

## 證券商提供數位服務作業指引

條文內容	說明
<p>第一條（目的）</p> <p>為協助證券商數位發展及深化數位服務提供方式，利於人力資源與實體據點彈性運用，並落實風險控管，臺灣證券交易所股份有限公司（以下簡稱證券交易所）及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心（以下簡稱櫃檯買賣中心）爰共同制定本指引，以資遵循。</p>	<p>明定本指引之訂定目的。</p>
<p>第二條（本指引用詞定義）</p> <p>一、數位服務：本指引所稱之數位服務係指證券商透過科技及網路，以數位體驗專區及客戶服務中心形式，提供客戶之金融服務。</p> <p>二、數位體驗專區：係指設置符合資通安全標準之數位介面設備，提供非特定人使用或體驗與證券商經營證券業務相關服務之營業處所，並得配置服務人員提供諮詢服務、進行商品介紹及推廣。</p> <p>三、客戶服務中心：係指證券商透過網路智能客服、電話、電子郵件、書信或採用其他新興科技等方式，對客戶被動提供諮詢、證券業務活動推廣及商品說明服務，暨處理消費爭議與建言之營業處所。</p> <p>四、權責單位：與證券交易所訂立有價證券集中交易市場使用契約者，權責單位為證券交易所；僅與櫃檯買賣中心訂立證券商經營櫃檯買賣有價證券契約者，權責單位為櫃檯買賣中心。</p>	<p>明定本指引之用詞定義。</p>
<p>第三條（數位體驗專區之設置及管理）</p> <p>一、申請資格：經營經紀業務之證券商。</p> <p>二、設置標準</p> <p>（一）場地：限於總公司或分支機構營業處所內設置，須與專供辦理受託買賣證券之營業櫃檯及專門受理非當面委託之交易室有明顯區隔。</p> <p>（二）設備：</p> <p>1. 得設置適量之數位介面設備，但不得提供網路下單之功能。</p> <p>2. 證券商應就設備提供之服務，評估資通安</p>	<p>一、明定數位體驗專區之申請資格、設置標準、得提供服務範圍及設置或變動申請作業程序。</p> <p>二、第三項第一款之開戶作業包含線上開戶、基本資料變更、密碼變更、買賣額度調整、憑證申請或展延等；帳務作業包含交割銀行帳戶綁定、扣款及圈存、集保 e 存摺等。</p> <p>三、為避免駭客透過數位體驗專區之網路入侵證券商主機或竊取非特定人使用體驗軟體留存之個人資料等資</p>

條文內容	說明
<p>全、個人資料風險，並訂定控管措施。</p> <p>3. 資通安全機制應符合證券商內部控制制度標準規範。</p> <p>(三) 人員資格</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 證券商得配置適足之業務人員，或由總公司或分支機構具業務員資格者兼任。</li> <li>2. 配置於數位體驗專區之業務人員須於證券商申報單一窗口登記為數位服務職務，且兼任與兼辦職務行為應符合證券商負責人與業務人員管理規則之規定。</li> </ol> <p>三、服務範圍</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 教導客戶運用數位工具，包含開戶作業、委託買賣系統操作及帳務作業。</li> <li>(二) 提供客戶諮詢服務、金融商品相關活動訊息及進行商品介紹與推廣。</li> <li>(三) 不得受託買賣有價證券及代理客戶操作數位工具。</li> </ol> <p>四、設置或變動申請作業程序</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一) 證券商應檢具下列申請文件，並載明設置地點，向權責單位申請核准；如因設置數位體驗專區須擴增營業處所，涉及變更營業處所地址者，則須併同辦理換發證券商許可證照作業： <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供服務範圍說明。</li> <li>2. 人員名冊及資格證明文件。</li> <li>3. 場地平面圖及照片。</li> <li>4. 設備符合標準之說明、資通安全風險評估文件及控管措施，應包含設備內容、技術規格、所採用之新興科技（例如雲端運算服務、物聯網設備、生物辨識、行動式設備等），暨證券商就相關設備及技術評估之資通安全、個人資料風險及控管措施。</li> </ol> </li> <li>(二) 證券商應於數位體驗專區啟用前，向權責單位申報啟用日期。</li> <li>(三) 數位體驗專區之擴增及縮減，應於使用前檢附場地平面圖及照片，向權責單位申報備查；裁撤前，應檢具裁撤原因向權責單位申報備查。</li> </ol>	<p>通安全風險，於第四項第一款第四目規範證券商應檢具設備符合標準之說明、資通安全風險評估文件及控管措施。</p>
<p>第四條（客戶服務中心之設置及管理）</p>	<p>一、明定客戶服務中心之申請資格、設置</p>

條文內容	說明
<p>一、申請資格：全體證券商。</p> <p>二、設置標準</p> <p>(一) 場地：不限於總公司或分支機構所在縣市設置，但不得作為對外接洽客戶親臨之場所；若於總公司或分支機構內設置，應與營業處所有明顯區隔。</p> <p>(二) 設備：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 證券商應就設備提供之服務，評估資通安全、個人資料風險，並訂定控管措施。</li> <li>2. 資通安全機制應符合證券商內部控制制度標準規範。</li> </ol> <p>(三) 人員資格：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 證券商得配置適足之業務人員，或由總公司或分支機構熟悉證券相關法令及作業流程之人員兼任。</li> <li>2. 配置於客戶服務中心之業務人員須於證券商申報單一窗口登記為數位服務職務，且兼任與兼辦職務行為應符合證券商負責人與業務人員管理規則之規定。</li> </ol> <p>三、服務範圍</p> <p>(一) 提供客戶諮詢服務、處理客戶消費爭議及建言。</p> <p>(二) 被動提供客戶金融商品說明、交易平台說明、證券業務相關活動及市場訊息等業務。</p> <p>(三) 不得對客戶投資組合提供任何建議等涉及推介之行為、不得接受客戶委託買賣有價證券、不得接受客戶親臨申辦或洽談業務。</p> <p>四、設置或變動申請作業程序</p> <p>(一) 證券商應檢具下列申請文件，並載明設置地點，向權責單位申請核准：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供服務範圍說明。</li> <li>2. 人員名冊及資格證明文件。</li> <li>3. 場地平面圖及照片。</li> <li>4. 設備符合標準之說明、資通安全風險評估文件及控管措施，應包含客戶服務中心設備配置說明、實體環境安全管制、軟硬體設備內容，暨證券商就客戶服務中心提供之服務之資通安全、個人資料風險及控管措施。</li> </ol>	<p>標準、得提供服務範圍、設置或變動申請作業程序及控管措施。</p> <p>二、考量提供客戶服務涉及大量使用或查詢客戶個人資料，為降低駭客攻擊或個人資料外洩等資通安全風險，於第四項第一款第四目規範證券商應檢具設備符合標準之說明、資通安全風險評估文件及控管措施。</p> <p>三、為利市場監理、避免服務爭議及防範投資詐騙，規範證券商應遵循相關控管措施。</p>

條文內容	說明
<p>(二) 客戶服務中心之擴增及縮減，應於使用前檢附場地平面圖及照片，向權責單位申報備查；裁撤前，應檢具裁撤原因向權責單位申報備查。</p> <p>五、 記錄保存及服務聲明之控管措施</p> <p>(一) 證券商與客戶間溝通過程（包含電話錄音、與智能客服對話紀錄等）應至少保存一年，但有爭議或申訴者，應保留至該爭議消除或申訴結案為止。</p> <p>(二) 證券商應於官方網站揭示客戶服務中心設置目的、服務範圍及禁止行為之聲明。</p>	
<p>第五條（內部控制制度規範）</p> <p>證券商依本指引提供數位服務，應於公司內部控制制度制定適當之控管措施及內部稽核程序，包含但不限於以下項目：</p> <p>一、 業務人員提供相關服務內容時，未逾越本指引所訂之服務範圍，且兼任與兼辦職務行為應符合證券商負責人與業務人員管理規則之規定。</p> <p>二、 依提供之服務內容，評估可能產生之資通安全風險（例如：實體及環境安全、存取控制、網路安全管理、新興科技之應用等），並訂定控管措施。</p> <p>三、 證券商存取利用客戶個人資料範圍（包含蒐集、處理、利用之流程），評估可能產生之個人資料風險，並訂定控管措施。</p>	<p>明定證券商依本指引提供數位服務應建立控管措施及執行查核作業，並列舉至少應涵蓋事項。</p>
<p>第六條（修訂程序）</p> <p>本指引報請金融監督管理委員會核備後公告實施，修正時亦同。</p>	<p>明定本指引之核定層級。</p>