

# 臺銀綜合證券股份有限公司 114 年度營業預算評估報告

臺銀綜合證券股份有限公司(下稱臺銀證券)前身為臺灣銀行信託部，配合 89 年 7 月公布施行之信託業法，臺灣銀行另籌設證券部，於 91 年 1 月正式營運，經營證券經紀(含自辦資券)、自行買賣政府債券及承銷有價證券等業務。臺灣銀行與中央信託局於 96 年 7 月合併，兩行局證券業務皆為兼營，97 年 1 月 1 日臺灣金控成立後，臺灣銀行證券部門於 97 年 1 月 2 日正式分割成立臺銀證券。

臺銀證券 114 年度營業收支預算編列如下：營業收入 10 億 2,088 萬 5 千元，營業成本 3 億 3,041 萬元，營業費用 3 億 6,755 萬 8 千元，營業外收入 1,565 萬 5 千元，營業外費用 4,805 萬元及所得稅費用 4,633 萬 9 千元，收支相抵後本期稅後淨利 2 億 4,418 萬 3 千元。茲就 114 年度該公司營業預算案評估如下：

## 五、112 年未列入「公平待客原則」評比前 25%之證券商，允宜落實金管會所定 114 年公平待客原則評核指標及其加強評核重點，以提升對金融消費者之服務品質

臺銀證券 114 年度預算案於「營業成本-金融保險成本」項下編列「證券經紀及承銷費用」2 億 7,650 萬 2 千元，較 113 年度預算數增加 683 萬 7 千元(增幅 2.5%)，主要支應證券經紀及承銷業務之相關支出；其內部管理項目包括落實執行「公平待客原則」，預計每年度辦理自我評鑑、檢討執行成果。經查：

### (一)金管會於 104 年底訂定「金融服務業公平待客原則」，並自 108 年起實施「金融服務業公平待客原則評核機制」

為利金融服務業落實金融消費者保護，金管會於 104 年底訂定「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之參考，且為協助業者瞭解自身落實公平待客

原則情形，金管會於 108 年實施「金融服務業公平待客原則評核機制」。

針對證券商部分，金管會於 108 至 114 年度採隔年評核機制，於 108、110、112 及 114 年度(分別評核 107、109、111 及 113 年度執行成果)評核其他綜合證券商；109、111 及 113 年度(分別評核 108、110 及 112 年度執行成果)評核小型專營證券商。另大型綜合證券商<sup>1</sup>自 112 年度起每年均予以評核。

**(二)臺銀證券 108 及 110 年、112 年均未列入排名前段班之績優證券商，允宜落實金管會公布 114 年公平待客原則評核機制及其加強評核重點，以提升對金融消費者之服務品質**

臺銀證券屬依法規辦理證券經紀、自營及承銷業務之綜合證券商，為財政部百分之百持有之國營事業，相較於其他同業應有更高行為要求，應秉持國營事業優質服務的經營理念，落實執行公平待客原則政策，以及辦理自我評核據以檢討執行成果。惟臺銀證券於 108 及 110 年金管會之其他綜合證券商評核未列入排名前 20%之績優證券商，另金管會 112 年度擴大評核結果揭露範圍，公布 2 個級距，第 1 級距為排名前 25%業者，第 2 級距為排名前 26%-50%業者(詳表 1)，臺銀證券位於第 2 級距，亦未列入排名前 25%之績優證券商，恐未符國人對於國營事業之期待。

依據金管會公布 114 年公平待客原則評核機制<sup>2</sup>，其中評核指標共 2 大類，分別為「公平待客原則 10 項原則」及「董事會推動之重視及具體作為等情形」，又 114 年度加強評核重點如下：

---

<sup>1</sup>實收資本額達新臺幣 100 億元。

<sup>2</sup>金管會「公布 114 年公平待客原則評核機制」新聞稿，2023 年 12 月 7 日，[http://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0&mcustomize=news\\_view.jsp&dataserno=202312070004&dtable=News](http://www.fsc.gov.tw/ch/home.jsp?id=96&parentpath=0&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=202312070004&dtable=News)。

1. 為鼓勵業者協助客戶防制詐騙，以強化金流安全，保障合法經濟，爰於「注意與忠實義務原則」新增將業者防制詐騙之措施及其成效納為加分項目。
2. 為妥適處理民眾申訴案件，引導業者就現行之申訴處理機制再提升，參考國際間申訴處理機制規範及作法，強化金融業對申訴案件處理之效能及效率，例如建立以風險為導向之升級陳報機制、探究申訴態樣之根本原因等，俾進一步落實對金融消費者權益之保障，爰於「申訴保障原則」新增將申訴處理機制之健全性，納為加分項目<sup>3</sup>。
3. 鑑於臺銀證券為金管會 114 年公平待客原則評核之受評單位，評核期間為 113 年度，允宜落實金管會所定 114 年公平待客原則評核指標及其加強評核重點，以提升服務品質並爭取佳績。

綜上，臺銀證券為政府百分之百持有之國營事業，允應落實執行「公平待客」政策，惟於 108 及 110 年、112 年未獲列入金管會之綜合證券商評核排名前 20%、前 25%，恐未符國人對於國營事業之期待，允宜加強執行及檢討相關執行成果，並落實金管會公布 114 年公平待客原則指標及其加強評核重點，以提升對金融消費者之服務品質。

**表 1 金管會公布 108 至 112 年度公平待客原則評核結果(其他綜合證券商)**

年度	其他綜合證券商評核結果
----	-------------

<sup>3</sup>金管會表示，證券商應重視年輕投資人當沖等投資風險議題、銀行應重視對於甫滿 18 歲成年人小額貸款業務之控管，及各業應善盡年輕客群認識客戶流程(KYC)之審核等，以落實年輕客群權益之保障。

年度	其他綜合證券商評核結果
108	排名前 20%業者：中國信託證券、玉山證券及合庫證券。
109	--
110	排名前 20%業者：中國信託證券、玉山證券、合庫證券及第一金證券。
111	--
112	1. 排名前 25%業者：中國信託綜合證券、玉山綜合證券、台中銀證券、合作金庫證券、華南永昌綜合證券及福邦證券。 2. 排名前 26%-50%業者：大展證券、台新綜合證券、美好證券、第一金證券及臺銀綜合證券。

說明：表中券商依機構名稱筆畫順序列示。

資料來源：整理自金管會網頁。

(分機：8661 鄧凱文)