠發展。

二、經營高資產客戶理財業務

（一）推動證券商辦理高資產客戶之理財，研修證券相關法規

金管會在 108 年 12 月 31 日推出財富管理新方案，並已擬定「銀行辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理辦法」草案，基於金融各業發展衡平性，建議應對證券業對等開放、同步實施，並獲得主管機關的支持。本公會將儘速研修財富管理、債券、新金融商品、受託買賣外國有價證券、離境證券等相關業務法規，讓銀行和證券商可及早開辦高資產客戶理財服務。

（二）建議放寬高資產客戶於 OSU 及複委託投資外國債券之範圍

為提升證券商服務之國際競爭力，應使渠等於金融商品及服務面之廣度與彈性均能與香港及新加坡市場貼齊，以滿足投資人需求，打造我國財富管理市場。建議放寬資產新台幣一億元以上之高資產客戶於複委託及 OSU 投資外國債券之可投資標的，不受信評條件之限制。

(三) 提升從業人員專業理財規劃能力發展高資產客戶理財服務

為協助從業人員轉型及因應高資產客戶需求，本公會正申請成為社團法人臺灣理財顧問認證協會指定之教育訓練機構，參考 CFP(CERTIFIED FINANCIAL PLANNER 認證理財規劃顧問) 課程，納入證券在職訓練課程，協助從業人員取得 CFP 證照，提升證券業辦理財富管理業務之專業能力。

三、鬆綁國內金融機構得以總代理銷售境外非持牌子公司發行之結構型商品

台灣境外結構型商品在外流通金額每年平均近 70 億美元，國際金融實務上，結構型商品發行機構多元，並未強制要求結構型商品發行機構或保證機構須為「金融控股公司、銀行、證券商或保險公司」。考量本國及外國金融機構辦理境外結構型商品業務之衡平性，開放台灣證券商持股轉投資境外超過 50% 以上，且當地證券監理機關允許之非持牌之子公司發行之結構型商品，得透過國內母公司以總代理制度銷售予國內投資人，以鼓勵產品自製、落實進口替代，讓國人的資金交由國內金融機構管理，提升業者國際競爭力。

四、擴大證券商辦理各項融通業務

(一) 開放具一定資格之外資客戶得以外幣、外國有價證券為擔保品向證券商辦理資金融通

為使外資客戶能便捷地透過證券商融通資金，建議依「證券商辦理證券業務借貸款項管理辦法」第 8 條第四項第五款規定，核准具一定資格之外資客戶得以外幣擔保品向證券商辦理資金融通。

(二) 建議不限用途款項借貸不以原融通期限屆滿前客戶須償還融通款項為必要

為符合實務作業，建議允許證券商辦理不限用途款項借貸業務，融通款項於展延期限屆滿前，得接受客戶以未退還之擔保品再申請續借款項並收回未償還融通款項餘額，不以原融通期限屆滿前客戶須償還融通款項為必要。

(三) 研議開放證券商得辦理複委託外幣融資業務

證券商受託買賣外國有價證券目前不得為有價證券之融資融券，迫使投資人轉向美國、香港或其他國家交易，影響國內證券商複委託業務之競爭力。基於證券商經營複委託及台股授信多年經驗，且經營自營、衍商或國際債券

承銷等各項業務，外幣資金調度順暢無虞，故研議開放證券商辦理本項業務。

為強化證券商複委託融資業務之風險控管，本公會成立「證券及金融商品審議小組」，將參考國外證券商債券融資成數實務作法及參採量化模型之計算，研議債券融資成數上限及證券商申請提高股票及 ETF 融資成數上限之審議作業。

(四) 研議 OSU 得辦理不限用途款項借貸業務

目前銀行 OBU、DBU 及證券商 DSU 皆可辦理不限用途款項借貸，惟 OSU 對非居民僅開放因證券業務之借貸款項，為衡平 OSU 及 OBU 發展，正研議推動 OSU 得辦理不限用途款項借貸業務，並研擬相關內控制度及業務架構，使得 OSU 投資人在資金運用上更便利，提升客戶資產使用效率，強化證券商國際競爭力。

(五) 特定金錢信託投資有價證券之受益權，得作為不限用途款項借貸業務

金管會於 108 年 4 月同意銀行業得向主管機關申請以自己擔任受託人之特定金錢信託受益權為擔保之質借(自行質借)業務。基於行業衡平及擴展證券商不限用途款項借貸業務，建議開放證券商辦理本項業務。

五、商品自製、進口替代

(一) 爭取指數投資證券(ETN)商品之合理規範

證券商自 108 年 4 月 30 日開始發行 ETN，為利業務推動及市場發展，建議金管會開放證券商發行追蹤策略型指數 ETN、ETN 避險操作得融券賣出、境外華僑及外國人得投資 ETN 等法規開放，並請財政部能儘快合理釋示 ETN 的課稅方式，以期增進 ETN 商品多樣化及交易量。

(二) 爭取開放證券商銷售債券部位支付通路服務費

為強化國內證券自營商債券商品之通路需求，建議主管機關釋示證券商透過通路銷售債券部位得支付通路服務費。金管會業函囑櫃買中心研議妥適性，櫃買中心洽本公會共同研議有無其他可拓展證券商自營業務，並得與國外金融機構合理競爭之替代措施。

(三) 擴大證券自營商業務範圍

1. 爭取開放自營商參與市場標借

自現股當沖降稅後，許多投資人因當日無法完成沖銷，需要參與市場標借，使市場標借需求增加、標借利率

提升，投資人標借股票成本提高，爰建議證交所函釋自營商得參與標借，以助股市長期發展與健全市場。

2. 爭取開放自營商參與初級市場競價拍賣

現行證券自營商得否參與初級市場競價拍賣，尚無明確法源。考量競價拍賣程序公開、透明，採公平競價方式，參與競拍者越多，越能達到價格發現，且證券自營商之持股限制、股權行使、自行買賣政策及相關處理程序等均已訂有良善之管理機制，爰建議明定證券自營商得參與初級市場競價拍賣。

(四) 持續推動調降權證避險專戶標的股票買賣證交稅至 1%

證券商經營權證業務有造市責任，且須進行動態避險，證券商發行權證損益已依法列為所得課稅，但買賣避險標的股票還要繳 3% 的證交稅，租稅成本占毛利收入的 40%，不合理的租稅負擔使證券商經營權證業務相當艱辛，建議證券商因法定造市所從事權證避險交易之股票買賣調降證券交易稅稅率為 1%，並建議連結台股、且避險交易有助於提升台股交易量的新金融商品，證交稅也能一體適用。

六、打造大投行 接軌實體經濟

(一) 建議開放證券商得受託管理私募基金，並放寬私募基金投資範圍

主管機關初步允諾開放證券商得受託管理私募基金及引介投資機構參與投資，私募基金投資範圍可分為股債權類、不動產與公共建設類及財務金融類三大類，除股債類為明確可為外，建議開放證券商從事私募基金的範圍至少和國內保險業可投資國外私募基金的範圍一樣，期望藉此打造投行結合私募、創投、承銷、財顧、管顧等一條龍的服務，提高台灣直接金融比重。

(二) 研議強化競拍系統功能暨證券商資訊揭露相關措施

伴隨競拍新制廣泛為發行市場採用，可轉換公司債競標之案件也日漸增多。考量可轉債對一般散戶投資人仍屬較陌生的有價證券，其商品屬性有別於股票且轉換規則較複雜，為保障投資人權益，研議強化競拍系統功能暨證券商資訊揭露相關措施。

七、健全市場、強化自律、提升效率、降低成本

(一) 研議簡化靜止戶銷戶作業及資料保存期限

為提升證券商洗錢防制執行效能，並降低證券商作業、倉儲及違法成本，研議簡化靜止戶銷戶作業及資料保存期限：如委託人連續一段時間未交易且集保存摺無餘額者，證券商得逕行終止契約並註銷帳戶；建議保存期限採差異化管理，新增委託人連續十年（含）以上未交易，且集保存摺無餘額，經證券經紀商註銷帳戶者，於註銷帳戶後，可立即銷毀。

(二) 調整從業人員在職訓練方式

參考銀行及保險業從業人員在職訓練，多採外訓及自訓並重方式辦理，爰針對證券業一般在職訓練（包含高階主管班在職訓練）提出檢討規劃，建議外訓時數不得低於應訓練時數之二分之一，其餘時數由證券商依實際業務需求、人員轉型或新商品、新制度及新業務課程，自行辦理各項專業訓練課程（自訓）。

(三) 建議調整證券商內稽查核項目及頻率，提升內部稽核效能

考量近年金融業稽核重點從過去著眼於已發生的交易或事件，逐漸導入風險概念，且內部稽核人員角色亦由各項作業的檢查者、覆核者，逐步轉型為企業價值的提昇者，故建議全面調整證券商內稽查核項目及查核頻率、整合證券期貨業具共通性之查核明細與調整稽核報告完成日，以強化稽核第三道防線的獨立監督功能，聚焦重要風險，以提升證券商內部稽核執行效益。

(四) 研議反洗錢相關實務參考守則

為協助證券商落實防制洗錢及打擊資恐工作，本公會研議反洗錢實務守則供業者遵循參考，於 108 年 12 月 19 日公告「證券商對疑似洗錢、資恐或武擴交易監控作業之參考實務指引」，109 年將持續研議包含低風險客戶簡化措施、實質受益人審查等參考作法，也規劃舉辦證券商防制洗錢及打擊資恐法遵論壇座談會，邀請主管機關、執法機關及金融情報中心（FIU）等單位分享防制洗錢及打擊資恐態樣及相關實務經驗，協助證券商落實防制洗錢，提升證券業法遵成效。

結語

金豬年台股有很好的表現，108 年全體證券商的稅後獲利也較去年同期成長了 38%，在主管機關、周邊單位及所有證券同業的合作努力下，步步高升、欣欣向榮。最後，祝福大家鼠年身體健康、平安快樂、資本市場繁榮昌盛、大家繼續共同努力，開創更好的一年。

目錄

CONTENTS

I	理事長的話
	壹、主題報導
	金融消費者保護——公平待客原則
2	我國金融服務業公平待客原則推動記事……李姿慧、王婷美
6	淺談證券商公平待客原則與評核機制……陳湘琴
19	公平待客深植企業文化……林惠雯
22	以公平待客原則為核心，推動金融消費者保護之經驗與心得……楊北辰
27	從公平待客原則看平等對待股東之公司治理原則——兼談投保中心相關業務……林俊宏
	貳、專題論述
32	境外資金返回的總體經濟意涵……鄭貞茂
37	複委託開創證券財富管理新商機……黃烽旗
43	逐筆交易有效率、更透明……蔡佩雯
	參、業務報導
48	一、建議獲致採行事項
50	二、研議中重要事項
53	三、證券商與業務人員業務缺失一覽表
63	四、法規動態
66	五、重要會務及其他業務活動
	肆、統計資料
67	一、證券商受託買賣外國有價證券業務統計
73	二、承銷業務統計
82	三、證券商經營損益統計

金融消費者保護——公平待客原則

本次季刊主題以「金融消費者保護——公平待客原則」為題，金融消費者保護係國家金融法制進步之指標，為提升金融消費者之保護，我國金融消費者保護法業於 104 年修正公布並施行，各金融服務業推動迄今已逾三年，期以從各相關單位之角度探討金融消費者保護，五篇主題文章，內容翔實豐富。

第一篇為金管會法律事務處李姿慧科長、王婷美科員共同撰寫的「我國金融服務業公平待客原則推動記事」，內容涵蓋我國金融消費者保護法之立法源起及過程，金融服務公平待客原則之九項原則及五項執行層級、推動我國金融服務業公平待客評核機制及 108 年評核結果，公平待客評核機制是要協助金融服務業找出自身在消費者保護方面不足之處，進而改善，其能夠真正建立起以金融消費者為本並公平對待的企業文化且積極實踐，才是本評核機制之最終目的。

第二篇為金融監督管理委員會證券期貨局證券商管理組陳湘琴科長所撰寫之「淺談證券商公平待客原則與評核機制」，本文從公平待客原則之具體基本內容談起，續論證券商公平待客缺失類型與對證券市場之影響及應加強注意事項，詳細闡述金融服務業公平待客原則評核機制、主管機關複評標準，並就 108 年證券商評核結果所發現之優點、缺點與建議事項，主管機關將持續推動金融教育宣導、普惠金融及金融消費者保護措施，金融機構及消費者亦需攜手共同努力，以建構負責任之永續金融環境。

第三篇由玉山證券顧客服務部林惠雯資深協理所撰寫「公平待客深植企業文化」，分享該公司推動落實公平待客原則之經驗，文中就公平待客深植企業文化、董事會的重視—全面品質管理、重視並傾聽顧客的聲音、消費爭議檢討與精進流程作法等議題之探討，凸顯落實公平待客、消費者保護需要

公司從上到下不斷地付出努力。透過事前預防、制度建立，到日常落實及事後精進檢討，建立同仁對於金融消費者保護的認知及相關法規的遵循觀念，藉此降低違法成本，並增進消費者信心，創造客我雙贏。

第四篇由兆豐期貨董事、兆豐證券法務暨法令遵循室楊北辰資深協理撰寫之「以公平待客原則為核心，推動金融消費者保護之經驗與心得」，以金融服務業者觀點出發，闡述金融消費者保護的政策意涵，金融消費者保護法 2.0 版本、金融監理的大變革——從「規則導向」(Rule Base) 進入「原則導向」(Principal Base)，並分享該公司經驗，董事會積極作為，如何透過內控三道防線思考，藉由法令遵循部門串連三道防線，積極發揮統整協調功能以展現具體成果。未來主管機關透過公平待客評鑑機制進行差異化管理已經是不可逆的趨勢及政策，我輩金融從業人員應該深切體認趨勢已經形成，允宜調整自身心態，積極落實公平待客的規管措施，保護一般投資人金融消費權益，提升企業形象。

第五篇為證券投資人及期貨交易人保護中心法律服務處林俊宏處長所撰寫之「從公平待客原則看平等對待股東之公司治理原則 - 兼談投保中心相關業務」，證券、期貨市場發生相關紛爭時，金融消費者所得尋求之民事救濟管道之一，提供諮詢、申訴及爭議調處服務，該中心可作為第三方中介機構，以協助、促進相關紛爭之處理。文中介紹該中心申訴、調處機制，俾投資人遇有公平待客原則相關爭議時得以利用，並就公平待客原則之九大原則中與平等對待股東具備高度關聯性的部分，嘗試由投保中心及股東角度進行介紹，以提供金融服務業在擬定「公平對待利害關係人」相關政策及作業時之參考。

我國金融服務業公平待客原則推動記事

李姿慧、王婷美

2008 年全球金融海嘯發生，突顯出金融服務業銷售糾紛之課題，其後各國莫不加強對金融消費者之保護，以重建金融消費者對金融服務業之信心。於 2011 年 10 月間，國際經濟合作組織 (OECD) 於巴黎召開「二十國財政部長和中央銀行行長會議」，正式通過「G20 高層次金融消費者保護原則」，其中第 3 項重要原則正是「公正且公平對待金融消費者」¹。金融監督管理委員會 (下稱金管會) 為提升我國金融消費者之保護，於 2015 年修正金融消費者保護法 (下稱金保法) 部分條文，並參考上開原則及

英國、香港及新加坡公平待客之相關資料後，研擬我國金融服務業公平待客原則，於 104 年 11 月 16 日與財團法人金融消費評議中心共同舉辦「金融服務業公平待客原則研討會暨簽署儀式」，由主任委員親自出席主持，與金融服務業者共同簽署以宣示重視消費者保護之決心。嗣以 104 年 12 月 31 日金管法字第 1040055554 號函請各金融機構落實執行。

金管會於訂定過程中，經參考有關英、港、新之公平待客原則內容 (英國 6 項²、新加坡 5 項³、香港 5 項⁴)，新、港之公平待客原則內容，與英國

¹ <https://www.oecd.org/daf/fin/financial-markets/48892010.pdf>

² (1) Consumers can be confident they are dealing with firms where the fair treatment of customers is central to the corporate culture.
(2) Products and services marketed and sold in the retail market are designed to meet the needs of identified consumer groups and are targeted accordingly.
(3) Consumers are provided with clear information and are kept appropriately informed before, during and after the point of sale.
(4) Where consumers receive advice, the advice is suitable and takes account of their circumstances.
(5) Consumers are provided with products that perform as firms have led them to expect, and the associated service is of an acceptable standard and as they have been led to expect.
(6) Consumers do not face unreasonable post-sale barriers imposed by firms to change product, switch provider, submit a claim or make a complaint.

<https://www.fca.org.uk/firms/fair-treatment-customers>

³ (1) Consumers have confidence that financial institutions put consumers' interests first in the conduct of their business.
(2) Financial institutions offer products and services that are suitable for the consumer segments they target.
(3) Financial institutions appoint competent representatives who provide consumers with advice that meet their financial objectives and suit their personal circumstances.
(4) Consumers receive clear, relevant and timely information to make informed financial decisions.
(5) Financial institutions handle consumer complaints promptly and in a consistent manner.

https://www.mas.gov.sg/-/media/MAS/resource/publications/consult_papers/2008/Proposed-MAS-Guidelines-on-Fair-Dealing.pdf

⁴ (1) 銀行服務及產品應根據客戶的需要而設計。銀行向客戶提供服務、意見或產品前，應先評估客戶的財政能力及需要。銀行在提供意見或銷售金融產品時，應就客戶本身的財務及背景狀況和有關服務或產品的複雜性作出充分考慮，並顧及客戶的利益。
(2) 銀行應列明和清楚解釋產品的主要特點、涉及的風險和條款，包括任何向客戶收取的費用、佣金或收費。銀行在銷售前後和銷售過程中都應該向客戶提供適當的資料。
(3) 所有向客戶提供的推廣資料和訊息都應該準確無誤和容易明白，並避免作出或運用含有誤導成分的陳述或促銷手法。
(4) 銀行應向客戶提供合理渠道，以便他們作出申索、提出投訴、尋求補償，並且不應對客戶轉換銀行設下不合理的阻礙。
(5) 經營大眾化零售銀行業務的本港銀行，應為公眾提供合理的方法，方便公眾使用基本銀行服務，並特別關注弱勢社群的需要。鑑於消費者亦有其本身的責任，銀行應聯同政府、監管機構及其他有關各方推動金融教育，以促進公眾的金融知識。

<https://www.hkma.gov.hk/media/chi/doc/key-information/guidelines-and-circular/2014/20140328c1.pdf>

並無實質之差異。我國金保法第二章規定大致可涵納於英國公平待客原則之前 5 項結果目標之範圍，至於其第 6 項有關消費者申訴保障之內容，我國金保法已有相關規定⁵，且金管會於 104 年 5 月 25 日通函各金融服務業應建立申訴處理制度（含 SOP），並提報董事會通過，以保護金融消費者，此項措施除落實上開申訴機制外，亦與英國上開精神一致。

金管會依我國金保法第二章金融消費者之保護等規定與 104 年 5 月 25 日通函各金融服務業應建立申訴處理制度之措施，彙整為我國金融服務公平待客原則，計有九項原則及五項執行層級如下：

九項原則	一、訂約公平誠信原則 二、注意與忠實義務原則 三、廣告招攬真實原則 四、商品與服務適合度原則 五、告知與揭露原則 六、複雜性高風險商品銷售原則 七、酬金與業績衡平原則 八、申訴保障原則 九、特定業務人員專業性原則
五項執行層級	一、建立重視消費者保護之企業文化 二、制定公平待客原則政策 三、訂定公平待客原則之策略 四、公平待客原則之執行 五、納入內部稽核及內控

公平待客原則就是金融機構透過對於自身條件的評估，來自行決定並落實如何公平合理對待客戶。在此框架下，要求金融服務業不分商品銷售的前、中、後段，都應該負有注意及忠實義務，並遵守廣告招攬真實、訂約公平誠信及商品或服務之適合度等；而對於複雜性高風險商品的銷售，更應加強告知與揭露。此外為了避免從業人員謀求高額豐厚酬金而不顧銷售商品的風險，應要求業務人員的專業

並導入酬金與業績衡平原則的作法，最後，不能或缺者為對於金融消費者之申訴保障。

依「G20 高層次金融消費者保護原則」第 3 項原則揭櫫金融消費者應被公平合理對待，且此應成為金融服務業之企業文化。金融服務業應該在公平合理對待客戶上，有深刻的認識及體認，並且由高階的管理人員（如董事會、經理人）引領風氣，進而內化成企業文化的一部分。而為了落實建立金融消費者保護之企業文化，金融服務業應擬定政策及策略並落實執行，提供並協助員工對於金融消費者保護之認知以及金融消費者保護相關法規之遵循。而為了加強金融服務業執行公平待客原則之決心，金融服務業應將此列為公司內部控制及稽核制度之一環，金管會亦以執行的成效作為相關監理及金融檢查之參考。

公平待客原則之基本內容雖有金保法條文及金管會函釋作為依據，但自 104 年公布以來，金管會及財團法人金融消費評議中心所受理之申訴或評議案件仍持續發生，為瞭解金融消費爭議頻仍發生之原因，並協助金融服務業將金保法及各業務法令之抽象規定，化為具體之行動措施，以有效減少金融消費爭議之發生，金管會自 107 年 6 月起，開始研議推動我國金融服務業公平待客評核機制。

因我國係首次進行公平待客原則評核作業，規劃分階段推動。第一階段（108 年至 109 年）先以銀行、證券商、期貨商、產險、壽險等各主要金融服務業為對象，並採各自評比方式辦理。銀行及產壽險公司每年評核 1 次，證券及期貨商每 2 年評核 1 次。（108 年評核綜合證券商、109 年評核綜合證券商以外之其餘專營證券商及專營期貨經紀商）將評

⁵ 依金保法第 3 章規定，「財團法人金融消費評議中心」為處理金融消費爭議之專責機構，金融消費者就金融消費爭議事件應先向金融服務業提出申訴，如不接受處理結果或金融服務業逾 30 日不為處理者，其得向該中心申請評議。該中心為處理評議事件，設評議委員會，斟酌事件之事實證據，依公平合理原則，超然獨立進行評議。

核指標規劃為 10 大項，第一大類「公平待客原則九項原則」(共 90 分)；第二大類「董事會推動之重視及具體作為等情形」(共 30 分)。

第一大類「公平待客原則九項原則」，鑑於評核金融服務業有無落實執行公平待客原則，主要資料來源除由業者提供自評相關書面資料外，日常監理如人民陳情或檢舉案，及實地金融檢查發現業者有無落實執行情形，亦為重要之評核依據及資料來源，爰訂定個別衡量指標包括「金融服務業落實情形」(權重占 60%)、「金融消費爭議情形」(權重占 10%)及「金融檢查與日常監理情形」(權重占 30%)。

其中「金融服務業落實情形」先由金融服務業自評後，再由金管會(分別由銀行局、證期局及保險局)依正確性、落實度等進行複評。其中業者自評部分，受評公司須就公平待客原則九大原則之每一原則，先說明其推動之政策、策略、執行策略之內部遵循規章及行為守則等，再依內部控制三道防線(自行查核、法令遵循與風險管理、內部稽核)各自說明相關執行情形並評分。

「金融消費爭議情形」，係由財團法人金融消費評議中心先就評核年度受理之金融消費爭議案件，依調處及評議處理情形按所定評分方式先行試算，並將試算結果及相關統計資料提供予金管會，由金管會進行複算並完成評分。「金融檢查與日常監理情形」，係由金管會綜合金融檢查與其日常監理(如陳情、檢舉等)之處理情形，依處分輕重按所定之評分計算方式，作成評核給分。

第二大類「董事會推動之重視及具體作為等情形」，按無董事會之重視及支持，業務部門難以貫

徹落實公平合理對待客戶，為督促企業由上而下，從董事會、高階主管到基層員工皆自覺遵守和捍衛公平待客原則，形塑公平待客之企業文化，本類指標之「個別衡量指標」區分為二項，先由金融服務業自評，自行說明相關情形並檢附資料；之後再由金管會複評，檢核業者自評資料，給予複評分數。

依 108 年評核結果，金融業整體表現尚可⁶，普遍都有制定公平待客原則的政策並提報董事會通過，及將執行情形向董事會報告；也有訂定相關內部規範，確保各部門及其提供的商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程都能公平對待客戶。在董事會推動方面，多有指定適當部門或人員監督各部門執行情形，並且將公平待客或消費者保護議題提報到董事會討論，顯示董事會的重視程度。

可是仍然有不少缺失，例如雖然多有將重大金融消費爭議或客訴事項提報董事會的機制，但董事會欠缺積極作為，後續沒有持續追蹤案件處理情形或給予意見，也鮮少主動提出優化公平待客或消費者保護措施的情形；法遵、風管及內部稽核單位不能有效避免、防堵及發揮監控功能，以致發生行員舞弊、保單遭冒名貸款或挪用、理賠金核算漏賠付保戶等，而受到裁罰；對於客戶申訴案件沒有妥適處理，經財團法人金融消費評議中心作成應賠付之評議決定比率偏高等等。

因為 108 年是第 1 年實施評核，所以採鼓勵方式為主，金管會只依機構名稱筆劃順序公布前 20% 業者，由銀行局、證期局及保險局分別安排負責人會議予以頒獎表揚，並由得獎業者在會中簡報分享落實公平待客原則的實務經驗供同業學習。對排名

⁶ 參見金管會 108 年 6 月 27 日新聞稿。https://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0,2&mcustomize=news_view.jsp&data-sermo=201906270001&dttable=News

後 20% 之業者雖未公布評核結果，但將按業別強化監理強度及加強金融檢查，並發函告知個別業者相關缺失事項，要求其改善本次評核所發現之缺失。

金管會為精進本評核機制，參考 108 年評核經驗及業者回饋意見修正評核表部分內容（例如修正「金融消費爭議情形」之評分方式），並於 108 年 10 月 2 日檢送各公會轉知所屬會員，受評業者應於 109 年 4 月底前完成報送金管會；金管會對於各業者缺失項目之改善情形，於 109 年審查時將一併納入檢視。另金管會檢查局亦將近年來涉及公平待客原則之監理關注事項，依公平待客九項原則分類彙整，列示缺失態樣及釋例，提供各金融機構檢視檢討作業流程或建立控管機制⁷。

金融服務業之健全永續發展，有賴金融消費者對於金融服務業之信任與信心，法令規章及主管機關監理要求只是金融服務業執行業務之最低規範，金融服務業應本於公平待客之精神，主動精進金融

消費者保護之政策及策略並具體落實執行，尤其管理階層應重視企業組織內文化之形塑及推動。古人經商有云，「寄跡塵市，日為錙銖」，「奔走江湖，希覓微利」，做賈行商本是要將本求利，但古人亦云「仁中取利真君子，義內求財大丈夫」、「財自道生，利緣義取」、「利從誠中出，譽從信中來」，能夠利義並重、講求誠信，才能「有道財恆足，乘時貨自騰」、「上以濟人，下以利己」。公平待客評核機制是要協助金融服務業找出自身在消費者保護方面不足之處，進而改善，其能夠真正建立起以金融消費者為本並公平對待的企業文化且積極實踐，才是本評核機制之最終目的。（本文章為作者個人意見，不代表金管會之立場）

金融監督管理委員會法律事務處科長、
金融監督管理委員會法律事務處科員



⁷ 參見金管會 108 年 5 月 2 日金管檢制字第 1080600124 號函。

淺談證券商公平待客原則與評核機制

陳湘琴

壹、前言

金融消費者保護係當前國際普世價值及國家金融法制進步之指標。自 2008 年美國次貸危機引發全球金融海嘯後，為了重振金融消費者對金融服務業的信心，國際上對於金融消費者權益的保護愈加重視。我國在 2011 年訂定了「金融消費者保護法」(下稱金保法)並在 2015 年修正，增列強化保護金融消費者的規範。為利金融服務業遵循法規，重視並落實金融消費者保護，金融監督管理委員會(下稱金管會)經參考英國公平待客原則、香港公平待客約章及新加坡公平交易準則，及蒐集我國金保法有關金融消費者保護之規定、各業法對於專業人員專業性之規定與金融消費爭議處理制度之重點內容等，在 2015 年 12 月 31 日彙整訂定了「金融服務業公平待客原則」，作為金融服務業推動與執行金融消費者保護的參考。前揭公平待客原則具體訂定了 9 大項指標原則及 5 大項落實執行層面，當時金管會並透過各金融業公會轉知所屬會員應於次年 4 月底前建立公司自身公平待客原則的政策與策略，並提報董事會通過，納入內部控制及稽核制度落實執行。

公平待客原則(下稱本原則)是建立消費者對金融機構及金融市場信心的一個上位指導原則，其依據為行政程序法第 165 條，故本質為以輔導、協助、勸告、建議或其他不具法律上強制力之方法促請金融服務業為一定作為之行政指導。本原則的核心概念是參考 2011 年 10 月間國際經濟合作組織(OECD)於巴黎召開之 20 國財政部長和中央銀行行長會議所通過之「G20 高層次金融消費者保護原則」，其中

一項重要原則為「金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者」，因此本原則的目的是要求金融企業必須適當的顧及客戶利益並且公平對待客戶，促進金融服務業建立以「公平待客」為核心之企業文化，擬定政策及策略落實執行，提升員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以降低違法成本，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。

惟自金保法及本原則訂定與發布施行以來，鑒於金融業客訴糾紛及評議情形仍未有減少趨勢，為瞭解金融服務業落實執行本原則情形，金管會建立了一套「金融服務業公平待客原則評核機制」並自民國 108 年起實施，希望協助金融服務業找出自身在落實執行公平待客原則方面不足之處，包括找出自身曾違反公平待客哪些原則項目，及客戶反映容易被不公平對待之領域等，藉由評核機制促進金融機構研謀改善、訂定解決方案或進行內部文化必要改變，以確保及重視客戶在整體交易過程中受到對等、合理的公平對待。

本文以下將就公平待客原則之具體基本內容、從證券商業務面看可能之公平待客缺失類型、對證券市場之影響及應加強注意事項、金管會自民國 108 年度開始實施之公平待客原則評核機制說明、108 年證券商之評核結果、發現與建議，及 109 年評核機制之內容調整等酌作說明，最後以國際間有關金融消費者保護之發展趨勢及主管機關金管會之期許作為結語。

貳、公平待客原則具體基本內容與證券商公平待客缺失類型概述

一、金融服務業公平待客原則概述

(一)「金融服務業公平待客原則」訂有 9 大項原則，包括：訂約公平誠信原則、注意與忠實義務原則、廣告招攬真實原則、商品或服務適合度原則、告知與揭露原則、複雜性高風險商品銷售原則、酬金與業績衡平原則、申訴保障原則及業務人員專業性原則。每項原則均臚列有具體基本內容及各業業法之相關規範，惟每項原則的核心意涵及可落實執行之面向應包括但不侷限於該原則所臚列之基本內容，各金融服務業仍應視自身各項業務屬性、客群特性及交易管道與模式等，就其業務或商品訂定適合之政策與策略，確保各部門及其提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程均能公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定，達成每項原則之目的與精神。

(二)金融服務業應就其業別環境與營業規模，從以下五大構面落實執行公平待客原則：

1. 建立重視金融消費者保護之企業文化

企業文化是組織的信仰與價值，也是企業日常經營與管理行為的內在依據。塑造企業文化最有效的途徑是經由企業領導人的倡導與宣傳，經過宣導及不斷地潛移默化，使員工逐漸接受企業價值觀並內化為企業文化。金融服務業應建立重視金融消費者保護之企業文化，並使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則，經由董事會及高階主管親自領導推動，能產生企業價值觀之凝聚力，進而使企業管理者與員工很容易在具體問

題上達成共識，從而大大節省了企業運營成本，提高企業的經營效率。此論點將與後面所提到的公平待客原則評核機制中的評核指標「董事會推動之重視及具體作為等情形」所占評分比重設計為所有 10 項指標中最高 (佔 30 分，總分 120 分) 之原因相互呼應。

2. 制定公平待客原則政策

金融服務業應訂定公平待客原則政策，設定目標，以作為相關部門研訂公平待客原則策略之最高指導原則。政策和目標提供了企業成長和發展的方向，當與客戶產生利益衝突時，公平待客原則之政策能促使經理人及員工重新釐清企業的使命及清楚自己應該如何選擇，凝聚共識心、激發承諾感。

3. 訂定公平待客原則之策略

金融服務業除依據前開政策及相關金融消費者保護法規與自律規範訂定各項業務或商品之公平待客原則策略外，亦應注意參考各級法院判決案例及相關金融消費者保護機構之決定書及調處書等，適時檢討與強化策略之訂定。策略的起點來自於企業的政策和目標，明訂金融服務業公平待客原則之策略，可以使公司的目標和工作順序與重點更清楚，也可以讓公司經理人及員工對未來發展有一致的看法。

4. 公平待客原則之執行

具體作法包括應訂定執行各項公平待客原則策略之內部遵循規章及行為守則，以供員工遵循及執行；指定適當的高階管理人員或部門負責規劃及推行、定期向董事會報告執行及檢討情形；指派適當部門或人員監督各部門公平待客原則之執行，並找出各部門可能違反公平待客原則之環節，訂定具體解決方案；定期辦理教育宣導及人

員訓練；發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度適時、妥當處理，並適時檢討是否須修正公平待客原則策略。

5. 納入內部控制及稽核制度

前開相關公平待客原則的政策、策略、內部遵循規章及行為守則等均應納入公司內部控制及稽核制度，員工應落實執行，並由內部稽核事後抽查以驗證執行之有效性。

二、證券商公平待客缺失類型與對證券市場之影響

從證券商業務來看，常見證券商及其從業人員因經營業務或利用職務之便造成損及投資人權益之行為，嚴重違規者例如違法代客戶投資操作、保管客戶印章存摺而盜賣客戶股票、或甚至以虛構之商品或投資管道詐騙投資人等；較輕微或者甚至未能認定證券商有違反法令規定，但仍實質損害或影響投資人權益者之行為，例如不當銷售未符投資人風險屬性及適合度之金融商品（例如銷售客戶可能無法達到預期績效、或客戶不理解甚至並不需要的商品）、證券商權證造市報價未臻透明（例如隱含波動率之調整或不報價之時機等雖符合規定，但常令投資人認為造市報價不合理）、客戶反映證券商未事先告知相關交易風險或作業程序（例如融資融券業務及不限用途款項借貸業務之信用／擔保品追繳、斷頭等常見客訴情形）、證券商與客戶間涉有利益衝突情事（例如從業人員利用職務知悉消息跟單客戶買賣相同標的股票）等。

證券商及從業人員前開有害投資人權益的行為（harmful conduct）雖然不一定是非法的，但均將威脅企業誠信和效率、降低投資者對金融機構之信任與信心、危害公平、有效和透明的市場秩序，進而削弱資本市場的有效性。另從實務案例所見，投資人因蒙受損失，多亦採取多方管道申訴主張權利，

例如向立委或主管機關陳情、申請評議、仲裁或民事及刑事訴訟等途徑，除耗費社會資源成本外，長此以往，如金融機構未能重視及積極改善，恐造成投資人與金融機構間生態之惡性循環，導致市場潛在的系統性風險。金融服務業相較於投資人掌握更多資訊與資源，係處於優勢地位之一方，應以更高的道德標準要求自己，在積極開發業務、賺取獲利的同時，應回頭反思，完善公司治理、善盡企業社會責任，縱未違反法令規定，仍應秉持注意忠實義務原則、重視客戶意見並反省檢討有無可改善或優化作業流程之處，以實際保障金融消費者權益。

三、證券商業務檢查所發現之應加強注意事項釋例

茲就 9 項公平待客原則之具體基本內容，及近年來有關金管會對證券商辦理金融檢查發現與消費者保護有關缺失及案例之應加強注意事項，依 9 項原則分類列舉如後附表，建議證券商應檢視有無類似情形（全面檢視但不以所列釋例為限），並確實檢討作業流程或建立控管機制，自律導正以有效提昇對消費者權益之保障。

參、金融服務業公平待客原則評核機制簡介

國際間許多監理機關多有要求金融機構制定對於經營業務之行為風險管理制度，以減少金融機構不當行為對市場及投資人造成的風險，我國金融服務業公平待客原則即為體現此國際監理方向之措施，要求金融機構應訂定保護金融消費者權益之政策、策略、內部遵循規章及員工行為守則。金融機構有責任自行定期評估其業務行為之風險狀況，以確定其行為風險管理計畫對於降低不當行為之有效性。承前言所述，為瞭解金融服務業落實執行公平待客原則情形，金管會建立了「金融服務業公平待

客原則評核機制」(下稱本評核機制)，希望協助業者透過本評核機制瞭解自身執行公平待客原則之不足之處，進而研謀改善，根植企業公平待客文化，以提升對金融消費者權益之保障。

一、108 年度金融服務業公平待客原則評核機制

(一) 評核對象與時程

本評核機制自民國 108 年起開始實施，第 1 年(108 年)評核對象為銀行、綜合證券商、產險與壽險公司，評核期間為 107 年 1 月至 12 月，採各業各自評比方式辦理。本評核機制規劃銀行及產壽險公司每年評核 1 次，證券商及期貨商每 2 年評核 1 次；證券商部分區分綜合證券商與非綜合證券商分開於不同年度進行評核，108 年先由綜合證券商開始受評(計 31 家)，109 年則由綜合證券商以外之其他專營證券商接受評核(計 32 家)，惟不包括外國分公司型態者，評核期間為 108 年 1 月至 12 月。

(二) 評核指標

總共 10 項，分為兩大類，第一大類是公平待客的 9 項原則，每項原則 10 分，9 項原則總計 90 分；第二大類是「董事會推動之重視及具體作為等情形」，為評核指標的第 10 項，這一項原則計 30 分，故 10 項評核指標之總分為 120 分。從配分來看可以發現 10 項指標中最重要的就是第 10 項董事會的重視及具體作為乙項，這也再次呼應了主管機關建立本評核機制的目的是希望公司能從董事會高層的重視推動、由上而下塑造公司公平待客的文化及落實執行公平待客原則。

(三) 評分方式

每項公平待客原則之評分衡量指標區分為三大項，第一大項為「金融業者的落實情形」，占 60% (計 6 分)，評分方式是由業者依公司三道防線功能就各

項原則說明落實執行情形、進行自評後，檢送自評評核表及附件資料報送主管機關進行複評；第二項評分衡量指標為「金融消費爭議情形」，占 10% (計 1 分)，是由財團法人金融消費評議中心(下稱評議中心)彙整及統計各家業者受評核年度之調處及評議案件資料，進行試算評分，再報送各業務局進行複算並完成評分；第三項評分指標為「金融檢查與日常監理情形」占 30% (計 3 分)，由業務局彙整檢查局及周邊單位(證交所及櫃買中心)對業者檢查、查核所發現有關金融消費者保護之缺失，原則上這些檢查結果都會報由業務局做處分，故本項評分指標的計分方式係依最後金管會的處分結果來做扣分，例如處注意改善每件缺失扣 0.2 分、糾正每件扣 0.5 分、警告每件扣 1.5 分、重大處分(證交法第 66 條第 2 款以上的解除董監經理人職務、停業或撤銷營業許可等)就每件扣 3 分。最後第 10 項董事會推動之重視及具體作為情形，是由公司自行說明董事會的重視及具體作為(例如公司落實情形的查核、檢討、修正等)有無提報董事會報告、討論或做成決議等)並檢附相關資料後報送主管機關複評。

(四) 評核機制的作業時程

受評金融服務業於每年度 4 月底前應完成自評報告檢送金管會主管業務局進行複評。各業務局於每年度 5 月底前完成初步評分，6 月中由金管會各業務局處組成之評分審查小組進行評分結果討論，確認及完成最終評分。

(五) 公平待「客」原則之客戶不以非專業投資人為限

需特別說明的是，公平待客原則中之客戶範圍係泛指與金融機構有業務往來之所有客戶及交易對象，不以非專業投資人為限，亦包括專業投資人或專業投資機構，金融機構與客戶往來均應善盡公平

待客責任。該原則與金保法係考量為避免耗費爭議處理機構資源，故所定之金融消費者保護適用對象係排除具充分財力或充分金融商品專業知識或交易經驗者有所不同。

二、主管機關複評標準

受評公司除填報自評表外，並須檢附相關佐證資料報送主管機關供複評參考。各金融業因採各自評比，故主管機關對於業者落實執行情形之自評結果進行複評時，係由金管會各業務局各自訂定複評標準以利各業之一致性評分。各業務局之複評標準係經金管會跨局處審查小組開會討論通過，在共通性方面均有相互討論、參考，納入複評衡量的因子有相近的標準，但因各業之業務屬性、規模、客戶權益側重重點與周邊監理資源等差異，故仍存在有部分複評因子及計分方式與權重之差異。

有關證券商公平待客原則之主管機關複評標準部分，金管會證券商期貨局（下稱證期局）已審慎及明確、細緻地訂定一套複評標準，包括制定各項原則之制度面及執行面的複評評分指標，並就各項複評指標再予以區分不同落實程度之給分標準，以期能透過較具體之質化與量化標準，對各家受評業者之表現，客觀、公平、一致性地予以判別高低；整體而言，複評標準的原則在於檢視公司規章訂定之具體可供業務遵循程度、落實執行情形、對客訴處理情形、人員教育訓練辦理情形、董事會督導管控情形及有無積極主動提出相關優化措施等。此外證期局內部並對辦理評核業務之同仁進行評核機制之教育訓練及宣導，複評結果，係由各管區承辦人詳細審查評估後，經層層複核及層層業務組及局內會議討論後，提報金管會跨局處審查小組決定，期透過嚴謹之審查程序與一致之標準以昭公信。

在主管機關 107 年底舉辦首次評核機制說明會

中，有部分業者建議主管機關公布複評的標準以利業者準備，金管會希望業者應依實際落實情形去說明及自評，自行發揮，而不是侷限於主管機關的評分標準而淪為作文比賽，所以並未公布各局自訂的複評標準。考量本評核機制在 108 年首次施行，業者對於自評落實執行情形可能較缺乏方向，為避免業者自評說明或提供資料不足而損及得分權益，證期局前已參酌評分標準內容擬具一份「建議檢附資料」提供 108 年度受評之業者參考，其內容即為主管機關評核證券商公平待客原則落實執行情形之檢視與評分事項。未來金管會將持續檢討修正及精進評核方法論與複評標準，確保評核過程之一致性及公平性。

需特別說明的是，複評時在制度面的考量，除了係依公司自訂公平待客原則之政策、策略、內部遵循規章、指引、作業程序、相關組織權責分工及管控書表等是否充分、具體明確、有效及依不同業務性質訂定等予以評分外，金管會鼓勵業者能有優於法規要求、自主提供更多客戶權益保障或具創新性、改進性之措施，將可獲得額外加分機會；在執行面，複評的資訊來源除了參酌公司的自評資料及評議中心、檢查局、證交所與櫃買中心每年度彙整提供與消費者保護有關缺失之查核資料外，證期局亦要求管區同仁平時日常監理應記錄證券商對於公平待客有關事項之處理情形，例如投資人打電話向主管機關申訴，經轉請公司與客戶協調處理時，公司對於客訴的處理情形是否積極或是否妥適處理等，管區同仁需追蹤瞭解並做成紀錄，以作為複評之參考依據，故提醒證券商日常應落實對客訴案件之妥適處理。此外，董事會及高階管理人員的支持與重視，需有具體作為展現，亦為主管機關評核給分之重點之一。

三、109 年度金融服務業公平待客原則評核機制

主管機關在 108 年 6 月底首次評核結果確定及對外公佈後，隨即投入檢討及研議修正 109 年度評核機制事宜。經各業務局洽業者及評議中心意見後，已調整酌修 109 年度評核機制，基本上 10 項評核指標及配分權重均維持不變（董事會重視情形仍占 30 分），9 項公平待客原則亦仍區分「落實情形（60%）」、「金融檢查與日常監理情形（30%）」及「金融消費爭議情形（10%）」三大面向之衡量指標計分。109 年評核機制之調整主要在於「金融消費爭議情形」之評分方式改變。

(一) 108 年及 109 年金融消費爭議情形評核計分方式不同

1. 評核指標—公平待客原則 1 至 7 及第 9 項原則

	108年評核機制	109年評核機制																																																																																															
是否區分各項原則進行評核	依各項原則之金融消費爭議案件個別評核	不區分原則綜合評分																																																																																															
評分方式	分別依「評議決定申請人請求有理由」及「調處成立」之比率，分級評核(各占0.5分)： (1) 評議決定申請人請求有理由比率：(反向指標，比率越高評分越低) $\frac{\text{評核年度受評公司經評議決定申請人請求有理由件數}}{\text{評核年度所有業者評議決定有理由及無理由總件數}} \times 100\%$ A. 計件方式： <table><tr><th colspan="2">評議決定情形</th><th>計件方式</th></tr><tr><td colspan="2">申請人請求全部有理由</td><td>1件</td></tr><tr><td rowspan="3">申請人請求部分有理由</td><td>X > 60%</td><td>0.9件</td></tr><tr><td>30% < X ≤ 60%</td><td>0.6件</td></tr><tr><td>X ≤ 30%</td><td>0.3件</td></tr><tr><td colspan="2">依公平合理做成評議決定，無違反公平待客原則</td><td>0件</td></tr></table> B. 評分級距： <table><tr><th>級距</th><th>評議決定申請人有理由比率</th><th>評分</th></tr><tr><td>1</td><td>0%</td><td>0.5分</td></tr><tr><td>2</td><td>逾0%至3%</td><td>0.3分</td></tr><tr><td>3</td><td>逾3%至5%</td><td>0.1分</td></tr><tr><td>4</td><td>逾5%</td><td>0分</td></tr></table> (2) 調處成立比率：(正向指標，比率越高評分越高) $\frac{\text{受評業者經調處成立件數}}{\text{受評業者調處案件總數}} \times 100\%$ C. 評分級距： <table><tr><th>級距</th><th>調處案件之調處成立比率</th><th>評分</th></tr><tr><td>1</td><td>逾90%</td><td>0.5分</td></tr><tr><td>2</td><td>逾60%至90%</td><td>0.3分</td></tr><tr><td>3</td><td>逾30%至60%</td><td>0.1分</td></tr><tr><td>4</td><td>0%至30%</td><td>0分</td></tr></table>	評議決定情形		計件方式	申請人請求全部有理由		1件	申請人請求部分有理由	X > 60%	0.9件	30% < X ≤ 60%	0.6件	X ≤ 30%	0.3件	依公平合理做成評議決定，無違反公平待客原則		0件	級距	評議決定申請人有理由比率	評分	1	0%	0.5分	2	逾0%至3%	0.3分	3	逾3%至5%	0.1分	4	逾5%	0分	級距	調處案件之調處成立比率	評分	1	逾90%	0.5分	2	逾60%至90%	0.3分	3	逾30%至60%	0.1分	4	0%至30%	0分	依下列公式計算，分級給分，最高8分、最低0分：(皆以個別受評業者之案件數計算) $\frac{\text{經調處成立件數} + \text{經評議決定申請人請求全部或部分無理由件數}}{\text{已結評議案件件數} - \text{不受理件數}} \times 100\%$ A. 計件方式： <table><tr><th colspan="2">評議決定情形</th><th>計件方式</th></tr><tr><td colspan="2">申請人請求全部無理由</td><td>1件</td></tr><tr><td rowspan="3">申請人請求部分無理由</td><td>X ≥ 70%</td><td>0.9件</td></tr><tr><td>40% < X ≤ 70%</td><td>0.6件</td></tr><tr><td>X ≤ 40%</td><td>0.3件</td></tr><tr><td colspan="2">申請人請求全部有理由</td><td>0件</td></tr><tr><td colspan="2">依公平合理做成評議決定，無違反公平待客原則</td><td>1件</td></tr></table> B. 評分級距： <table><tr><th>級距</th><th>調處成立及評議決定申請人請求全部或部分無理由比率</th><th>評分</th></tr><tr><td>1</td><td>100%或評核年度無評議申請案件</td><td>8分</td></tr><tr><td>2</td><td>90%(含)至99.99%</td><td>7分</td></tr><tr><td>3</td><td>80%(含)至90%(不含)</td><td>6分</td></tr><tr><td>4</td><td>70%(含)至80%(不含)</td><td>5分</td></tr><tr><td>5</td><td>60%(含)至70%(不含)</td><td>4分</td></tr><tr><td>6</td><td>50%(含)至60%(不含)</td><td>3分</td></tr><tr><td>7</td><td>40%(含)至50%(不含)</td><td>2分</td></tr><tr><td>8</td><td>30%(含)至40%(不含)</td><td>1分</td></tr><tr><td>9</td><td>30%(不含)以下</td><td>0分</td></tr></table>	評議決定情形		計件方式	申請人請求全部無理由		1件	申請人請求部分無理由	X ≥ 70%	0.9件	40% < X ≤ 70%	0.6件	X ≤ 40%	0.3件	申請人請求全部有理由		0件	依公平合理做成評議決定，無違反公平待客原則		1件	級距	調處成立及評議決定申請人請求全部或部分無理由比率	評分	1	100%或評核年度無評議申請案件	8分	2	90%(含)至99.99%	7分	3	80%(含)至90%(不含)	6分	4	70%(含)至80%(不含)	5分	5	60%(含)至70%(不含)	4分	6	50%(含)至60%(不含)	3分	7	40%(含)至50%(不含)	2分	8	30%(含)至40%(不含)	1分	9	30%(不含)以下	0分
	評議決定情形		計件方式																																																																																														
	申請人請求全部有理由		1件																																																																																														
	申請人請求部分有理由	X > 60%	0.9件																																																																																														
		30% < X ≤ 60%	0.6件																																																																																														
		X ≤ 30%	0.3件																																																																																														
	依公平合理做成評議決定，無違反公平待客原則		0件																																																																																														
	級距	評議決定申請人有理由比率	評分																																																																																														
	1	0%	0.5分																																																																																														
	2	逾0%至3%	0.3分																																																																																														
3	逾3%至5%	0.1分																																																																																															
4	逾5%	0分																																																																																															
級距	調處案件之調處成立比率	評分																																																																																															
1	逾90%	0.5分																																																																																															
2	逾60%至90%	0.3分																																																																																															
3	逾30%至60%	0.1分																																																																																															
4	0%至30%	0分																																																																																															
評議決定情形		計件方式																																																																																															
申請人請求全部無理由		1件																																																																																															
申請人請求部分無理由	X ≥ 70%	0.9件																																																																																															
	40% < X ≤ 70%	0.6件																																																																																															
	X ≤ 40%	0.3件																																																																																															
申請人請求全部有理由		0件																																																																																															
依公平合理做成評議決定，無違反公平待客原則		1件																																																																																															
級距	調處成立及評議決定申請人請求全部或部分無理由比率	評分																																																																																															
1	100%或評核年度無評議申請案件	8分																																																																																															
2	90%(含)至99.99%	7分																																																																																															
3	80%(含)至90%(不含)	6分																																																																																															
4	70%(含)至80%(不含)	5分																																																																																															
5	60%(含)至70%(不含)	4分																																																																																															
6	50%(含)至60%(不含)	3分																																																																																															
7	40%(含)至50%(不含)	2分																																																																																															
8	30%(含)至40%(不含)	1分																																																																																															
9	30%(不含)以下	0分																																																																																															
如無評議案件	評核年度如無金融消費者對受評業者提出評議申請，給予滿分(各項原則1分，計8分)	評核年度如無金融消費者對受評業者提出評議申請，給予滿分(計8分)																																																																																															

2. 評核指標—第 8 項「申訴保障原則」

108 年度項次 8 申訴保障原則係依受評業者收受申訴之日起逾 30 日不為處理之件數評核，每件扣 0.5 分，達 2 件以上，扣 1 分。109 年度改採依 30 日內回覆申訴處理結果之件數比率計算，分級給分，最高 1 分，最低 0 分，計算公式及評分級距如下：

$$\frac{\text{評業者已於 30 日內回覆申訴處理結果件數}}{\text{收受受評業者之申訴件數}} \times 100\%$$

級距	30日內回覆申訴處理結果比率	評分
1	98% (含)至100%或評核年度無申訴案件	1分
2	95% (含)至98% (不含)	0.6分
3	90% (含)至95% (不含)	0.3分
4	90% (不含)以下	0分

(二) 金融消費爭議情形評核方式修正前後比較

109 年度金融消費爭議情形不區分原則，改採設單一、正向評核指標方式就公司整體評議及調處案件綜合評分，目的係期能公平地依受評業者之「可歸責性」進行評分及導引受評業者能「促進紛爭前端解決」。從以下釋例可明顯看出 108 年及 109 年評核方式之差異，受評業者應予注意：

釋例 1：

	A業者	B業者
設定情況： 申請人全部有理由	受評年度有1件申請評議案件，未能調處成立，且經作成評議決定申請人請求全部有理由。	受評年度200件申請評議案件，8項公平待客原則均各25件，均未能調處成立，且200件均經作成評議決定申請人請求全部有理由。
受評年度所有業者評議決定總件數假設為800件		
108年評核方式之結果	7項原則無評議案件，計7分；1項原則之調處成立比率為0%計0分、評議決定有理由比率0.125% (1/800)計0.3分。合計7.3分。	8項原則均各25件，調處成立比率均為0%各計0分；評議決定有理由比率均為3.125% (25/800)各計0.1分。合計0.8分。
109年評核方式之結果	不區分原則、綜合評分，調處成立及經評議決定申請人請求無理由比率為0% (0/1)，計0分。	不區分原則、綜合評分，調處成立及經評議決定申請人請求無理由比率為0% (0/200)，計0分。

釋例 2：

	A業者	B業者
設定情況： 申請人全部無理由	受評年度有1件申請評議案件，未能調處成立，且經作成評議決定申請人請求全部無理由。	受評年度200件申請評議案件，8項公平待客原則均各25件，均未能調處成立，且200件均經作成評議決定申請人請求全部無理由。
受評年度所有業者評議決定總件數假設為800件		
108年評核方式之結果	7項原則無評議案件，計7分；1項原則之調處成立比率為0%計0分、評議決定有理由比率為0% (0/800)計0.5分。合計7.5分。	8項原則均各25件，調處成立比率均為0%各計0分；評議決定有理由比率均為0% (0/800)各計0.5分。合計4分。
109年評核方式之結果	不區分原則、綜合評分，調處成立及經評議決定申請人請求無理由比率為100% (1/1)，計8分。	不區分原則、綜合評分，調處成立及經評議決定申請人請求無理由比率為100% (200/200)，計8分。

釋例 3：

	A業者	B業者
設定情況： 逾期回覆申訴案件	受評年度有1件申訴案件，於收受申訴之日起逾30日回覆申訴處理結果。	受評年度50件申訴案件，2件於收受申訴之日起逾30日回覆申訴處理結果，48件於收受申訴之日起30日內回覆申訴處理結果。
108年評核方式之結果	1件逾30日回覆申訴處理結果，計0.5分。	2件逾30日回覆申訴處理結果，計0分。
109年評核方式之結果	30日內回覆申訴處理結果比率為0% (0/1)，計0分。	30日內回覆申訴處理結果比率為96% (48/50)，計0.6分。

四、評核機制常見問題說明

茲例舉公平待客原則評核機制業務宣導會及調查業者意見時，常見之問題與回應說明如下，提供證券商參考，另主管機關亦將視公平待客原則未來年度評核情形，持續適時參酌外界意見檢討及研議有無改進之處。

(一) 評核結果是否公布及對金融服務業者之影響：

考量評核機制實施初期，金管會係採鼓勵性質，爰首年係對外公布評核成績排名前 20% 之金融服務業者。證券商部分，證期局已於 108 年 8 月 16 日召開「108 年度證券商公平待客原則評核機制業務聯繫暨表揚會議」，除公開表揚評核成績前 20% 之 6 家證券商，及由證期局簡報評核過程中發現之優缺點及建議事項外，亦邀請得獎證券商簡報分享落實公平待客之經驗，以利同業互相學習及精進對金融消費者權益保護之實務做法。對於表現後 20% 業者，主管機關亦已發函要求改善或邀請面談。透過公布評核結果之外界檢視力量，可有效促使業者致力於落實及提升金融消費者保護。未來俟本機制持續實施一段期間，提高評核之信度與效度後，金管會將研議評核結果與業務准駁作連結之可行性，或作為加強金融檢查及其他差異化管理之參據，且將參考公司治

理評鑑結果公布之作法，研議按級距公布全部業者評核結果。

(二) 業者自評資料是否需提報公司董事會通過：本評核機制並未明文要求，但自評報告提報董事會報告或討論，亦為公司重視、落實公平待客原則之具體行為展現。

(三) 評核指標項次 6 複雜性高風險商品銷售原則，若證券商無銷售此類商品業務，或申請核准後實際上並未開辦，應如何填寫：按複雜性高風險商品之定義係依金管會 104 年 5 月 12 日金管法字第 10400546460 號令發布有關金保法第 11 條之 2 規定之解釋，如果業者無發行銷售此類商品，則此項無須填報，等於這一項就不拿分，總分將以其餘 9 項指標之得分去加權還原計算（除以 110 乘以 120），在效果上將放大其他 9 項指標的分數表現。

(四) 同一消費者保護缺失之處分案件可能涉及違反多項公平待客原則，於「金融消費爭議情形」及「金融檢查與日常監理」欄位，如何進行扣分：金管會對於處分案件會去看受處分之消費者保護缺失事項是對應到哪一項公平待客原則沒有做好，去扣該項原則的分數，如果同一件缺失事項違反數個原則，將擇取該案件最核心違反之一項原則，作為扣分認定，同一件缺失

案件不會在各項原則中重複扣分。例如證券商業務人員違反法令規定受理客戶買賣有價證券之種類、數量、價格及買進或賣出之全權委託，可能涉及違反注意與忠實義務原則、酬金與業績衡平原則、業務人員專業性原則甚或申訴保障原則等，考量該規定之立法目的係為防止證券經紀商及其業務人員涉及變相經營需特許之全權委託投資業務，為追求業績，不顧盈虧、任意買賣，致侵害投資人權益，該違規行為涉及提供委託性質之金融服務，故全委託操之處分案件係歸類於違反注意與忠實義務原則。另主管機關對於曾經納入評核扣分過的違規案件，如果之後發現仍有未妥適處理或重複發生缺失之情況，也可能依原來違反之項目原則再酌予扣分，以督促公司確實改善。

(五) 有關落實情形之第二道防線自評，若部分原則之實際負責單位不是法令遵循或風險管理部門，是否得由其他單位填寫：原則上尊重公司的內部分工，但是第二道防線的自評部分仍應由公司指定法遵或風管部門擔任單一窗口，負責彙整相關第二道防線單位之意見做說明及自評。

(六) 有業者曾提出建議落實情形之自評，不區分各項原則及三道防線，而以公司整體表現進行綜合評分，並建議金融檢查與日常監理情形亦不以各項原則進行區分：金管會考量區分各項公平待客原則並依公司三道防線功能自評，及區分金檢違規案件所涉及之原則，有利於協助業者找出自身執行公平待客不足之處，進而研謀改善，爰相關評分方式於 109 年度評核機制仍維持不變。另有關設計依三道防線進行自評之目的，主係考量金融機構各單位在內部控制制度中均有相應的角色功能、權責分工及分層呈報流程，管理階層可依三道防線回饋之訊息及

對主客觀環境變化進行適當調整，以健全內部控制環境，避免因權責模糊而造成內部控制的弱點，三道防線應各司其職並互相溝通合作，依三道防線功能自評可協助業者更清楚瞭解各防線是否發揮其應有功能，及如有不足之處應從何處強化改善。

(七) 公司如無設置法令遵循或風險管理部門，有關落實情形中之第二道防線應如何自評：第二道防線包括法令遵循及風險管理等單位，其功能應含括事前規劃及事後驗證，故第二道防線單位除應透過事前之法遵及風管制度規劃、訓練及宣導，將現行或新增(修)訂之法規傳達予公司人員，並應檢視內部管理規範是否符合新增(修)訂之法規，亦應參考內部稽核單位於事後查核遵循所發現之缺失及所提之改善建議，採取適當措施。第二道防線應加強與第一道防線的溝通及與第三道防線的合作，深化對業務的瞭解，以達防微杜漸之效。考量 109 年受評之證券商為綜合證券商以外之其他證券商，多數為專業經紀商，可能並無設置法遵或風管部門，因此建議公司如有能發揮前述第二道防線功能之單位，可於自評時詳加說明，相較於缺乏第二道防線功能之業者將有較高得分之機會。

肆、108 年證券商評核結果所發現之優點、缺點與建議事項

一、優點部分

(一) 制度規章面

1. 多數證券商與公平待客原則相關之內部規章均能依據法規及證券周邊單位或證券商公會之自律規範做訂定，且各項原則多能依業務別及商品別訂

定相關執行規範。另部分證券商於公平待客原則相關規章訂有員工違反之責任及罰則，顯示公司重視程度佳。

2. 少數證券商內部規章之訂定有優於自律規範情事：評核發現有少數證券商，有自行依業務或實務需要，增訂內部遵循規章情事，且經檢視相關內容發現有優於證券商相關管理規定之情形，故有酌予加分。例如某證券商在「廣告招攬真實原則」中檢附公司自訂之廣告招攬應遵守原則（計 13 項），較證券商公會之廣告管理辦法自律規範（計 8 項）內容為多，且有額外自訂對公司行銷製作物之審核控管流程與使用規範，或明定業務人員於社群網站及個人部落格轉貼廣告行為之管控措施等，有優於自律規範內容之訂定。

（二）落實執行面

1. 評核結果較佳之證券商多已指派權責部門執行及督導公平待客相關事項，且另設有跨部門之公平待客原則工作小組或專責委員會，負責定期檢討執行情形並就相關事務進行溝通協調，工作小組或專責委員會成員均為高階管理階層且檢討頻率高。另稽核部門每季抽核金融消費者保護之管理作業，針對相關缺失能提出因應或加強查核措施之改善意見，執行及檢核制度落實成果尚佳。
2. 少數證券商能具體執行客戶意見調查計畫，顯示對客戶意見及客訴案例之重視：例如某證券商在「申訴保障原則」有非屬法規要求之制度訂定及執行，該公司遵循金控集團之規定，訂有全面服務品質之管理評核計畫，包括由客服中心每月定期向客戶做滿意度調查，如有顧客反映意見，單位主管次日應主動聯繫客戶並做後續處理，且針對客訴內容每 2 個月公布常見客訴案例、跨分公司作案例檢討及宣達並訂有再犯之究責機制等，

這些可能在銀行端有銀行會這樣執行，但在證券商端並無法規要求，故亦屬優於法規表現而能酌予加分。

（三）董事會推動之重視及具體作為

多數證券商均已訂有公平待客原則相關事項應定期提報董事會之制度，包括公平待客相關規章之修訂、檢查發現之缺失、重大消費爭議案件、公平待客原則定期檢討執行情形、及對各項原則進行檢核或內部稽核情形等多有提報董事會報告或討論，可顯示董事會參與推動及重視情形；另評核曾發現某證券商董事會對於經查核及評議結果無違規之爭議個案，董（監）事能於董事會中發言提出對弱勢族群應檢討提供適合其風險程度商品之建議，董事會並持續追蹤案件後續處理情形，顯示董事會重視投資人權益程度佳；另金管會規定自 107 年起金融「從業人員」每年應參加公平待客原則相關教育訓練課程至少 3 小時，評核發現有證券商亦安排公司「每位董事」參加公司治理協會舉辦之公平待客原則專題進修課程，每位董事均取得該協會核發之證書，亦顯示董事會自我提昇公平待客意識及專業知識之重視程度。

二、缺點部分

（一）制度規章面

評核發現之缺失包括有少數證券商仍未依規定訂定公平待客原則之策略、內部遵循規章及行為守則，或未能依所經營之各項業務別或不同商品訂定適切、具體對待客戶之業務執行原則與行為規章，細部規範不足，不利員工落實遵循。另評核發現少數證券商內部規章之訂定，對客戶權益之保障程度有弱於法令規定情事，致有酌減扣分情形，提醒證券商應予注意；例如某證券商之公平待客原則政策

及策略對於複雜性高風險商品銷售原則，規定「與非屬專業機構投資人之客戶辦理複雜性高風險商品，應告知交易條件重要內容，『必要時』，應以錄音或錄影方式保留紀錄」，與金保法第 10 條「除非臨櫃之自動化通路交易或金融消費者不予同意之情形外，應予錄音錄影」規定相較之下，對投資人之保護較為不足，有弱於法令規定情事。

(二) 落實執行面

部分證券商負責規劃及推行公平待客原則之部門或人員指派不適當，如未具跨部門協調功能或指派層級較低；或未明確指派適當部門或主管監督各部門公平待客原則之執行，欠缺整體專責督導單位，不利發現公司可能之執行缺失；或雖有訂定內部執行及檢討制度，惟未明訂定期檢討之頻率或頻率較低；公司較少因應客戶申訴或金融消費爭議案件所發現缺失環節，主動修正公平待客原則策略或內部規章等。

(三) 董事會推動之重視及具體作為

董事會較少有主動提出優化公平待客或消費者保護措施情事；部分證券商雖有將重大金融消費爭議或客訴事項提報董事會，惟欠缺後續持續追蹤案件處理情形之機制，不利完整發現問題及研謀改善。

三、建議事項

(一) 持續精進設計及執行符合公司政策之公平待客原則，確保提供客戶適合之金融商品及服務

觀察 108 年度證券商公平待客原則評核結果，整體而言，多數證券商之公平待客原則政策、策略及細部規範都已有納入各項原則之重點，也訂有將公平待客原則納入內稽、內控、定期檢討及提報董

事會之制度。惟多數公司之政策、策略及內部遵循規章主要仍係參考法規訂定，當原則性的規定體現於業務執行面時，應有具體執行做法與行為守則可供員工遵循，並於與客戶產生利益衝突時，能依公司政策目標及營運理念做價值判斷之選擇，爰建議公司應依不同業務或商品屬性及其客群性質，並參酌公司客訴案例、法院判決等，持續精進、設計符合公司政策與自身營運環境之公平待客原則，並應輔以員工教育訓練，除宣導業務法令規範外，亦應傳遞公司文化價值觀、教導與客戶業務往來關係應秉持之正確理念，確保為客戶提供適當之產品及服務，並能將客戶權益之重要性置於公司利潤之前。

(二) 108 年評核結果發現證券商在「酬金與業績衡平原則」及「廣告招攬真實原則」之平均表現較佳，在「注意與忠實原則」平均表現較差，分析及建議如下

1. 酬金與業績衡平原則

2008 年金融危機發生原因，外界有歸咎於美國華爾街追求高薪，採過度投機方式承作不良貸款及濫發衍生性金融商品，高階主管人員獎金之領取定義在短期利潤而非長期價值建立，自金融海嘯後國際間已掀起薪酬改革浪潮。2019 年 2 月，澳洲皇家委員會 (Royal Commission) 在針對金融服務業不當行為的最終調查報告中表示：「幾乎所有情況下有爭議的行為，不管是透過個人報酬或是公司獲利的方式，都是受到了個體對於利益的追求所影響，為顧客提供服務反而被降到了第二順位。」我國金保法第 11 條之 1 已規定金融服務業從業人員之酬金制度應衡平考量客戶權益、金融商品或服務對金融服務業及客戶可能產生之各項風險，不得僅考量金融商品或服務之業績目標達成情形，酬金制度並應提報董事會通

過。評核發現多數證券商之薪酬規範已明訂除銷售績效外，應衡平考量客戶權益、商品風險、業務人員是否違反相關法令及其他非財務性指標等綜合納入員工績效考量，故本項原則平均評核成績較佳。惟公司雖有訂定符合法令之酬金制度，但實際考評上是否確有將業績以外之因素納入核發績效獎金之考量，尚未見具體事例，建議能檢附實證說明案例及該等非財務性指標之影響或比重，例如公司是否及如何將業務人員在 KYC、KYP 之落實執行情形併納入酬金考量，以利佐證公司對該原則之遵循程度。

2. 廣告招攬真實原則

經檢視證券商廣告招攬之內部相關規範，多數公司均有明確規定且執行面尚能落實執行，亦較無發現違規情事，另少數公司有優於法規或公會自律規範之規定，故本項原則平均評核成績亦較佳。考量金融科技浪潮下與金融服務之結合，未來將出現更多新形態之金融商品服務提供模式，建議金融機構能因應商品或服務提供模式之不同，對促銷招攬業務行為訂有更多面向之規範，且應包括對業務人員在社群媒體之行為管理規範，對金融消費者所負擔義務不得低於進行業務招攬時所做之說明或約定，以避免金融交易糾紛。

3. 表現不理想之項目為「注意與忠實原則」

主係因評核期間較多證券商有業務人員違規損及投資人權益之案件，故於本項原則有扣分情事。未來除持續透過業務人員職前與在職訓練進行違規案例探討與宣導外，證券商並應持續強化落實內控制度與內稽之執行、加強對人員之督導管理與教育宣導，俾利證券商業務人員於提供投資人金融商品及服務時，善盡善良管理人之注意與忠實義務。

(三) 董事會展現重視公平待客原則與型塑文化之具體作為

董事會負責公司業務經營活動的指揮與監督管理，負責制定公司之目標、政策、策略及業務計畫，在公司治理上扮演著重要角色。公司董事會不應只狹隘地關注短期之財務表現，客戶和公司之間存在著明確的互惠關係，董事會需要優先考慮消費者和員工。公司內部文化是至關重要的領域，故本評核機制在設計上保留最大的發揮舞台予公司董事會。具體展現作為除如前所述，將公平待客相關事項（如定期執行檢討情形、重要客訴或消費爭議案件、金融檢查發現之缺失、內控規章之修正等）提報董事會報告或討論外，建議董事會能主動積極發現問題並提出優化金融消費者權益保護之措施，或發展公司公平待客之策略藍圖，讓員工清楚看見自己的工作如何連結到公司整體目標，因此知道該如何協調合作，共同努力打造同心向前的力量。另公司董事與管理階層應建立重視公平待客原則之治理典範，領導公司以符合公眾利益之方式行事，上有所為、下必好之，如此風行草偃、始能根植公平合理對待客戶權益之文化，建議公司型塑文化之努力或成果應能有具體事例佐證。

(四) 回歸本評核機制目的，落實內部控制及法令遵循，減少客訴及違規案件發生

本評核機制目的在於引導金融服務業者透過自我檢視，及早發現缺失並採取有效因應措施、阻擋不當行為擴散，證券商應持續健全與落實內控制度及法令遵循，以期減少客訴及違規案件發生，或發生客訴爭議案件時應依金融消費爭議處理制度妥當處理，實質提升對金融消費者權益之保護。

伍、結語

2019 年國際證券管理機構組織 (IOSCO) 第 44 屆年會於 5 月間在澳洲雪梨舉辦，會議主題聚焦於證券期貨業當今環境及未來發展、監理挑戰及投資人保護措施，金管會並於會議中以專題介紹我國推動公平待客原則之進程，分享我國經驗；同年 10 月於日本東京舉辦之 IOSCO 2019 年亞太區域委員會 (APRC) 及歐盟亞太金融論壇等監理官會議，亦聚焦於金融機構「合法但有害之行為 (harmful but legal conduct)」議題討論，金管會代表再次於會議中專題報告我國實施公平待客原則評核機制之進展成果，獲得許多國家代表之關注與肯定。

在前開會議中，德國聯邦金融監管局 (BaFin) 代表表示，在發生金融危機 10 年後的今天，目前最主要的工作項目與挑戰係如何重建投資人對金融市場的信心，重建計畫的核心工作為依據歐盟金融工具市場規則 (MiFID II) 訂定德國商品管理規則，讓金融商品的成本及收費架構更透明；加拿大安大略省證券委員會 (OSC) 代表表示，加拿大與其他國家一樣經歷許多產業及消費者之重大改變，重建信心是各省監理機構共同推動改革並持續進行之目標，希望透過一致的標準去改善市場信心，過去幾年不斷努力於提升商品收取費用與風險之透明度；歐洲證券及市場管理局 (ESMA) 代表表示，MiFID II 於 2018 年 1 月 3 日起生效適用，新法之立法目的在加強投資者保護並改善金融市場之運作效率，使其更富有彈性及提升金融交易之透明度，並增加對金融產品之干預措施，以保護弱勢投資人；英國金融行為監理局 (FCA) 代表表示，FCA 的目標之一是要確保為所有消費者提供適當的保護，採取行動確保公司將客戶置於業務核心，為消費者提供適當的產品及服務，確保在市場體系中資訊能充分揭露，因為

很多金融商品涉及非常複雜的內涵，投資人若未能知悉其投資產品的風險將很容易遭受損失，也因為這些金融商品的風險，讓 FCA 反思哪一些商品較適合一般消費者，及主管機關可採用哪些措施降低相關負面影響。另外紐西蘭金融市場管理局 (FMA) 及澳洲皇家調查委員會 (RC) 均有對金融業進行調查報告並提出以下金融業行為準則之建議：應確實遵守法律、避免誤導客戶、提供公平且適合客戶的服務、以合理的方式提供服務、以客戶最大的利益執行業務並專注於對客戶的公平對待、應增強董事會和高級管理人員的責任、降低與銷售措施有關的激勵措施、利用適當機會改變行為模式和企業文化方法等。

從以上國際主流監理機關之分享，顯見金融消費者保護仍蔚為國際趨勢。金管會作為臺灣金融機構的主管機關，一向致力於接軌國際，建立一個更具韌性、創新、包容和永續性的金融環境。其中在金融包容性部分，金融海嘯後，國際普遍認同金融機構應提供更多的普惠金融，此亦為金管會重視推動之政策之一；另近期我國鼓勵境外資金回流，金管會並推動打造媲美星港之財富管理新方案，未來將鬆綁、調適金融法規，提供更多元化的金融商品及服務以滿足投資人需求，加以近年來金融環境面臨科技創新及快速改變，數位金融資訊普及等趨勢，以上均可預見未來金融消費者保護領域將更為關鍵重要。金管會將持續推動金融教育宣導、普惠金融及金融消費者保護措施，除主管機關外，金融機構及消費者亦需攜手共同努力，以建構負責任之永續金融環境。

作者為金融監督管理委員會
證券期貨局證券商管理組科長

公平待客深植企業文化

林惠雯

貼心的金融服務，信賴的專業團隊

本公司於 2000 年成立，為玉山金控 100% 持股的子公司。提供證券經紀、承銷、自營及債券等相關服務，長期經營實體及數位通路並整合數位服務力，致力提供顧客具有溫度、速度與準度的優質服務，堅持從顧客角度出發，透過良好的團隊合作與持續的金融創新。在服務態度、作業效率與軟硬體環境等基本需求精益求精，並結合科技的力量升級服務的深度，提供更好的服務品質與顧客體驗，進而保障消費者權益。

本公司於 2019 年榮獲金管會公平待客評鑑肯定，展現本公司持續追求專業，同時重視服務流程、為顧客權益把關的承諾，茲以本文分享推動公平待客原則之經驗。

一、公平待客深植企業文化一培育最專業的人才，提供顧客最好的服務，是本公司的責任

企業的責任 永遠的承諾，本公司和利害關係人之間有著不同的責任。對同仁的責任是培育造就專業的人才，打造快樂的贏家團隊；對顧客的責任是提供優質的服務，創造更大的價值；對股東的責任是誠信正直、清新專業，創造良好的綜合績效；對社會的責任是為社會及環境帶來正向的影響，邁向永續發展。

「專業、服務、責任」是本公司的經營理念，在企業文化中即已深植推動同仁以顧客為本。服務，是本公司的核心價值，也是每一位本公司人的 DNA。在本公司，「服務模範員工」與「顧客服務師」在推動公平待客原則扮演很重要的角色。每季分公司均會舉行「服務模範員工」票選活動，各營業單

位遴選出表現優秀、值得學習的同仁為服務模範並公開場合表揚，實現全員投入與共同重視的服務文化。「顧客服務師」則是經由計畫性培訓，配合組織賦予之任務，維持、傳遞各項服務訓練、落實服務文化、蒐集顧客意見、分享顧客服務案例，進行服務流程的提案，是增進服務品質的重要關鍵。「顧客服務師」更要不斷吸收服務新知，擔任顧客服務講師，帶領單位發展有價值服務。同時更要不斷精進各項例外 / 重點管理與危機處理之能力，擔任處理單位顧客意見（建議、抱怨、讚美等）使者。協助單位主管落實顧客關係管理與顧客價值之經營。

二、董事會的重視——全面品質管理

本公司落實執行公平待客原則的各項精神，由董事會及高階經理人共同督導公平待客原則的推動，除了成立負責制定相關規範及呈報董事會的公

平待客原則執行小組之外，並由執行小組檢視與討論公司各項政策、規範與專案的執行情形，亦將影響消費者權益的議題提報至董事會討論。在金控母公司設置「全面品質管理委員會」(Total Quality Management Committee, TQM)，由品牌長擔任召集人，本公司為委員會一員，定期召開 TQM 會議，隨時掌握服務品質動態，並透過顧客服務部負責執行，以顧客為核心，推動服務品質提升，顧客權益保護，思考如何提升顧客滿意度，透過不斷精進，時時以顧客為念、處處為顧客著想，致力成為綜合績效最好，也最被尊敬的企業。

全面品質管理委員會除了隨時掌握服務品質動態，並需定期向董事會報告。每季會議，針對顧客意見分析報告、流程優化、主管機關案件檢討及公平待客落實等內容討論，適時調整或研擬相關機制，請相關單位配合，進而落實管理及維護顧客權益。針對公平待客定期確認執行狀況，研討結果向金控董事會陳報。

為要求並引導全公司重視服務品質，妥適處理顧客意見事項，維護顧客權益，本公司由顧客服務部負責管理與監督 TQM 全面服務品質評核，定期整理「顧客意見季報」，內容包含意見分析報告、流程優化、改善作法…等。同時針對消費爭議定期檢討，檢視案件問題、製作案例經驗分享、研擬流程或規範精進作法，透過各項具體作法維護顧客權益。

為落實酬金與業績衡平原則，不把業績當作獎金或績效唯一考量，公司在制定單位經營績效評核時加入了管理績效(包含內部控制與管理、業務品質、服務品質…等)，由顧客服務部透過服務品質管理檢測表，針對各單位整體服務、專業水準及顧客意見處理檢核是否符合水準要求。若有違反公平待客原則案例，除了加重扣分外，情節重大者亦將取

消單位年度經營績效優等資格。若整體管理績效低於水準或成績明顯落後者，需提出精進檢討報告，期望各單位能落實並重視顧客權益。在積極追求業績成長、開發各項業務的同時，應重視與強化內部控制及法令遵循，善盡金融特許事業之社會責任，並落實金融消費者保護。

三、重視並傾聽顧客的聲音

本公司重視並傾聽顧客的聲音，解決顧客的問題，超越顧客的預期，進而創造顧客更大的價值。

消費爭議檢討與精進流程作法

當有顧客紛爭申訴案件發生後，權責單位會檢討案件問題發生之所在，若有需要進一步研議修改現行作業流程或規定者，知會並要求負責制定相關作業規範或流程之單位著手進行檢討與調整，以避免日後再次發生類似案例，提升本公司專業的服務品質。同時爭議案件定期或不定期以製作案例或其他方式進行經驗分享，落實知識管理。我們期望作到慎於始，才能充分維護顧客權益。

教育訓練

在總公司、分公司每週晨會時間固定安排顧客服務師進行教育訓練，對象為全體主管同仁，課程內容包含廣義的顧客服務、基本禮儀、法令時事、案例檢討分享、消費者保護…等。亦定期透過線上課程強化消費者保護觀念，另設置有案例分享專區，協助單位藉由成功經驗或足資警惕案例提升同仁服務品質或危機處理能力。透過反覆不斷的宣達與觀念建立，將以公平待客為核心之企業文化落實並內化。

顧客問題分析及滿意度調查

傾聽顧客聲音，本公司主動分析顧客反應問題前 3 名，結合顧客滿意度調查機制，從中檢視顧客回饋內容，以做為未來產品、服務與作業流程精進的依據，更能藉此防範風險與避免發生消費爭議。

把關服務品質，持續優化顧客體驗

為提供顧客一致性的服務體驗與品質，本公司客服中心接軌國際趨勢，提升品質管理制度，成為國內首家取得 ISO9001：2015 認證的證券商，本公司持續優化實體與虛擬通路服務品質，解決顧客問題並超越顧客預期，讓顧客感受有溫度的專業服務。

四、結語：是榮譽，也是責任

落實公平待客、消費者保護這個課題需要公司從上到下不斷的付出努力，本公司對目標的自我要求是沒有極限的。透過事前預防、制度建立，到日常落實及事後精進檢討來持續落實公平待客原則，建立同仁對於金融消費者保護的認知及相關法規的遵循觀念，藉此降低違法成本，並增進消費者信心，創造客我雙贏。

金管會於 2019 年 8 月 16 日舉辦金融服務業公平待客原則證券商聯繫暨表揚會議，宣布「公平待客原則」首次評核結果，本公司榮獲證券業前 3 名肯定，展現本公司不僅追求專業，也重視服務流程為顧客權益把關的承諾。本次獲獎對本公司是榮譽更是責任，未來亦將秉持專業、服務、責任的經營理念，以公平待客為核心，結合金融專業與優質服務，落實消費者保護，期望成為「顧客最信賴的證券商」。

作者為玉山證券顧客服務部資深協理

以公平待客原則為核心， 推動金融消費者保護之經驗與心得

楊北辰

壹、緣起

近年來國內外金融環境劇烈變化，新的議題不斷應運而生，其中令人矚目的當為公平待客監理原則的出現，推原其背景，至少有以下幾個重要因素：首先，金融消費者保護係國家金融法制進步之指標。特別是在 2008 年全球金融海嘯後，各國更加重視金融消費者之保護，以重建金融消費者對金融服務業之信心，我國並於 100 年 6 月 29 日經總統制定公布金融消費者保護法。次於 100 年 10 月間，國際經濟合作組織 (OECD) 於巴黎召開「二十國財政部長和中央銀行行長會議」，正式通過「G20 高層次金融消費者保護原則」，其中一項重要原則即為「金融服務業於金融商品或服務之整體交易過程，應以公平合理之方式對待金融消費者」。為加強金融消費者之保護，我國金融消費者保護法 (下稱金保法) 再於 104 年修正，其中增列強化保護金融消費者規範、行政管制措施及罰則。為利金融服務業遵循法規，重視並落實金融消費者保護，金融監督管理委員會 (下稱本會) 並進一步於 104 年 12 月 31 日訂定「金融服務業公平待客原則」(下稱本原則)，作為金融服務業推動與執行金融消費者保護之參考。最後，金管會再提出公平待客評核機制，希望能降低金融業客訴。金管會主委顧立雄曾表示，擬透過公平待客原則的具體化指標，對金融機構進行差異化監理，以降低金融業客訴情形。目的是讓金融機

構不斷精進自己，如某些保險機構的客訴總是居高不下，業者表達主因業務量較大，因此客訴較多，但金融機構總要有自我審視的指標，不僅要跟同業比，還要跟自己比，要想辦法不要讓客訴一直增加，甚至要降低客訴¹。

貳、金融消費者保護的政策意涵

從以上背景說明可知，公平待客評核，乃至針對這個原則所建構的評核機制，乃是蛻變自金融消費者保護這一法律規範，從「消費者保護」到「公平待客政策」，我們似乎可以窺見公平待客就是金融消費者保護的進階版，金融消費者法律保護機制的延伸，不但呼應了國際趨勢，重塑了金融監理新方向，更是主管機關有計畫地逐步深化消費者保護的政策延續。金融服務業公平待客原則其立法依據係行政程序法第 165 條，意指行政機關得在其職權或所掌事務範圍內，為實現一定之行政目的，以輔導、協助、勸告、建議或其他不具法律上強制力之方法，促請特定人為一定作為或不作為之行為。此為公法上行政指導的概念。其目的在透過公平待客原則 (政策推動)，促進金融服務業建立以「公平待客」為核心之企業文化，擬定政策及策略並落實執行，提升金融服務業員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以降低違法成本，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。

¹ 有關內容請詳 2018 年 7 月 3 日中央社報導。

參、金融消費者保護法 2.0 版本

根據這樣的政策目的，主管機關把金融消費者保護法「原則化」、「抽象化」，標舉出高度的政策方向與監理態度，然後「具體地」指明金融業應該採取五個階層作法，由上而下，來實現這些公平待客原則。

首先，第一層是企業文化面作為。也就是要建立重視金融消費者保護之企業文化，以「公平待客原則」為企業文化之核心，並使之成為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則。其具體作為包括：(一)闡述金融消費者權益保護及「公平待客原則」之理念並宣示之。(二)由董(理)事會(或外國金融服務業在臺分支機構之負責人)及高階主管親自領導推動。(三)規劃推動之組織、分工、經費與人力。

其次，第二層是政策面的確立。要制定「公平待客原則」政策，設定目標，以供相關部門研訂「公平待客原則」策略之最高指導原則。同時，訂定之政策應提報董(理)事會通過；外國金融服務業在臺分支機構，應經其在臺負責人同意。

第三層是要訂定「公平待客原則」之策略。如果政策是上位概念，那麼如何落實就必須依據「公平待客原則」政策指引、相關金融消費者保護法規及自律規範，並參考各級法院判決案例及相關保護機構(例如財團法人金融消費評議中心及財團法人證券投資人及期貨交易人保護中心)之決定書及調處書等，就其業務或商品釐訂具體策略，確保各部門及其提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程均能公平對待客戶，遵循金融消費者保護之規定。

第四層是為了引領業者採取具體措施。主管機關為此還開釋了「公平待客原則」之執行之步驟方法，包括應該要：(一)訂定具體執行各項「公平待

客原則」策略之內部遵循規章及行為守則，以供員工遵循及執行。(二)指定高階管理人員或部門負責規劃及推行，並於高階主管會議提出檢討，定期向董(理)事會報告。(三)應有適當部門或人員監督各部門「公平待客原則」之執行，並找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案。(四)將「公平待客原則」政策及策略、內部遵循規章及行為守則納入教育訓練課程，定期辦理教育宣導及人員訓練。(五)發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依金融消費爭議處理制度 SOP 適時、妥當處理，並檢視有無違反「公平待客原則」或金融消費者保護法規之情形，適時修正「公平待客原則」策略。

第五層進一步要求各項「公平待客原則」之訂定及執行應納入公司內部控制及稽核制度中。

最後提醒業界，主管機關還宣示將配合業務監理及金融檢查，追蹤其執行成效，如有違反金保法或各業法規定者，將依各該規定辦理。

從以上文字我們可以清楚知道，這是遞延自金融消費者保護的進階規範，雖名為公平待客原則，但究其實際，根本就是一套新金融理措施或制度，稱之為金融消費者保護法 2.0 版，亦當之無愧。

肆、金融監理的大變革從「規則導向」(Rule Base) 進入「原則導向」(Principal Base)

證券業是高度監理理產業，尤甚於銀行或其他金融異業，長期以來行業內高度仰賴主管機關規定、標準或企業內控範本等亦步亦趨地「遵循」監理要求，但是若干違規、不適法或者損及投資人權益的情事，仍時有所聞。鑒於法令規定都是立法當時基於過去經驗而思考制定，而且受限於立法技術、管理經驗以及無法預測未來金融商品與市場的變化等

因素，難以鉅細靡遺地規範所有可能的態樣、情節或爭點，掛一漏萬，自所不免，在規範的文義解釋上滋生爭議者，並不少見，形成主管機關、金融業者與金融消費者間，各執一詞，爭論難休現象，過去為了解決這類困擾，就是每遇到一件重大違規爭議案件，就量身定做一個相應的規定，這也許可以處理未來類似問題，但仍難以消弭當前爭議；更重要的是，容易衍生規範重疊、歧異、贅附而紊亂的困擾，不利於金融監理。公平待客原則將各項金融消費者保護法的各該規定予以「原則化」、「抽象化」，透過政策導入金融業，內化成為高階管理人員或部門負責推行的具體工作、內部一般員工遵循的規章及行為守則，還要求有適當部門或人員監督各部門「公平待客原則」之執行，並要主動找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，訂定具體解決方案。此外還要在公司高階主管會議提出檢討且定期向董（理）事會報告。有關「公平待客原則」政策及策略、內部遵循規章及行為守則等要納入教育訓練課程，定期辦理教育宣導及人員訓練。針對教育訓練部分，為落實保護金融消費者權益，金融監督管理委員會甚至在 107 年 3 月間發函各金融服務業公會，要求各金融服務業今年起，對 80 萬名的金融從業人員至少進行 3 小時的公平待客教育訓練²。自此公平待客教育訓練已經成為金融從業人員獨立的在職訓練項目，是執行業務的基本條件，影響可謂深遠。

將法規原則化，然後傳導至金融業，構建一整套從董事會到基層各個不同層級的行動準則，然後透過內外評鑑，來驗證金融業在公平待客這個監理主題上的良窳得失，這種突破傳統窠臼的創新監理模式，不但開啟了「原則監理」的雛型，可預見的

是公平待客這個主題的辯證，未來恐怕不再是主管機關來舉證挑戰業者是否未能公平待客，而是業者要舉證自己是否已善盡公平待客之義務；而透過公平待客評鑑機制，新的監理高度隱然形成。

伍、掌握政策意涵逐步優化管理

本人服務的公司一向非常重視法規遵循與紀律，除了是官股背景外，最重要的是深刻體察當前金融市場以及監理環境的變化，不論是防制洗錢、證券商法遵風險管理（簡稱 CRA）乃至於公平待客等，都是以高於業界標準自我期許，從未經忽懈怠。猶記 105 年初，當接奉證券商公會函轉金管會中華民國 105 年 1 月 5 日中證商企字第 1050000005 號公函，要求會員公司依照所定之 9 項原則及 5 項執行層級，落實保護金融消費者權益，並要求在 105 年 4 月 30 日前建立公平待客原則之政策及策略，提報董事會通過云云。由於這是公平待客原則這個詞彙首見於公文書中，當時就已引起高度重視，並且一開始就定調這不是一份謹供參考的政令宣導文件而已，而是一項新出台的「規範」。事實上，早在 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號公函送達本公司時，即已著手制定金融消費爭議處理制度要點，內容涵蓋金融消費爭議案件之受理方式、處理流程、追蹤及檢討等。繼至收受公平待客原則公文書時，更能確定這是新的監理措施，公司隨即責成本人所屬部門——法務暨法令遵循室積極操辦。既然我們認知這是新的規管，首先就必須完成公司內部的遵循規範，進行一連串宣導與教育訓練，普及同仁認知。於是在 105 年 4 月 15 日經董事長核定「公平待客原則工作小組規範」，105 年 4 月 27 日又經董事會核定「公平待客原則之政策及策略」，

² 詳細內容請參閱 2018 年 3 月 10 日中央社報導。

到了 108 年更為因應主管機關評鑑需要，審慎研究不同金融機構的做法，統一制定了公平待客九大評核指標，釐訂各該評核項目具體內容，逐步完善我們的規範，確立推動相關工作的法制基礎，也為爾後工作開展拉開序幕。本人因長期擔任期貨公會專業講師，猶記當時特別在授課過程中，跟許多參加在職訓練的先進們分析說明相關政策的意涵與趨勢，強調金融消費者保護的重要性，多數先進都無法理解為什麼要做這些，甚至許多人根本不知道有這件事，還曾聽聞有的公司是直接把公文書貼在佈告欄，拍照存證，就表示這件事已經做完了，彼此認知理解天差地遠，不可同日而語。

徒善不足以為政，徒法不足以自行，要落實相關工作就必須能有效動員全公司相關部門主管同仁一起投入，才能收穫成效，特別是公平待客原則推動，因此公平待客工作小組就應運而生，本公司在前開公平待客原則工作小組規範中特別明確指定最大通路部門經紀業務本部主管為公平待客工作小組之「當然主席」，負責督導相關工作並定期於主管會議及董事會中報告其執行情形。所有從事業務活動的單位至少應指派一人擔任小組成員，原則上由法遵主管（單位副主管）優先充任。由於這個常設性任務編組發揮積極功能，在相關事務上做出貢獻，並且有開會討論工作推動的實績紀錄（會議記錄），最後成為評鑑亮點之一。另外值得一提的是，本公司為遵循相關規定精進政策落實，特指定法務暨法令遵循室作為監督單位，定期出具監督報告。而以上種種過程，都保留完整的文字紀錄，可以追蹤管理。

陸、以內控三道防線思考，各司其職，並加以統整

在第一道防線，本公司以公平待客工作小組這

個任務性編組為工作核心，採取會議體制，不定期召開工作小組會議，由經紀業務最高主管擔當公平待客推動工作之權責主管暨會議主席，依業務執行及策略推動等方式，跨部門協調全公司公平待客事務。此外權責主管還應於高階主管組成之本部主管會議中，針對內、外部查核發現金融消費爭議處理之缺失及建議，定期檢討應改善事項，並留存完整紀錄，以便後續追蹤管理。

在第二道防線，責成法務暨法令遵循室負責隨時監督並檢討缺失，且每半年依公平待客參與單位執行之「公平待客檢核表」，出具監督報告。

在第三道防線，由稽核單位依據「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」第八條、證券商內部控制制度標準規範「金融消費者保護之管理」及公司內部訂定之「公平待客原則之政策與策略」列入內部稽核作業查核計劃。查核重點應該包括：一、業務單位是否確實依據「公平待客原則政策與策略」、公平待客原則相關內部規章、金融消費者保護相關法令等規範執行業務。二、發生客戶申訴或金融消費爭議時，是否有依金融消費爭議處理制度進行適時、妥當之處理。

柒、展現具體成果

以受評鑑當時所檢具 107 年度資料顯示，本公司稽核室每季均依金融消費者保護法辦理查核，其中金融消費爭議案共計 3 件，均依規定出具查核報告。查核報告針對主題詳實完整，董事會可以清楚掌握事實脈絡，詳加垂詢，不但滿足將各項「公平待客原則」之制定及執行，納入企業內部控制及稽核制度之要求，同時也回答了主管機關對於公平待客第十誠有關董事會是否重視消費者保護這個面向的關切，完善了公平待客內化管理的全部內涵。

另外，為了落實公平待客政策，加強人員教育訓練顯然不可缺漏，以 107 年度為例，公司內部舉辦有關公平待客原則、金融消費者保護、客戶申訴等相關教育訓練共計達 34 場次，參訓人數共計 2,649 人次，參訓人數佔全體同仁比率為 184.86%，覆蓋率之高，冠於同業，顯見重視程度。透過以上種種努力，107 年度公平待客原則政策執行結果，才能檢具完整的工作成果含各項底稿，陳報董事會，經審慎討論後始由董事會做出認可結論。

捌、董事會積極作為

是否真心實意重視金融消費者保護，善盡公平待客義務，只要看客訴案件如何被由下而上處理的過程，即可窺見一斑，以本公司 106 年一件客訴案為例，根據公司標準流程，凡屬金融消費爭議案件，必由稽核部門以稽核業務彙總報告詳實揭露；而聽取稽核業務彙總報告者必為董事會。以 106 年公司有高姓客戶申訴業務招攬有瑕疵爭議為例，獨立董事、董事、監察人於董事會上分別就此事件積極發言討論，並表示客戶開戶時為弱勢族群，且所執行之交易多為高風險商品，相關單位一定要設法釐清是否違規；即使沒有違規，亦有道德風險疑慮，應重新檢視相關程序是否有需要調整或補全之處。根據上揭意旨，除請相關業務單位說明後續與客戶訪談及相關處置方案外，也明確指示務必徹底檢視弱勢族群投資人從事投資金融商品之屬性及風險性評估。嗣後接獲評議中心略以：為弭平爭議，依公平合理原則，公司應「補償」高姓客戶部分損失為宜之無拘束力評議結果，董事會討論後，主動基於保障弱勢投資人權益的出發點，負責任地補償客戶。由於相關發言討論紀錄，詳實完整，董事會態度積極正面，也成為評鑑亮點之一。

玖、法令遵循部門串連三道防線，積極發揮統整協調功能

鑒於本文開始所提及背景因素，以及公司正確理解金融監理的變革，所以此一專案與法令遵循部門一直密切關連，從制度規劃、三道防線建構、彼此分工協調、會議如何召開與聯繫、三道防線自評相關工作底稿的建立與評估、最終將公平待客自評結論連同相關工作底稿完整呈現董事會，提案向董事會說明評鑑的整個框架與結論，然後把整套資料送交主管機關，來回穿梭解釋，不斷回應主管機關垂詢，獲獎後前往主管機關簡報等等，無役不與，因為法令遵循部門適時地扮演統整功能，有效地跨部門動員，對於成果展現，作出積極貢獻。據了解，這部分的做法恰恰與所有同業相異，從結論看，本公司做法似乎更允當地界定這個題目，並且正確發揮效能。

拾、結語

近年來金融市場變化快速新的金融商品、金融工具以及市場結構劇烈改變，催生出新的金融監理議題，例如公平待客政策。隨著民主法治深化，權利意識抬頭，一般民眾對於其權益保護，以及金融監理力度加強等，有著極深刻的期待，同時 2008 年全球金融海嘯後，經過深刻檢討後，各國更加重視金融消費者之保護，以重建金融消費者對金融服務業之信心。未來主管機關透過公平待客評鑑機制進行差異化管理已經是不可逆的趨勢及政策，我輩金融從業人員應該深切體認趨勢已經形成，允宜調整自身心態，積極落實公平待客的規管措施，保護一般投資人金融消費權益，提升企業形象。

作者為兆豐期貨董事、兆豐證券法務
暨法令遵循室資深協理

從公平待客原則看平等對待股東之公司治理原則——兼談投保中心相關業務

林俊宏

壹、前言

金融監督管理委員會(下稱金管會)於民國(下同)104年12月31日發布金融服務業公平待客原則,其目的在於促進「公平待客」的企業文化,擬定政策及策略並落實執行,提升金融服務業員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循,以降低違法成本,並增進金融消費者對於金融服務業之信心,助益金融服務業之永續發展。

公平待客原則計分為九大原則,其中申訴保障原則主要係要求金融服務業者應就客戶申訴、發生交易紛爭時,應建立內部作業程序及完整制度,基於客戶權益保障之目的,以公平、合理、有效之方式處理相關案件。證券投資人及期貨交易人保護中心(下稱投保中心)係證券、期貨市場發生相關紛爭時,金融消費者所得尋求之民事救濟管道之一,提供諮詢、申訴及爭議調處服務,可作為第三方中介機構,以協助、促進相關紛爭之處理,本文將就相關業務進行介紹。

另公司治理中「重視利害關係人」及「平等對待股東」原則實與公平待客原則同有促進企業永續發展之意義。投保中心除前揭協助投資人處理相關交易紛爭外,基於證券投資人及期貨交易人保護法(下稱投保法)明定之法定職權,以及全體上市、上櫃及興櫃之股東身分,積極踐行股東行動主義,其目的亦包含促進公司治理使公司能平等對待股東。本文先介紹投保中心申訴、調處機制,俾投資人遇

有公平待客原則相關爭議時得以利用,次就公平待客原則之九大原則中與平等對待股東具備高度關聯性的部分,嘗試由投保中心及股東角度進行介紹,以提供金融服務業在擬定「公平對待利害關係人」相關政策及作業時之參考。

貳、諮詢、申訴及爭議調處業務

投保中心提供投資人包括證券及期貨相關爭議之諮詢及申訴、調處,茲就業務項目之內容簡述如下:

一、諮詢及申訴

當投資人對證券期貨法令有疑義或與發行人、證券商、證券服務事業、期貨業、交易所、櫃檯買賣中心、結算機構或其他利害關係人間,因有價證券募集、發行、買賣或期貨交易及其他相關事宜發生民事爭議時,均可以電話撥打投資人服務專線或親自赴投保中心諮詢;若投資人與前述機構間發生民事爭議時,亦可以書面(含傳真、網路等)或親臨之方式提出申訴。

二、爭議調處

證券投資人或期貨交易人因有價證券之募集、發行、買賣或期貨交易致其權益受損時,若循司法途徑處理須面臨繁複之訴訟程序。投保法第22條規定,投資人有前開民事爭議時,得向投保中心申請調處,透過投保中心調處委員調停排解,提供投資

人提起訴訟以外的民事紛爭處理機制。調處事件經雙方當事人達成協議而成立調處時，調處委員會將調處結果作成調處書，該調處書在送請管轄法院核定後，依投保法第 26 條第 2 項規定，即與民事確定判決有同一之效力，若日後相對人拒絕依調處結果履行賠償，投資人無須再提起訴訟，即可對相對人的財產聲請強制執行以取得賠償。

另為促使事件相對人積極到場協商、溝通爭議，俾利儘速解決紛爭，投保法於 98 年 5 月 20 日修正時，增訂小額爭議事件擬制調處機制，適用小額調處之案件於調處時，被申請調處之相對人須到場參加調處程序，不到場者，調處委員有權提出調處方案，當事人若對調處方案未於 10 日法定期間內提出不同意之表示，或雖為不同意之表示，經調處委員另定調處期日並通知當事人後，當事人仍無正當理由不到場者，則視為已依該方案成立調處。目前小額證券投資或期貨交易爭議之額度為新臺幣 100 萬元以下。

參、平等對待股東於投保中心業務之實踐

公平待客原則之九大原則中之注意與忠實義務原則、告知與揭露原則、酬金與業績衡平原則等三項原則，其概念於轉化為平等對待股東亦極為重要，且均為投保中心執行業務或行使股東權利所關注重點，以下即針對投保中心執行業務過程中，與該等原則之相關業務項目、適用規定及執行現況分述如下：

一、注意與忠實義務原則

我國公司法第 23 條第 1 項前段即明定「公司負責人應忠實執行業務並盡善良管理人之注意義務」；而同法第 8 條規範股份有限公司之公司負責人為董事，另經理人、監察人等在執行職務範圍內，亦為

公司負責人。

投保中心針對公司董監事違反注意與忠實義務，依投保法規定，主要為團體訴訟、代表訴訟訴追責任，或以解任訴訟訴請法院解除其職務，茲就其適用法條、業務執行情形說明如下：

(一) 團體訴訟

團體訴訟乃是落實證券交易法（下稱證交法）民事責任之重要機制，除填補投資人損失外，其因此提高違法成本，並有嚇阻不法行為，維護證券市場秩序之功能。目前投保中心協助投資人之團體訴訟求償案件，以公司董監事等負責人為請求賠償對象之類型主要為財務報告不實及公開說明書不實等兩類，相關適用法條為證交法第 20 條、第 20 條之 1 及第 32 條。

目前司法實務判決認定公司負責人於財報不實、公開說明書不實等案件中之責任，相關判決並明白表示董監事應盡善良管理人注意義務，不得以不知情、無相關智識理解財務報告、未實際參與經營、未參與董事會決議或公司有委任會計師查核簽證等情形即卸免責任。此等判決皆為我國證券市場重要之案例，影響深遠，同時也進一步促使公司投保董監事責任保險。

此外，原告舉證責任之轉變，早期尚有判決採認嚴格因果關係，於財報不實損害賠償案件，認為投資人未證明其有閱覽相關財務報告致受誤導等情形，而駁回其請求，惟目前實務判決已揚棄此種見解，而能考量證券市場交易型態之特殊性，並基於保護善意投資人之原則，依民事訴訟法及參考美國法之詐欺市場理論，某程度採推定因果關係，緩和投資人之舉證責任，讓投資人權益保護更易伸張。

(二) 代表及解任訴訟

我國現行公司法第 200 條、第 214 條及第 227

條訂有少數股東對董監事訴請裁判解任、代表訴訟之相關規定，惟就該少數股東訂有持股比例等相關門檻或程序限制，且對該少數股東亦有訴訟耗費勞力、時間、費用等問題，缺乏提起訴訟誘因，雖條文立意良善，惟實務上依公司法提起訴訟之個案極其少見。就此，投保法於 98 年增訂第 10 條之 1，投保中心發現上市或上櫃公司之董事或監察人執行業務，有重大損害公司之行為或違反法令或章程之重大事項，得提起代表訴訟及解任訴訟，不受公司法相關程序及持股比例規定之限制，讓該等規範確實可行，而得以落實規範目的。

本項業務在執行過程中，代表訴訟部分，經投保中心依法督促或進行訴訟後，已有數件不法行為人自行或與公司達成協議賠償，具體保障公司及股東權益。而解任訴訟部分，除已有數件勝訴案例外，亦有經投保中心起訴後董監事已行辭（解）任或不再續任之情形。

又解任訴訟中，依最高法院實務判決，縱董監事從事不法行為之任期已屆期，仍得解除其現任之董監事職務；另董監事從事股價操縱是否屬該條文所謂執行業務範疇，最高法院亦認該條文所謂「執行業務」應採廣義解釋，董事操縱股價行為與董事職務密切相關，具備相當關連性，係屬利用其董事職務上權限或機會之行為，並違反董事忠實義務，而為廣義執行業務行為。這些司法實務判決對於投保中心辦理解任訴訟業務乃深具意義，應可有效督促董監事恪遵法令，促進公司治理。

二、告知與揭露原則

告知與揭露原則於平等對待股東之適用主要為體現於資訊充分揭露部分，另近年公司治理針對於資訊揭露部分亦持續強化，分述如下：

（一）資訊充分揭露

現行對於公開發行公司各項資訊之揭露內容規範，諸如財務報告、年報、公開說明書、企業社會責任報告書等均有固定格式及內容之規範，且主管機關依國際趨勢及實務需求等持續進行增修。另週邊單位另訂有重大訊息之查證暨公開處理程序等相關規定，要求於公司發生重大事件時，以重大訊息方式進行揭露。

投保中心對於督促公司資訊充分揭露的作為，可分為股東會重要議案，以及重大攸關股東權益事項之函詢等部分。股東會係股東能直接與經營階段直接溝通，以及檢視公司經營績效及決定公司重大政策或計畫之重要會議，投保中心針對股東會私募議案、減資彌補虧損、大額背書保證或資金貸與他人、重大轉投資或投資損失等重大議案係審視後，針對揭露內容仍有不足或須強化說明以發函或出席股東會方式處理。另平時就重大攸關股東權益事項，則與週邊機構進行搭配或蒐集相關資訊後，函請公司說明、改善，必要時，亦請公司發布重大訊息。

（二）近年對於資訊揭露的引導方向

金管會於 102 年發布「強化我國公司治理藍圖」，並依藍圖之規劃於 103 年度起逐年辦理公司治理評鑑，其目的之一為引導企業強化公司治理水平及形塑公司治理文化。而現行評鑑計分 5 大構面，第 1 構面即為「維護股東權益及平等對股東」，觀察該構面之指標，包括強化英文資訊之提供、鼓勵召開法人說明會，以及於法令規章所訂期限前提供資訊或執行特定作業等為引導方向之一，其俱屬於強化資訊揭露之範疇。

三、酬金與業績衡平原則

證交所及櫃買中心提供上市、上櫃公司平均董

監事酬金達一定標準之公司名單予投保中心，再由投保中心衡酌公司營運績效、同業水準等，並比較前後期之變化情形，就認有疑義之公司函請公司之薪酬委員說明薪酬支給原則、績效獎酬連結制度等，並請委員會評估未來適度修正董監事酬金支付金額之建議，必要時投保中心亦出席股東會提出詢問。藉由投保中心關注董監酬金議題形成薪酬委員會以外之外部監督機制，以促使公司董監事致力於提升公司營運績效並使酬金與績效合理連結。

四、小結

投保中心依投保法規定提起訴訟或行使股東權的對象雖然係限於上市、上櫃或興櫃公司，惟金融服務業多係公開發行公司，在相關法令規章之適用，或股東對於所投資公司所關注重點應具有雷同性。投保中心執行業務之經驗，或可成為金融服務業在擬定「重視利害關係人」相關政策及作業時之參考。

肆、結語

最後，提供對於金融服務業之建言如下：

一、以集團角度形塑「重視利害關係人」之企業文化

金融服務業雖不一定是上市、上櫃或興櫃公司，惟有許多業者都是上市櫃公司的關係企業，且係受金管會高度監理之產業，於形塑「重視利害關係人」之企業文化時，似宜以集團角度進行整體考量，建立一致性政策推行方向。

二、強化內部人的法制觀念及遵法意識

投保中心在執行業務過程中，偶有發現公司內部人未能掌握重要之法令規章，或缺乏遵法意識。以短線交易歸入權為例，每年執行件數均維持兩佰

餘件，且不乏跨期重覆出現之公司，顯見公司內部人對於相關法規的認識仍有再予強化之必要。

三、建立完整利害關係人聯繫網絡

公平對待關係人相關政策、制度之設計成果，應使第一線人員充分掌握，第一線單位並應建立與事件最終具有處理決定權之機關建立暢通聯繫管道。投保中心接獲之投資人申訴案件中，部分係基於與第一線人員聯繫後未獲得正確資訊或合理的回應所衍生，如能建立通暢、一致性的處理機制，形成完整利害關係人聯繫網絡，應能有效降低紛爭之發生或加速其處理效率。

作者為財團法人證券投資人
及期貨交易人保護中心法律服務處處長

貳、專題論述

本次季刊共有 3 篇專題論述，分別為「境外資金返回的總體經濟意涵」、「複委託開拓財富管理新商機」及「逐筆交易有效率、更透明」，面向多元豐富。

第一篇「境外資金返回的總體經濟意涵」為國家發展委員會鄭貞茂副主任委員所撰寫，2019 年台灣經濟表現較外界預期為佳，在美中之貿易戰中化危機為轉機，政府適時推出各項因應措施功不可沒，內文涵蓋：三大投資方案帶動國內投資成長、台灣國際收支金融帳淨流出縮小、財政部三支箭帶動資金返台、金管會推出媲美星港財富管理方案等。展望 2020 年，金管會與財政部的「財富管理新方案」、「海外資金匯回專法」預期將帶動新一波的資金流動與業務，金融業應積極配合，強化自身產品與競爭力，才能迎接新到來的商機。

第二篇「複委託開拓財富管理新商機」為永豐金證券通路事業處黃烽旗副處長所撰寫，複委託的蓬勃發展，蔚然成為當前國人面向全球投資的重要管道，內文探討複委託業務開創國人財富管理全球

化，美股複委託引領國人財富管理新動能，並建議開放複委託外幣融資業務，協助投資人投資需求。期以透過主管機關進一步開放複委託相關業務，「合理開放、有效管理」，健全並完備國內投資環境，使國內金融體質越形茁壯，定能讓國人在資產配置、退休理財上的資金運用更靈活。提請主管機關參酌，期以達到以金融成就國人美好人生。

第三篇為台灣證券交易所交易部蔡佩雯副組長所撰寫之「逐筆交易有效率、更透明」，臺灣股市歷經多年研議，即將於 2020 年 3 月 23 日起實施逐筆交易，為近年台股交易制度重大變革。文中說明推動緣由、制度特色、各類委託介紹、委託種類之運用、瞬間價格穩定措施等議題。為使投資人能充分了解新式委託之成交方式、逐筆交易後之資訊揭示，證交所已於 2019 年 3 月 25 日提供擬真交易平台，供投資人熟悉並可預先規劃其未來交易方式，投資人可於制度實施前至擬真平台體驗，以利熟悉委託方式及資訊揭示速度。

境外資金返回的總體經濟意涵

鄭貞茂

2019 年台灣經濟表現較外界預期為佳，在美中貿易戰中化危機為轉機，政府適時推出各項因應措施功不可沒，其中尤以經濟部的「投資台灣三大方案」，財政部的「海外資金匯回專法」以及金管會的「財富管理新方案」最受矚目。預期 2020 年台灣經濟將持續穩健成長，金融市場亦將持續活絡，金融業者應把握機會，積極發展產品，提升競爭力，以迎接到來的新商機。

壹、2019 年台灣經濟表現為四小龍之首

2019 年全球經濟成長在美中貿易衝突及其他各項灰犀牛事件的影響下，表現不盡理想，但台灣經濟成長的表現卻較各界預期更為穩健，從一開始被認為是美中貿易衝突的最大受害者，到最後卻被聯合國認定是美中貿易戰的最大受惠者，主要的關鍵因素，除了貿易轉單效應之外，就是台商回台投資。根據主計總處的統計，2019 年第 3 季台灣實質經濟成長為 2.99%，較原先預測 2.67% 增加 0.32 個百分點，前 3 季台灣實質經濟成長率為 2.49%，主計總處並預測第 4 季經濟成長率可望持續攀高至 3.04%，全年經濟成長率則上修至 2.64%，相較於國際貨幣基金對香港經濟成長的預估 0.3%、韓國的 2.0% 與新加坡的 0.5%，台灣 2019 年經濟表現可謂難能可貴。

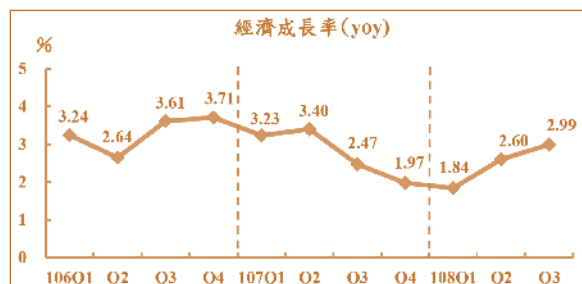


圖 1. 台灣經濟成長率

資料來源：主計總處 2019 年 11 月 29 日新聞稿

從出口表現來看，海關商品出口上半年多處於衰退局面，但下半年逐漸改善，11、12 月甚至出現 3.3% 與 4.0% 的年增率，全年僅小幅減少 1.4%。從出口主要產品來看，2019 年資通與視聽產品出口金額達 426.8 億美元，為歷年新高，年增率也高達 20.8%。另外電子零組件出口金額也是歷年新高，達 1,125.4 億美元，年增 1.6%。這兩項商品占我出口總額的 47%，而其亮麗表現，也凸顯出在美中貿易戰中，我國在電子科技產品供應鏈的重要地位，並沒有受到太大影響。至於其他出口產品如基本金屬、機械、塑橡膠製品、化學品與礦產品等則受到全球經濟與貿易環境不佳的影響，2019 年表現不盡理想。值得注意的是，從我國主要出口市場來看，2019 年我對美國出口金額成長 17.2%，對日本出口也成長 2.1%，驗證貿易轉單的效應。然而對中國大陸（含香港）出口與對歐洲出口分別衰退 4.1%、4.8%，對東協出口也衰退 7.2%，顯示這些地區經濟間接受到貿易戰的影響而表現不佳。

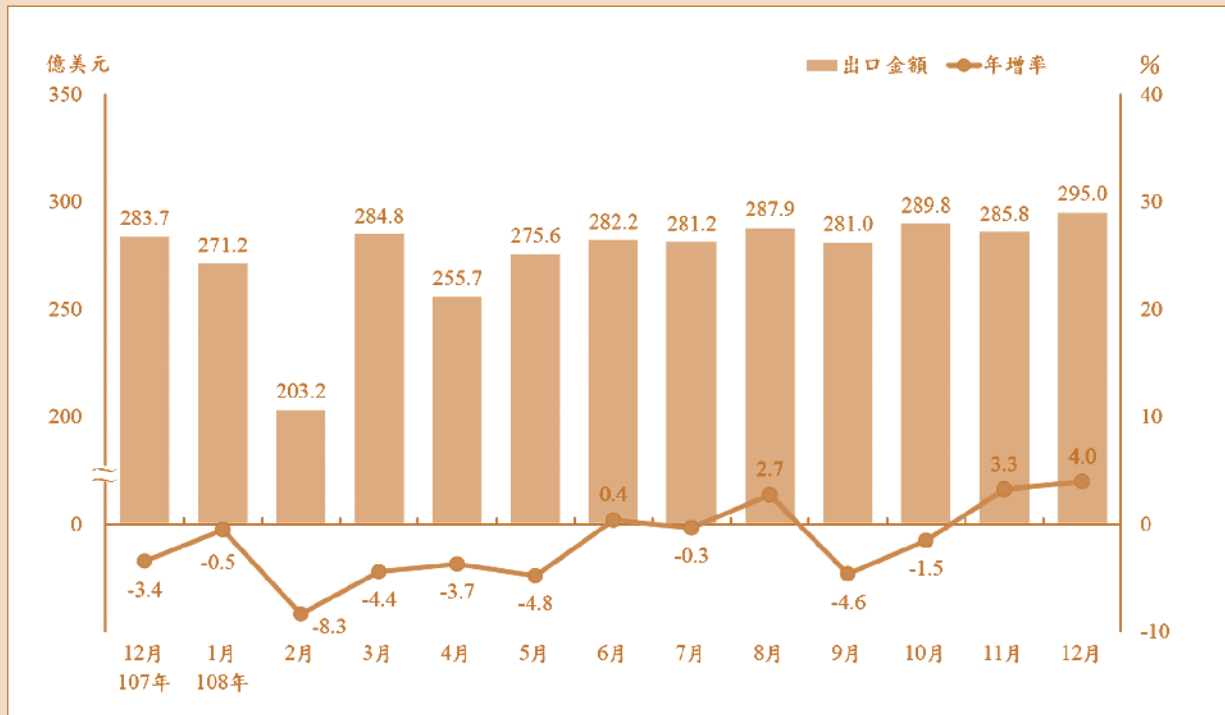


圖 2. 海關商品出口金額及年增率

資料來源：財政部 2019 年 12 月海關進出口貿易初步統計

貳、三大投資方案帶動國內投資成長

為了因應美中貿易戰以及回應許多在中國大陸台商的需求，行政院特別推出「歡迎台商回台投資行動方案」、「海外資金回台解釋令」、以及「境外資金匯回管理運用及課稅條例」等三大因應策略。其中在「歡迎台商回台投資行動方案」方面，初期由國發基金匡列 200 億元貸款額度，實施期程為 3 年，並由經濟部的投資台灣事務所作為單一服務窗口，並從滿足用地需求、充裕產業人力、協助快速融資、穩定供應水電、稅務專屬服務等五大策略著手，吸引優質台商回台投資。本方案推出之後，獲得台商熱烈回響，以至於原先所匡列的 200 億元額度很快就用完，加上許多本土企業反應也有投資需求，於是行政院在 2019 年 7 月 1 日推出「投資台

灣三大方案」，包含原「歡迎台商回台投資行動方案」更新版本，以及全新的「根留台灣企業加速投資行動方案」及「中小企業加速投資行動方案」，擴大匡列貸款額度，分別擴大至 5,000 億元、800 億元、與 1,000 億元，讓整個投資方案更為完整。

從申請通過審查的結果來看，截至 2020 年 1 月 16 日為止，共有 169 家廠商通過「歡迎台商回台投資行動方案」的審查，總投資金額約新台幣 7,158 億元，預估可創造出本國就業約 59,148 人。在「根留台灣企業加速投資行動方案」申請案中，也有 42 家通過審核，總投資金額 936 億元，預估可創造本國就業 6,868 人。在「中小企業加速投資行動方案」方面，共 128 家通過審查，總投資金額約 547 億元，約可創造本國就業 5,459 人。合計這三大方案總投

資金額高達 8,641 億元，預估創造本國就業 71,475 人。必須說明的是，這些是通過審查的投資金額，代表廠商在未來幾年內將展開投資的可能金額，根據經濟部的初步估算，實際到位的投資金額，2019 年應該超過 2,400 億元，2020 年則可能高達 2,700 億元。

反應在經濟成長上，固定投資年增率在 2019 年前 3 季分別為 6.55%、11.44% 與 4.32%，成為內需的最大亮點，主計總處估計 2019 年全年固定投資成長為 7.78%，其中民間投資成長率為 7.61%，主計總處預估 2020 年固定投資仍將穩定成長，成長率為 4.71%。值得一提的是，從海關進口商品結構來看，2019 年農工原料進口年減 4.4%，但資本設備進口金額創下歷年新高，年增率也高達 21.5%，顯示投資台灣三大方案帶動整體固定投資的復甦與成長。最後消費品進口在 2019 年也成長 2.5%，主

要是藥粧用品增加 6.2%，固態非揮發性儲存裝置增 8.5%，以及筆電增 5.6% 所致。

參、台灣國際收支金融帳淨流出縮小

我國一向在國際收支上面臨金融帳淨流出的現象，主要原因是壽險公司為追求較高的報酬，長期出走海外投資，自 2010 年第 3 季以來，金融帳連 37 季淨流出，累計流出規模達 4,532.97 億美元。但根據央行資料顯示，2019 年第 3 季金融帳流出規模縮減至 94.1 億美元，為一年低點。進一步分析金融帳的變化，證券投資淨流出 219 億美元，其中，國內投信基金及保險公司投資國外債券增加，使居民對外證券投資流出 182 億美元，為六季新高，外資減持台股，致非居民證券投資減少 37.1 億美元。另外，金融帳下其他投資呈淨流入 136.3 億美元，主要是銀行拆放國外同業減少，以及增加自國外聯行引進資金所致。

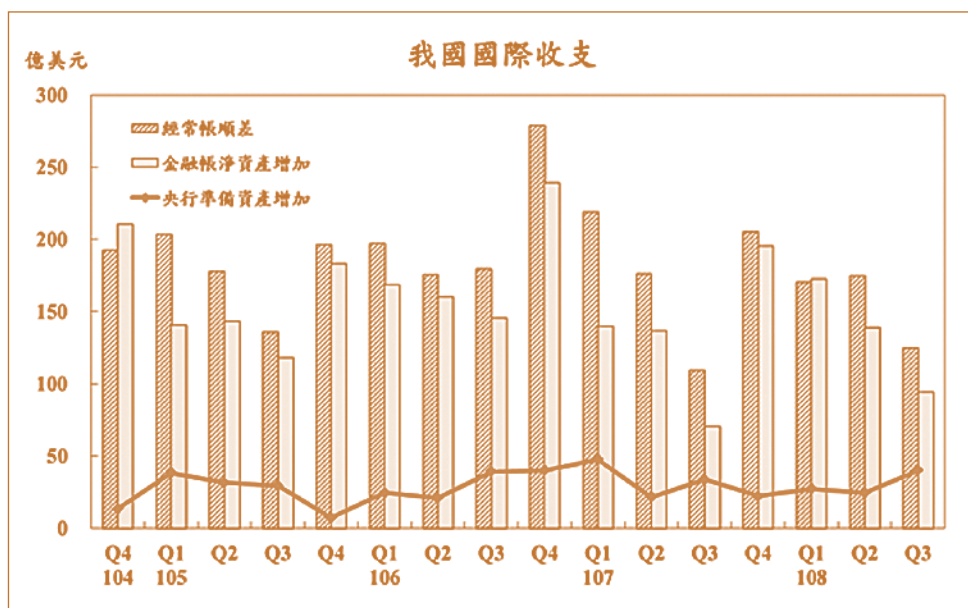


圖 3. 台灣國際收支情況

資料來源：中央銀行 2019 年第 3 季國際收支新聞稿

肆、財政部三支箭帶動資金返台

由於中國大陸自 2017 年宣布推動肥咖條款，加上全球反避稅措施一波接一波，使得台商原本在租稅天堂的資產布局面臨新挑戰，為了吸引台商資金回台，財政部也祭出三支箭，其一是配合行政院「歡迎台商回台投資行動方案」，由五區國稅局建置專門輔導窗口；其二是財政部在 2019 年 1 月底頒布資金回台解釋令，明定海外資金匯回免課稅的三態樣；最後一箭是立法院在 7 月 3 日三讀通過的「海外資金匯回專法」，並經行政院核定 8 月 15 日施行。根據「境外資金匯回管理運用及課稅條例」，申請者在一年內將資金匯回可享 8% 稅率優惠，第二內匯入者優惠稅率為 10%，另外匯回資金若完成實質投資且經經濟部核發證明，還可退還半數稅款。在這個專案下，資金匯回必須存入外匯存款專戶，其中 70% 可用於實質投資，直接投資產業或透過創投事業或私募股權基金投資重要政策產業，但禁止投資不動產與 REITs，另 25% 額度內可以存在金融機構信託專戶或證券全權委託戶從事金融投資，最後 5% 額度內可以自由運用。不過除 70% 實質投資，其餘資金都須存放在專戶內，5 年內不得提領。

根據財政部統計，從 2019 年 8 月 15 日至 2020 年 1 月 14 日止，共核准 86 件個人申請，匯回金額 102 億元，營利事業則有 82 件，申請匯回金額 373 億元，合計獲准匯回金額為 475 億元，實際匯回金額則為 394 億元。財政部長蘇建榮表示，OECD 全球反避稅計畫 (BEPS) 持續拓展到各國，台商資金在海外仍會被揭露、甚至課稅。我國實施資金專法，讓台商可將資金匯回，如今台商反應相當熱烈，半數匯回資金要投入產業實質投資，有望活絡台灣產業，提振經濟動能，專戶管控機制可有效引導台商做實質投資，這些投資措施也需要搭配

融資，台商取出資金、向銀行借錢，可去化國內閒置資金，銀行也會賺錢。

伍、金管會推出媲美星港財富管理方案

鑑於國內資金充沛，亦擁有相當規模之高資產客群，已具備發展財富管理之利基，再加上近期美中貿易戰、香港反送中事件導致社會動盪等國際局勢變動影響，全球資金及產業布局都在逐步調整，也加深台商資金回流意願。金管會為吸引更多國人及外國資金來臺進行財富管理，爰推出「財富管理新方案」，希望透過法規鬆綁，進一步開放更多元化之金融商品及服務，以擴大我國財富管理業務規模，並培植財富管理人才，強化金融機構商品研發能力，提升我國金融機構之國際競爭力。這項「財富管理新方案」共規劃三大策略，19 項開放措施。其中策略一為開放高資產客戶之財富管理業務，金管會已擬訂「銀行辦理高資產客戶適用之金融商品及服務管理辦法」草案，開放適格銀行辦理高資產客戶之財富管理業務，要求金融機構應建立審慎之客戶權益保護措施，並建立培育財富管理人才相關機制，相關開放措施如下：

- 一、放寬信託業務得受託投資外國債券商品之信用評等限制。
- 二、放寬銀行發行外幣金融債券連結標的及利率條款之限制。
- 三、開放銀行得以信託或兼營證券自營方式，提供高資產客戶投資銀行發行之外幣結構型金融債券。
- 四、開放證券自營業務（含銀行兼營），得與高資產客戶買賣境外結構型債券。
- 五、開放本國銀行或證券商之海外分支機構或轉投資公司得發行境外結構型商品。

- 六、放寬國際金融業務分行 (OBU) 之高資產客戶，得比照 OSU 辦理連結標的涉及臺股之外幣結構型商品及外幣股權衍生性金融商品。
- 七、境外結構型商品審查程序，得依自訂內部規範辦理。
- 八、開放辦理其他提供高資產客戶個人化或客製化需求之新金融商品業務或顧問諮詢服務。

策略二為開放多元化金融商品及投資管道，使我國金融機構所提供之金融商品及投資管道能更多元化，以吸引更多國內外投資人在臺進行財富管理，相關開放措施如下：

- 一、放寬專業投資人透過證券商購買外國債券之信用評等規定。
- 二、開放 REITs 採基金架構發行。
- 三、開放槓桿交易商可提供一般自然人客戶以原油及黃金價格為標的之差價契約 (CFD) 交易服務。
- 四、開放槓桿交易商得提供不涉及新臺幣之無本金交割遠期外匯 (NDF) 交易服務。
- 五、開放具一定資格之外資得以其持有之外幣為擔保品向證券商辦理資金融通。
- 六、放寬外幣投資型保單全權委託投資帳戶可投資投信所發行之台股基金。
- 七、簡化私募境外基金流程。

策略三為拓展金融機構業務範疇，以協助金融機構擴大服務範圍，俾吸引更多國際資金來臺投資。相關開放措施如下：

- 一、開放證券商辦理外國有價證券融資業務。
- 二、開放銀行 / 證券商得與海外關係企業進行交易。
- 三、開放證券商得受託管理私募股權基金。
- 四、開放國際證券業務分公司 (OSU) 得辦理不限用途款項借貸業務。

在經濟基本面及政策活絡資金流動下，上市櫃公司 2019 年營收 35.03 兆元，寫下歷年次高水準，僅較 2018 年略減 0.47%。在金融業方面，2019 年整體金融業稅前盈餘 6,341 億元，創下歷史新高，比起 2018 年大幅成長 21.7%。金融三業中以銀行業稅前盈餘 4,071 億元最高，證券期貨業稅前盈餘 565 億元，保險業稅前盈餘 1,705 億元，三業獲利都創下歷史新高。

陸、結語

展望 2020 年，國際經濟金融情勢依然充滿不確定性，主要國際預測機構對全球經濟前景看法持續保守，但我國在資通訊產品帶動下，出口表現可望持續好轉，另台商回台投資動能持續，加上政府前瞻基礎建設的推動，將使固定投資穩定成長。在金融情勢上，隨著台股持續熱絡，逐筆交易即將於 2020 年 3 月 23 日上路施行，預期資本市場將穩健發展。尤其是金管會與財政部的「財富管理新方案」、「海外資金匯回專法」預期將帶動新一波的資金流動與業務，金融業應積極配合，強化自身產品與競爭力，才能迎接新到來的商機。

作者為國家發展委員會副主任委員

複委託開創證券財富管理新商機

黃烽旗

在理財無時差、投資國際化的趨勢下，複委託的蓬勃發展，蔚然成為當前國人面向全球投資的重要管道。複委託正式名稱為「受託買賣外國有價證券業務」。投資人要交易海外證券，先在具資格的國內券商開立複委託帳戶，再用這個帳戶來買賣海外經國內主管機關許可的理財商品。國內券商接受客戶委託後，再向國外券商下單，因為委託單經過國內及國外券商兩次動作，因此市場即以「複委託」為概稱。

目前主管機關開放複委託可交易市場有 49 個國家、72 個交易所，涵蓋全球主要市場。投資人可交易商品包含股票、債券、基金及結構型商品等。豐富多元的產品，以及各式各樣的交易策略，能協助投資人達成理財目標。

國內在去 (2019) 年，複委託市場交易量是 2.45 兆。近十年交易量年複合成長率 (CAGR) 高達 15.3%。而其中透過複委託買賣美股的熱潮更是發燒，2019 年全年成交金額衝出 1.57 兆元台幣，佔複委託全市場 64%；其中，交易美股 ETF (指數股票型基金) 的成交金額高達 6,791 億元，成為國人投資理財的熱門選擇。

建議開放複委託外幣融資業務，增加投資人資金運用靈活度，滿足國人財富管理需求，並擴大開放各項規定。讓國內券商提高國際競爭力，避免國人投資理財資金外流。

一、複委託業務開創國人財富管理全球化

眾所了解，國內利率長年維持低檔，十二月剛剛結束的中央銀行第 3 季理監事聯席會議，宣布利率連 14 凍，重貼現率仍為 1.375%。從郵局存款來看，其一年期定存固定利率是 1.04%，6 個月期甚至僅 0.77%，長期處於低檔的利率使得投資人逐漸打破以儲蓄為主的思維，期望透過資產配置或是投資理財的途徑累積資產、打敗通膨 (央行預估，台灣今、明兩年消費者物價指數年增率分別為 0.54% 和 0.77%)，獲得實質的正報酬，成為財富管理需求的推動力。

過去，投資人只能透過銀行，利用信託模式投資各大基金公司發行的基金，在買進與賣出間投資全球市場，賺取資本利得；喜好現金流的客戶，則逐漸的透過保險招攬或是銀行理專的介紹，將原本放在定存的資金轉到儲蓄險或是債券型基金。經過近 20 年的發展，國人投資的經驗已相當成熟，銀行傳統的財富管理產品也逐漸在滿足投資人需求上，面臨瓶頸。

國人對海外投資的啟蒙大部分是從境外基金開始，透過境外基金買到全世界的股市、債市及商品標的。2008 年底，境外基金存量是 1.01 兆，來到

去年底，已成長到 3.59 兆，CAGR 高達 12.2%，這說明著投資人透過這些境外基金的投資與國際接軌，關心國際金融資訊變化及投資機會的比重正快速增加。

透過信託基金投資海外逐漸成為顯學後，國人眼界漸開，海外豐富的投資商品成為滿足投資人理財需求的工具。然而，受限交易面、產品面等因素，基金投資已不能完全滿足投資人「全球化」投資及佈局的渴望，複委託這個平台成為券商的契機，一躍站上國人重要的財富管理舞台，開創國人財富管理全球化。

特別是近十年來，資訊科技與金融科技發展更加快速，人手一支手機使投資人可以隨時追蹤海外投資部位的價格變化、績效、消息面等，減少過往的障礙，拉近投資海外市場的距離及門檻；再加上投資人觀念的成長，各項產品的知識越來越豐富，對於財富分散、多元配置也更有想法。這時，複委託平台投資的即時性、多元性、更深更廣的產品優勢漸漸顯露出，幾年時間不到，交易量快速成長。台灣的複委託開戶數從 2011 年底的 73.2 萬戶到 2018 年底的 171.1 萬戶，八年的時間翻了一倍多；複委託交易量更以每年雙位數的速度成長，去年複委託市場成交量 2.45 兆，超越前年整年度成交量的 2.24 兆，再創歷史新高。

二、美股複委託引領國人財富管理新動能

進一步分析複委託的交易結構，去年度美股的部分佔總成交量 64%；交易固定收益類產品的成交金額高達 5,467 億，佔比達 22.28%；再來才是港股（包含滬港通、深港通 A 股）的 7.55%。

從以上數據可以清楚看出，複委託投資人以投資美股為最大宗。和台灣足足跨了一個太平洋距離的美國，交易時間（美股的交易時段是台灣時間晚

間十點半到五點，夏令時間提早一小時，為每年 3 月的第二個星期日至 11 月的第一個星期日，冬令時間為每年 11 月的第一個星期日至次年 3 月的第二個星期日）、規則以及產品複雜度、語言等總總迥異於台灣的條件，仍有佔比如此高的投資人選擇這個市場操作，這必然是因為美股市場有相當強大的投資吸引力。我們從以下幾點說明來分析：

1. 產品多元性

美國在國際產業的發展具有龍頭地位，多達近 6000 檔各種股票標的選擇，無論是一般普通股、特別股…等相當齊備，這樣的特質也吸引的各國最棒的公司選擇到美國發行 ADR。以棒球來比喻，美國市場就像是大聯盟的最高殿堂，是來自全球最頂尖的選手較勁，能在美國這個股票市場站得住腳的企業，很多都是躋身全球前千大企業，不管是公司知名度、企業形象、獲利能力、影響力等都相當大。台股近年投資人很愛關注所謂「概念股」投資，但與美股相比，真正的大咖其實都在這個市場，無論是「蘋果概念股」的蘋果公司，「文創概念」IP 應用的代表公司迪士尼 (Disney)，「影音串流」的網飛 (Netflix)，「5G 族群」中的 Equinix 及美國鐵塔公司…等。甚至是與民生息息相關，台灣投資人每日頻繁接觸的大公司如麥當勞 (McDonald's)、星巴克 (Starbucks)、嬌生 (Johnson & Johnson, J&J)、寶僑 (Procter & Gamble, P&G)、好市多 (Costco) 等等，豐富的公司選擇，滿足投資人資產配置在大公司的需求。不得不提美國的三大指數——道瓊工業指數、那斯達克指數及標普五百指數。歷史最悠久的道瓊工業指數常被視為反映美國經濟榮枯的重要工業發展指標，以三十家各產業代表性公司組成，投資人如果想投資這些全球最頂尖的巨擘企業，道瓊成分股即為不二人選。而標普五百指數涵蓋產業更

多元，主要由四百檔工業股票、四十檔公共事業股票、四十檔金融股加上二十檔運輸業股票組合而成的標普五百指數，因其代表了整個美國整體企業的面貌，幾乎是台灣多數投資人進軍美股的第一選擇。

講到 ETF，這個產品更能完整說明美股的產品多元性。美股最新有約 2300 檔 ETF (包含 ETN) 於交易所可被交易，在三大 ETF 發行商 Black Rock, State Street, Vanguard 的發展下，無論是做多、做空各項指數 (含策略)、商品、債券或是槓桿，選擇相當多，滿足大部分客戶配置或是交易需求。如前述選擇以道瓊指數為主的 ETF，這檔在市場上素有「鑽石」暱稱的 ETF 代號為 DIA；以標普五百指數的標的正是代號 SPY 的這檔 ETF。

美國 ETF 市場上，除了台灣投資人耳熟能詳的以追蹤指數績效的被動型 ETF 外，還有所謂的主動型 ETF，又有部分稱為另類投資策略 ETF (Alternative ETF)，裡面最廣為研究及討論的是 Smart Beta 這類型的 ETF，主動型策略的目標是改善投資績效，並且提供投資組合多元分散風險的來源，且能滿足不同客戶對投資目標、風險及報酬的特定需求，不管是追求低波動收益的法人機構，或是希望投資高配息股的一般投資人，都可以尋找到最適合投資目標的 Smart Beta 策略。這類主動型 ETF 近幾年在美國市場非常興盛，根據彭博情報 (Bloomberg Intelligence)，現在美國至少有 400 家使用 Smart Beta 策略的基金公司，一共管理著 4000 億美元，相當於本土全部 ETF 基金的 20%。例如華爾街資深的投資人 Tom Dorsey 旗下的 Dorsey Wright 指數策略的 ETF 就與知名資產管理公司景順旗下的 Powershares 以及知名 ETF 發行商 First Trust 有多檔主動型 ETF 的合作，這類像基金的 ETF，提供了更多的交易策略，給投資人更多選擇及買進的動力，跟基金相比，ETF 可以隨時在盤中交易，便利性更勝基金。

2. 支持新創的市場

過去三年，美股分別迎來 160、192 及 159 個 IPO 案，不少新創的公司都陸續上了交易所掛牌，例如翻覆傳統計程車產業的 UBER (美股代號 UBER)、Lyft (美股代號 LYFT)；今年引爆素食話題的 Beyond Meat (美股代號 BYND)；視覺素材網站 Pinterest (美股代號 PINS)，這說明美股市場對新創企業的包容力。而這些公司的掛牌不但引領了風潮、話題，也總是能吸引不同背景的资金投入美股這個市場，使其更活潑、多元。

此外，透過美股市值排名的演化，也可論證美國市場對創新的重視：20 年前 (1999 年)，美股前五大市值公司是微軟、奇異、思科、艾克森美孚、沃爾瑪，5 年前 (2014 年)，美股前十大市值是蘋果、艾克森美孚、Google、微軟及波克夏，而隨著時序來到 2019 年，現在美股市值的前五大是微軟、亞馬遜、蘋果、Google 及 Facebook (掛牌於 2012/5/18)。這個排名清楚的看到微軟的持續力，更可看出具創新實力的公司更被投資人喜歡、更被資金青睞。微軟能有這個持續力，在於其產品的持續發展獨占鰲頭；蘋果十年內因為手機、平板及應用的創新實力，引領世界潮流，成為全球家喻戶曉的知名企業。過去十幾年來持續榜上有名的艾克森美孚，受到「創新技術」發展的頁岩油影響，油價受到壓抑，導致股價近年都較弱，市值掉出榜單，這正說明「創新」這件事是美股投資人看重的核心價值之一！

上面兩點是美股能持續引領風騷的主因，但除此之外，制度相對其他市場完備多元 (例如採用 T+0 可現沖的制度，交易基準是 1 股…等)；每季公布財報；按國際慣例按季分紅，每年上市公司賺到的利潤有 50-70% 是用於現金分紅，且只分現金；手續費外，交易規費稅費低廉，加上美元也是國人

持有台幣以外最多的貨幣。以上這些因素，都是這個市場吸引投資人的原因。

還有一點，在愛好美股的投資者中都相當認同，那就是美股的「代號」。美股代號「Ticker Symbol」原本是指早期股票電報收發機列印在收發用紙帶上的符號，為了在最短時間內傳達股市的交易情況，每一支股票，都會用 1~5 個英文字母來代表一家公司，相對彈性，也較具有故事性！代號因為是直接用英文字母來代表公司，連結度高，容易記，例如蘋果公司的全名是 Apple Inc.，美股代號就是 AAPL；麥當勞的公司全名是 McDonald's Corporation，代號是 MCD。而且代號字母的多寡可以判斷該家企業掛牌的交易所。一般來說，4~5 個字母以上的股票一般多是在那斯達克證券市場 (NASDAQ) 掛牌交易，而 1~3 個字母的交易代號大多在紐約證券交易所 (NYSE) 與美國證券交易所 (AMEX，也稱作 NYSE MKT) 交易。特別的是，美股代號字尾經常多了一個字母，藏有玄機，用來傳遞特殊訊息。例如股神巴菲特掌管的波克夏海瑟威 (Berkshire Hathaway Inc.) 投資公司，同一家公司在 NYSE 掛牌 2 支股票，代號分別是 BRK.A 與 BRK.B，其中 A 股號稱是地球上最昂貴的股票，B 股價格相對親民，A 股：B 股，就相當於 1：1500，散戶人人買得起，流動性也就大幅提升；又如 Google (已改名母公司 Alphabet) 於 2014 年 4 月 4 日進行股票分割，將原本在公開市場交易的美股代號 GOOG 改成沒有投票權的 C 股，另行分割出一個有投票權的 A 股，美股代號是 GOOGL。這起因於近年來公司的股票回購政策與員工報酬配股，使得原始股東與 2 位天才創辦人 Larry Page 與 Sergey Brin 的股權稀釋太快，所以透過發行無投票權的股票來保障並鞏固原始股東與董監事的權益與控制權。而如果是特別股的話，則多會在字尾揭示。順便補充一下特

別股，特別股相較於普通股的優先權主要表現在兩個方面：(1) 股息領取優先權，(2) 剩餘資產分配優先權。也因為波動度低、配息率穩定，還可以像普通股那樣買賣，這種可產生現金流的固定收益特色，是資產組合中進可攻退可守的一項投資工具。

美股交易歷史悠久，產品線豐富可一站購足全球，交易制度多元靈活，資訊透明等，亦因為它是全球性的交易中心及資本主義的具體實現，衍生了相當多的交易策略。無論是透過各種模型測算的複雜策略，或是交給專業的 ETF 操作，都讓喜愛操作的投資人趨之若鶩的參與其中。

對一般投資人來說，多元的 Smart Beta 這類主動型 ETF 已可以提供相當好玩、多元的交易策略，例如美國公司近年積極採用 Buyback 策略，類似台灣買回庫藏股策略，在 ETF 上就有 Investco 發行的股票回購 ETF (美股代號為 PKW，選股標準為，若公司過去 12 個月，買回外在流通股數 5% 以上，即列入投資組合。投資人只要買進 PKW，就可以買進積極買回庫藏股的公司)；企業現金充足時買回自家股票是種選擇，部分企業會選擇併購來強化自身競爭力，這時，被併公司往往會有 20%~30% 的收購溢價空間出來，在美股市場就有這類專門鎖定併購題材的 ETF，代號是 MNA，Index IQ Funds 發行的 IQ 併購套利 ETF。除了以上兩個例子外，我們觀察近年來，傳統股利型的 Smart Beta 以及像是低波動率 (Minimum Volatility) 這兩類的 ETF 也深受投資人喜愛。

進階一點的投資人，會依據市場形勢變化，選擇不同標的的交易策略，例如市場面對各種風險情緒，投資人情緒恐慌亟需避險時，可能選擇布局公用事業股票、配置必須消費股、買進黃金甚至債券等。ETF 當然還是最容易操作、上手的工具。像黑天鵝或灰天鵝出現時，投資人可善用避險特性的

ETF 標的，緩衝下跌風險，進而保護資產投資組合。標的上如與黃金價格連動的 GLD、短期美國公債的 SHV、長期美國公債的 TLT 及公用事業類股 XLU 這類相對避險策略的 ETF；積極一點的選擇主動放空的標的，例如放空 S&P500 指數的 Proshares Short S&P500，代號 SH，放空全球新興市場指數的 EUM 這檔 ETF，放空以科技類股指數為主的 Nasdaq 指數的 PSQ…等。而這些策略甚至在美股還有兩倍、三倍，在這個沒有漲跌幅的市場，當波動來臨時，無論是多或是空，一倍到三倍，甚至是直接交易素有恐慌指數之稱的 VIX 波動率指數 ETF (VIXY,VXX,UVXY…等)，有相當多的選擇可以運用，對於喜好交易的投資人來說，宛如最好的場域，隨時準備大展身手。

提到多倍槓桿的標的，對於前面兩種再進階些的投資人，美股有最完整、最多選擇、最好流動性的此種積極型標的。目前美股兩倍槓桿的 ETF 有 115 檔、三倍槓桿有 102 檔、亦有 10 檔高達四倍槓桿的產品（此類主要是 ETN 形式）。這種槓桿型 ETF，以最知名的 Proshares Ultra QQQ（代號 QLD）為例，QLD 的日報酬率，為其追蹤指數美國 Nasdaq 100 指數單日報酬率的兩倍，若 Nasdaq 100 指數的單日報酬率為 1%，則 QLD 的單日報酬率應約 2%，值得投資人留意的是，槓桿型 ETF 所訴求的是單日報酬的倍數，而非投資期間報酬率的倍數。對於做多者的追蹤指數處於盤整格局，則槓桿型 ETF 價格可能會越來越低，也因此，若追蹤指數走勢無明顯波段趨勢，此類槓桿型 ETF 長期持有將具有極高風險，較適合追求高風險高回報的短線交易者投資。

博大精深的美股，除了以上舉例的各項交易策略、多空標的、槓桿運用等交易型工具外，對於喜愛現金流，著重長期穩健投資的投資人，亦有相

當多的選擇，像是能夠穩健配發股息、甚至穩健股息每年成長的公司就有不少值得投資人認識，如不間斷股利支付已超過 120 年的高露潔（美股代號 CL）、大家都熟知的寶僑（或稱寶鹼，美股代號 PG）連續配發股息 128 年，股利更是連續成長超過 60 年，而現存最古老的科技企業之一的德州儀器（美股代號 TXN），連續配息 50 年之外，近 10 年股息年成長率更高達 19%。這類標的不但可以直接透過個股投資參與，亦能透過高股息 ETF 多元配置。對於喜好債券投資的投資人，債券 ETF 或是 CEF 等更是有非常多的選擇來搭配組合，過去很夯的高收益債 ETF 有代號 JNK 及 HYG 做代表，還有一檔翻譯叫做「墮落天使」的 ETF（美股代號 ANGL）專找原為投資等級的債券，被降級為高收益等級債的此類標的；想要配置投資等級債券，投資人可以配置代號 LQD 的 ETF，諸如此類應用，相當多元

說到配息型的美股產品，就一定得提近年最夯的特別股產品，在美股掛牌的特別股標的相當多，高達六百多檔以上，裡面依據分類又分傳統特別股、信託產品、交易所交易債券…等，不同系列、固定或浮動利率、累積或非累積、提前贖回條款及各項條款繁多，這類標的發行者不全是大公司，投資人在參與這類標的一定要小心這些細節，不然不小心賺了股息結果賠了價格或是碰到下市或其他利空，求穩健不成反倒慘賠，這是在投資這類很夯的特別股標的時，我們從業人員都要特別提醒客戶的地方。

三、建議開放複委託外幣融資業務，協助投資人投資需求

以 2019 全年度複委託業務量來看，交易美股的部分佔總成交量 64%；交易固定收益類產品的成交佔比達 22.28%；再來才是港股（包含滬港通、深港通 A 股）的 7.55%。至於不同投資人屬性的交易

金額，以專業機構投資人佔大多數，比重約 73%；專業投資人約佔 14%，非專業投資人則佔比 13%。

我國開放外資投資股市從 1983 年開始，2003 年 10 月取消 QFII 之許可制，並改採「一次登記，永久有效」制度至今。外國專業投資機構及一般境外僑外資累積匯入淨額由開放初期 63 億美元 (1995 年)，至今年八月達 1995.47 億美元，2000 年時，外資持有我國股市 15.34%，今年八月已達 38.77%。而其中，最具代表性的公司台積電(2330)，外資持股更高達 77%。我國證券制度的開放，吸引海外資金來投資我們最優異的公司，相同的，在資訊充足的時代，我國投資人也積極尋找海外優質的市場投資。

隨著主管機關開放金融業務與國際接軌，發展台灣成為國際財富管理中心的目標，是主管機關與業界共同努力的方向。複委託業務近年在適度的管理與開放下，使此投資平台無論就法規、產品運用等多層面，已逐漸能與海外業界相競爭，對於國人而言，產品可在國內一站式購足，且投資也可受到主管單位的規範與保障是最大利基。

然國內複委託業務蓬勃發展之際，基於交易量、成長率等市場客觀數據，以持有新台幣為主的國人，投資以外幣為主的複委託，面臨相關法令在換匯額度規定限制，對於投資人規模部位的擴大及對業界複委託業務發展進一步突破有部分制約。

因此，倘若主管機關參酌國際間作法，開放國內證券複委託融資業務，一來可使投資人外幣部位的可使用資金增加，活化資金運用以增加複委託市場投資規模，既滿足投資人需求也協助業者擴大商機；二來是對於投資人降低成本有相當幫助，因為以持有台幣為主的投資人為了透過複委託投資海外，須在銀行買匯與賣匯，其中的價差長期下來對

投資人是不小的負擔。透過複委託融資業務的開放將有助於擴大市場、降低投資大眾部分成本負擔。

近年國人投資海外風氣盛，國際知名網路券商積極搶進台灣市場，提供繁體介面及中文語音客服等，而美國、香港等外國證券市場，均可進行外國有價證券之信用交易業務，我國證券商於境內尚無法以「外國有價證券」作為擔保品，發展相關業務將有礙證券商海外業務發展之競爭力，難以與外國對手抗衡，這恐導致客戶因此轉向投資於此類不受政府監管之海外網路券商，面臨信用及各類風險，增加未來可能的投資糾紛及金融監管困境。

證券商長期經營融資融券信用業務、證券借貸款項業務、有價證券借貸及不限用途款項借貸等涉及槓桿及授信作業等業務，在相關管控及處分有相關機制。而海外複委託業務近年的快速增長，證券商對海外產品之研究有一定掌握及了解，並具有相當專業及操作基礎。且，開放複委託融通資金雖為外幣，但在金融投資商品與外匯管理皆在既有金融監理架構，加以業界的配合，亦可在有效開放下收積極管理的效果。

建議開放複委託外幣融資業務，增加投資人資金運用靈活度，滿足國人財富管理需求，並擴大開放各項規定。

讓國內業者擁有與國際同業間對等的業務工具，是健全與完備國內投資環境的重要工作，見諸過往國內開放海外投資業務以來的歷程，也可見證合理開放有效管理下，國內金融體質越形茁壯，待主管機關進一步開放複委託外幣融資，定能讓國人在資產配置、退休理財上的資金運用更靈活。提請主管機關參酌，期以達到以金融成就國人美好人生。

作者為永豐金證券通路事業處副處長、副總經理

逐筆交易有效率、更透明

蔡佩雯

臺灣股市歷經多年研議，即將於 2020 年 3 月 23 日起實施逐筆交易，為近年台股交易制度重大變革。逐筆交易相較於集合競價擁有交易效率高、資訊透明度佳、委託種類多及與國際接軌等優勢，實施後，投資人除可於交易前得知最新資訊外，更可以限價或市價、當日有效 (ROD)、立即成交否則取消 (IOC)、全部成交否則取消 (FOK) 等價格與存續期間條件，搭配出 6 種委託組合下單，增加交易策略運用彈性。而逐筆交易上線前，證交所也與證券商共同建置擬真平台，體驗時間長達一年，供投資人實際感受逐筆交易的撮合速度與練習新種委託下單方式，並提供高額獎勵，增加投資人參與誘因，同時亦可供證券商測試之用，以期市場參與者於制度上線前，均能充分理解並構思逐筆交易後之交易策略。

壹、推動緣由

臺灣股市即將於 2020 年 3 月 23 日起實施逐筆交易，為近年台股交易制度重大變革。台股 1981 年以前採人工方式撮合，無論開盤、盤中或收盤均以「逐筆方式」交易，1985 年起分段實施電腦輔助撮合交易，並將撮合方式調整為「集合競價」，逐筆交易實非「新」制度，國外主要市場交易制度，如紐約、倫敦、德國、英國、日本、香港、新加坡等，或韓國、泰國、菲律賓、越南、印尼等鄰近新興市場，於電腦化的歷程中，一貫保留逐筆交易撮合方式，現行臺灣可謂全世界唯一於盤中仍採行集合競價之市場。

逐筆交易擁有交易效率高、資訊透明度佳、委託種類多及與國際接軌等優勢，證券交易所自 2010 年起即積極規劃相關實施方式及配套措施，2011 年起籌組全面逐筆交易專案小組，邀集證券櫃檯買賣中心、集中保管結算所、證券商業同業公會、台北

國際金融資訊協會、投資人保護中心等單位共同研議配套措施，並就全面逐筆交易配套措施達成共識。

貳、制度特色

逐筆交易後，資訊透明度提高對一般散戶而言較具公平性，另逐筆交易係依對手方最佳價格依序成交，其交易成本可較集合競價下降。逐筆交易特色如下：

一、逐筆交易之撮合效率、資訊透明度均優於集合競價

集合競價係累積一段時間委託（例如 5 秒）後進行撮合，逐筆交易則為買賣委託隨到隨撮，投資人可享有立即撮合成交之機會。除交易效率不同外，現行集合競價僅能提供每次集合競價撮合成交後 (post-trade) 資訊，故投資人於 5 秒間隔時間內下單，僅能參考前一次撮合後之結果，惟資訊瞬息萬變，導致投資人下單及其參考之價格存有時差；而逐

筆交易由於其隨到隨撮特性，可於每一筆委託進入委託簿後，立即撮合並揭示資訊，除可提供成交後 (post-trade) 資訊外，亦可即時提供投資人委託簿內最新委買、委賣交易前 (pre-trade) 資訊，即投資人於下單前均可充分了解委託簿內之委託情形，消弭資訊時間差，整體市場透明度及資訊揭露即時性均有所提升。

二、逐筆交易下可提供多種不同委託，提供投資人更多委託選擇

另國外主要市場多提供多種不同委託，除一般最常見之市價委託及限價委託外，尚有多種不同限制條件之委託。基於減少資訊量及降低證券商成本考量，國外交易所於逐筆交易下多提供市價及限價委託可附加條件，如立即成交或取消 IOC (Immediate or Cancel, IOC) 及全部成交或取消 FOK (Fill or Kill, FOK) 等功能。

逐筆交易後，委託價格將可分為「限價」及「市價」兩種類，存續期間則可分為當日有效 (Rest of day, ROD)、立即成交或取消 IOC 及全部成交或取消 FOK，組合後共有 6 種類委託可供投資人選擇運用。

三、權證與股票均採逐筆交易，可整合交易策略

為提升交易效能並與國際制度接軌，證券交易所已先於 2010 年 6 月起權證調整為盤中逐筆交易，經觀察權證逐筆交易實施結果顯示，實施逐筆交易後，權證每日股價波動變小、每日交易量提升、委託等候時間顯著減少，成交價與理論價二者差異變小，執行效率性較佳。而現行在權證已採逐筆交易，且衍生性商品如期貨、選擇權亦採逐筆交易情形下，於股票實施逐筆交易後，投資人將可整合權證與現貨之交易策略。

參、各類委託介紹

逐筆交易後，委託種類增加，2 種價格搭配 3 種存續期間，共有 6 個種類委託可供投資人選擇，相較於現行僅有限價 ROD 一種委託，投資人未來交易方式更多元。

一、市價委託

市價係指委託人未限定價格，得在該有價證券當日升降幅度內成交，即若投資人使用市價委託，代表不論成交在任何價格，投資人均可接受。投資人若以市價 ROD 委託，該委託若無法及時成交，將留存於委託簿，並可能成交於任何價格，即最高可能以漲停板買進、最低可能以跌停板賣出，投資人應慎用市價 ROD 委託。

1. 市價委託使用方式

- (1) 市價委託適用時間：僅適用於逐筆交易時段，開盤、收盤及盤中瞬間價格穩定措施等集合競價期間不得新增市價委託，遇盤中瞬間價格穩定措施或收盤等集合競價時段，留存於委託簿之市價委託由本公司自動刪除，並回報證券商。
- (2) 投資人以市價委託無須指定價格。
- (3) 市價委託使用限制：
 - I. 平盤以下不得融券或借券賣出之證券，不得使用市價委託融券或借券賣出 (豁免平盤以下融券或借券限制之避險帳號，不受此限)。
 - II. 新股上市首五日及無漲跌幅之有價證券不得使用市價委託：因該二類證券無漲跌幅限制，投資人使用市價委託因無須指定價格，即可能成交於任何價位，為避免成交價格超出投資人預期，爰規範不得使用市價委託。

III. 經本公司列為處置及變更交易方法之有價證券：因該等證券採行集合競價交易方式，不適用市價委託。

- (4) 市價委託額度計算：市價委託於計算證券商受託買賣額度、處置證券經本公司提報監視業務督導會報決議對證券商每日買賣該有價證券之申報金額設定上限之有價證券或依規定應預收款券之有價證券預收款等，一律以漲停價計算。

2. 市價委託之撮合原則

- (1) 市價委託撮合順序優先於限價委託。撮合後若有市價委託留存於委託簿，揭示之未成交最佳 5 檔買賣價量，市價委託一律列為最佳 1 檔（即便委託簿中有漲停買進或跌停賣出之限價委託，市價委託仍列為最佳 1 檔）。
- (2) 市價委託「每次撮合前」，依下列原則「轉換參考價格」，並視為其申報價格：
- I. 市價委託買進，以該有價證券最近一次成交價格（如無最近一次成交價，以開盤競價基準為準）、委託簿內最高限價買進價格、委託簿內最高限價賣出價格，取最高者為轉換參考價格。
- II. 市價委託賣出時，以該有價證券最近一次成交價（如無最近一次成交價，以開盤競價基準為準）、委託簿內最低限價買進價格、委託簿內最低限價賣出價格，取最低者為轉換參考價格。

二、立即成交否則取消委託 (Immediate or Cancel, IOC)

立即成交否則取消委託 (IOC) 係指若不能於這盤立即成交之部位自動取消，例如委託 10 張，這盤僅能成交 5 張，則 5 張成交，剩餘 5 張自動取消。

1. 僅適於逐筆交易時段，且該委託不會留存於委託簿中。開盤、收盤或盤中瞬間價格穩定措施期間，不接受 IOC 委託。
2. 委託之有效期別為 IOC，搭配價格為限價或市價委託後，可為限價 IOC 委託、市價 IOC 委託。

三、立即全部成交否則取消委託 (Fill or Kill, FOK)

FOK 委託係指若委託不能全部成交，則全數取消，例如委託 10 張，這盤僅能成交 5 張，則全數 10 張均取消不成交。由於 FOK 委託須判斷是否可全部成交或取消，集合競價下無法先將 FOK 委託納入撮合，再視該委託是否全數滿足再予以取消，因一旦取消又須重新計算該盤成交價及成交量，因此 FOK 委託功能僅能於逐筆交易下採行。

1. 僅適於逐筆交易時段，且該委託不會留存於委託簿中。開盤、收盤或盤中瞬間價格穩定措施期間，不接受 FOK 委託。
2. 委託之有效期別為 FOK，搭配價格為限價或市價委託後，可為限價 FOK 委託、市價 FOK 委託。

四、新增委託改價功能

1. 現行投資人如欲調整委託價格，必須先取消委託後再重新委託，逐筆交易後，為降低資訊量，新增委託功能，投資人可直接改價，惟原委託時間調整為改價後時間。
2. 委託改價使用限制：
平盤以下不得融券或借券賣出之證券，以融券或借券賣出時，價格不得更改價格為平盤以下。
3. 委託改價額度計算：
計算「證券商受託買賣額度」、「處置證券經本公司提報監視業務督導會報決議對證券商每日買賣該有價證券之申報金額設定上限之有價證券」或「依規定應預收款券之有價證券預收款」等，

採先加計改價後委託金額、後刪除原本委託金額方式計算。

肆、委託種類之運用

如前所述，逐筆交易後委託種類更多元，投資人於委託種類之選擇上，可視其交易策略作最佳之運用搭配。

例如以公司基本面作為投資決策之長期投資人，多以個股價值作為投資依據，逐筆交易後，仍可依評估之個股價值，按現行方式以限價 ROD 方式委託下單即可。

至於從事短線交易、波段交易、套利交易之投資人，因交易環境瞬息萬變，原即必須時常調整交易策略以切合市場環境。逐筆交易後，可能須投入較高成本研發交易策略與提升電腦設備，並重新思考交易策略。針對該類投資人，建議視其策略需要，妥善運用市價、IOC 及 FOK 等新種委託，俾達其策略目的。

另就委託價格，新增之市價委託，因未指定價格，可於漲跌幅範圍內任一價格成交，使用市價即代表投資人可接受任何成交價格，若搭配 IOC、FOK，於當下未成交即自動取消，惟若以市價搭配 ROD，則當下未成交部分之委託將留存於委託簿中，其後隨行情變動，可能成交於任一價格，投資人於委託時務須謹慎。

伍、瞬間價格穩定措施

台股自 2002 年起即於盤中設有瞬間價格穩定措施，盤中於每盤撮合前會先試算成交價，當試算的成交價與前一次成交價上、下波動超過 3.5% 時，暫緩該證券撮合，避免股價瞬間波動過劇，暫緩撮合期間投資人仍可新增、取消或修改委託，2 至 3 分鐘後依照集合競價的價格決定原則撮合。

未來逐筆交易後，不再有每 5 秒鐘一盤概念，故實施標準經參考紐約證券交易所 (NYSE) 之個股斷路措施機制，並以台股統計數據實證後，調整標準如下。

1. 實施標準

當可能成交價超逾參考價之 3.5% 時，暫緩 2 分鐘撮合，2 分鐘後當盤以集合競價方式成交，其後恢復逐筆交易，參考價標準如下：

- (1) 個股 9:00 後第一次撮合 5 分鐘內：以集合競價產生之開盤價作為基準，第一次撮合無開盤價，則以開盤競價基準為準。
- (2) 個股第一次撮合 5 分鐘後：每筆委託往前 5 分鐘計算加權平均價 (僅包含逐筆交易成交價，不含集合競價產生之開盤價)。若 5 分鐘內無任何一次成交價，以最近一次成交價為標準，若無最近一次成交價，則以開盤競價基準為準。
- (3) 盤中遇瞬間價格穩定措施：自個股 9:00 後第一次撮合起，若遇實施瞬間價格穩定措施，瞬間價格穩定措施後 5 分鐘，均以該次瞬間價格穩定措施之集合競價成交價 (若無則以最近一次成交價) 為準。5 分鐘後恢復滾動式計算加權平均價。

2. 各類委託遇瞬間價格穩定措施情形

逐筆交易後，委託種類增加，且一筆委託可能有多個成交價，考量委託特性，若限價 ROD 委託可能成交價遇瞬間價格穩定措施標準時，將進入瞬間價格穩定措施，即 2 分鐘之冷靜期。若為市價 ROD 委託、限價或市價 IOC 委託，則該筆委託就瞬間價格穩定措施標準內之部分先行成交，其餘超逾標準之部分不成交並取消，且不會進入瞬間價格穩定措施。至 FOK 委託，若任一可能成交價觸碰瞬間價格

穩定措施標準時，該筆委託整筆不成交並取消，且不會因此進入瞬間價格穩定措施。

3. 瞬間價格穩定措施期間實施期間

- (1) 僅接受一般限價委託，不接受市價委託、IOC、FOK 委託。
- (2) 進入瞬間價格穩定措施時，若尚有市價委託 (ROD) 留存於委託簿中，本公司系統自動刪除並回報證券商。
- (3) 瞬間價格穩定措施期間，比照開收盤，每 5 秒揭露模擬撮合成交價、量及最佳 5 檔買賣價量之訊息供投資人參考。

4. 不執行瞬間價格穩定措施例外情形

- (1) 上午 9:00 後第一次撮合。
- (2) 下午 13:20 至 13:25。
- (3) 開盤競價基準為低於一元之證券：開盤競價基準低於一元之證券，當價格上升或下降一二檔時，價格波動幅度即超過 3.5%，為避免經常執行瞬間價格穩定措施，影響撮合效率，故不予執行本項措施。
- (4) 處置證券或變更交易證券採分盤集合競價者：該證券處以延長每盤撮合間隔時間，較其他有價證券之撮合間隔時間長，投資人已有較多充裕時間進行下單決策，故無執行本項措施之必要。
- (5) 認購 (售) 權證及認股權憑證：因商品特性，其每日升降幅度係依標的證券之漲跌幅度為計算基礎，甚至可能為數倍，為符合該商品交易之特性，故不予執行本項措施。
- (6) 適用新上市首五日無漲跌幅度限制之股票：為使初次上市普通股票價格能充分反應其合理價值並符合市場需求，初次上市普通股票 (不含上櫃轉上市者及其他非普通股票之有價證券)，

自上市日起五個交易日無漲跌幅限制，該段無漲跌幅限制期間不予執行本項措施。

陸、結語

逐筆交易具有成交速度快、資訊更透明等優勢，且由於按最佳價格「逐一」成交之特性，投資人之買賣委託將有機會成交於更佳價格，可有效降低投資人之買進成本，並提升賣出獲利。此外，逐筆交易下可提供多樣化委託種類，如不指定價格之市價委託、IOC 及 FOK 委託，投資人未來交易策略可更靈活多元運用，惟針對不指定價格且留存於委託簿中之市價 ROD 委託，應審慎評估、謹慎使用。

而為使投資人能充分了解新式委託之成交方式、逐筆交易後之資訊揭示，證交所已於 2019 年 3 月 25 日提供擬真交易平台，供投資人熟悉並可預先規劃其未來交易方式，投資人可於制度實施前至擬真平台體驗，以利熟悉委託方式及資訊揭示速度。

作者為台灣證券交易所交易部副組長

參、業務報導

一、建議獲致採行事項

經紀業務

(一) 修正證券商辦理有價證券借貸契約書範本

配合證交所採行本公會建議於 108 年 10 月 29 日公告修正「證券商辦理有價證券借貸操作辦法」第八條條文，就僅辦理有價證券出借之投資人，排除適用連續三年以上無借貸交易紀錄者，證券商應即註銷其有價證券借貸交易帳戶之規定，修正「證券商辦理有價證券借貸契約書範本（向客戶借入有價證券）」排除連續三年以上無借貸交易紀錄者應即註銷交易帳戶之規定，業經證交所 108 年 11 月 26 日臺證交字第 1080021611 號函准予備查。本公會於 108 年 11 月 27 日中證商業一字第 1080005847 號函，檢送修正後「證券商辦理有價證券借貸契約書範本（向客戶借入有價證券）」及修正條文對照表各乙份予本公會各會員公司。

(二) 放寬採第一類帳戶線上開戶投資人單日買賣額度

為利推廣線上開戶，本公會建議證交所放寬採第一類帳戶開戶之投資人，嗣後欲調高額度時，得採補件程序，不受單日買賣額度新臺幣 100 萬元限制，原則仍以新台幣 499 萬為限乙案，業經證交所採行並於 108 年 12 月 27 日公告修正「證券商受理線上開戶委託人身分認證及額度分級管理標準」相關規定。

(三) 修改「個別客戶分戶帳款項收付明細表」上傳檔案規格

為提高證券商交割專戶客戶分戶帳作業效率，本公會建議修改「個別客戶分戶帳款項收付明細表」上傳檔案規格乙案，案經證交所研議後採行，如轉帳銀行入帳通知僅傳送轉帳銀行代號及戶名等資料（無撥入帳號）者，同意原鍵入數字之「撥入帳號」欄位，變更改登載「臨櫃匯款或聯行代收付」文字傳送即可，本案自 108 年 12 月 6 日實施。

承銷業務

縮短特別股掛牌時程

現行特別股自原股東及認股人繳款完畢、驗資完成以至掛牌交易需時約 6 至 7 週，相較於上市（櫃）公司現金增資普通股、初次上市（櫃）增資發行之新股，繳款結束並驗資後得先以股款繳納憑證申請掛牌僅須 3 個工作日股票即可掛牌交易，作業時程大幅延宕，為提昇發行公司以特別股籌資之效率暨提高投資人認購之意願，建議證交所、櫃買中心放寬特別股比照現金增資普通股得先行以股款繳納憑證申請掛牌，獲證交所、櫃買中心採行，並於 108 年 12 月中旬公告修正相關規範。

業務電子化業務

新增線上開戶之身分認證方式

為提升投資人使用線上開戶作業便捷性，本公會建議證交所放寬線上開戶之身分認證方式及單日買賣額度乙案，業經證交所 108 年 12 月 27 日臺證輔字第 10800237421 號函公告修正「證券商受理線上開戶委託人身分認證及額度分級管理標準」，新增「經線上傳送可同時辨識國民身分證及臉部之照片，並輔以證券商交割專戶客戶分戶帳指定出金帳戶」身分確認方式。

法律事務暨法令遵循

修訂疑似洗錢或資恐交易態樣及訂定交易監控作業之參考實務指引

有關參考防制洗錢金融行動工作組織 (FATF) 於 107 年 10 月 26 日發布「證券業風險基礎方法指引」修訂「證券商防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」附錄「疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣」，及訂定「證券商對疑似洗錢、資恐或武擴交易監控作業之參考實務指引」，並建議新修正之疑似洗錢、資恐或武擴交易態樣，自 109 年 10 月 1 日起施行乙案，業經主管機關以 108 年 12 月 13 日金管證券字第 1080335206 號函同意備查，本公會並以 108 年 12 月 19 日中證商業三字第 10800061681 號及第 10800061682 號函知各會員。

債券業務

(一) 債券存摺電子化作業

本公會建議集保結算所提供債券自營商與保管銀行客戶承作債券附條件交易之債券存摺電子化作

業，集保結算所業完成債券存摺及買賣成交單電子化作業相關規劃，該公司並於 108 年 12 月 11 日至 12 月 12 日舉辦二場業務暨資訊規格說明會。

(二) 與海外關係企業交易外國有價證券

有關建議開放證券商得與海外關係企業直接進行外國有價證券或外國衍生性金融商品買賣或交易案，主管機關業於 108 年 11 月 1 日預告修正證券商管理規則第 31 條之 3 有關證券商與海外關係企業交易之限制，開放得經董事會重度決議與海外關係企業進行買賣或交易，並明定在一定條件及限額下得授權經理部門辦理。

二、研議中重要事項

經紀業務

(一) 放寬外資資金融通擔保品範圍

本公會前於 108 年 7 月 1 日建請主管機關開放具一定資格之境外外國人(專業投資機構、具國外交易所會員資格或為國外交易所流動量提供者之法人)得以其持有之外國有價證券或外幣為擔保品向證券商辦理資金融通。本公會刻正就主管機關函囑事項研擬具體配套機制及管理架構，惟考量現行有價證券借貸業務境外華僑及外國人得以外幣為擔保品，爰先行建議主管機關開放境外華僑及外國人得以外幣為擔保品向證券商辦理資金融通，嗣後再行建議主管機關開放境外華僑及外國人得以外國有價證券為擔保品。

(二) 建議修正不限用途款項借貸操作辦法，不以原融通期限屆滿前客戶須償還融通款項為必要

為符合實務作業，建議修正「證券商辦理不限用途款項借貸業務操作辦法」第四條規定，允許證券商辦理不限用途款項借貸業務，融通款項於展延期限屆滿前，得接受客戶以未退還之擔保品再申請續借款項並收回未償還融通款項餘額，不以原融通期限屆滿前客戶須償還融通款項為必要。

(三) 持續優化交割專戶客戶分戶帳相關作業

為利證券市場長遠發展，持續優化分戶帳相關作業，包括：1、放寬分戶帳資金可運用於投資貨幣市場基金或債券型基金及債券之附買回交易等流動性高、價值穩定之金融商品等標的。2、建請集保結

算所建置證券商分戶帳資訊平台。3、研議開放具公信力之第三方建置後台系統管理分戶帳相關作業。

4、現金股利可匯撥至客戶分戶帳等。

(四) 推動盤中零股交易

為利發展金融科技及普惠金融，持續研議優化盤中零股交易相關配套措施，如：交易撮合頻率、引進造市機制、強化投資人下單系統辨識…等，以積極吸引年輕族群及小資族參與，對開發新客群、證券業 AI、產品創新等目標發揮關鍵影響，亦可充分與國際制度平行接軌。

(五) 簡化靜止戶銷戶作業及資料保存期限

為提升證券商洗錢防制執行效能，並降低證券商作業、倉儲及遵法成本，建議簡化靜止戶銷戶作業及資料保存期限：(一)建議委託人連續一段時間以上未交易且集保存摺無餘額者，證券商得終止契約並註銷帳戶。(二)建議保存期限採差異化管理，一般契約完成或解約後，維持現行規定至少保存五年，但委託人連續一段時間以上未交易，且集保存摺無餘額，經證券經紀商註銷帳戶者，不在此限，由證券商自行決定是否立即銷毀或保存一段時間後銷毀。

外國有價證券

建議證券商受託買賣外國有價證券得投資範圍新增「海外定存單」

為提升證券商複委託業務範疇，建議證券商受託買賣外國有價證券得投資範圍新增「海外定存單」，銷售對象限專業投資人，以天期 3 年內、有

ISIN Code 且具備有價證券性質之海外可轉讓定存單為限，並訂定發行人或保證人範圍及資格、商品銷售風險控管及配套。

承銷業務

特別股價格評估規範

本公會現行規章僅就特別股之暫定價格與理論價格有差異時，訂有評估事項相關規範，但為因應實務作業恐有實際發行價格與理論價格不同之情形，爰研議增訂實際與理論價格差異達 10% 以上時應評估事項之相關規定俾利業者依循。

稽核

調整證券商內稽查核項目及頻率

考量近年金融業稽核重點從過去著眼於已發生的交易或事件，逐漸導入風險概念，且內部稽核人員角色亦由各項作業的檢查者、覆核者，逐步轉型為企業價值的提昇者，爰建議全面調整證券商內稽查核項目及查核頻率、整合證券期貨業具共通性之查核明細與調整稽核報告完成日，以避免證券商內部稽核查核項目過多而流於形式，進而強化稽核第三道防線的獨立監督功能，並聚焦重要風險，以提升證券商內部稽核執行效益。

新金融商品

(一) 建請證交所給予權證造市券商主機共置 1G 光纖線路費用減免或優惠

證交所主機共置 1G 光纖線路相較目前 100M 線路，提供更大的頻寬及更短的傳輸時間，對權證造市券商是必要的升級，因為無論是在現在、或是

現股實施逐筆交易之後，權證報價速度對於造市商能否穩定造市，都有很大的影響。考量權證發行券商已依證交所規定繳交權證上市費及權證造市屬法定義務，建請證交所給予權證造市券商主機共置 1G 光纖線路費用減免或優惠，並同時考量券商權證發行檔數之差異。

(二) 證券商發行指數投資證券 (ETN) 業務相關建議

主管機關開放證券商發行 ETN 業務已逾一年，主管機關、證交所、櫃買中心及證券商推動 ETN 業務不餘遺力，目前已有 15 檔 ETN 發行並上市 (櫃) 交易。為利業務推動及市場發展，建議即時檢討 ETN 發行制度、交易制度、避險制度、流動量提供制度與法人投資等限制，以期增進 ETN 商品多樣化及交易量。

(三) 建議證券商擔任指數股票型基金 (ETF) 流動量提供者豁免適用取處準則第三十一條公告申報規定

證券商擔任 ETF 流動量提供者，負有造市報價之責任義務，每日除於盤中提供雙邊流動性外，當 ETF 市場交易價格偏離淨值時，流動量提供者執行申購 / 賣回機制，將可使 ETF 市場交易價格向淨值收斂，有助 ETF 市場交易價格回到合理價格，避免投資人買賣到不合理價格。是以，證券商擔任 ETF 流動量提供者因執行 ETF 之申購 / 買回，向關係人 (投信公司) 取得或處分 ETF，交易條件與其他投資人相同，尚無非常規交易之疑慮，建議豁免適用「公開發行公司取得或處分資產處理準則」第三十一條公告申報規定。

債券業務

支付通路服務費銷售債券部位

有關建議開放證券商透過通路銷售債券部位得支付通路服務費建議案，金管會於 108 年 12 月 6 日函囑櫃檯買賣中心就可能之利益衝突評估妥適性及確保交易對象符合登錄外國債券規定及相關配套措施，並請櫃買中心洽本公會研議有無其他可拓展證券商自營業務，並得與國外金融機構合理競爭之替代措施。

風險管理

修正 ETN 資本適足比率風險約當金額計提方式

為使證券商發行指數投資證券 (ETN) 之風險衡量，更貼近其商品本質，並利於證券商計算，本公會業於 108 年 11 月 25 日建議證交所修正 ETN 風險約當金額計提規則，採專章方式為之，且當證券商為 ETN 之發行商時，應依其追蹤標的所屬性質，各別採用該標的風險約當金額之計提規定。

三、證券商與業務人員業務缺失一覽表

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
元大證券	主旨：貴公司核有說明二所列缺失，核已違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，應予糾正，並依說明三辦理，請查照。並依說明三辦理，請查照。並依說明三辦理，請查照。並依說明三辦理，請查照。 說明： 一、依據證券交易法第 65 條規定，本會檢查局 108 年 4 月 9 日檢局(證)字第 10806080561 號、金管檢證字第 1080600560 號函副本及貴公司 108 年 5 月 6 日元證字第 1080004243 號陳述意見書、108 年 5 月 20 日及 108 年 8 月 8 日補充資料辦理。 二、本會檢查局於 107 年 12 月 10 日至 20 日派員赴貴公司於香港設立之元大證券(香港)公司及其子公司元大香港國際投資公司，與元大香港財務公司等 3 家公司進行一般業務檢查，發現違規情事如下： (一) 元大證券(香港)公司辦理經紀業務就客戶開戶資料未確實填寫部分(營業淨利、總資產及總負債均填寫「NA」且股本均為港幣 1 元)，以及公司登記資本額僅港幣 1 元，旋於開戶後短期間內即運用大額資金從事交易之顯不相當行為，未再重新加以審核評估或採行其他方式積極辦理 KYC 作業。 (二) 對主要投資標的為國內上市公司股票之客戶，所聲明匯入國內投資有價證券之資金非來自大陸地區，未對該等投資人之聲明事項建立檢核機制，且未以風險角度進行防制洗錢風險評估，並就疑似洗錢態樣設立控管點。 三、上開缺失顯示貴公司未確實依內部控制制度規定對海外子公司進行業務督導，內部控制制度執行作業顯有疏失，核已違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，爰依證券交易法第 65 條規定予以糾正，並請確實督導海外子公司就新開戶，或財務體質與交易金額顯不相當之客戶應建立審查評估機制，以及就客戶投資國內股票所出具匯入資金非來自大陸地區之聲明內容，應建立檢核機制。 四、其餘缺失事項，請落實內部控制制度之執行並依本會檢查局意見辦理。	糾正
德信證券	主旨：有關貴公司函報公平待客原則落實執行情形一案，核有說明二所列缺失事項，請嗣後確實注意改善，並於文到 2 個月內研提改善計畫報會，請查照。 說明： 一、依據本會證券期貨局案陳貴公司 108 年 4 月 19 日德信證(108)字第 036 號函報落實執行公平待客原則評核表及相關附件辦理。 二、貴公司辦理公平待客原則執行情形核有下列缺失事項，應請落實改善： (一) 貴公司雖訂有「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」，並將金融消費者保護及公平待客原則相關事項之訂定及執行納入內控、內稽查核項目，惟上開策略僅參照法令內容訂定，未依據公司營業環境、規	請嗣後確實注意改善。

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
	模等制定公平待客原則政策，設定目標，以作為相關部門據以研訂公平待客原則策略之指導原則，亦未就其業務及商品特性訂定公平待客原則之策略及內部遵循規章，欠缺業務落實之具體作法，不利員工遵循與執行。 (二) 貴公司公平待客原則作法，散見於契約、申報書件或自行評估作業之中，未有具體與各項原則連結之細部規範，不利公平待客原則之執行。 (三) 貴公司對公平待客原則之執行與監督，雖已訂定由高階主管及人員負責規劃與執行公平待客原則，並由適當之部門及人員監督，惟未明定高階主管人員層級、監督執行之部門及人員為何，且未明定執行及監督頻率，不利公平待客原則之落實執行。 (四) 貴公司針對重大金融消費爭議尚無提董事會報告之機制，董事會對於公平待客原則之重視程度尚有不足。 (五) 貴公司未就業務人員專業性原則訂定相關執行規範，僅於法令遵循自行評估作業時，始進行評估，對該原則之執行欠缺具體規範，不利公司業務人員整體專業素質之提升。 (六) 貴公司對廣告招攬原則未訂定執行細節，僅申報中華民國證券商業同業公會時自我檢查，宜再強化業務與該項原則連結之規章。	
群益金鼎證券	主旨：貴公司辦理證券業務核有說明所列缺失，應請嗣後注意改善，並落實內部控制制度及內部稽核執行，請查照。 說明： 一、依據本會證券期貨局案陳臺灣證券交易所股份有限公司(以下簡稱證交所)108年11月1日臺證密字第1080503029號函辦理。 二、證交所於108年9月5日至6日赴貴公司新竹分公司進行查核，發現該分公司業務經營未能依公司所訂內部控制制度與內部稽核事項確實執行之情事如下： (一) 業務人員邱○○(以下簡稱邱員)於94年至96年間及102年至105年間陸續有向詹姓客戶借款，作為其本人及借用親屬名義買賣股票資金、代處理胞弟債務款項，以及將資金交予他人投資等情事，違反證券商負責人與業務人員管理規則第18條第2項第7款及第9款，證券商之業務人員不得有利用客戶名義或帳戶買賣有價證券，以及與客戶有借貸款項等行為之規定。 (二) 次查邱員於107年4月間有經新竹地檢署起訴未向公司通報之情事，致公司未能於知悉或事實發生之日起5日內送由證交所轉報本會，違反證券商內部控制制度標準規範CA-11410證券商之受僱人與客戶訴訟之處理作業。 (三) 貴公司對於邱員及其所借用親屬帳戶之交易金額占邱員業績比重大，以及證券及期貨帳戶交易損失金額大、網路下單同日同IP位址比重高等異常情形，未留存相關管理紀錄。	請嗣後注意改善。

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
國泰證券	主旨：貴公司核有說明二所列缺失情事，請嗣後確實注意改善，並加強資通安全管理及緊急應變處置，請查照。 說明： 一、依據臺灣證券交易所股份有限公司(下稱證交所)108年11月27日臺證輔字第1080503271號函辦理。 二、有關證交所查核貴公司108年10月28日通報發生之資通安全事件，貴公司於新系統上線前，雖已辦理應用系統驗證及併行測試，惟未能有效發現異常，致電子下單平臺暫停服務近2小時，緊急應變雖改採人工委託方式，惟部分投資人改以電話下單有佔線難以撥入情形，影響客戶權益及正常營運，顯示對資訊安全管控有欠落實。另貴公司於知悉事件後有未於30分鐘內辦理通報情事，與「證券期貨市場資通安全事件通報應變作業注意事項」肆、通報作業一、規定不符，請確實注意改善。	請嗣後確實注意改善。
永豐金證券	主旨：貴公司有說明所列情事，核已違反證券管理法令，依據證券交易法第65條規定應予糾正，請查照。 說明： 一、依財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心(下稱櫃買中心)108年8月16日證櫃債字第10804004553號函與貴公司108年10月3日永豐金證銷售交易部字第1080000002號函及108年10月17日補正說明辦理。 二、依櫃買中心對108年7月2日債券等殖成交系統20年期指標公債A08104公債(下稱A08104公債)交易情形查核報告及貴公司營業員游○○與元大商業銀行股份有限公司營業員李○○108年7月2日之電話紀錄，雙方皆明知於櫃買中心債券等殖成交系統大量點選買進A08104公債，可能因券源不足造成市場較大波動及風險，游○○卻未能衡酌公債市場供求，反而主動建議元大商業銀行股份有限公司營業員李○○，可透過其以接受客戶委託方式協助執行買進A08104公債，並明知點選可能造成市場波動及風險，仍配合李員要求持續擴大買進部位，造成11家公債主要交易商需大量回補A08104公債部位以因應交割，使當日市場成交利率由原成交之0.9%，最低下跌至0.73%，而造成利率價格大幅波動之情事，經核已違反證券商管理規則第30條規定：「證券商經營自行買賣有價證券業務…，應視市場情況有效調節市場之供求關係，並注意勿損及公正價格之形成及其營運之健全性。」，爰依證券交易法第65條規定予以糾正，並請貴公司確實執行從業人員之督導管理與教育宣導。	糾正
台新證券	主旨：本會赴貴公司高雄分公司進行經紀專案檢查，核有說明所列缺失事項，請嗣後注意改善，請查照。 說明： 一、依據本會檢查局對貴公司高雄分公司經紀業務專案檢查報告(編號108S027)、本會證券期貨局案陳貴公司108年10月18日台新證稽發字第1080000006號函辦理。 二、本會檢查局108年7月4日至同年月12日對貴公司高雄分公司進行經紀業務專案檢查，發現貴公司高雄分公司業務人員有受理非屬特定自然人客	請嗣後注意改善。

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
	戶電話委託買進股票，對客戶未指示交易委託價格者，逕以標的股票漲停或跌停價格委託下單成交之情事，核與「臺灣證券交易所股份有限公司營業細則」第 79 條第 1 項及「財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心證券商營業處所買賣有價證券業務規則」第 63 條第 1 項等規定不符，請嗣後注意改善。 三、其餘檢查缺失事項，請落實內部控制制度之執行並依本會檢查局意見辦理。	
永豐金證券	主旨：本會赴貴公司高雄分公司進行經紀專案檢查，核有說明所列缺失事項，請嗣後注意改善，請查照。 說明： 一、依據本會檢查局對貴公司高雄分公司經紀業務專案檢查報告(編號 108S027)、本會證券期貨局案陳貴公司 108 年 10 月 18 日台新證稽發字第 1080000006 號函辦理。 二、本會檢查局 108 年 7 月 4 日至同年月 12 日對貴公司高雄分公司進行經紀業務專案檢查，發現貴公司高雄分公司業務人員有受理非屬特定自然人客戶電話委託買進股票，對客戶未指示交易委託價格者，逕以標的股票漲停或跌停價格委託下單成交之情事，核與「臺灣證券交易所股份有限公司營業細則」第 79 條第 1 項及「財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心證券商營業處所買賣有價證券業務規則」第 63 條第 1 項等規定不符，請嗣後注意改善。 三、其餘檢查缺失事項，請落實內部控制制度之執行並依本會檢查局意見辦理。	請確實注意改善。
統一證券	主旨：有關臺灣證券交易所股份有限公司對貴公司進行查核，經查有說明所列缺失，請確實辦理改善，請查照。 說明： 一、依據臺灣證券交易所股份有限公司 108 年 10 月 7 日臺證密字第 1080502456 號函及同年月 14 日臺證輔字第 1080502797 號函副本辦理。 二、貴公司支付林○○君擔任總經理或董事長之住宿飯店費用，依「公開發行公司年報應行記載事項準則」第 10 條規定屬董事及經理人酬金之範疇，惟貴公司未於年報揭露，且亦未提請薪資報酬委員會評估，核違反前揭準則第 10 條及證券商內部控制制度標準規範 CM-18200(四)所揭「薪資報酬委員會應履行下列職權，… 2. 定期評估並訂定董事、監察人及經理人之薪資報酬。」之「法令遵循義務」暨貴公司依上開規範所訂之內部控制制度。貴公司上述缺失事項，請確實辦理改善，並落實內部控制及內部稽核制度之執行。 三、另請貴公司就 107 年年度報告補正揭露住宿費用，並將相關改善情形函報臺灣證券交易所股份有限公司審查。嗣後務請確實依前揭規定辦理年報揭露及列入董事薪酬送薪資報酬委員會評估。	請確實辦理改善。

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
宏遠	主旨：本會對貴公司進行一般業務檢查，發現說明二所列缺失，核已違反證券管理法令，應予糾正，請查照。 說明： 一、依據證券交易法第 65 條規定、本會對貴公司一般業務檢查報告 (編號 108S007) 及貴公司 108 年 9 月 16 日宏字第 0008220739 號函辦理。 二、本會 108 年 3 月 21 日至 4 月 11 日對貴公司進行一般業務檢查，發現下列違反證券管理法令情事： (一) 辦理客戶姓名及名稱檢核作業，未對法人客戶之實質受益人及高階管理人員定期辦理檢核，違反金融機構防制洗錢辦法第 8 條第 1 款規定。 (二) 執行法人客戶之實質受益人姓名及名稱檢核作業，對於系統產出有疑似符合名單者，未進一步確認是否為同一人，並留存查證紀錄，違反金融機構防制洗錢辦法第 8 條第 3 款規定。 (三) 未將客戶及交易有關對象之姓名與名稱檢核政策及程序、帳戶或交易監控政策及程序予以書面化並納入內規或內部控制制度，違反金融機構防制洗錢辦法第 8 條第 2 款及第 9 條第 4 款規定。 (四) 辦理發行公司股票初次上市 (櫃) 或現金增資承銷案之公開申購配售作業，對於以同一網路 IP 位址委託申購者，未確實查證是否有利用或冒用他人名義委託申購，並留存查證紀錄備查，違反中華民國證券商業同業公會證券商承銷或再行銷售有價證券處理辦法第 58 條第 2 項，及證券商內控標準規範 CA-11700 公開申購配售作業 (十三) 之規定。 (五) 有關辦理外國機構投資人 (FINI) 客戶審查，對於 FINI 帳戶性質屬基金型態者，有未於 107 年 10 月 31 日前完成確認客戶身分作業之情事，與本會 107 年 5 月 31 日金管證券字第 1070313885 號函規定不符。 (六) 辦理客戶姓名及名稱檢核作業，對於客戶之委託人及實質受益人為外國籍，有僅以中文檢核，未以英文辦理姓名檢核之情事，未落實辦理客戶姓名及名稱檢核作業。 三、上開缺失 (一) 至 (三) 並已依洗錢防制法規定核處罰鍰，以上缺失顯示貴公司未落實執行內部控制制度，核已違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，爰依證券交易法第 65 條規定處分如主旨。其餘檢查缺失事項，請落實內部控制制度之執行並依本會檢查局意見辦理。 主旨：依洗錢防制法第 7 條第 5 項規定核處新臺幣 50 萬元罰鍰。 事實及理由： 一、事實：本會於 108 年 3 月 21 日至 4 月 11 日對受處分人進行一般業務檢查，發現受處分人辦理防制洗錢作業，未對法人客戶之實質受益人及高階管理人員定期辦理姓名及名稱檢核作業、執行法人客戶之實質受益人姓名及名稱檢核未留存查證紀錄、未將客戶及交易有關對象之姓名與名稱檢核政策及程序、帳戶或交易監控政策及程序予以書面化等，核已違反金融機構防制洗錢辦法第 8 條第 1 款、第 2 款、第 3 款及第 9 條第 4 款規定。	糾正。 核處新臺幣 50 萬元罰鍰。

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
	二、理由： (一) 依洗錢防制法第 7 條第 1 項、第 4 項及第 5 項分別規定如下：「金融機構…應進行確認客戶身分程序，並留存其確認客戶身分程序所得資料；其確認客戶身分程序應以風險為基礎，並應包括實質受益人之審查。」、「第一項確認客戶身分範圍、留存確認資料之範圍、程序、方式及前項加強客戶審查之範圍、程序、方式之辦法，由中央目的事業主管機關會同法務部及相關機關定之；…」及「違反第 1 項至第 3 項規定及前項所定辦法者，由中央目的事業主管機關處金融機構新臺幣 50 萬元以上 1000 萬元以下罰鍰…」；次按洗錢防制法第 7 條第 4 項前段授權訂定之金融機構防制洗錢辦法第 8 條第 1 款、第 2 款、第 3 款及第 9 條第 4 款分別規定如下：「金融機構對客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核，應依下列規定辦理：一、金融機構應依據風險基礎方法，建立客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核政策及程序，以偵測、比對、篩檢客戶、客戶之高階管理人員、實質受益人或交易有關對象是否為資恐防制法指定制裁之個人、法人或團體，以及外國政府或國際組織認定或追查之恐怖分子或團體。二、金融機構之客戶及交易有關對象之姓名及名稱檢核政策及程序，至少應包括比對與篩檢邏輯、檢核作業之執程序，以及檢視標準，並將其書面化。三、金融機構執行姓名及名稱檢核情形應予記錄，並依第十二條規定之期限進行保存。」及「金融機構對帳戶或交易之持續監控，應依下列規定辦理：…金融機構之帳戶或交易監控政策及程序，至少應包括完整之監控型態、參數設定、金額門檻、預警案件與監控作業之執程序與監控案件之檢視程序及申報標準，並將其書面化」。 (二) 本會派員對受處分人進行一般業務檢查，發現受處分人有下列情事： 1. 辦理客戶姓名及名稱檢核作業，未對法人客戶之實質受益人及高階管理人員定期辦理檢核，違反金融機構防制洗錢辦法第 8 條第 1 款規定。 2. 執行法人客戶之實質受益人姓名及名稱檢核作業，對於系統產出有疑似符合名單者，未進一步確認是否為同一人，並留存查證紀錄，違反金融機構防制洗錢辦法第 8 條第 3 款規定。 3. 未將客戶及交易有關對象之姓名與名稱檢核政策及程序、帳戶或交易監控政策及程序予以書面化並納入內規或內部控制制度，違反金融機構防制洗錢辦法第 8 條第 2 款及第 9 條第 4 款規定。 (三) 受處分人前揭缺失，核有違反洗錢防制法令，爰依洗錢防制法第 7 條第 5 項規定處分如主旨。 法令依據：洗錢防制法第 7 條第 5 項、金融機構防制洗錢辦法第 8 條第 1 款、第 2 款、第 3 款及第 9 條第 4 款規定。	

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
凱基證券	主旨：本會對中華開發金融控股股份有限公司進行一般業務檢查，核有說明二所列缺失事項，請嗣後注意改善，請查照。 說明： 一、依據本會銀行局 108 年 11 月 28 日公文處理便條辦理。 二、本會檢查局於 107 年 10 月 10 日至 27 日對中華開發金融控股股份有限公司進行一般業務檢查 (報告編號：107H070)，發現貴公司有下列情事： (一) 辦理 107 年度洗錢及資恐風險評估作業，對固有風險之地域風險評估，有漏未將巴基斯坦列為高風險國家之情事；另全面性 (含國內外子公司) 洗錢及資恐風險評估報告未就固有風險、控制方案及剩餘風險進行評估。 (二) 對客戶及交易對象之姓名及名稱檢核作業之內部規範，係採完全比對方式進行檢核，被檢核資料須與資料庫百分之百完全相同始能被確認，不利姓名檢核作業之依循。 三、其餘缺失事項，併請確實依本會檢查意見辦理。	請嗣後注意改善。
元大證券	主旨：所報越南國家證券委員會 (SSC) 對貴公司轉投資事業「元大證券 (越南) 有限公司」出具之查核報告，並裁處罰鍰越盾 125,000,000 元乙案，請依說明辦理，請查照。 說明： 一、依據證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則第 30 條規定辦理，兼復本會證券期貨局案陳貴公司 108 年 11 月 21 日元證字第 1080011461 號函及同年 12 月 9 日元證字第 1080012076 號函辦理。 二、旨揭海外轉投資事業經越南國家證券委員會 (SSC) 查核發現之相關缺失，請確實督導海外轉投資公司辦理改善，並請加強海外投資事業之管理。	請確實督導海外轉投資公司辦理改善，並請加強海外投資事業之管理。
第一金證券	主旨：本會 108 年 2 月 20 日至 3 月 14 日對貴公司進行一般業務檢查，發現有說明二所列缺失，核已違反證券管理法令，應予糾正，並請自行議處相關違失人員報會，請查照。 說明： 一、依據證券交易法第 65 條規定、本會檢查局 108 年 6 月 19 日檢局 (證) 字第 10806081161 號函及本會證券期貨局案陳貴公司 108 年 9 月 4 日第一金證法字第 1081308011 號函及陳述意見書辦理。 二、貴公司下列事項核已違反證券管理法令規定，爰依證券交易法第 65 條規定予以糾正： (一) 辦理受託買賣國內有價證券業務，對業務人員買賣股票之利益衝突防範未落實，有業務人員與客戶短時間買賣相同標的、業務人員及其親屬等內部人員帳戶與客戶帳戶以相同 IP 網址同日買賣同一標的，未妥適檢核業務人員及內部人員帳戶與客戶委託買賣有無利益衝突，並留存軌跡情事，與「證券商內部控制制度標準規範」CA-11210 受託買賣及成交作業 (六)、1 規定不符。	糾正。

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
	(二) 107 年 3 月 28 日第 11 屆第 15 次董事會 106 年度盈餘分派事項討論案及提報 107 年 5 月 24 日第 11 屆第 17 次董事會承認案，決議分派現金股利 183,008 千元，惟特別盈餘公積有短提情形，且有自特別盈餘公積項目迴轉至可分派盈餘項目以供分派情形，與本會 101 年 4 月 6 日金管證發字第 1010012865 號令第 2 點第 2 款規定不符。 (三) 辦理客戶開戶徵信作業，對客戶於證券市場開戶數達 9 戶以上異常情事，未於徵信審核表具體說明評估，且客戶單日買賣最高額度核定，未依所訂分層負責授權規定辦理。權責主管對與其具利害關係者申請受託買賣或融資融券信用交易開戶，於核准客戶額度時未進行迴避，涉有利益衝突情事。另控管客戶單日交易買賣額度未落實，開戶徵信及額度審核系統，有設定控管超逾審核表核定額度情事，核違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定。 (四) 客戶跨分公司申請單日最高買賣額度未執行歸戶控管程序，致對客戶核定買賣額度歸戶已達 500 萬元以上者，有徵提財力證明未達總歸戶買賣額度 30% 之情形，與「中華民國證券商業同業公會會員辦理受託買賣業務瞭解委託人及徵信與額度管理自律規則」第 10 條第 1 項及「證券商內部控制制度標準規範」CA-11120 客戶徵授信作業一(一)2、3 規定不符。 (五) 業務人員有受理非特定自然人之客戶以電話非限價指示方式委託買賣有價證券，且由營業員逕行決定價格下單情事，與「臺灣證券交易所股份有限公司營業細則」第 79 條第 1 項及「證券商內部控制制度標準規範」CA-11120 受託買賣及成交作業(十四)規定不符。 (六) 辦理不限用途款項借貸業務，客戶申請授信額度，有未就客戶其他往來授信業務之核定額度辦理歸戶程序，並要求客戶提供歸戶總授信額度 30% 之財力證明，即予核定授信額度之情事，與「證券商辦理不限用途款項借貸業務操作辦法」第 11 條第 1 項規定不符。 (七) 辦理客戶姓名及名稱檢核作業，每週執行客戶姓名檢核程序，有僅辦理客戶名稱檢核作業，未另對客戶之高階管理人員、實質受益人或交易有關對象執行姓名檢核並留存檢核軌跡情事。另客戶姓名檢核經比對審查結果為「否」者，有未於系統註記檢核內容或留存查證紀錄情事，核違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定。 三、其餘檢查缺失事項，請落實內部控制制度之執行並依本會檢查局意見辦理。 四、貴公司嘉義分公司業務人員吳○○，於受理客戶電話委託方式買賣股票後，有以自己帳號先行下單買賣相同標的情形，涉有辦理業務與客戶間利益衝突情事，請自行議處業務人員吳○○，並將議處情形報會。	

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
元富證券	主旨：所報香港證券及期貨事務監察委員會對貴公司海外轉投資事業元富證券(香港)有限公司出具之檢查報告一案，請依說明辦理，請查照。 說明： 一、依據證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則第 30 條規定辦理，兼復本會證券期貨局案陳貴公司 108 年 11 月 19 日元證總字第 1080001875 號函辦理。 二、旨揭海外轉投資事業經香港證券及期貨事務監察委員會查核發現之相關缺失，請確實督導海外轉投資公司辦理改善，並請加強海外投資事業之管理。	確實督導海外轉投資公司辦理改善。
金港證券	主旨：貴公司有說明二所列缺失，核已違反證券管理法令，應予糾正，請查照。 說明： 一、依據證券交易法第 65 條規定、本會證券期貨局案陳財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心(下稱櫃買中心)108 年 8 月 28 日證櫃輔字第 10806003582 號函、證櫃輔字第 10806003581 號函副本辦理。 二、櫃買中心於 108 年 7 月 30 日至 31 日赴貴公司進行查核，發現下列缺失： (一) 貴公司前業務人員江○○(下稱江員)為貴公司從事證券相關投資分析業務，但未具備高級業務員資格，違反證券商負責人與業務人員管理規則第 3 條第 1 項第 1 款及第 12 條第 1 項規定。 (二) 江員於 108 年 3 月 28 日始代理貴公司買進晶悅國際飯店股份有限公司等股票，之後亦同時持續代理其配偶及兒子交易相同股票，且有與貴公司相互承接獲取利益之情事，違反證券商負責人與業務人員管理規則第 18 條第 1 項、第 18 條第 2 項第 17 款及證券商內部控制制度標準規範 CA-11210 受託買賣及成交作業(三十三)規定。 三、上開缺失顯示貴公司未落實執行內部控制制度，核已違反證券商管理規則第 2 條第 2 項規定，爰依證券交易法第 65 條規定處分如主旨。 主旨：命令金港證券股份有限公司(下稱金港證券)停止受處分人 1 年業務之執行，期間自 109 年 1 月 20 日起至 110 年 1 月 19 日止，並於本處分送達之次日起 10 日內將執行情形報會備查。(另查受處分人目前未在證券商任職，請副本收受者臺灣證券交易所股份有限公司予以註記列管。) 事實及理由： 一、事實：財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心(下稱櫃買中心)於 108 年 7 月 30 日至 31 日赴金港證券進行查核，發現受處分人有為金港證券從事證券相關投資分析業務，但未具備高級業務員資格，及代理金港證券開始買進晶悅國際飯店股份有限公司(下稱晶悅)等股票後，亦同時持續代理其配偶及兒子交易相同股票，且有與金港證券相互承接獲取利益情事，核已違反證券商負責人與業務人員管理規則第 3 條第 1 項第 1 款、第 12 條第 1 項、第 18 條第 1 項及第 18 條第 2 項第 17 款規定。	糾正。 停止受處分人 1 年業務之執行。

公司名稱	缺失事項與處分依據	處分內容 (裁罰結果)
	二、理由： (一) 按「主管機關發現證券商之董事、監察人及受僱人，有違背本法或其他有關法令之行為，足以影響證券業務之正常執行者，除得隨時命令該證券商停止其一年以下業務之執行或解除其職務外，並得視其情節之輕重，對證券商處以第 66 條所定之處分。」為證券交易法第 56 條所明定；次按「證券商之業務人員，依其職務之繁簡難易、責任輕重，分為下列二種：一、高級業務員：擔任第八條第一項之部門主管及分支機構負責人、投資分析或內部稽核等職務者。」、「證券商負責人與業務人員於執行職務前，應由所屬證券商向證券交易所、證券商同業公會或證券櫃檯買賣中心辦理登記，非經登記不得執行業務。」、「證券商負責人與業務人員執行業務應本誠實及信用原則」及「證券商負責人與業務人員…不得有下列行為：十七、代理他人開戶、申購、買賣或交割有價證券。…」為證券商負責人與業務人員管理規則第 3 條第 1 項第 1 款、第 12 條第 1 項、第 18 條第 1 項及第 18 條第 2 項第 17 款所明定。 (二) 櫃買中心於 108 年 7 月 30 日至 31 日赴金港證券進行查核，發現受處分人有為金港證券從事證券相關投資分析業務，但未具備高級業務員資格，及先代理其配偶及兒子於市場上買進晶悅等股票後，始代理金港證券買進晶悅等股票，之後同時持續代理金港證券及其配偶與兒子交易相同股票，且有與金港證券相互承接獲取利益情事，顯與公司利益發生衝突，此有櫃買中心查核報告可稽，核已違反證券商負責人與業務人員管理規則第 3 條第 1 項第 1 款、第 12 條第 1 項、第 18 條第 1 項及第 18 條第 2 項第 17 款規定。 (三) 綜前揭違規事實，受處分人之行為已影響證券業務之正常執行，爰依證券交易法第 65 條規定處分如主旨。 法令依據：證券交易法第 56 條及證券商負責人與業務人員管理規則第 3 條第 1 項第 1 款、第 12 條第 1 項、第 18 條第 1 項及第 18 條第 2 項第 17 款規定。	

四、法規動態

金融監督管理委員會

- 一、108 年 10 月 30 日金管證期字第 10803607432 號令，依期貨商管理規則第二十二條第三項規定，發布專營國外期貨交易複委託業務之外國期貨商適用業主權益或調整後淨資本額比率。
- 二、108 年 12 月 23 日金管證審字第 1080361721 號令，發布修正「會計師持續專業進修辦法」第 3 條、第 5 條、第 10 條。
- 三、109 年 1 月 2 日金管證券字第 1080362102 號，預告修正「證券經紀商受託買賣有價證券製作委託書買賣報告書及對帳單應行記載事項準則」部分條文修正草案—預告期間：2020.1.8~2020.2.6
- 四、109 年 1 月 9 日金管證交字第 1090360006 號，預告「公開發行公司出席股東會使用委託書規則」第五條修正草案—預告期間：2020.1.15~2020.2.13
- 五、109 年 1 月 13 日金管證發字第 1080361188 號令，發布有關「公開發行公司辦理法令規定應公告或申報之事項，向公開資訊觀測站進行申報傳輸，於完成傳輸後，即視為已依規定完成公告申報」。
- 六、109 年 1 月 15 日金管證券字第 1080362060 號令，發布修正「證券商設置標準」第 3 條、第 11 條、「證券商管理規則」第 45 條之 1、「證券商負責人與業務人員管理規則」第 21 條之 1 及「證券集中保管事業管理規則」第 2 條、第 3 條。
- 七、109 年 1 月 15 日金管證券字第 10803620605 號令，發布證券交易法第 15 條第 2 款規定。
- 八、109 年 1 月 15 日金管證券字第 10803620609 號令，發布證券交易法第 22 條第 1 項規定。
- 九、109 年 1 月 15 日金管證券字第 10803620608 號令，發布證券商管理規則第 14 條之 5 第 2 項規定。
- 十、109 年 1 月 15 日金管證券字第 10803620607 號令，發布證券商營業處所買賣有價證券管理辦法第 5 條第 1 項規定。
- 十一、109 年 1 月 15 日金管證券字第 10803620606 號令，發布證券交易法第 45 條第 1 項但書規定。
- 十二、109 年 1 月 15 日金管證發字第 1080361934 號令，發布修正「公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法」、「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」第九條、「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」部分條文及「公開發行公司董事會議事辦法」第十條、第十六條。
- 十三、109 年 1 月 16 日金管證發字第 1080361934A 號令，廢止公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第 4 條規定。
- 十四、109 年 1 月 16 日金管證發字第 10803619347 號令，發布公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法第 5 條第 4 項規定。
- 十五、109 年 1 月 22 日金管證發字第 1090360126 號令，發布修正「公司募集發行有價證券公開說明書應行記載事項準則」部分條文及「公開發行公司年報應行記載事項準則」部分條文。

臺灣證券交易所

- 一、 108 年 10 月 9 日修正「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司及境外指數股票型基金上市之境外基金機構資訊申報作業辦法」第三條。
- 二、 108 年 10 月 15 日修正臺灣證券交易所股份有限公司對初次申請股票上市案簽證會計師查核缺失處理辦法。
- 三、 108 年 12 月 18 日公告修正「華僑及外國人與大陸地區投資人申請投資國內有價證券或從事國內期貨交易登記作業要點」。
- 四、 108 年 12 月 18 日公告修正「臺灣證券交易所股份有限公司營業細則」。
- 五、 108 年 12 月 23 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司「有價證券上市審議委員會議程安排要點」。
- 六、 108 年 12 月 23 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司審查有價證券上市作業程序。
- 七、 108 年 12 月 23 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司「有價證券上市審議委員共同遵守事項」。
- 八、 108 年 12 月 23 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司審查外國有價證券上市作業程序。
- 九、 108 年 12 月 23 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司「有價證券上市審議委員會簡則」。
- 十、 108 年 12 月 27 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司證券商受理線上開戶委託人身分認證及額度分級管理標準。
- 十一、 109 年 1 月 2 日公告修正臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業

辦法」。

- 十二、 109 年 1 月 2 日公告修正「○○股份有限公司股東會議事規則」參考範例。
- 十三、 109 年 1 月 2 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司上市公司董事會設置及行使職權應遵循事項要點。
- 十四、 109 年 1 月 2 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司及境外指數股票型基金上市之境外基金機構資訊申報作業辦法。
- 十五、 109 年 1 月 3 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序。
- 十六、 109 年 1 月 3 日公告修正臺灣證券交易所股份有限公司交易資訊使用管理辦法收費標準。

證券櫃檯買賣中心

- 一、 108 年 11 月 01 日證櫃審字第 10800646661 號，公告修正「證券商營業處所買賣有價證券審查準則」等 15 項規章條文及相關規章。
- 二、 108 年 11 月 19 日證櫃審字第 10801013541 號，公告修正發行公司申請上櫃應檢附由中介機構填製之各項檢查表及「誠信聲明書」範本。
- 三、 108 年 11 月 20 日證櫃監字第 10800656062 號，公告修正「就上櫃公司財務業務平時及例外管理處理程序」部分條文修正總說明及修正條文對照表，自即日起實施。
- 四、 108 年 11 月 28 日證櫃交字第 10800661721 號，公告修正「證券商營業處所買賣有價證券業務規則」第 45 條、第 46 條、第 46 之

- 5 及第 46 條之 9，修正條文對照表，自即日起實施。
- 五、108 年 12 月 12 日證櫃審字第 10800671721 號，公告修正「證券商營業處所買賣興櫃股票審查準則」(附表一「財務業務重大事件檢查表(簡式)」及附表一之一「財務業務重大事件檢查表(詳式)」，自公告日起施行。
- 六、108 年 12 月 18 日證櫃債字第 10800677742 號，公告修正「槓桿交易商辦理槓桿保證金契約交易業務應注意事項」第 21 條及第 21 條之 1，自公告日起實施。
- 七、109 年 1 月 2 日證櫃監字第 10802018342 號，公告修正「上櫃公司董事會設置及行使職權應遵循事項要點」部分條文暨「對有價證券上櫃公司資訊申報作業辦法」第 3 條，自即日起實施。
- 八、109 年 1 月 2 日證櫃監字第 10800687342 號，修正「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」，部分條文並自即日起實施。
- 九、109 年 1 月 8 日證櫃審字第 10800681281 號，修正「外國發行人註冊地國股東權益保護事項檢查表」，自公告日起施行。
- 十、109 年 1 月 10 日證櫃監字第 10900500211 號，修正「對有價證券上櫃公司重大訊息之查證暨公開處理程序」第 2 條、第 6 條及第 12 條條文，並自公告日起實施。
- 十一、109 年 1 月 10 日證櫃交字第 10803013301 號，修正「投資人查詢櫃檯買賣市場證券帳戶或交易資料作業程序」及「查詢被繼承人櫃檯買賣證券帳戶或交易資料作業程序」部分條文，自公告日起施行。
- 十二、109 年 1 月 13 日證櫃監字第 10900500261 號，修正「○○股份有限公司股東會議事規則參考範例」部分條文，自即日起實施。
- 十三、109 年 1 月 20 日證櫃新字第 10900504681 號，公告「證券商經營自行買賣具證券性質之虛擬通貨業務管理辦法」、「申請發行具證券性質之虛擬通貨於證券商營業處所買賣之公開說明書應行記載事項準則」之總說明、逐條說明及法規附件，暨證券商經營自行買賣具證券性質虛擬通貨業務之「證券商內部控制制度標準規範」及相關內部稽核實施細則、「證券商及證券交易輔助人營業處所場地及設備標準」部分條文修正條文對照表、經營自行買賣具證券性質之虛擬通貨業務人員之職前與在職訓練規範及「會計師出具資訊系統及安全控管作業評估報告原則性規範」等，自公告日起施行。

五、重要會務及其他業務活動

(一) 會員異動

截至 108 年 12 月 10 日止，本公會證券商會員總公司 129 家、分公司 883 家。截至 109 年 1 月 3 日止，本公會證券商會員總公司 129 家、分公司 884 家。總公司無增減；分公司增加 1 家（光和證券高雄分公司）。

(二) 舉辦公平待客評核說明會

主管機關自 108 年開始實施公平待客評核機制，108 年完成對綜合證券商的評核，109 年將對綜合證券商以外之其他證券商進行評核。為協助會員公司填寫評核表，本公會業於 108 年 11 月 22 日、27 日、29 日舉辦 3 場公平待客評核說明會。

(三) 109 年度證券公會與新聞媒體新春聯誼餐敘

本公會於 109 年 2 月 4 日舉辦與媒體新春聯誼會，理事長向媒體朋友報告公會去年具體成果、以及今年工作重點，並感謝金管會和證期局的領導與支持，陸續為證券市場開放多項業務，給予台灣資本市場一個友善且有利的環境。公會做為主管機關和證券同業的溝通橋樑，將持續為證券商爭取最大權益，針對市場應興應革事項提出建言，同時期望媒體朋友一如既往，時時刻刻鼓勵公會、協助公會、督促公會。

肆、統計資料

一、證券商受託買賣外國有價證券業務統計

(一) 證券商受託買賣外國有價證券成交金額統計表

單位：新臺幣元

序號	券商代號	證券商名稱	108年10月份	108年11月份	108年12月份	108年度第4季合計
1	0200	遠智	11,034,250,357	8,129,496,910	10,797,372,673	29,961,119,940
2	1020	合庫	188,084,584	209,949,602	248,517,812	646,551,998
3	1160	日盛	5,606,562,335	6,657,129,052	6,038,834,909	18,302,526,296
4	1260	宏遠	1,315,617	4,912,558	3,852,660	10,080,835
5	1360	麥格理	0	0	0	0
6	1470	摩根士丹利	0	0	0	0
7	1480	美商高盛	0	0	0	0
8	1530	港商德意志	0	0	0	0
9	1590	花旗環球	0	0	0	0
10	1650	新加坡瑞銀	10,811,822,009	5,489,545,858	3,570,639,330	19,872,007,197
11	2180	亞東	0	0	0	0
12	5050	大展	0	0	0	0
13	5260	大慶	0	0	0	0
14	5380	第一金	2,988,556,855	2,411,033,926	2,598,818,864	7,998,409,645
15	5850	統一	1,041,332,249	1,627,529,735	1,637,203,953	4,306,065,937
16	5920	元富	5,903,033,377	2,526,661,630	12,503,617,266	20,933,312,273
17	6010	犇亞	0	0	0	0
18	6110	台中銀	4,909,905	7,233,793	6,677,892	18,821,590
19	6160	中國信託	1,872,386,612	1,179,942,694	1,105,209,429	4,157,538,735
20	6460	大昌	281,492,926	282,673,445	265,020,511	829,186,882
21	6480	福邦	0	0	0	0
22	6910	德信	6,230,260	2,015,630	3,027,930	11,273,820
23	7000	兆豐	2,692,281,236	2,406,155,286	3,432,249,499	8,530,686,021
24	7030	致和	0	0	0	0
25	7790	國票	1,312,536,738	1,371,749,939	868,173,147	3,552,459,824
26	8150	台新	1,038,548,239	1,114,596,967	1,429,516,342	3,582,661,548
27	8440	摩根大通	0	0	0	0
28	8450	康和	631,837,024	349,499,527	494,957,111	1,476,293,662
29	8840	玉山	4,280,852,054	3,002,381,147	3,093,991,831	10,377,225,032
30	8880	國泰	50,595,942,022	43,414,084,046	52,423,941,946	146,433,968,014
31	8890	大和國泰	0	0	0	0
32	9100	群益金鼎	3,647,153,503	7,857,906,006	5,941,439,865	17,446,499,374
33	9200	凱基	30,882,490,054	18,289,154,063	23,715,824,159	72,887,468,276
34	9300	華南永昌	2,158,476,757	1,629,649,241	1,014,822,441	4,802,948,439
35	9600	富邦	14,764,254,491	16,782,970,371	18,185,594,011	49,732,818,873
36	9800	元大	17,860,188,641	25,551,793,679	17,366,638,015	60,778,620,335
37	9A00	永豐金	38,862,382,757	35,211,774,252	32,808,797,613	106,882,954,622
合計		37家	208,466,920,602	185,509,839,357	199,554,739,209	593,531,499,168

(二) 證券商受託買賣外國有價證券市場及商品結構統計表

單位：新臺幣元

交易地區	投資人分類	108 年度第 4 季 合計	集中市場				店頭市場			
			股票	ETF	認股權證	存託憑證	其他有價 證券	債券	境外結構型 商品	境外基金
美國	非專業投資人	53,282,529,124	43,316,590,255	6,600,099,479	507,233	1,988,292,048	26,253,267	773,842,727	6,997,991	569,946,124
	專業投資人	62,536,512,106	16,320,826,871	42,011,346,444	0	858,377,147	1,452,611	534,366,323	1,230,686,136	1,579,456,574
	專業機構投資人	244,870,582,126	107,578,079,715	118,138,903,368	4,739,992	2,245,367,586	57,937,067	16,845,554,398	0	0
	小計	360,689,623,356	167,215,496,841	166,750,349,291	5,247,225	5,092,036,781	85,642,945	18,153,763,448	1,237,684,127	2,149,402,698
加拿大	非專業投資人	95,152,195	23,415,017	0	0	0	105,011	71,632,167	0	0
	專業投資人	39,718,974	0	0	0	0	0	39,718,974	0	0
	專業機構投資人	728,218,330	336,813,622	21,275,056	0	0	0	370,129,652	0	0
	小計	863,089,499	360,228,639	21,275,056	0	0	105,011	481,480,793	0	0
盧森堡	非專業投資人	3,277,829,624	0	0	0	0	0	20,098,023	23,530,414	3,234,201,187
	專業投資人	4,385,448,885	0	0	0	0	0	5,077,659	538,247,979	3,842,123,247
	專業機構投資人	261,958,349	0	0	0	0	0	261,958,349	0	0
	小計	7,925,236,858	0	0	0	0	0	287,134,031	561,778,393	7,076,324,434
英國	非專業投資人	1,223,572,680	59,064,069	51,414,795	0	87,616	0	1,078,227,123	34,744,361	34,716
	專業投資人	8,007,039,588	2,209,151	115,597	0	0	0	1,563,256,327	6,441,458,513	0
	專業機構投資人	17,405,403,350	1,915,249,336	4,007,429,610	0	694,957,350	0	10,787,767,054	0	0
	小計	26,636,015,618	1,976,522,556	4,058,960,002	0	695,044,966	0	13,429,250,504	6,476,202,874	34,716
愛爾蘭	非專業投資人	258,591,511	0	0	0	0	0	0	0	258,591,511
	專業投資人	2,993,794,006	0	0	0	0	0	31,750,088	0	2,962,043,918
	專業機構投資人	27,869,321	3,952,018	0	0	0	0	23,917,303	0	0
	小計	3,280,254,838	3,952,018	0	0	0	0	55,667,391	0	3,220,635,429
德國	非專業投資人	164,810,265	140,628,661	0	0	0	0	24,181,604	0	0
	專業投資人	248,797,275	133,352,489	0	0	0	0	115,444,786	0	0
	專業機構投資人	3,397,688,352	873,157,647	20,598,465	0	0	0	2,503,932,240	0	0
	小計	3,811,295,892	1,147,138,797	20,598,465	0	0	0	2,643,558,630	0	0
法國	非專業投資人	117,310,254	102,396,757	0	0	0	36,844	10,221,403	4,655,250	0
	專業投資人	1,578,052,686	21,629,623	0	0	0	0	6,269,035	1,550,154,028	0
	專業機構投資人	2,610,447,480	1,391,111,115	285,368,629	0	0	0	933,967,736	0	0
	小計	4,305,810,420	1,515,137,495	285,368,629	0	0	36,844	950,458,174	1,554,809,278	0

交易地區	投資人分類	108 年度第 4 季 合計	集中市場					店頭市場		
			股票	ETF	認股權證	存託憑證	其他有價 證券	債券	境外結構型 商品	境外基金
西班牙	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	241,111,410	236,201,749	0	4,909,661	0	0	0	0	0
	小計	241,111,410	236,201,749	0	4,909,661	0	0	0	0	0
義大利	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	220,878,782	182,577,049	0	0	0	0	38,301,733	0	0
	小計	220,878,782	182,577,049	0	0	0	0	38,301,733	0	0
荷蘭	非專業投資人	9,428,866	8,611,174	0	0	21,682	0	796,010	0	0
	專業投資人	5,128,693	0	0	0	0	0	5,128,693	0	0
	專業機構投資人	616,319,991	414,989,955	0	0	0	0	201,330,036	0	0
	小計	630,877,550	423,601,129	0	0	21,682	0	207,254,739	0	0
瑞士	非專業投資人	265,263,526	88,878,224	0	0	0	0	170,880,822	5,504,480	0
	專業投資人	2,313,958,957	89,517,389	0	0	0	0	326,522,023	1,897,919,545	0
	專業機構投資人	491,415,968	319,360,888	0	0	0	0	172,055,080	0	0
	小計	3,070,638,451	497,756,501	0	0	0	0	669,457,925	1,903,424,025	0
瑞典	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	109,965,598	100,644,615	0	0	0	0	9,320,983	0	0
	小計	109,965,598	100,644,615	0	0	0	0	9,320,983	0	0
比利時	非專業投資人	43,046,850	43,046,850	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	92,431,417	92,431,417	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	9,144,405	9,144,405	0	0	0	0	0	0	0
	小計	144,622,672	144,622,672	0	0	0	0	0	0	0
挪威	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	70,030,988	40,265,521	0	0	0	0	29,765,467	0	0
	小計	70,030,988	40,265,521	0	0	0	0	29,765,467	0	0
丹麥	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	68,025,215	50,376,134	0	0	0	0	17,649,081	0	0
	小計	68,025,215	50,376,134	0	0	0	0	17,649,081	0	0

交易地區	投資人分類	108 年度第 4 季 合計	集中市場					店頭市場		境外基金
			股票	ETF	認股權證	存託憑證	其他有價證券	債券	境外結構型商品	
芬蘭	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	4,056,908	4,056,908	0	0	0	0	0	0	0
	小計	4,056,908	4,056,908	0	0	0	0	0	0	0
其他歐洲地區	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	1,428,869	1,428,869	0	0	0	0	0	0	0
	小計	1,428,869	1,428,869	0	0	0	0	0	0	0
香港	非專業投資人	19,560,910,043	15,576,419,796	574,022,677	687,455,652	0	57,095,145	2,574,481,219	0	91,435,554
	專業投資人	17,066,369,289	3,256,052,729	440,148,138	360,242,701	0	2,714,169	12,308,614,631	697,767,060	829,861
	專業機構投資人	100,936,203,426	15,770,554,110	1,657,248,368	427,526,196	0	45,436,594	83,035,438,158	0	0
	小計	137,563,482,758	34,603,026,635	2,671,419,183	1,475,224,549	0	105,245,908	97,918,534,008	697,767,060	92,265,415
大陸	非專業投資人	14,431,499	14,431,499	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	1,935,857,276	1,935,857,276	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	21,553,554,023	21,540,513,023	0	0	0	0	13,041,000	0	0
	小計	23,503,842,798	23,490,801,798	0	0	0	0	13,041,000	0	0
日本	非專業投資人	1,055,025,176	1,018,873,719	6,252,572	0	0	0	29,898,885	0	0
	專業投資人	319,582,866	196,740,367	9,248,979	0	0	0	113,593,520	0	0
	專業機構投資人	5,948,321,960	5,544,020,849	129,991,787	0	0	17,423,893	256,885,431	0	0
	小計	7,322,930,002	6,759,634,935	145,493,338	0	0	17,423,893	400,377,836	0	0
韓國	非專業投資人	33,410,078	33,410,078	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	395,890,268	323,350,612	4,707,907	0	0	0	67,831,749	0	0
	小計	429,300,346	356,760,690	4,707,907	0	0	0	67,831,749	0	0
新加坡	非專業投資人	3,834,446,021	59,363,232	0	1,332,165	0	6,070,384	3,767,680,240	0	0
	專業投資人	1,462,230,939	30,484,032	0	0	0	10,900,790	1,420,846,117	0	0
	專業機構投資人	1,899,613,545	1,892,538,312	845,500	0	0	0	6,229,733	0	0
	小計	7,196,290,505	1,982,385,576	845,500	1,332,165	0	16,971,174	5,194,756,090	0	0
馬來西亞	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	84,381,125	84,076,251	0	304,874	0	0	0	0	0
	小計	84,381,125	84,076,251	0	304,874	0	0	0	0	0

交易地區	投資人分類	108 年度第 4 季 合計	集中市場					店頭市場		
			股票	ETF	認股權證	存託憑證	其他有價 證券	債券	境外結構型 商品	境外基金
泰國	非專業投資人	1,148,609	1,148,609	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	1,436,158	0	0	0	1,436,158	0	0	0	0
	專業機構投資人	131,422,075	96,769,620	0	0	5,326,615	0	29,325,840	0	0
	小計	134,006,842	97,918,229	0	0	6,762,773	0	29,325,840	0	0
印尼	非專業投資人	513,171	513,171	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	423,745,464	218,098,633	0	0	0	0	205,646,831	0	0
	小計	424,258,635	218,611,804	0	0	0	0	205,646,831	0	0
印度	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	9,777,615	0	0	0	0	0	9,777,615	0	0
	專業機構投資人	166,431,179	105,545,692	0	0	0	0	60,885,487	0	0
	小計	176,208,794	105,545,692	0	0	0	0	70,663,102	0	0
菲律賓	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	18,633,706	18,633,706	0	0	0	0	0	0	0
	小計	18,633,706	18,633,706	0	0	0	0	0	0	0
越南	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	7,726,570	7,726,570	0	0	0	0	0	0	0
	小計	7,726,570	7,726,570	0	0	0	0	0	0	0
亞洲其他	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	小計	0	0	0	0	0	0	0	0	0
澳洲	非專業投資人	16,460,395	5,709,268	0	0	0	0	10,751,127	0	0
	專業投資人	21,812,529	0	15,230,056	0	0	0	6,582,473	0	0
	專業機構投資人	716,342,531	425,747,846	29,775,118	0	0	0	260,819,567	0	0
	小計	754,615,455	431,457,114	45,005,174	0	0	0	278,153,167	0	0
紐西蘭	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	紐西蘭 專業投資人	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	2,123,879	874,121	0	0	0	0	1,249,758	0	0
	小計	2,123,879	874,121	0	0	0	0	1,249,758	0	0

交易地區	投資人分類	108 年度第 4 季 合計	集中市場					店頭市場		境外基金
			股票	ETF	認股權證	存託憑證	其他有價 證券	債券	境外結構型 商品	
俄羅斯	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	9,084,018	0	0	0	0	0	9,084,018	0	0
	小計	9,084,018	0	0	0	0	0	9,084,018	0	0
南非	非專業投資人	42,329,848	0	0	0	0	0	42,329,848	0	0
	專業投資人	3,980,073	0	0	0	0	0	3,980,073	0	0
	專業機構投資人	74,755,917	16,969,230	0	0	0	0	57,786,687	0	0
	小計	121,065,838	16,969,230	0	0	0	0	104,096,608	0	0
土耳其	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	63,015,805	0	0	0	0	0	63,015,805	0	0
	小計	63,015,805	0	0	0	0	0	63,015,805	0	0
巴西	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	249,309,131	233,226,263	0	0	0	0	16,082,868	0	0
	小計	249,309,131	233,226,263	0	0	0	0	16,082,868	0	0
墨西哥	非專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業投資人	205,579,644	0	0	0	0	0	205,579,644	0	0
	專業機構投資人	2,038,143,032	3,880,134	0	0	0	0	2,034,262,898	0	0
	小計	2,243,722,676	3,880,134	0	0	0	0	2,239,842,542	0	0
其他地區	非專業投資人	21,585,274	0	0	0	0	0	21,585,274	0	0
	專業投資人	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	專業機構投資人	1,132,952,087	2,291,230	0	0	0	0	1,130,660,857	0	0
	小計	1,154,537,361	2,291,230	0	0	0	0	1,152,246,131	0	0
小計	總計	593,531,499,168	242,313,827,471	174,004,022,545	1,487,018,474	5,793,866,202	225,425,775	144,737,010,252	12,431,665,757	12,538,662,692
	非專業投資人	83,317,795,009	60,492,500,379	7,231,789,523	689,295,050	1,988,401,346	89,560,651	8,596,606,472	140,944,293	7,174,790,899
	專業投資人	103,227,508,976	22,079,101,344	42,476,089,214	360,242,701	859,813,305	15,067,570	16,696,507,981	7,263,592,943	5,829,786,587
	專業機構投資人	406,986,195,183	159,742,225,748	124,296,143,808	437,480,723	2,945,651,551	120,797,554	119,443,895,799	10,911,250	0

當月底 為止	非專業投資人	1,698,246
累計有效 開戶數	一般專業投資人	8,397
	專業機構投資人	3,963
	總計戶數	1,710,606

二、承銷業務統計

(一) 有價證券承銷案件彙總表

年度	詢價圈購案件數	公開申購案件數	洽商銷售案件數	競價拍賣案件數
90	52	163	7	3
91	113	211	4	2
92	126	128	2	1
93	205	130	7	2
94	102	92	9	0
95	111	99	11	0
96	185	122	13	0
97	86	61	1	1
98	127	101	1	0
99	190	140	3	0
100	204	171	1	0
101	144	110	1	0
102	163	132	1	0
103	138	137	1	2
104	160	129	9	0
105	87	112	219	25
106	54	110	182	35
107	60	128	179	54
108Q1	15	32	26	10
108Q2	9	17	62	10
108Q3	15	24	53	8
108Q4	28	39	50	12

註一：案件以掛牌時點認定

註二：彙整資料係以向本公會申報承銷案件為準

(二) 108 年第 4 季有價證券詢價圈購承銷案件彙總表

編號	發行公司	主辦承銷商	發行性質	承銷張數	圈購張數	圈購期間	圈購價格
1	慧洋海運	永豐金證券	現金增資	34,000	30,500	108/09/18~108/09/20	90~95%
2	威馳克 (VHQ MEDIA HOLDINGS LTD)	第一金證券	無擔保轉換公司債	5,000	4,583	108/09/24~108/09/25	102~105%
3	鼎炫投資控股-KY	永豐金證券	無擔保轉換公司債	5,000	4,250	108/09/25~108/09/26	102~110%
4	百德機械	日盛證券	無擔保轉換公司債	2,000	1,700	108/09/26~108/09/27	102~110%
5	矽格	凱基證券	無擔保轉換公司債	12,000	10,200	108/09/27~108/09/30	102~115%
6	皇將科技	富邦證券	有擔保轉換公司債	3,000	2,683	108/10/02~108/10/03	102~110%
7	德淵企業(二)	富邦證券	有擔保轉換公司債	2,000	1,760	108/10/08~108/10/09	105~120%
8	德淵企業(三)	富邦證券	無擔保轉換公司債	1,000	880	108/10/08~108/10/09	102~105%
9	廣越企業	凱基證券	無擔保轉換公司債	15,000	12,750	108/10/16~108/10/17	105~120%
10	嘉晶電子	凱基證券	無擔保轉換公司債	6,000	5,220	108/10/21~108/10/22	102~115%
11	沛波鋼鐵(二)	國票綜合證券	有擔保轉換公司債	1,500	1,350	108/10/28~108/10/29	102~110%
12	沛波鋼鐵(三)	國票綜合證券	無擔保轉換公司債	1,500	1,322	108/10/28~108/10/29	102~110%
13	世豐螺絲	富邦綜合證券	無擔保轉換公司債	4,000	3,535	108/11/05~108/11/06	102~110%
14	Enterex International Limited 英瑞國際-KY	元大證券	無擔保轉換公司債	2,000	1,990	108/11/04~108/11/06	102~110%
15	金益鼎企業	玉山綜合證券	有擔保轉換公司債	5,000	4,450	108/11/06~108/11/07	102~110%
16	興能高科技	元大證券	無擔保轉換公司債	5000	4360	108/11/06~108/11/08	105~120%
17	家登精密工業	統一綜合證券	有擔保轉換公司債	3000	2695	108/11/08~108/11/11	102~110%
18	互動國際數位	富邦綜合證券	無擔保轉換公司債	6000	5350	108/11/11~108/11/12	105~115%

編號	發行公司	主辦承銷商	發行性質	承銷張數	圈購張數	圈購期間	圈購價格
19	鑫龍騰開發	福邦證券	有擔保轉換公司債	3000	2600	108/11/11~108/11/13	102~110%
20	迅得機械	台新綜合證券	無擔保轉換公司債	4000	3500	108/11/12~108/11/13	102~110%
21	經寶精密控股	福邦證券	無擔保外國轉換公司債	2000	1759	108/11/14~108/11/18	102~110%
22	特昇國際	永豐金證券	無擔保轉換公司債	2000	1700	108/11/21~108/11/22	105~115%
23	艾美特(開曼)國際	凱基證券	有擔保外國轉換公司債	3000	2700	108/11/21~108/11/22	105~115%
24	龍燈環球農業科技(四)	第一金證券	有擔保外國轉換公司債	3000	2674	108/11/25~108/11/26	102~105%
25	龍燈環球農業科技(五)	第一金證券	無擔保外國轉換公司債	3000	2674	108/11/25~108/11/26	102~105%
26	事欣科技	台新綜合證券	無擔保轉換公司債	5000	4410	108/11/29~108/12/03	102~120%
27	來思達國際企業	合作金庫證券	有擔保轉換公司債	3000	2580	108/12/04~108/12/05	102~120%
28	聯嘉光電	永豐金證券	有擔保轉換公司債	5000	4250	108/12/12~108/12/13	102~110%

(三) 108 年第 4 季有價證券公開申購承銷案件彙總表

編號	發行公司	發行性質	主辦券商	承銷張數	承銷價格(元)	總承銷金額(元)	抽籤日期	中籤率(%)
1	大聯大投資控股 (甲種特別股)	現金增資 (特)	凱基證券	20,000	50.00	1,000,000,000	108/9/12	59.72
2	新光金融控股 (甲種特別股)	現金增資 (特)	凱基證券	7,500	45.00	337,500,000	108/9/24	22.65
3	新光金融控股	現金增資	凱基證券	34,000	8.6	292,400,000	108/9/24	2.91
4	晶碩光學	初次上市	元大證券	2,975	152	452,200,000	108/10/02	1.52
5	生展生物科技	現金增資	群益金鼎證券	400	120	48,000,000	108/10/03	0.69
6	上海商業儲蓄銀行	現金增資	華南永昌綜合 證券	38,000	36	1,368,000,000	108/10/08	7.23
7	朋程科技	現金增資	元大證券	1,600	87.5	140,000,000	108/10/08	3.94
8	宜特科技	現金增資	元富證券	3,000	36	108,000,000	108/10/09	5.27
9	聯合骨科器材 (甲種特別股)	現金增資 (特)	凱基證券	1,000	52	52,000,000	108/10/15	5.63
10	遠雄自貿港投資 控股	現金增資	元富證券	6,000	16.5	99,000,000	108/10/16	2.38
11	新唐科技	現金增資	中國信託綜合 證券	8,000	45	360,000,000	108/10/18	4.15
12	台灣微脂體	現金增資	永豐金證券	1,020	82	83,640,000	108/10/21	12.85
13	安基資訊	初次上櫃	台新綜合證券	1,121	55	61,655,000	108/10/24	0.27
14	百德機械	現金增資	日盛證券	500	40	20,000,000	108/10/25	0.32
15	普鴻資訊	現金增資	日盛證券	300	23	6,900,000	108/11/11	0.14
16	智易科技	現金增資	凱基證券	1,500	72	108,000,000	108/11/12	0.58
17	矽格	現金增資	凱基證券	1,700	26.5	45,050,000	108/11/12	0.53
18	旭暉應用材料	初次上市	兆豐證券	1,128	68	76,704,000	108/11/19	0.66
19	玉晶光電	現金增資	永豐金證券	1,000	355	355,000,000	108/11/21	0.71
20	工信工程	現金增資	元富證券	10,000	6.5	65,000,000	108/11/21	8.95

編號	發行公司	發行性質	主辦券商	承銷張數	承銷價格(元)	總承銷金額(元)	抽籤日期	中籤率(%)
21	國泰金融控股	現金增資	元大證券	60,600	35	2,121,000,000	108/11/26	10.9
22	長榮海運	現金增資	永豐金證券	30,000	11.00	330,000,000	108/11/27	2.7
23	Tanvex BioPharma, Inc. (泰福生技)	現金增資	凱基證券	2,000	48.00	96,000,000	108/11/27	58.55
24	冠星集團控股公 司-KY(TST Group Holding Ltd.	初次上市	元大證券	945	158.00	149,310,000	108/11/29	1.15
25	益得生物科技	現金增資	元富證券	2,000	19.15	38,300,000	108/11/29	65.33
26	和潤企業	初次上市	台新綜合證券	44,222	53.00	2,343,766,000	108/12/03	4.74
27	威宏控股-KY	現金增資	永豐金證券	1,000	48.00	48,000,000	108/12/05	0.57
28	嘉基科技	初次上市	中國信託綜合 證券	1,130	70.80	80,004,000	108/12/06	0.32
29	艾美特(開曼)國際	現金增資	凱基證券	1,200	26	31,200,000	108/12/10	1.09
30	鑫龍騰開發	現金增資	福邦證券	3,000	15.00	45,000,000	108/12/10	2.65
31	統新光訊	現金增資	台新綜合證券	500	100.00	50,000,000	108/12/11	0.12
32	惠特科技	初次上市	凱基證券	1,235	56.00	69,160,000	108/12/13	0.35
33	大同世界科技	現金增資	統一綜合證券	1,800	14.20	25,560,000	108/12/13	1.07
34	榮成紙業	現金增資	第一金證券	5,000	13.10	65,500,000	108/12/17	10.39
35	JPP HOLDING COMPANY LIMITED經寶精密 控股JPP-KY	現金增資	福邦證券	420	47.00	19,740,000	108/12/18	0.89
36	明達醫學科技	初次上櫃	凱基證券	785	58.60	46,001,000	108/12/19	0.27
37	東捷資訊服務	初次上櫃	台新綜合證券	598	42.60	25,474,800	108/12/20	0.58
38	華星光通科技	現金增資	台新綜合證券	1,470	20.39	29,973,300	108/12/23	1.4
39	聯合再生能源	現金增資	凱基證券	15,000	6.52	97,800,000	108/12/23	3.95

(四) 108 年第 4 季有價證券洽商銷售承銷案件彙總表

編號	證券名稱	主辦承銷券商	發行性質	承銷總金額	承銷公告日
1	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE USD 55,000,000 Switchable Notes Due 2 October 2026	永豐金證券	國際債	美金55,000,000	108/10/01
2	日月光投資控股	富邦綜合證券	國際債	美金300,000,000	108/10/02
3	遠鼎投資108年度第一次無擔保普通公司債	元大證券	公司債	新台幣3,000,000,000	108/10/02
4	萬海航運	元富證券	公司債	新台幣3,200,000,000	108/10/04
5	廷鑫興業	合作金庫證券	公司債	新台幣300,000,000	108/10/07
6	The Export-Import Bank of Korea AUD 400,000,000 Floating Rate Notes due 2024	渣打國際商業銀行	國際債	澳幣400,000,000	108/10/07
7	Santander International Products, PLC USD60,000,000 Callable Zero Coupon Notes due 2059	元大證券	國際債	美金60,000,000	108/10/07
8	CIMB Bank Berhad U.S.\$680,000,000 Floating Rate Notes due 2024	渣打國際商業銀行	國際債	美金680,000,000	108/10/08
9	BARCLAYS BANK PLC ZAR 500,000,000 7Y Fixed Coupon Callable Notes due 9 October 2026	玉山商業銀行	國際債	南非幣 500,000,000	108/10/08
10	南亞塑膠工業108年度第2期無擔保普通公司債	元大證券	公司債	新台幣5,100,000,000	108/10/14
11	晟田科技工業	臺銀綜合證券	公司債	新台幣600,000,000	108/10/17
12	鴻海精密工業108年度第一期無擔保普通公司債	元富證券	公司債	新台幣5,950,000,000	108/10/21
13	ADCB FINANCE (CAYMAN) LIMITED Issue of U.S.\$220,000,000 Floating Rate Notes due 24 October 2024	澳商澳盛銀行集團台北分行	國際債	美金220,000,000	108/10/23
14	MUFG BANK LTD USD 70,000,000 CALLABLE ZERO COUPON NOTES DUE 5 NOVEMBER 2049	元富證券	國際債	美金70,000,000	108/11/04
15	JPMorgan Chase Bank N.A. USD 54,000,000 10 Year Fixed Coupon Notes, due 6 November 2029	台新商業銀行	國際債	美金54,000,000	108/11/05
16	長興材料工業108年度第一期有擔保普通公司債	玉山商業銀行	公司債	新台幣3,000,000,000	108/11/05
17	JPMorgan Chase & Co.USD 110,000,000 35 Year Zero Coupon Notes, due 7 November 2054	玉山商業銀行	國際債	美金110,000,000	108/11/06

編號	證券名稱	主辦承銷券商	發行性質	承銷總金額	承銷公告日
18	MDGH - GMTN B.V. U.S.\$1,500,000,000 3.700 per cent. Notes Due 2049	滙豐(台灣)商業銀行	國際債	美金 1,500,000,000	108/11/06
19	ADCB FINANCE (CAYMAN) LIMITED U.S.\$ 145,000,000 Multi-Callable Zero Coupon Notes due 8 November 2059	澳商澳盛銀行公司台北分行	國際債	美金 145,000,000	108/11/07
20	新潤興業108年度第1次有擔保普通公司債	合作金庫證券	公司債	新台幣 300,000,000	108/11/13
21	台灣高速鐵路108年度第1期無擔保普通公司債	元大證券	公司債	新台幣8,000,000,000	108/11/13
22	Central American Bank for Economic Integration U.S.\$ 375,000,000 Floating Rate Notes due 2024 (Green Bonds)	渣打國際商業銀行	國際債	美金 375,000,000	108/11/14
23	聯上實業股份有限公司	合作金庫證券	國際債	新台幣500,000,000	108/11/15
24	Issue of NTD 4,000,000,000 0.92 per cent. Notes due 19 November 2026 by Ørsted Wind Power TW Holding A/S Guaranteed by Ørsted A/S	法商法國巴黎銀行台北分公司	國際債	新台幣 4,000,000,000	108/11/18
25	Issue of NTD 8,000,000,000 1.50 per cent. Notes due 19 November 2034 by Ørsted Wind Power Tw Holding A/S Guaranteed by Ørsted A/S	法商法國巴黎銀行台北分公司	國際債	新台幣 8,000,000,000	108/11/18
26	MORGAN STANLEY FINANCE LLC USD 50,000,000 CALLABLE ZERO-COUPON NOTES DUE 21 NOVEMBER 2049	元富證券	國際債	美金 50,000,000	108/11/20
27	凱基證券	凱基證券	公司債	新台幣4,200,000,000	108/11/20
28	ADCB Finance (Cayman) Limited U.S.\$ 140,000,000 Multi-Callable Zero Coupon Notes due 22 November 2059	永豐金證券	國際債	美金 140,000,000	108/11/21
29	SOCIÉTÉ GÉNÉRALE CNY 295,000,000 Fixed Coupon Callable Notes due 25 November 2026	凱基證券	公司債	人民幣295,000,000	108/11/21
30	The Export-Import Bank of Korea ZAR 600,000,000 8.43 per cent. Notes due 2026	香港商法國興業證券台北分公司	國際債	南非幣600,000,000	108/11/25
31	Bank of Montreal USD260,000,000 Zero Coupon Callable Senior Notes due November 27, 2059	元大證券	國際債	美金 260,000,000	108/11/26
32	JPMorgan Chase & Co. USD 80,000,000 40 Year	玉山商業銀行	國際債	美金 80,000,000	108/11/26

編號	證券名稱	主辦承銷券商	發行性質	承銷總金額	承銷公告日
33	陽明海運	群益金鼎證券	公司債	新台幣5,000,000,000	108/11/27
34	信義房屋	玉山商業銀行	公司債	新台幣900,000,000	108/11/27
35	KOREA RAILROAD CORPORATION Issue of U.S.\$150,000,000 Floating Rate Notes due 2024	法商東方匯理銀 行台北分公司	國際債	美金150,000,000	108/11/28
36	The Bank of Nova Scotia USD 80,000,000 Callable Zero Coupon Notes	凱基證券	國際債	美金80,000,000	108/11/28
37	Arab Petroleum Investments Corporation U.S.\$325,000,000 Floating Rate Notes due 2024	渣打國際商業 銀行	國際債	美金325,000,000	108/12/03
38	富邦金控	富邦綜合證券	公司債	新台幣5,000,000,000	108/12/04
39	格威傳媒108年度第一次有擔保普通公司債	彰化商業銀行	公司債	新台幣500,000,000	108/12/06
40	臺灣土地銀行受託經管中租迪和2019證券 化特殊目的信託受益證券之優先順位受益 證券	元大證券	公司債	新台幣4,285,000,000	108/12/09
41	冠德建設	第一金證券	公司債	新台幣100,000,000	108/12/11
42	AT&T Inc. US\$1,265,000,000 4.250% Global Notes due	台灣摩根士丹利 證券	國際債	美金265,000,000	108/12/11
43	九豪精密陶瓷108年度第一次有擔保普通 公司債	永豐金證券	公司債	新台幣250,000,000	108/12/12
44	台灣電力108年度第4期無擔保普通公司債	華南商業銀行	公司債	新台幣 1,8320,000,000	108/12/13
45	鄉林建設事業	華南永昌綜合 證券	公司債	新台幣300,000,000	108/12/19
46	Societe Generale ZAR 350,000,000 Fixed Coupon Callable Notes due 20 December 2026	玉山商業銀行	國際債	南非幣350,000,000	108/12/19
47	遠傳電信108年度國內第2次無擔保普通公 司債	群益金鼎證券	公司債	新台幣 31,000,000,000	108/12/19
48	MUFG Bank,Ltd.USD 150,000,000 Callable Zero Coupon Notes due 23 December 2049	元富證券	國際債	美金150,000,000	108/12/20
49	潤隆建設	合作金庫證券	公司債	新台幣1,900,000,000	108/12/23
50	中鼎工程108年度第1期無擔保普通公司債	元大證券	公司債	新台幣6,000,000,000	108/12/24

(五) 108 年第 4 季有價證券競價拍賣承銷案件彙總表

編號	有價證券名稱	主辦承銷商	發行性質	開標日期	拍賣底價/ 公開承銷價 (元)	投標 單位	競拍總 張數	最高/最低 得標價(元)	得標加 權平均 價(元)	得標總金額(元)
1	晶碩光學	元大證券	初次上市	108/09/23	205/168.8	1	6,800	140.10/107.17	173.75	1,181,527,880
2	安碁資訊	台新綜合證券	初次上櫃	108/10/16	50/55	2	2,672	130/95	104.38	278,892,560
3	昇陽國際半導體	富邦綜合證券	無擔保轉換公司債	108/11/04	102/109.2	1	8,732	136.8/108.45	109.92	959,845,890
4	旭暉應用材料	兆豐證券	初次上市	108/11/11	58.12/68	1	4,122	85/68.88	71.69	294,876,090
5	冠星集團控股-KY (TST Group Holding Ltd.)	元大證券	初次上市	108/11/21	138.6/158	1	2,519	262/172.3	184.6	463,645,960
6	和潤企業	台新綜合證券	初次上市	108/11/25	45.69/53	2	101,081	125/60.88	69.86	7,061,918,370
7	瓦城泰統	富邦綜合證券	公司債	108/12/02	102/107.3	1	6,880	260/102.81	107.3	738,203,700
8	嘉基科技	中國信託綜合證券	初次上市	108/11/28	60/70.8	1	4,320	95.12/81.98	84.07	363,163,250
9	惠特科技	凱基證券	初次上市	108/12/05	50/56	1	4,144	102.5/69.9	71.11	294,659,570
10	安集科技	福邦證券	無擔保轉換公司債	108/12/11	100/101.95	1	2,550	109.22/100.51	101.59	259,066,700
11	明達醫學科技	凱基證券	初次上櫃	108/12/11	52.5/58.8	1	1,943	80.8/71.68	72.92	141,691,790
12	東捷資訊服務	台新綜合證券	初次上櫃	108/12/12	32.77/42.6	1	1,369	70/42.5	43.56	59,635,790

三、證券商經營損益統計

(一) 證券商經營損益狀況分析表 (108 年 1-12 月)

單位：仟元

家數	證券商	12月收益	12月稅後淨利	收益	支出及費用	其他利益及損失	稅前淨利	稅後淨利	資本	業主權益	EPS (元)	ROE (%)
67	證券業合計	10,284,115	3,357,817	111,140,532	82,703,267	15,133,868	43,559,585	39,860,227	309,121,817	527,062,861	1.289	7.56
42	綜合	9,925,028	3,232,525	107,197,108	79,823,912	14,710,278	42,071,929	38,660,886	300,216,239	508,625,015	1.288	7.60
25	專業經紀	359,087	125,292	3,943,424	2,879,355	423,590	1,487,656	1,199,341	8,905,578	18,437,846	1.347	6.50
53	本國證券商	9,343,907	3,055,848	99,314,282	75,465,520	14,595,154	38,443,914	35,764,016	292,568,607	490,188,912	1.222	7.30
30	綜合	9,142,194	3,001,584	97,134,167	73,515,420	14,256,565	37,875,312	35,268,523	285,398,029	477,030,115	1.236	7.39
23	專業經紀	201,713	54,264	2,180,115	1,950,100	338,589	568,602	495,493	7,170,578	13,158,797	0.691	3.77
14	外資證券商	940,208	301,969	11,826,250	7,237,747	538,714	5,115,671	4,096,211	16,553,210	36,873,949	2.475	11.11
12	綜合	782,834	230,941	10,062,941	6,308,492	453,713	4,196,617	3,392,363	14,818,210	31,594,900	2.289	10.74
2	專業經紀	157,374	71,028	1,763,309	929,255	85,001	919,054	703,848	1,735,000	5,279,049	4.057	13.33
20	前20大證券商	8,699,112	2,874,085	93,085,679	70,337,558	13,719,274	36,467,395	34,038,204	265,728,335	448,453,969	1.281	7.59

註：綜合證券商包含經營二種業務以上之證券商

一、分析報告背景說明：

- (1) 至 108 年 1-12 月，本公會共有會員公司 129 家。專營證券商 70 家，兼營證券商（銀行、票券、期貨等）59 家。
- (2) 本公會證券商經營損益分析報告，只包括有向證交所申報財務月報表的 67 家證券商，並未包括遠智、富蘭德林、基富通等 3 家只承做特定業務之證券商，也未包括銀行、票券、期貨等兼營的證券商。
- (3) 本報告內容採用 Year-To-Month 累計數據來分析，以各證券商每月向證交所申報財務狀況，計算 108 年 1-12 月的經營損益數據，在 109 年 1 月 13 日公布。
- (4) 美國經濟方面：2019 年 12 月 ISM 製造業採購經理人指數 47.2，製造業景氣連續 5 個月收縮，服務業指數 55，推至 4 個月新高，顯示在製造業持續惡化情況下，整體經濟依舊保持穩定；2019 年 12 月非農就業人數月增 14.5 萬人，失業率 3.5%，就業市場維持熱絡。聯準會副主席克瑞達表示，去年三次降息，為美國經濟提供支撐。歐元區 12 月製造業 PMI

二、全球貿易戰未平，經濟成長持續放緩：

- 為 46.3，連續第 11 個月收縮；中國 12 月 PMI 指數 50.2，連續 6 個月低於 50 之後，11 月、12 月微幅回到 50 以上，是否為製造業景氣重回擴張軌道，仍待後續幾個月認證。世界銀行預測 2020 年全球經濟成長為 2.5%。
- (5) 108 年 1-12 月，台股日均值 (TSE:1201 億 /OTC:355 億)，低於 107 年同期的 (TSE:1302 億 /OTC:351 億)；國內 67 家證券商平均 EPS 為 1.289 元，優於 107 年同期的 0.927 元，計 60 家賺錢。108 年 12 月，大盤指數由 11,489 點升至 11,997 點，漲 4.42%。108 年 1-12 月，綜合證券商平均 EPS 為 1.288 元，不如專業經紀商的 1.347 元；外資證券商平均 EPS 為 2.475 元，較本國證券商的 1.222 元佳。本國綜合證券商平均 EPS 為 1.236 元，表現較本國專業經紀商 EPS 的 0.691 元佳；外資專業經紀商 EPS 為 4.057 元，優於外資綜合證券商 EPS 的 2.289 元。
 - (6) 108 年 1-12 月，資本額前 20 大證券商的 EPS 為 1.281 元，

三、資本額前 20 大證券商獲利共 340.38 億元：

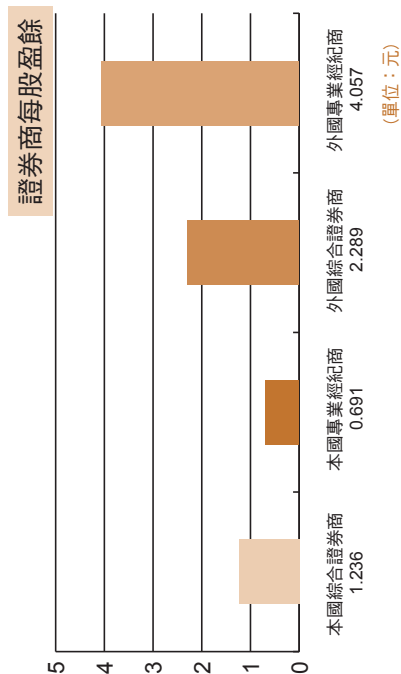
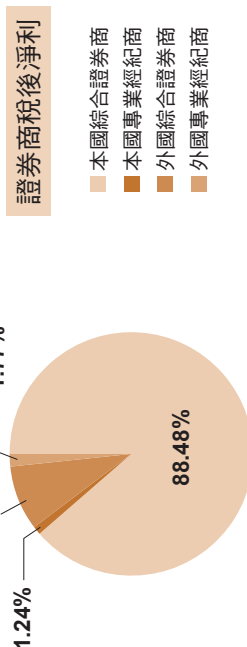
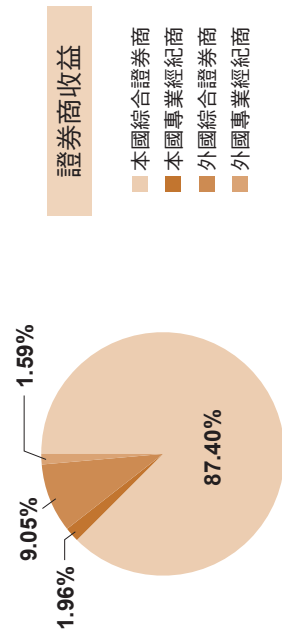
- 低於業界平均，20 家全數獲利，以凱基證券 EPS1.870 元奪冠，計算前 20 大的 ROE 為 7.59%，高於業界平均值的 7.56%。
- (7) 花旗環球證券、高盛證券和瑞士信貸證券經營獲利最佳，EPS 為 8.62 元、7.61 元和 7.22 元。法銀巴黎證券、富隆證券和石橋證券虧損最多，EPS 為 -1.92 元、-0.42 元、-0.25 元。
 - (8) 國內經濟方面：108 年 1-12 月出口金額為 3,293 億美元，年減 1.4%，卻是歷年次高水準，在亞洲四小龍中跌幅最低，表現亮眼。108 年 11 月景氣對策信號綜合判斷分數為 24 分，轉呈綠燈，景氣領先及同時指標續呈上揚，顯示景氣逐漸改善，惟成長動能力道不足，須密切關注後續發展。外資在 108 年淨匯入 158.87 億美元，買超上市櫃股票新台幣 2569 億元，台股在資金行情帶動下穩健走高，年底加權股價指數達 11997 點、漲 23.3%，惟影響未來景氣不確定變數仍多，須居高思危、戒慎以對。

(二) 證券商經營損益排名 (108 年 1-12 月)

收益(全體證券商)			稅後淨利(全體證券商)			每股盈餘(全體證券商)		
名次	證券商	金額(仟元)	名次	證券商	金額(仟元)	名次	證券商	金額(元)
1	元 大	20,392,055	1	元 大	9,102,401	1	花旗環球	8.617
2	凱 基	11,121,171	2	凱 基	6,061,676	2	美商高盛	7.613
3	富 邦	7,686,350	3	富 邦	2,900,578	3	瑞士信貸	7.218
4	永豐金	7,348,187	4	群益金鼎	2,572,379	4	新商瑞銀	5.967
5	統 一	6,229,917	5	統 一	2,368,536	5	摩根大通	4.439
6	群益金鼎	5,885,962	6	永豐金	1,856,329	6	台灣匯立	3.304
7	元 富	5,419,399	7	元 富	1,542,266	7	新 光	3.269
8	日 盛	4,179,394	8	日 盛	1,162,273	8	美商美林	2.509
9	兆 豐	3,707,888	9	兆 豐	1,089,660	9	港商麥格理	2.215
10	國泰綜合	3,511,143	10	華南永昌	930,986	10	凱 基	1.870

收益(綜合證券商)			稅後淨利(綜合證券商)			每股盈餘(綜合證券商)		
名次	證券商	金額(仟元)	名次	證券商	金額(仟元)	名次	證券商	金額(元)
1	元 大	20,392,055	1	元 大	9,102,401	1	花旗環球	8.617
2	凱 基	11,121,171	2	凱 基	6,061,676	2	美商高盛	7.613
3	富 邦	7,686,350	3	富 邦	2,900,578	3	新商瑞銀	5.967
4	永豐金	7,348,187	4	群益金鼎	2,572,379	4	摩根大通	4.439
5	統 一	6,229,917	5	統 一	2,368,536	5	新 光	3.269

收益(專業經紀商)			稅後淨利(專業經紀商)			每股盈餘(專業經紀商)		
名次	證券商	金額(仟元)	名次	證券商	金額(仟元)	名次	證券商	金額(元)
1	瑞士信貸	1,580,201	1	瑞士信貸	819,257	1	瑞士信貸	7.218
2	台灣匯立	665,084	2	台灣匯立	130,504	2	台灣匯立	3.304
3	大 昌	315,491	3	大 昌	78,006	3	永 全	1.112
4	法銀巴黎	183,108	4	高 橋	45,481	4	光 隆	1.004
5	光 和	144,154	5	永 全	35,432	5	高 橋	0.950



(三) 證券商經營損益狀況表 (108 年 1-12 月)

單位：仟元

編號	證券商	12月收益	12月稅後淨利	收益	支出及費用	其他利益及損失	稅前淨利	稅後淨利	資本	業主權益	EPS(元)	ROE(%)
1020	合作金庫	102,255	26,685	1,290,133	959,481	28,739	359,392	321,600	4,724,200	5,384,367	0.681	5.97
1040	臺銀	75,574	26,658	696,570	506,261	38,833	229,143	197,540	3,000,000	3,767,517	0.658	5.24
1160	日盛	323,963	44,539	4,179,394	3,282,996	461,986	1,358,384	1,162,273	11,572,128	26,648,953	1.004	4.36
1260	宏遠	60,008	1,063	798,442	794,600	143,346	147,188	147,702	3,505,008	3,913,948	0.421	3.77
1360	港商麥格理	52,962	14,257	596,524	388,423	18,854	198,994	155,074	700,000	1,359,172	2.215	11.41
1440	美商美林	153,705	45,898	1,897,593	1,195,984	82,464	784,073	627,289	2,500,000	6,287,439	2.509	9.98
1470	摩根士丹利	58,354	14,802	970,518	870,515	64,084	164,087	183,915	2,908,210	4,103,572	0.632	4.48
1480	美商高盛	56,788	16,770	820,662	453,147	8,377	375,891	300,718	395,000	2,813,307	7.613	10.69
1530	港商德意志	4,004	-1,507	100,273	156,140	74,459	18,592	14,840	750,000	1,543,838	0.198	0.96
1560	港商野村	37,167	5,332	415,200	406,587	5,267	39,870	28,730	1,140,000	1,498,408	0.252	1.92
1570	法國興業	8,972	-3,680	100,584	120,686	1,534	-18,568	-18,628	1,010,000	1,423,450	-0.184	-1.31
1590	花旗環球	85,753	23,333	1,389,812	680,925	5,446	714,334	564,384	655,000	2,710,586	8.617	20.82
1650	新商瑞銀	122,888	50,540	1,684,920	745,744	5,030	944,207	754,887	1,265,000	3,337,102	5.967	22.62
2180	亞東	63,249	29,820	590,582	400,256	77,081	267,407	246,403	7,137,143	10,150,760	0.345	2.43
5050	大展	46,754	32,607	228,468	155,456	39,638	112,649	115,313	2,523,532	3,994,124	0.457	2.89
5110	富隆	4,109	-5,056	41,688	77,851	4,191	-31,972	-31,972	760,000	531,995	-0.421	-6.01
5260	大慶	46,298	4,134	511,565	510,501	49,581	50,645	34,751	3,067,560	4,644,634	0.113	0.75
5380	第一金	155,484	34,724	1,523,175	1,294,790	86,340	314,725	271,557	6,150,000	6,445,286	0.442	4.21

(三) 證券商經營損益狀況表 (108 年 1-12 月)

單位：仟元

編號	證券商	12月收益	12月稅後淨利	收益	支出及費用	其他利益及損失	稅前淨利	稅後淨利	資本	業主權益	EPS(元)	ROE(%)
5850	統一	472,753	120,923	6,229,917	4,204,970	489,433	2,514,381	2,368,536	13,723,900	26,699,680	1.726	8.87
5920	元富	412,878	64,955	5,419,399	4,215,602	434,983	1,638,780	1,542,266	16,096,099	24,442,667	0.958	6.31
6010	犇亞	27,467	-6,347	197,344	281,774	152,502	68,072	63,288	1,137,554	3,027,117	0.556	2.09
6110	台中商銀	18,546	-4,478	253,807	263,681	30,131	20,257	20,261	1,500,000	1,404,414	0.135	1.44
6160	中國信託	160,455	23,894	1,723,710	1,253,291	101,250	571,670	514,880	6,027,140	7,922,870	0.854	6.50
6480	福邦	55,033	33,835	539,947	330,395	45,051	254,603	243,603	2,448,264	3,112,158	0.995	7.83
6910	德信	22,423	-29,603	160,166	214,573	26,072	-28,336	-28,395	1,387,880	1,349,024	-0.205	-2.10
7000	兆豐	281,014	34,566	3,707,888	2,762,991	240,510	1,185,407	1,089,660	11,600,000	16,498,282	0.939	6.60
7030	致和	42,432	28,784	333,607	219,630	26,410	140,388	135,444	2,374,904	3,540,220	0.570	3.83
7790	國票綜合	257,117	47,604	2,968,204	2,243,997	263,699	987,905	902,861	7,750,000	9,968,762	1.165	9.06
8150	台新	408,953	184,638	2,418,450	1,770,598	33,542	681,395	640,833	6,924,124	8,854,321	0.926	7.24
8440	摩根大通	125,991	56,304	1,375,050	700,433	157,592	832,209	663,590	1,495,000	3,754,267	4.439	17.68
8450	康和	120,448	22,697	1,433,191	1,302,627	134,099	264,662	273,918	6,103,227	7,229,568	0.449	3.79
8560	新光	104,446	46,965	1,085,326	617,740	124,882	592,468	480,486	1,470,000	3,204,943	3.269	14.99
8840	玉山	170,402	49,394	1,612,068	1,199,240	94,379	507,206	431,296	4,000,000	5,321,791	1.078	8.10
8880	國泰綜合	313,722	48,367	3,511,143	2,733,417	27,360	805,085	700,070	6,000,000	8,616,650	1.167	8.12
8890	大和國泰	35,913	3,891	344,773	335,042	18,002	18,157	17,922	1,000,000	1,361,900	0.179	1.32
8960	香港上海匯豐	40,337	5,001	367,032	254,866	12,604	124,771	99,642	1,000,000	1,401,859	0.996	7.11

(三) 證券商經營損益狀況表 (108 年 1-12 月)

單位：仟元

編號	證券商	12月收益	12月稅後淨利	收益	支出及費用	其他利益及損失	稅前淨利	稅後淨利	資本	業主權益	EPS(元)	ROE(%)
9100	群益金鼎	635,423	308,862	5,885,962	4,105,356	1,043,698	2,824,304	2,572,379	23,209,081	33,938,659	1.108	7.58
9200	凱基	1,196,130	570,324	11,121,171	9,329,569	4,236,982	6,028,583	6,061,676	32,418,433	67,420,605	1.870	8.99
9300	華南永昌	311,715	78,602	3,246,258	2,494,406	254,768	1,006,620	930,986	8,111,743	13,080,745	1.148	7.12
9600	富邦	624,414	117,213	7,686,350	6,051,554	1,417,250	3,052,045	2,900,578	16,643,550	37,504,796	1.743	7.73
9800	元大	1,958,779	915,911	20,392,055	13,942,418	3,625,503	10,075,141	9,102,401	57,820,321	100,670,321	1.574	9.04
9A00	永豐金	669,950	149,304	7,348,187	5,995,399	524,326	1,877,115	1,856,329	16,212,238	27,740,938	1.145	6.69
1380	台灣匯立	50,063	7,871	665,084	536,962	2,382	130,504	130,504	395,000	807,960	3.304	16.15
1520	瑞士信貸	140,143	75,354	1,580,201	628,369	81,841	1,033,673	819,257	1,135,000	4,790,409	7.218	17.10
5320	高橋	13,483	4,370	135,346	126,227	47,733	56,851	45,481	478,555	1,161,788	0.950	3.91
5460	寶盛	1,289	109	16,036	27,432	24,652	13,257	13,257	312,000	410,528	0.425	3.23
5600	永興	11,756	5,470	117,702	134,908	26,922	9,716	8,879	290,000	695,263	0.306	1.28
5660	日進	4,027	698	35,793	33,034	9,706	12,465	9,959	203,400	405,334	0.490	2.46
5860	盈溢	3,073	1,223	22,417	20,958	9,322	10,781	8,630	268,438	621,864	0.321	1.39
5870	光隆	3,932	2,231	40,810	35,148	19,189	24,851	20,088	200,000	485,635	1.004	4.14
5960	日茂	6,204	1,695	66,067	54,547	13,415	24,935	19,795	361,538	861,397	0.548	2.30
6210	新百王	3,650	2,651	38,504	36,771	19,499	21,233	21,219	235,400	360,953	0.901	5.88
6380	光和	14,887	6,889	144,154	122,199	9,651	31,605	25,284	440,783	739,043	0.574	3.42
6450	永全	9,209	2,680	95,475	85,068	33,882	44,289	35,432	318,713	743,538	1.112	4.77

(三) 證券商經營損益狀況表 (108 年 1-12 月)

單位：仟元

編號	證券商	12月收益	12月稅後淨利	收益	支出及費用	其他利益及損失	稅前淨利	稅後淨利	資本	業主權益	EPS(元)	ROE(%)
6460	大昌	30,847	8,529	315,491	263,024	40,961	93,429	78,006	900,000	1,624,186	0.867	4.80
6620	全泰	498	-279	5,523	10,582	3,170	-1,890	-1,890	200,000	108,134	-0.095	-1.75
6950	福勝	6,766	2,115	59,859	55,685	5,123	9,297	7,447	255,000	485,702	0.292	1.53
7070	豐農	4,382	999	41,161	32,831	9,442	17,772	14,383	200,000	425,406	0.719	3.38
7080	石橋	1,214	-718	12,845	21,445	3,561	-5,039	-5,039	200,000	93,289	-0.252	-5.40
7670	金港	3,227	708	33,510	33,515	12,011	12,006	10,786	300,300	476,651	0.359	2.26
7750	北城	4,795	1,158	51,858	53,732	12,936	11,062	10,456	209,451	294,145	0.499	3.55
8380	安泰	10,448	2,444	97,540	79,604	6,966	24,902	19,985	300,000	717,057	0.666	2.79
8490	萬泰	1,651	787	17,185	20,274	6,448	3,358	3,358	200,000	323,979	0.168	1.04
8520	中農	2,886	-617	33,262	38,802	17,543	12,002	9,478	200,000	486,664	0.474	1.95
8710	陽信	11,539	3,079	113,280	99,426	1,948	15,802	14,581	502,000	593,444	0.290	2.46
8770	大鼎	1,887	172	21,213	27,926	2,127	-4,586	-4,586	200,000	236,837	-0.229	-1.94
8900	法銀巴黎	17,231	-4,326	183,108	300,886	3,160	-114,619	-115,409	600,000	488,640	-1.923	-23.62

面對中國武漢肺炎 協助防疫可以怎麼做

平時養成這些習慣

量體溫、以肥皂勤洗手
減少觸摸眼鼻口
盡量不要到人多擁擠的公共場所

若出現發燒、咳嗽或呼吸急促症狀

務必在家休息，不要到公共場所

如有必要外出，例如：就醫

務必戴口罩、肥皂勤洗手
並妥善處理口鼻分泌物

2020/1/26

中央流行疫情指揮中心 關心您

 衛生福利部疾病管制署 廣告
TAIWAN CDC

發行人	賀鳴珩
總編輯	簡宏明
副總編輯	詹靜秋 蔡明宏
編委	徐秉群 黃志賢 陳明娟 陳佳欣
	楊錦杯 陳幸信 翁玉貴
執行編輯	張嘉純
出版者	中華民國證券商業同業公會
地址	台北市復興南路二段 268 號 8 樓之 2
電話	(02)2737-4721
傳真	(02)2732-1307
網址	http://www.twsa.org.tw



108 年 11 月 26 日賀理事長出席第十五屆金犛獎



108 年 12 月 18 日賀理事長出席臺灣股市期權策略系列指數發表會



108 年 12 月 27 日賀理事長出席 108 年度金融服務業教育公益基金頒獎典禮



熱誠 · 專業 · 效率 · 創新

台北市復興南路二段268號8樓之2
8F-2., NO. 268, Fu-Shin South Rd., Section 2, Taipei, R.O.C
TEL: 886-2-2737-4721 FAX: 886-2-2732-1307