

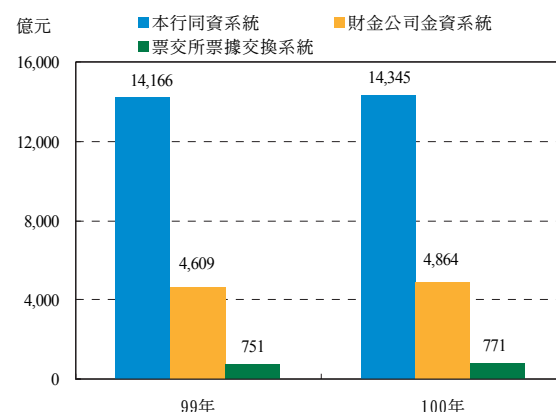
三、金融基礎設施

(一) 支付與清算系統

1. 重要支付系統營運概況

100年我國辦理跨行資金收付之三大重要支付系統維持正常運作，每日平均交易金額均較上年小幅提高(圖4-54)。其中，本行同資系統專責處理金融市場大額支付及辦理全國跨行支付之最終清算，每日平均交易金額達1.43兆元，占總交易金額之72%，續居首位。

圖4-54 三大重要支付系統日平均交易量



資料來源：本行業務局。

2. 強化交換票據運送風險之控管

票據交換系統為整體支付系統之重要一環，目前票據交換所及部分金融機構之交換票據運送作業，係委託快遞業者辦理，若於運送途中發生整批票據遺失或毀損情事，將影響金融秩序及執票人權益。因此，為強化交換票據運送風險之控管，本行督促票據交換所訂定「交換票據委託快遞業者運送途中發生整批票據被盜、遺失或滅失應注意處理事項」及相關標準作業程序，並通函全體交換銀行及各票據交換分所配合辦理，以降低票據運送風險。

3. 透過本行同資系統辦理銀行NCD到期兌償作業

自100年1月3日起，銀行發行由交易商首次買入之可轉讓定期存單(NCD)，全面改成無實體化發行，並由集保結算所集中登錄保管，而其到期兌償作業，則由發行銀行透過跨行通匯系統，將到期應兌付款項匯入集保結算所在兌償管理銀行(目前為合庫銀行)開立之兌償專戶辦理。

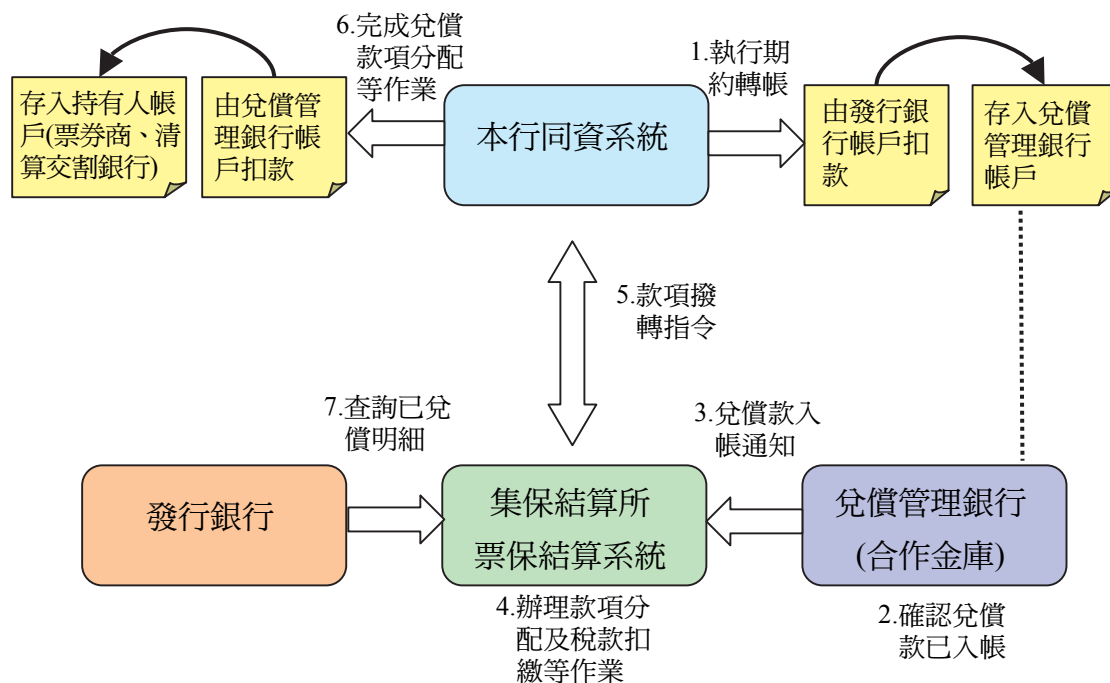
為簡化銀行NCD到期兌償程序，集保結算所申請本行同意改透過本行同資系統辦理，發行銀行在發行登錄後次一營業日前，於本行同資系統登錄期約轉帳交易，指定於兌償日自動執行扣款入帳。銀行NCD到期兌償之新作業流程，

詳圖4-55。

前項新作業預訂101年5月7日上線實施，預估每年採用該作業流程辦理到期兌償之NCD金額可達1,930億元，並可發揮下列效益：

- (1) 符合國際清算銀行(BIS)「證券清算系統建議準則」，以央行為最終清算機構，消除清算資產之信用風險及流動性風險。
- (2) 提供自動化兌償服務，節省銀行人力作業成本，並提升交割作業效率。

圖 4-55 銀行NCD到期兌償之新作業流程



資料來源：本行業務局、集保結算所。

(二) 我國金融消費者保護邁入新紀元

本次金融海嘯引發連動債等投資爭議，突顯出現行法令對於金融消費者權益保護付之闕如。為保護弱勢之金融消費者權益，我國首度制定「金融消費者保護法」，100年6月29日由總統公布，同年12月30日開始施行，依該法規定設立之「金融消費評議中心」，亦於101年1月2日成立運作，為我國金融消費者保護開啟新紀元。

金融消費者保護法施行後，對金融消費者之保護措施更為周延，除加強金融教育宣導外，並賦予金融服務業善良管理人之注意義務，包括確保金融商品或服務對消費者之適合度，契約內容應充分說明，以及應充分揭露其風險等。此外，對於金融消費爭議，該法亦提供訴訟以外另一個公平合理、迅速有效且具金融專業之爭議處理機制，有助於建立金融消費者與金融服務業間之互信基礎，且期能減少金融消費爭議。有關金融消費者保護法主要內容，詳見專欄7。

此外，我國近一年來亦採取其他措施以保護金融消費者權益，例如：(1)100年11月增修銀行法第12條之1及第12條之2，規定銀行辦理自用住宅放款及消費者放款，不得要求借款人提供連帶保證人，以及徵取一般保證人之限制；(2)要求信用卡發卡機構提供長期使用信用卡循環信用且繳款正常之持卡人，可選擇轉換為利率較低之信用貸款或信用卡分期方案。

(三) 循序開放兩岸金融業務往來

自99年「海峽兩岸經濟合作架構協議」(ECFA)簽署及「臺灣地區與大陸地區金融業務往來及投資許可管理辦法」(以下簡稱兩岸金融往來許可辦法)修正後，我國不少金融機構積極前往中國大陸設立分支機構、參股投資及拓展業務，大陸地區銀行亦來臺設立分支機構，兩岸金融業務往來更趨頻繁。為循序漸進地開放兩岸金融往來，提升我國銀行業競爭力，並強化銀行相關業務風險控管，近一年來我國積極檢討修正兩岸金融業務往來相關規定，放寬兩岸金融業務往來限制，並兩度召開兩岸銀行監理合作平臺會議，以強化雙方金融監理合作。

中國大陸已成為我國許多銀行積極拓展業務之重點市場，雖然開放初期，各銀行對大陸地區暴險金額仍有限，惟未來隨著業務拓展腳步加快，相關暴險金額勢將快速增加。為確保我國金融穩定，各金融機構應加強對大陸地區暴險之相關風險控管，金融監理機關亦宜強化相關審慎監理，瞭解與監控我國金融體系對大陸地區之暴險情形及集中度，以利採取適當因應措施。

1. 放寬銀行投資大陸地區及業務往來項目之限制

配合我國銀行業需求，金管會100年9月7日再度修正兩岸金融往來許可辦

法，放寬兩岸金融業務往來規定，並要求金融機構加強相關風險控管，主要修正重點整理如表4-3。

此外，該許可辦法第四章第三節有關大陸地區商業銀行或陸資銀行申請參股投資臺灣地區金融機構之規定，金管會已宣布自101年1月2日開始施行，有意參股之大陸地區銀行，可依據該許可辦法第73條向金管會提出申請，參股對象以銀行及金融控股公司為限，參股比率以單一大陸銀行持股不得超過被投資我國銀行或金融控股公司之5%，與其他大陸地區投資人合計持股不得超過10%。

表 4-3 「臺灣地區與大陸地區金融業務往來及投資許可辦法」修正重點

修正重點	主要修正內容
1. 調整銀行進入大陸市場之主體及經營型態	1. 取消投資主體二擇一規定臺灣地區銀行或第三地區子銀行，可同時赴大陸地區設立分行、子銀行或參股投資。 2. 取消經營型態三擇二規定臺灣地區銀行或第三地區子銀行進入大陸市場之經營型態，可自由選擇設立分行、子銀行或參股投資。 3. 取消參股投資大陸地區金融機構以一家為限之規定。
2. 放寬兩岸金融業務範圍	1. 修正業務往來項目之限制臺灣地區銀行之海外分支機構、國際金融業務分行(OBU)及經本行指定辦理外匯業務之銀行(DBU)，與大陸地區人民、法人之業務往來項目，回歸一般性業務規範，採負面表列規定。 2. 刪除授信業務對象限制臺灣地區銀行之海外分支機構及OBU辦理大陸地區授信業務，授信對象擴大陸地區人民、法人，不限於大陸臺商或大陸外商。
3. 強化風險控管機制	1. 對大陸地區投資限額改採全行(全集團)控管機制銀行及其子公司在大陸地區之累積指撥營業資金及投資總額合計數，不得超過銀行淨值之15%；金融控股公司及其子公司赴大陸地區參股投資，投資總額不得超過其淨值之10%。 2. 建立大陸地區總量暴險控管機制臺灣地區銀行對大陸地區之授信、投資及資金拆存總額度，不得超過其上年度決算後淨值之1倍。 3. 建立完備風險管理機制臺灣地區銀行與大陸地區人民、法人、團體、其他機構及其在大陸地區以外國家或地區設立之分支機構進行業務往來，應具備完善之風險管理機制，並確實評估各交易之風險，以保障資產安全。

資料來源：整理自金管會。

2. 開放人民幣業務及投資大陸地區有價證券

為因應人民幣國際化趨勢，協助我國銀行發展人民幣業務，並提供大陸臺商穩定之融資管道，金管會與本行100年7月會銜發布「臺灣地區銀行辦理人民幣業務規定」，開放銀行國際金融業務分行(OBU)及海外分支機構申請辦理人民幣業務。

此外，配合兩岸金融往來許可辦法之修正，金管會100年9月開放大陸地區

金融機構保證之授信，符合一定條件者⁹⁸，得為銀行法第12條所稱之擔保保證，並於100年11月開放我國商業銀行OBU及海外分支機構得投資大陸地區政府及公司發行之有價證券。鑑於兩岸金融往來日益頻繁，兩岸金融體系之關連性將日益升高。

3. 建立兩岸銀行監理合作平臺

為落實「海峽兩岸金融合作協議」及「海峽兩岸銀行業監督管理合作瞭解備忘錄」所訂定之各項監理合作事項，並建立定期會晤機制，以利雙方就市場進入、銀行業務經營、金融監理法規等議題，進行意見交流並形成共識，我國金管會與中國大陸銀行業監督管理委員會分別於100年4月及11月，兩度召開兩岸銀行監理合作平臺會議，並達成多項具體結論(表4-4)，將有助於我國掌握金融業在大陸地區經營與暴險狀況，履行合併金融監理職責。

表 4-4 100年兩岸銀行監理合作平臺會議之具體結論

監理合作項目	具體結論內容
1. 監理聯繫與合作	1. 強化日常聯繫增加聯繫窗口，確定雙方應聯繫事項計11項，以及確認聯繫方式。 2. 建立定期會晤機制 (1) 參與人員為雙方首長或首長指定人員，以對等為原則。 (2) 初期每年舉行2次會晤，一段期間後視需要調整為每年1次。 (3) 會晤地點輪流在兩地舉行。
2. 金融檢查	1. 先透過聯繫窗口將檢查計畫以書面通報對方。 2. 接收方應儘速回復對檢查計畫之意見。 3. 檢查工作完成後，雙方應進行意見交流。
3. 加強監理技術合作	1. 加強雙方銀行監理技術合作。 2. 雙方擇期共同舉辦Basel III研討會。
4. 加速審核申請作業	1. 雙方同意加速申請中營業據點設立案件之審核。 2. 6家臺資銀行大陸分行若符合條件提出辦理人民幣業務之申請，大陸將收件並儘快審核。
5. 其他	確認ECFA早期收穫清單承諾「綠色通道」之中西部及東北部範圍。

資料來源：整理自金管會。

(四) 我國逐步推動實施Basel III

因應本次全球金融危機所暴露之銀行體系過度槓桿操作、資本不適足且品質不佳，以及流動性緩衝不足等諸多問題，巴塞爾銀行監理委員會(BCBS)自2009年

⁹⁸ 所稱一定條件，包括：(1)大陸地區金融機構已在我國設立分行者；(2)未在我國設立分行，但其最近1年總資產或資本在世界排名一千名以內信用卓著。

起，陸續發布多項資本與流動性改革計畫，於2010年12月定版，通稱為Basel III，主要改革內容彙整如表4-5⁹⁹。

表 4-5 Basel III資本與流動性主要改革內容

Basel III改革面向	主要改革內容
1. 個體審慎監理	1. 提高資本品質，以最高品質之普通股權益為主。 2. 逐年提高資本比率水準。 3. 擴大風險性資產涵蓋範圍，尤其強化資產證券化交易、交易簿市場風險及交易對手信用風險之資本計提。 4. 導入未經風險加權之槓桿比率。 5. 訂定全球適用之流動性標準，包括流動性覆蓋率及淨穩定資金比率。
2. 總體審慎監理	1. 增訂資本保留緩衝及逆循環資本緩衝，以降低資本適足性規範之順循環問題。 2. 要求全球系統性重要金融機構(global systemically important financial institutions, G-SIFIs)，增提1%-2.5%之系統風險附加資本(systemic capital surcharge)。

資料來源：整理自BCBS網站。

雖然Basel III係針對歐美國家銀行體系問題進行之改革，惟我國向來參酌國際金融監理標準，為配合國際改革趨勢並提升銀行經營體質，金管會已宣示將在兼顧我國金融業特性及經營環境下，自102年起分階段實施Basel III¹⁰⁰，逐年提高銀行資本適足性標準，並要求銀行提升資本品質及進行長期資本規劃。金管會現正進行Basel III相關修法工作，截至100年底，已參酌2009年7月BCBS發布規範¹⁰¹，完成下列兩項法規修正：

1. 100年3月修正銀行資本適足性資訊應揭露事項，要求銀行應於網站設置「資本適足性與風險管理專區」，揭露多項定性及定量資料。本項規定已自100年6月30日起施行。
2. 100年10月修正「銀行自有資本與風險性資產計算方法說明及表格」有關資產證券化及市場風險之資本計提規定，例如增訂再證券化暴險之資本計提規定、提高合格流動性融資額度之信用轉換係數、提高交易簿權益證券風險之個別風險資本計提率，並要求市場風險採內部模型法之銀行，增提交易簿增額風險之資本計提及每週計算壓力風險值。本項修正規定自101年1月起適用。

前述金管會已完成修法且實施者，主要針對資產證券化及交易簿之資本計

⁹⁹ Basel III之改革細節，請參見本行100年5月發布第5期金融穩定報告之「專欄3」。

¹⁰⁰ 參見金管會101年4月23日「銀行資本適足性及資本等級管理辦法」修正草案新聞稿。

¹⁰¹ 同註79。

提，因我國銀行從事資產證券化交易規模尚不大，且目前無銀行獲准採用市場風險之內部模型法，預期影響應屬有限。然而，後續更大幅度之法規修正，包括修正資本組成項目及提高法定資本要求、增訂資本保留緩衝、逆循環資本緩衝、槓桿比率及流動性規範等，預估對我國銀行業之長期資本規劃、風險管理(尤其流動性風險管理)及業務經營將有大幅影響，銀行宜及早評估影響性並預採因應措施。

專欄7：我國實施金融消費者保護法

我國金融消費者保護法自100年12月30開始實施，依該法規定成立之金融消費評議中心亦於101年1月2日正式運作，象徵我國金融消費者保護更邁進一大步。

一、金融消費者保護法主要內容

金融消費者保護法共分四章，計三十三條，適用於銀行、證券、期貨、保險、電子票證等金融服務業，主要規範金融消費者保護措施，並建立金融消費爭議處理機制，重點如下：

(一) 保護對象為一般金融消費者

金融消費者保護法之保護對象，主要為財力、資訊及專業面較弱勢之一般金融消費者，故該法定義「金融消費者」為接受金融服務業提供金融商品或服務者，但排除專業投資機構及符合一定財力或專業能力之自然人或法人¹，以免耗費爭議處理機構資源。

(二) 保護措施內容

1. 金融服務業與金融消費者訂立契約，應本公平合理、平等互惠及誠信原則。若契約條款顯失公平者，該部分條款無效；契約條款有疑義時，應為有利於金融消費者之解釋。
2. 金融服務業刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，不得有虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。對金融消費者所負擔之義務，不得低於廣告內容及招攬或促銷所示資料或說明。
3. 金融服務業與金融消費者訂立契約前，應充分瞭解金融消費者相關資料，以確保所提供金融商品或服務對金融消費者之適合度。
4. 金融服務業與金融消費者訂立契約前，應對金融消費者充分說明金融商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險。
5. 金融服務業違反適合度及說明揭露義務之規定時，應負無過失損害賠償責任，且舉證責任改由金融服務業負擔。

(三) 建立金融消費爭議處理機制

1. 成立「金融消費評議中心」

金融消費評議中心係處理金融消費爭議之專責機構，設有評議委員會，聘任評議委員9至25人，由具備相關專業學養或實務經驗之學者、專家、公平人士擔任，負

責處理評議事件。此外，該中心設置「評議處」，協助評議委員處理評議事件之各項審查準備事宜，並設置「教育宣導企劃處」，對金融服務業及金融消費者辦理金融教育宣導，協助金融服務業處理申訴事宜，並提供消費爭議相關諮詢服務。

2. 金融消費爭議採先申訴後評議，並得試行調處

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，金融服務業應於收到申訴日起30日內妥適處理。若金融消費者不接受處理結果，或金融服務業逾期不處理，金融消費者得於收受處理結果或期限屆滿之日起60日內，向金融消費評議中心申請評議。金融消費評議中心於受理評議申請後，得試行調處。

3. 給付一定金額以下之評議結果對金融機構具約束力

金融服務業若事前以書面同意適用該法爭議處理程序，對於評議委員會所作應向金融消費者給付新臺幣100萬元(投資型商品或服務)或10萬元以下(非投資型)之評議決定，應予接受。但評議委員會之評議結果，金融消費者未以書面表示同意前不受拘束，若其不接受評議結果，可逕向法院提起訴訟。

4. 評議書經法院核可後，與民事確定判決具同一效力

金融消費者得在評議成立之日起90日內，申請將評議書送請法院核可。核可後之評議書與民事確定判決有同一效力，當事人就該事件不得再行起訴或依本法申訴、申請評議。

5. 消費者申請評議不需付費

消費者申請評議不需付費，惟金融消費評議中心得向金融服務業收取年費及服務費。年費依據全體金融服務業前一年度營業收入之萬分之0.8計算，再按既定方式設算各金融機構應分配繳交金額；服務費則視評議決定金融服務業應給付金額多寡而定，最高新臺幣1萬元。

二、目前運作情形

依據金融消費評議中心公布資料，101月1月1日至3月13日受理爭議案件共1,251件，若依業別區分，以保險業1,050件占83.93%為最高，銀行業186件占14.87%次之，證券期貨業僅15件占1.20%。

進一步分析各業別主要爭議類型，銀行業以業務招攬爭議案件為主，保險業則為理賠金額認定、招攬糾紛及未遵循服務規範等。

三、預期效益

在金融消費者保護法實施及金融消費評議中心運作後，預期能提昇金融服務品質，落

實金融消費保護，並達成下列效益：

- (一) 整合現行分立且無法律依據之機制，透過建立單一窗口之金融消費申訴管道，以節省行政資源。
- (二) 透過金融消費爭議專責處理機構解決金融交易爭議，有效減少訟源。
- (三) 透過申訴暨評議管理系統，瞭解金融消費爭議之態樣及問題癥結，以研擬金融監理政策及目標。

註：1. 詳100年12月12日金管法字第10000707320號令。

2. 依據101年2月23日金管會於行政院會議之報告資料，金融消費評議中心自開始運作至2月10日，受理服務案件計1,735件，其中諮詢占61%，申訴34%次之，評議僅約5%。