

## 【金融科技知識】補充資料 (五)

顏回 老師提供

### 一、行動支付歷屆考題(資料來源 金融研訓院)

1.	<p>下列何者非為電子支付法令應遵循的面向？</p> <p>(1)支付機構資格審查 (2)雲端科技控管 (3)用戶管理與洗錢防制 (4)保護消費者權益</p> <p><b>【key】</b></p> <p>在電子支付的法律規範中，主要應關注的面向包括支付機構資格審查、用戶管理與洗錢防制、以及保護消費者權益等，這些是保障電子支付安全性、合法性以及用戶權益的重要要素。雖然電子支付服務可能涉及雲端技術，但其控管屬於資訊安全管理領域，不是電子支付法令的核心規範內容。</p>	(2)
2.	<p>下列何種措施不會促進無現金化社會的發展？</p> <p>(1)擴大行動支付回饋點數使用場域，使其橫跨虛實通路、跨場景行銷、跨業種類別消費情境 (2)電子支付業者必須基於客戶生物特徵、消費模式、使用習慣等進行有效、持續性的身份辨認 (3)禁止非金融業者應用程式介面 API 開發，避免客戶個資外洩，妨礙電子支付發展 (4)民眾使用電子支付的消費金額得納入所得稅扣除額</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(3)此措施反而會妨礙無現金化社會的發展，開放 API 開發，特別是讓非金融業者參與，可以促進更多創新支付服務的誕生，進一步提高電子支付的便利性和普及性。若完全禁止 API 開發，將限制創新發展，可能減少民眾使用電子支付的意願，不利於無現金化社會的推動。</p>	(3)
3.	<p>有關無現金社會之敘述，下列何者錯誤？</p> <p>(1)從 1990 年代開始，從家中電腦以網頁方式連上網路銀行服務，進行轉帳或支付的無現金方式 (2)2010 年代蘋果公司生產 iPhone，谷歌公司推出安卓手機作業系統，採用各種支付程式在手機上進行付款的可行性 (3)達成無現金社會所遇到的瓶頸，主要是百貨公司或是網路購物等場域，反而不是傳統市場、小型攤商及個人商店 (4)無論實體現金存在與否，只要是使用各種數位化方式進行現金交易，或是使用去中心化的加密貨幣進行交易，都可視為無現金化社會的情況</p> <p><b>【key】</b></p> <p>實際上，無現金社會的推動瓶頸通常出現在傳統市場、小型攤商及個人商店，這些場所因資源、技術或接受度的限制，較難推行數位支付或電子支付。而百貨公司和網路購物等場所往往早已具備完善的電子支付系統，因此並非主要的瓶頸。</p>	(3)

4.	<p>下列哪個項目不屬於遠端支付？</p> <p>(1)提供繳費、轉帳的網路銀行 App 模式                  (2)第三方支付的行動購物模式                  (3)醫療費用行動支付平台綁定信用卡或金融卡，以繳付醫療費用的 App 模式                  (4) Apple Pay、Google Pay、Samsung pay</p> <p><b>【key】</b>                  Apple Pay、Google Pay、Samsung Pay 屬於近端支付（如 NFC 技術），主要是在實體店面利用手機靠近讀卡機進行付款。相較之下，其他選項(1)、(2)、(3)都是通過網路進行的遠端支付，即透過網路應用程式遠程處理支付交易</p>	(4)
5.	<p>下列何者不是行動支付成功發展的首要因素？ 4</p> <p>(1)重視使用者需求                  (2)經濟生態體系(ecosystem)的建立                  (3)完善的法律架構                  (4)大量的資本支出</p> <p><b>【key】</b>                  行動支付的成功發展主要依賴於滿足使用者需求、建立完善的經濟生態體系（例如商家、消費者和支付平台的協作）、以及健全的法律架構，以確保交易安全和消費者權益。然而，雖然資本支出對基礎設施和技術開發有所幫助，但並非行動支付成功的首要因素。過度依賴資本支出反而可能忽略使用者體驗和市場需求。</p>	(4)
6.	<p>讓行動裝置只要透過行動網路或 Wi-Fi 即可完成信用卡、金融卡等相關交易資料接收的工作，是下列哪一種技術？</p> <p>(1)SIM                      (2)TSM                      (3)OTA                      (4)NFC</p> <p><b>【key】</b>                  (1)SIM 卡是用於識別用戶的設備。                  (2)TSM( Trusted Service Manager)則是一種管理支付和安全資料的服務。(3)OTA (Over-the-Air) 技術是指透過行動網路或 Wi-Fi 將資料遠程傳送到行動裝置上。這技術可用於更新或接收信用卡、金融卡等交易資料，無需實體接觸即可完成資料傳輸。                  (4)NFC ( Near Field Communication) 是近距離通訊技術，需靠近感應器進行交易。</p>	(3)
7.	<p>穿戴式裝置的行動支付技術，所帶來的新浪潮，主要原因在於：</p> <p>(1)可搭配每天的服裝穿著                  (2)因隨身使用，比較不會被別人所濫用                  (3)由知名手錶業者提供，安全技術比較可靠                  (4)因符合行動支付的傳輸標準，可與消費者帳戶連結，便於支付</p> <p><b>【key】</b>                  穿戴式裝置在行動支付中受到歡迎，主要原因在於其符合行動支付的傳輸標準，例如NFC或藍牙技術，使其能方便地與消費者的帳戶連結，進行快速而便捷的支付。這些裝置讓消費者在支付時無需攜帶實體卡片，增強了行動支付的便利性與實用性。</p>	(4)
8.	<p>我國金融管理機構對於電子支付業務採用何種制度進行資格審查？</p> <p>(1)許可制                      (2)報備制                      (3)註冊制                      (4)申報制</p>	(1)

	<p><b>【key】</b> 我國金融管理機構對於電子支付業務採取許可制進行資格審查，即是電子支付業者在展開業務前，必須經過金融管理機構的審核和核准，確保其符合相關法規與安全標準，保障使用者的權益和資金安全。</p>	
9.	<p>最早應用電子郵件(e-mail address)做為使用帳號，並用以辨識用戶間身分，打破傳統金融機構轉帳匯率的不便利，是下列哪一個行動支付平台？ (1)歐付寶           (2) PayPal           (3)支付連           (4)支付寶</p> <p><b>【key】</b> PayPal 是最早使用電子郵件地址作為使用者帳號的行動支付平台，並以此來辨識用戶，從而打破傳統金融機構轉帳的不便性。這一創新簡化資金轉帳的過程，讓用戶可以通過電子郵件地址輕鬆進行支付和接收款項。</p>	(2)
10	<p>有關台灣行動支付公司與台灣 Pay 的敘述，下列何者錯誤？ (1)是由財金資訊公司、聯合信用卡處理中心、台灣票據交換業務發展基金會、國內 32 家金融機構與悠遊卡公司於 2014 年共同發起成立 (2)台灣 Pay 主要支付方式為信用卡或金融卡 (3)台灣 Pay 目前只支援「掃碼付款」，而不支援 NFC「感應付款」 (4) T Wallet+ 行動支付可用以購物、轉帳、繳稅及提款等多項服務</p> <p><b>【key】</b> 台灣 Pay 除了提供掃碼付款外，透過其應用程式「t wallet+」也支援 NFC 感應付款功能。使用者可在具備感應式刷卡機的商店，使用 t wallet+ 進行 NFC 感應支付</p>	(3)
11.	<p>有關肯亞行動支付 M-PESA 的發展及說明，下列何者錯誤？ (1) M 即為 Mobile，PESA 是當地語言「錢」 (2) M-PESA 意即行動貨幣 (3) M-PESA 僅能用於支付，不能匯款 (4) M-PESA 不受行動電話功能或網路類型限制</p> <p><b>【key】</b> M-PESA 是一個綜合性行動支付系統，除了支付功能外，它也支援匯款。服務，M-PESA 允許用戶通過手機進行存款、取款、轉帳和支付等操作，並且已經在肯亞等地普遍應用。</p>	(3)
12.	<p>比較 NFC 及 QR Code 近端支付，下列敘述何者錯誤？ (1) NFC 支付通常靠三個主要組成元素：手機的 NFC 天線（或晶片）、手機內建的防干擾安全元件、商店收銀台的非接觸式 NFC 讀卡機 (2) QR Code 因不涉及特殊規格(NFC)手機的普及與否問題，成本也相對不高 (3) NFC 可「嗶」一聲快速完成付款，但 QR Code 行動支付的程序比較多 (4)目前 Line Pay 只結合 NFC 感應支付，不採用 QR Code</p> <p><b>【key】</b> 目前的 Line Pay 其實同時支援 NFC 感應支付和 QR Code 行動支付。Line Pay 的用戶可以選擇使用 NFC 進行近距離感應支付，也可以使用 QR Code 進行掃描支付，因此並非僅結合 NFC。</p>	(4)



13.	<p>在 WEF 金融科技創新項目中，下列哪一種創新項目是屬於支付功能？                  (1)群眾募資 (2)無現金世界 (3)股權投資者 (4)通路偏好移轉</p> <p><b>【key】</b>                  在 WEF（世界經濟論壇）的金融科技創新項目中，「無現金世界」是屬於支付功能的創新項目，它強調了現金支付的逐漸消退，並促進了數位支付的普及，無現金世界的概念涉及到利用電子支付、行動支付等技術，取代傳統的現金支付方式，實現更高效、便捷的支付系統。</p>	(2)
14.	<p>根據 2015 年世界經濟論壇「金融服務的未來」研究報告，下列何項是數位支付匯款業務的特點：A.全球化的支付匯款 B.行動的支付匯款 C.簡便的支付匯款 D.整合的支付匯款 E.安全的支付</p> <p>(1)僅 ABCD (2)僅 BCDE (3)僅 ACD (4)ABCDE</p> <p><b>【key】</b>                  根據 2015 年世界經濟論壇「金融服務的未來」研究報告，數位支付匯款業務的特點包括 ABCDE 特點，所以答案選(4)                  A.全球化支付匯款：數位支付能夠突破地理限制，實現全球範圍內的匯款。                  B.行動支付匯款：行動裝置使得支付匯款更加便捷，隨時都能進行交易。                  C.簡便支付匯款：數位支付匯款通常具有簡化流程和使用介面的特點，易於操作。                  D.整合支付匯款：數位支付系統通常將各種支付功能整合在一起，提供一體化的服務。                  E.安全支付匯款：為了保護用戶的資金和個人信息，數位支付匯款需要具備強大的安全保障機制。</p>	(4)
15.	<p>行動支付的成功因素，若從消費者的角度來看，下列敘述何者不是主要關鍵因素？</p> <p>(1)商家的覆蓋度越多，越能滿足使用者的服務需求                  (2)行動支付的行銷活動，刺激消費者採用行動支付                  (3)手機的價格越便宜，越多使用者願意使用行動支付                  (4)強化資料安全與信任，提供消費者放心的使用環境</p> <p><b>【key】</b>                  雖然手機價格會影響消費者選擇，但對於行動支付的成功來說，手機的價格並不是最主要的關鍵因素，真正影響消費者採用行動支付的因素包括商家的覆蓋度（能否在更多地方使用）、行銷活動的刺激（促使消費者使用的激勵措施），以及資料安全與信任（確保用戶資料安全和交易信任）。</p>	(3)
16.	<p>下列何者為 QR Code 行動支付之缺點？</p> <p>(1)店家入門成本高 (2)支付過程較 NFC 繁瑣                  (3)對手機硬體要求高 (4)與 NFC 相比較不容易普及</p> <p><b>【key】</b>                  相較於 NFC（近場通信）支付，QR Code 行動支付的過程相對較為繁瑣，通常需要用戶掃描商家提供的 QR Code，並手動輸入金額等信息，這使得支付過程比 NFC 更加複雜。NFC 通常只需將手機靠近讀卡機，即可完成支付，過程更加簡便快捷。</p>	(2)

## 二、純網銀與開放銀行

### (一) 各種銀行比較

- 1.網路銀行：即是傳統銀行，進行傳統業務，有實體分行(營業有時間上限制)，也可於網路上進行相關業務。
- 2.數位銀行：服務與傳統銀行業務相同，主要是透過「網路進行」，可設立時實體分行(主要是線下體驗)為主。
- 3.純網銀：透過異業結盟，打造生態系，金融服務創新；沒有實體分行，能進行傳統銀行業務。

### (二) 開放銀行

- 1.民眾可以把自己在金融機構的所有資料打包帶走，自己做自己資料的主人，決定要把自己資料分享給第三方業者。
- 2.開放銀行的最大效益是第三方業者可運用金融科技替民眾提供客製化服務。
- 3.金管會是在 2019 年敲定「開放銀行」三階段
  - (1)第一階段僅限「公開資料查詢」。例如讓民眾在網站中職比較各銀行定存息、房貸利率等。
  - (2)第二階段是「客戶資料查詢」。2020 年底金管會已同意 6 家銀行與集保、及遠銀和遠傳合作辦理該業務，民眾可以同時查自己在 6 家銀行的帳戶資料。
  - (3)第三階段「交易資訊」階段。在客戶同意下，第三方業者以替客戶引導到各銀行帳戶做轉帳、支付或扣款。

### (三) 全通路銀行

- 1.以客戶為主，注重與客戶的互動，並「預測客戶的喜好與偏好」。
- 2.«全通路銀行»的業務是建立在«大數據分析»的基礎上，«多通路銀行的業務»是建立在«服務導向»的基礎上。

### (四) 場景金融

- 1.商家利用«消費場景中的金融服務»，以促使消費者完成交易，實現«先購物後付款»。
- 2.以保險業為例，客戶可透過手機或電腦點選功能選單，就能進行保險商品組合查詢，並進行投保試算，亦可自動建議客戶適合的保單。

### (五) 直銷銀行(虛擬銀行)

- 1.直銷銀行是指主要透過網際網路或電子傳送方式來提供零售服務的銀行，它並不存在實體分行。
- 2.直銷銀行通常沒有任何分行網絡，通常透過網上銀行、電話銀行或獨立的銀行代理以網路方式提供遠程服務，因此直銷銀行可以降低維護分行網絡的成本。

### 三、純網銀與開放銀行歷屆考題(資料來源金融研訓院)

#### (一) 數位金融科技(歷屆考題)

1.	<p>下列敘述何者錯誤？</p> <p>(1)數位金融之商業模式中多數的客戶進線與交易都須業者人工介入</p> <p>(2)虛擬貨幣之高度流通的本質會導致在地監理的難度</p> <p>(3)我國央行目前將虛擬貨幣視為不具法償效力</p> <p>(4)為落實消費者保障，電子支付機構管理條例特別在客訴及紛爭解決、業務定型化以及使用者交易資料及其他相關資料之保密義務訂定了相關規範</p> <p><b>【key】</b></p> <p>在數位金融商業模式中，多數的客戶進線與交易過程應該是自動化的，依賴於自助服務平台、人工智能或其他自動化技術來處理交易，而不需要業者進行人工介入。這些數位平台通常設計為能夠大規模處理客戶需求，而不必依賴人工處理。</p>	(1)
2.	<p>數位科技對金融業的發展至為重要，數位時代金融業商業模式上的未來趨勢有哪些？ A.網路行銷變成主要行銷策略 B.數位能力是金融業的核心競爭能力 C.分行將更為普及 D.線上與客戶即時互動 E.電子商務侵蝕金融業務</p> <p>(1) ABCD                      (2) ACDE                      (3) ABDE                      (4) BCDE</p> <p><b>【key】</b> 數位時代金融業的未來趨勢包含以下幾個方面：</p> <p>A.隨著網絡的普及和數位化轉型，金融業的行銷策略將更多依賴網路行銷。</p> <p>B.數位科技和數據分析能力將成為金融業競爭的核心驅動力。</p> <p>D.數位化轉型使得金融機構能夠更高效地與客戶進行互動，提升客戶體驗。</p> <p>E.隨著電子商務的發展，越來越多的金融交易轉移到線上，傳統金融業務逐漸被挑戰。</p> <p>C.數位化趨勢反而可能使得實體分行數量減少，更多服務轉向線上平台。</p>	(3)
3.	<p>銀行業之數位行銷的相關敘述，下列何者錯誤？</p> <p>(1)根據統計，沒有銀行業者利用雲端數位行銷而成長擴增消金業務量</p> <p>(2)數位行銷是針對使用個人電腦、智慧型手機、平板電腦等電子裝置的使用者所操作的行銷</p> <p>(3)數位行銷讓我們設計及提供給顧客量身訂做的體驗式行銷變得可行</p> <p>(4)數位行銷之所以深受銀行業重視，是因為它比實體通路更容易追蹤與分析顧客的活動軌跡</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)敘述是錯誤的，許多銀行業者已經利用雲端技術和數位行銷來擴增消費金融業務量，並根據消費者的行為數據進行更精確的目標定向。因此很多銀行業者已經通過這些技術實現了業務增長。</p>	(1)
4.	<p>金融科技對整體金融業的挑戰與機會，下列何者錯誤？</p> <p>(1)廣泛使用人工智慧                      (2)廣泛使用大數據</p> <p>(3)中介化    (4)使顧客與金融機構關係產生改變</p>	(3)

	<p><b>【key】</b>                  金融科技的發展通常強調的是去中介化，而非中介化。金融科技通過自動化、區塊鏈技術以及數位支付等創新，減少了傳統金融中介機構的角色，實現了去中介化的趨勢，並讓消費者能夠直接進行交易、投資等操作。</p>	
5.	<p>目前智慧設備的導入主要應用在銀行實體分行場景，下列何者不是主要的分行應用場景？                  (1) VTM 提高自助化設備使用比率 (2) 機器人智慧迎賓優化分行作業流程                  (3) 半自助式櫃員機創造更多客戶互動 (4) 大數據分析預測風險</p> <p><b>【key】</b>                  大數據分析預測風險主要是屬於風險管理領域的應用，而非直接應用於銀行實體分行的場景。大數據技術更多地被用來分析客戶行為、信用評估、反洗錢等領域，而不是直接應用於分行的實體場景操作。</p>	(4)
6.	<p>根據 2015 年世界經濟論壇「金融服務的未來」研究報告，下列何項是傳統金融存貸的缺點？ A. 貸款人沒有機會選擇風險與報酬 B. 主要集中於低風險貸款，排除中高風險的借款人 C. 小額的存款戶容易受到個別違約風險衝擊 D. 對資金供給者保障有限</p> <p>(1) 僅 AB (2) 僅 CD (3) 僅 ABC (4) 僅 BCD</p> <p><b>【key】</b>                  根據 2015 年世界經濟論壇「金融服務的未來」研究報告，傳統金融存貸的缺點包括：                  B. 傳統金融機構通常偏向貸放低風險的貸款，這使得中高風險的借款人難以取得資金。                  C. 由於傳統金融機構的風險管理可能無法充分分散，當有違約發生時，影響可能較大，尤其是對小額存款戶。                  D. 傳統金融機構對資金供應者(如存款戶)提供的保障可能不夠，風險無法完全分散或降低。                  A. 這並非傳統金融存貸的一個明顯缺點，因為貸款人通常是由金融機構根據其風險評估來決定能夠貸款的條件，而非完全缺乏選擇權。</p>	(4)
7.	<p>根據 2015 年世界經濟論壇「金融服務的未來」研究報告，下列何項是常見的金融科技投資管理業務？A. 機器人理財 B. 演算法交易 C. 社群投資 D. 個人理專</p> <p>(1) 僅 ABD (2) 僅 ACD (3) 僅 ABC (4) 僅 BCD</p> <p><b>【key】</b>                  根據 2015 年世界經濟論壇「金融服務的未來」研究報告，常見的金融科技投資管理業務包括：                  A. 利用算法和人工智能技術，根據用戶的需求提供自動化的理財建議和資產配置。                  B. 利用計算機算法進行快速的股票或其他金融產品的交易。                  C. 將投資活動與社交平台結合，允許投資者共享和討論投資策略及決策。                  D. 並不被視為金融科技投資管理的一部分，因為個人理財專家更多依賴傳統的金融顧問服務，並未完全融入金融科技的創新領域。</p>	(3)



8.	<p>金融數位化創新業務之跨產業商業模式，主要直接面對下列何者可能帶來的挑戰？</p> <p>(1)跨業監理議題 (2)跨境監理議題 (3)洗錢監理議題 (4)傳統監理議題</p> <p><b>【key】</b></p> <p>金融數位化創新業務的跨產業商業模式通常會涉及多個不同領域和行業（例如金融、科技、零售等），這樣的跨業合作和業務整合可能會帶來跨業監理的挑戰。不同產業之間的監管標準和法規可能存在差異，這會使得跨產業的金融數位化業務面臨合規和監管的一些困難。</p>	(1)
9.	<p>有關數位金融創新可能帶來的監理挑戰，下列敘述何者錯誤？</p> <p>(1)商業模式在不同監理機構或是監理情境的解讀下，不可能產生監理不一致</p> <p>(2)跨境提供服務具備相當大的監理挑戰</p> <p>(3)虛擬世界的身分識別對傳統金融監理中執行的KYC作業程序造成巨大影響</p> <p>(4)許多交易在線上完成，消費者的權益與資料保護面臨挑戰</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)敘述是錯誤的。實際上，數位金融創新可能會因為跨國或跨產業的監管規範不同而導致監管不一致。不同的監理機構或監理情境下，對於同一商業模式的解讀可能存在差異，從而產生監管標準不一致的情況，這對於跨境運營的金融機構而言會構成挑戰。</p>	(1)
10	<p>根據2015年6月世界經濟論壇(WEF)「金融服務的未來」報告，有關金融業在金融科技時代將面臨的趨勢，下列敘述何者錯誤？</p> <p>(1)金融機構與非金融機構差異縮小，金融機構面臨競爭</p> <p>(2)金融機構實體分行優勢仍在，可透過「一站購足」交叉銷售方式，提高整體營收或利潤</p> <p>(3)傳統金融機構需調整原本的業務模式，透過自行發展或併購的方式提供金融科技服務</p> <p>(4)金融機構部分業務流程將委託外部專業企業專責處理(流程外部化，Process Externalisation)</p> <p><b>【key】</b></p> <p>根據 2015 年 6 月世界經濟論壇(WEF)「金融服務的未來」報告：</p> <p>1.隨著數位化和金融科技的崛起，金融業的趨勢已經轉向更加靈活和數字化的業務模式。</p> <p>2.傳統的金融機構實體分行的優勢逐漸下降，特別是在數字化和行動支付等新興技術的發展下，實體分行的營運方式和「一站購足」的交叉銷售模式面臨挑戰。</p> <p>3.金融機構必須適應這些變化，將更多資源投入到數位平台和創新服務上，而不是依賴傳統的分行模式。</p>	(2)
11.	<p>下列何者不應該是推動分行轉型的驅動力？</p> <p>(1)銀行內部的成本壓力 (2)為技術而導入技術</p> <p>(3)科技對生產力的提升 (4)客戶臨櫃交易需求的降低</p> <p><b>【key】</b></p>	(2)



	<p>推動分行轉型的目的是提高效率、降低成本、並提升客戶體驗，而不是單純因為技術的存在而導入技術。僅僅為了使用最新技術而進行轉型，並不是有效的驅動力，反而可能導致資源的浪費或與業務需求脫節。</p>	
12.	<p>下列何者非屬智慧分行轉型方案？</p> <p>(1)使用者行為研究 (2)擴增交易櫃檯 (3)數位內容及使用者介面設計 (4)確認主要業務情境</p> <p><b>【key】</b> 智慧分行轉型的目標是提升客戶體驗，並提高銀行服務的效率和便捷性，而不僅僅是增加或擴增傳統的交易櫃檯。智慧分行的核心在於引入數位化技術、自助服務、以及提升分行的整體智能化程度，而不是依賴更多的傳統櫃檯服務。</p>	(2)
13.	<p>下列何者目前不被臺灣金融主管機關認可作為ATM存提款輔助身份認證用途？</p> <p>(1)晶片金融卡 (2)以生物辨識技術（如指靜脈等） (3)智慧型手機（以行動銀行、OTP、NFC及Apple Pay等方式） (4)聲波</p> <p><b>【key】</b> 根據金融監督管理委員會的規定，ATM存提款的輔助身份認證方式包括晶片金融卡、生物辨識技術（如指靜脈等）、智慧型手機（透過行動銀行、OTP、NFC及Apple Pay等方式），然而聲波技術目前尚未被金融主管機關認可作為ATM存提款的輔助身份認證方式。</p>	(4)
14.	<p>下列哪一項是金融業使用智慧型機器的特色？</p> <p>(1)法人機構和個別投資人之間的差異將減少 (2)各種金融業作業將走向一致性 (3)即時事件將無法反應在市場價格上 (4)金融業的整體成本將增加</p> <p><b>【key】</b> (1)這並不是智慧型機器的直接結果，因為法人機構和個別投資人在投資策略、規模等方面仍然有區別。 (3)智慧型機器通常能夠幫助市場更快地反應即時事件，並對價格變動做出反應。 (4)雖然初期投入可能增加，但長期而言，智慧型機器通常能夠幫助降低成本，提高效率。因此，整體成本未必會增加</p>	(2)
15.	<p>理財機器人服務流程之第一步驟為何？</p> <p>(1)提供投資組合建議(2)執行交易 (3)瞭解客戶 (4)風險監控</p> <p><b>【key】</b> 理財機器人（或稱機器人理財）服務流程的第一步通常是瞭解客戶，這一階段包括收集客戶的基本資料、風險承受能力、投資目標、時間範圍等信息。這些資料是制定個性化投資策略和推薦投資組合的基礎。</p>	(3)



16.	<p>下列何者不是目前銀行導入機器人或智慧型設備的目的？</p> <p>(1)提高分行自動化設備的使用比率，進行降低分行的整體營運成本                  (2)優化分行作業流程，減少客戶等待時間與提高客戶滿意度                  (3)取代大部分分行的理財專員人力，並進行全智能化的財富管理                  (4)節省行員作業時間，同時創造更多與客戶互動的機會，以提高分行整體營運績效</p> <p><b>【key】</b>                  目前銀行導入機器人或智慧型設備的目的主要是提升效率、優化流程、降低成本、提高客戶滿意度，並增加與客戶的互動。然而，全智能化的財富管理並非現階段的普遍目標，因為財富管理通常仍然需要人工與機器人的合作來提供高質量的服務。</p>	(3)
17.	<p>下列何項金融機構之作業，較不適合運用機器人流程自動化系統(RPA)來處理？</p> <p>(1) AML 洗錢防制                  (2)個人金融貸款處理                  (3)網路銀行轉帳作業                  (4)銀行開戶審核作業</p> <p><b>【key】</b>                  銀行開戶審核作業通常涉及複雜的判斷、風險評估、客戶背景檢查等，需要人工智慧、人工判斷和靈活的處理能力，尤其是在審核客戶身份、檢查合規要求和進行反洗錢(AML)等程序時。這些任務可能涉及較高的規範性和靈活性，因此較不適合完全依賴機器人流程自動化系統 (RPA)。</p>	(4)
18.	<p>銀行使用數位科技的發展歷史，請依照時間先後順序排列。 A.網路銀行 B.自動櫃員機(ATM) C.電話銀行 D.直銷銀行</p> <p>(1) ABCD                      (2) CDBA                      (3) BCAD                      (4) ACBD</p> <p><b>【key】</b>                  根據銀行數位科技的發展歷史，時間順序應該是：                  B.自動櫃員機首次出現於 1960 年代末期，主要用來提供取款、存款等基本服務，開啟了自助金融服務的時代。                  C.電話銀行的出現約在 1980 年代，顧客可以透過電話進行帳戶查詢、轉帳等基本服務，這是早期數位化的代表。                  A.網路銀行的出現於 1990 年代末期，隨著互聯網的普及，顧客可以在線上進行更複雜的金融操作，如轉帳、支付、投資等。                  D.直銷銀行是指不設立實體分行，全部業務均在線上完成的銀行。此類銀行在 2000 年代後期開始興起，利用網路來提供更加靈活和成本效益高的金融服務。</p>	(3)
19.	<p>下列何者不是金融服務創新具備的共同發展特性？</p> <p>(1)具備跨境與跨業的商業模式                  (2)強調虛擬化的整合與通路應用                  (3)需建構服務平台，但也需維持中介化                  (4)致力於引進科技應用於金融科技價值鏈</p> <p><b>【key】</b>                  金融服務創新的共同發展特性強調的是科技的應用、平台化、跨境與跨業整合，</p>	(3)

	並強調虛擬化與非中介化的模式。中介化的概念通常是傳統金融機構的運作方式，而金融科技創新更注重於去中介化的方向。	
--	---	--

(二) 全通路銀行(歷屆考題)

1.	<p>請問全通路銀行所具特色，下列何者正確？ A.以銀行為中心 B.著重與客戶互動 C.預測需要與喜好 D.服務導向架構</p> <p>(1)僅 AB                      (2)僅 BC                      (3)僅 CD                      (4)僅 AC</p> <p><b>【key】</b></p> <p>B.全通路銀行強調與客戶建立更深入的互動，提供個性化服務，並促進不同渠道之間的連接與協調。</p> <p>C.這部分與全通路銀行的數據分析與客戶行為預測密切相關，藉由大數據分析預測客戶的需求與偏好，從而提供更加定制化的服務。</p> <p>A.這並不是全通路銀行的特色，因為全通路銀行強調的是客戶為中心，目的是讓客戶能夠在任何時間、任何地方、通過任何渠道獲得一致的服務，而不是以銀行本身為中心。</p> <p>D.這也與全通路銀行的理念有關，但並非其最主要的特色。全通路銀行的核心在於提供無縫的客戶體驗和多渠道的服務選擇。</p>	(2)
2.	<p>有關全通路銀行業務之敘述，下列何者錯誤？</p> <p>(1)以多通路策略為建立基礎</p> <p>(2)在通路之間享有一致的經驗</p> <p>(3)著重在交易的執行，處理的是客戶的顯性需求</p> <p>(4)著重在互動，處理的是交易背後的動機和背景，找出客戶的潛在喜好</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)這是全通路銀行的基本特點之一，它基於多個服務通路（如實體分行、網路銀行、行動銀行等），提供一致的服務體驗。</p> <p>(2)全通路銀行強調無縫的客戶體驗，無論客戶使用何種通路，都能獲得相同的服務質量和資訊。</p> <p>(3)這個選項描述的是傳統的交易型服務，而全通路銀行更注重客戶的整體體驗和需求，並非僅限於顯性需求的處理。</p> <p>(4)這是全通路銀行的核心特徵之一，它強調與客戶的互動，並了解其潛在需求，以提供個性化的服務。</p>	(3)
3.	<p>為了讓客戶可隨時隨地使用任何裝置存取，在通路之間享有一致的經驗，請問銀行就通路轉型應採用下列何項策略？</p> <p>(1)全通路                      (2)多通路                      (3)實體通路                      (4)數位通路</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)強調跨通路的一致性，並提供無縫的客戶體驗，這樣客戶無論是透過手機、電腦、或實體分行，都可以獲得相同的服務和支持。</p> <p>(2)雖然也強調使用多種通路，但它可能無法提供全通路所要求的無縫體驗。不</p>	(1)



	<p>同的通路之間可能存在某些差異，未能做到完全的一致性。</p> <p>(3)這是指傳統的銀行分行，並不涵蓋其他數位通路的融合，無法提供全通路策略所需的跨通路體驗。</p> <p>(4)這指的是僅僅依賴網路或行動設備進行的通路，不涉及實體通路的整合。</p>	
--	--	--

## (三) 智慧分行(歷屆考題)

1.	<p>銀行智慧分行轉型方案在確認主要業務情境時，下列何者係「根據銀行業務發展策略，在銀行分行功能佈局中充分考慮未來業務發展的需要」？</p> <p>(1)整體性 (2)協同性 (3)差異性 (4)前瞻性</p> <p><b>【key】</b></p> <p>在銀行智慧分行轉型方案中，「前瞻性」指的是根據銀行業務發展策略，考慮未來業務發展的需求來進行銀行分行的功能佈局。這種思維方式強調預測未來的趨勢和變化，以便為未來可能出現的需求做好準備，並確保分行能夠適應未來的業務挑戰。</p>	(4)
2.	<p>依銀行智慧分行轉型方案，請問在使用者介面設計上，下列何者是最主要的考量因素？</p> <p>(1)便利行員操作 (2)加速電腦運算</p> <p>(3)從防弊監控設想 (4)從關懷客戶優質體驗</p> <p><b>【key】</b></p> <p>在銀行智慧分行轉型方案中，使用者介面設計的主要考量因素應該是提供客戶優質的體驗，而不是僅僅關注行員操作、電腦運算速度或防弊監控。設計良好的使用者介面能夠使客戶在使用銀行服務時感到便捷、舒適、直觀，並提升整體服務質量。</p>	(4)

## (四) 衛星分行(歷屆考題)

1.	<p>下列哪一種實體分行型態是為特定的客戶族群或特定的區域提供完整的金融服務？</p> <p>(1)旗艦分行 (2)衛星分行</p> <p>(3)自助化服務中心 (4)僅有傳統提款機的無人分行</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)這種分行通常是為了服務特定的客戶群或特定區域，並提供全面的金融服務。旗艦分行通常提供高端的專業服務，並且可能擁有更多資源和設備，來處理客戶的各種需求。</p> <p>(2)這些分行一般規模較小，服務範圍通常不如旗艦分行全面，更多是用來提供基礎金融服務，並服務較少數的客戶群。</p> <p>(3)這類服務中心以自助設備為主，主要提供基本的提款、轉帳等自助服務，並不一定會提供全面的金融服務。</p> <p>(4)這類分行主要提供提款機等自助功能，並沒有提供全面的金融服務，且通常不針對特定客戶群。</p>	(2)
----	---	-----



2.	<p>實體分行轉型態樣，如：旗艦分行、衛星分行等，其所據以決定之因素，下列何者錯誤？</p> <p>(1)銀行賦予任務 (2)增加分行數量 (3)目標客戶群 (4)分行所在地理位置</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)銀行會根據其戰略目標和市場需求賦予不同分行不同的角色和任務。例如，旗艦分行可能負責提供高端客戶服務，而衛星分行則可能集中在特定地區提供基礎服務。</p> <p>(2)這個選項是錯誤的，因為轉型的目的是根據市場需求和策略調整分行型態，而不是單純增加分行數量，銀行在進行分行轉型時，會根據業務需求選擇開設不同型態的分行，而不是只關注數量的增長。</p> <p>(3)分行的型態選擇通常會根據銀行的目標客戶群來決定。例如，旗艦分行可能主要針對高端客戶，而衛星分行則針對普遍客戶群。</p> <p>(4)分行的位置是決定其型態的關鍵因素之一。某些地理區域可能需要更多自助服務，而另一些則可能需要旗艦分行來提供全面的金融服務。</p>	(2)
----	---	-----

(五) 數位分行(歷屆考題)

1.	<p>傳統銀行在應對挑戰時的「數位化策略」，下列何者較不適合？</p> <p>(1)擴大實體分行規模，以提供更好服務</p> <p>(2)適時引進成熟的人工智慧應用</p> <p>(3)建立數位時代金融從業人員的應對策略</p> <p>(4)與異業結盟，將金融服務嵌入客戶的生活場景</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)隨著數位化轉型，銀行越來越依賴線上平台和數位服務來提升效率並降低成本，而不再主要依賴擴大實體分行的規模。</p> <p>(2)人工智慧可以協助銀行提升服務效率、改善客戶體驗、以及提升風險管理等方面的能力。</p> <p>(3)隨著數位化發展，金融從業人員需要具備數位技能來應對新挑戰和機會。</p> <p>(4)與異業合作可以使銀行的服務更加無縫地融入客戶的日常生活，這有助於提升用戶黏性並開創新的市場機會。</p>	(1)
2.	<p>建置「數位分行」需要事先考慮許多要素，下列何者非必要之要素？</p> <p>(1)掌握所在地理位置之客戶群體的特性</p> <p>(2)了解當地客戶使用數位科技的意願及熟悉度</p> <p>(3)分析數位分行功能與其他數位通路功能的互補性</p> <p>(4)持續複製與移植具各國特色之先進數位分行進行展示</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)了解目標地理區域的客戶特性有助於設計符合需求的數位分行，確保能夠吸引並服務當地客戶。</p> <p>(2)了解當地客戶對數位科技的接受度和使用習慣有助於決定數位分行的服務方式與推廣策略。</p>	(4)



	<p>(3)數位分行應該與其他數位服務通路（如網路銀行、行動銀行等）協同合作，提供無縫連接的用戶體驗。</p> <p>(4)不同國家的客戶需求和文化背景不同，因此直接複製其他國家的數位分行並不一定能夠成功。</p>	
--	---	--

(六) 場景金融(歷屆考題)

1.	<p>下列何者是建立「場景金融」的首要目標？</p> <p>(1)跨業合作                      (2)滿足使用者需求 (3)提高獲利                      (4)創造趨勢</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)場景金融確實涉及跨業合作，但它不是首要目標。</p> <p>(2)這是場景金融的首要目標。場景金融的核心在於基於消費者的實際需求，將金融服務無縫地融入到其日常生活中，從而提升使用者的體驗並解決他們的具體需求。</p> <p>(3)雖然提高獲利是商業運作的重要目標，但它並不是首要目標。</p> <p>(4)創造趨勢是場景金融可能帶來的結果之一，但它並不是首要目標。</p>	(2)
----	---	-----

(七) 數位銀行(歷屆考題)

1.	<p>按數位銀行類型分類，下列何者為數位子銀行不具備的條件？</p> <p>(1)服務通路    (2)銀行執照</p> <p>(3)營運中後台    (4)獨立的商品銷售與行銷</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)數位子銀行通常擁有多樣的服務通路，如網路銀行、行動銀行等，這是數位銀行的一個核心特徵。</p> <p>(2)數位子銀行通常擁有正式的銀行執照，並受到相應的監管機構監管，這使其具備提供金融服務的資格。</p> <p>(3)數位子銀行擁有一套完整的營運中後台系統，用以支撐日常的銀行業務運營。</p> <p>(4)數位子銀行通常會依賴母銀行的行銷策略和產品線，而不會有完全獨立的商品銷售與行銷策略。</p>	(4)
----	---	-----

(八) 純網銀(歷屆考題)

1.	<p>依據央行定義，下列對純網銀敘述何者錯誤？</p> <p>(1)無實體分行    (2)無實體客服中心</p> <p>(3)所有金融服務均透過網路進行                      (4)服務手續費較低</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)純網銀（Digital-only Banks）本身並不設有實體分行，所有業務處理都透過網路進行。</p> <p>(2)純網銀通常沒有實體客服中心，客戶服務主要依賴線上渠道（如線上客服、電話客服等）。</p> <p>(3)這是純網銀的基本特徵，所有的金融服務（如存款、轉帳、貸款等）都是透</p>	(4)
----	---	-----

	<p>過網路平台進行。</p> <p>(4)雖然純網銀通常因為省去實體分行的運營成本，可能會提供較低的費用，但並不能</p>	
--	--	--

(九) 開放銀行(歷屆考題)

1.	<p>開放銀行為傳統銀行帶來的機會不包括下列何者？</p> <p>(1)風險管理                      (2)金融服務的創新 (3)增加利息收入    (4)強化市場競爭力</p> <p><b>【key】</b></p> <p>開放銀行本身並不直接帶來利息收入的增加，相反的，它更多的是提供更靈活的客戶服務和提升銀行與其他金融機構合作的機會，而利息收入通常來自於銀行的貸款或存款業務，而非開放銀行所涉及的業務模式。</p>	(3)
2.	<p>有關開放銀行的敘述，下列何者正確？</p> <p>(1)只要是對消費者有利，不須消費者同意，銀行就可以開放共享</p> <p>(2)帳戶者資訊是銀行資產，由銀行決定是否開放分享</p> <p>(3)帳戶資訊主控權是消費者的，由消費者決定是否開放分享</p> <p>(4)公開數據的開放分享，需要取得消費者的同意</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)因為開放銀行需要消費者同意才可以分享其帳戶資訊，無論是否對消費者有利。</p> <p>(2)根據開放銀行的原則，帳戶資訊是消費者的個人資料，銀行不能隨意決定是否開放分享，而是需要消費者的授權。</p> <p>(3)開放銀行的核心概念是消費者擁有對其帳戶資訊的控制權。消費者必須同意將其資料分享給第三方服務提供商。</p> <p>(4)公開數據的開放通常不涉及個人隱私資料，因此不需要消費者的同意。公開數據一般是指不包含敏感資訊的數據，如政府發布的統計數據等。</p>	(3)
3.	<p>歐盟 PSD2(Revised Directive on Payment Services)指令於 2018 年 1 月 13 日生效後，要求銀行必須開放其客戶資料給非銀行的第三方(Third Party Providers, TPPs)使用，稱為下列何者？</p> <p>(1)網路銀行                      (2)純網路銀行                      (3)普惠金融                      (4)開放銀行</p> <p><b>【key】</b></p> <p>(1)指的是以網路為主要服務通路的銀行，但不涉及第三方服務提供商存取銀行資料。</p> <p>(2)同樣指的是完全在線上運作的銀行，但與開放銀行的概念不完全重合。</p> <p>(3)指的是提供金融服務給未被傳統金融機構覆蓋的群體，與 PSD2 指令無關。</p> <p>(4)這是 PSD2 指令要求銀行開放其客戶數據給第三方服務提供商，旨在促進創新和競爭。</p>	(4)

#### 四、保險科技(本教材考題皆來自金融研訓院)

##### (一) 保險科技基本觀念(歷屆考題)

1.	有關保險科技(InsurTech)的敘述，下列何者錯誤？ (1)保險科技是金融科技的一環 (2)保險科技是科技業者針對保險價值鏈中不效率的地方，使之變得更有效率 (3)保險科技的崛起，促使保險業者開始要考慮經營策略的轉變 (4)保險科技的發展，通常會促使保險業者開發出成本較高，附加價值也高的產品	(4)
2.	有關保險科技的敘述，下列何者錯誤？ (1)保險科技可以降低人力成本 (2)保險科技可以降低保戶資料被竄改的風險 (3)保險科技可以提供客製化的服務 (4)保險科技無法減輕資訊不對稱的問題	(4)
3.	有關保險科技之敘述，下列何者錯誤？ (1)隨著保險科技的發展，保險公司將來可以提升經營效率 (2)消費者與保險公司均可由保險科技創新中受益 (3)在政策上，主管機關應該多多鼓勵保險公司發展以提升保戶的權益為中心的保險科技 (4)保險科技不會影響未來保險通路的發展	(4)

##### (二) 保險科技的應用(歷屆考題)

1.	有關保險科技在行銷方面的應用，下列何者錯誤？ (1)保險科技可以提升客戶的體驗 (2)保險科技可以協助釐清客戶對保險真正需求 (3)應用保險科技可以讓客戶更能感受有溫度的保險服務 (4)保險科技可以協助業務員在適當的時機行銷保險業務 <b>【key】</b> 保險科技（InsurTech）是利用創新科技（如大數據、人工智慧、區塊鏈等）來改善保險業務的效率和服務。它屬於金融科技（FinTech）的一部分，並針對保險價值鏈中的效率問題提供解決方案。 (1)保險科技是金融科技的一部分，主要應用於保險業務中。 (2)保險科技通過科技創新來提升保險行業的效率，改進流程和服務。 (3)保險科技的崛起促使保險公司重新思考其經營策略，包括如何利用新技術來提升競爭力。 (4)保險科技的目的是降低成本，簡化流程，提高效率，而不是開發成本較高的產品。	(4)
2.	保險商品結合物聯網技術，最早在何類險種被實踐？ (1)車險                      (2)火險                      (3)健康險                      (4)海上保險 <b>【key】</b>	(1)





	<p>物聯網技術 (IoT) 在保險業中的應用最早主要體現在車險領域。許多保險公司通過將物聯網設備 (如車載裝置) 安裝在汽車上, 實時監控駕駛行為 (如車速、急剎車、加速等), 進行風險評估, 並基於駕駛習慣提供個性化的保險方案 (例如「按需保險」或「基於使用量的保險」)。</p>	
3.	<p>下列何項技術最有助於識別客戶的發病風險, 推進更加精準高效的產品定價與核保?</p> <p>(1)雲端計算                      (2)基因檢測                      (3)區塊鏈                      (4)智能合約</p> <p><b>【key】</b> 基因檢測能夠提供有關客戶遺傳訊息的詳細數據, 幫助保險公司更精確地識別客戶的健康風險和發病風險。</p>	(2)
4.	<p>根據2015年6月世界經濟論壇(WEF)「金融服務的未來」報告, 隨著科技新產品與共享經濟的商業模式出現, 現行保險價值鏈面臨重組的情況, 下列何者不是其對保險業的影響?</p> <p>(1)超大型保險業者併購市場                      (2)客戶導向轉變為產品導向 (3)焦點轉移到利基市場與商業保險                      (4)顧客忠誠度下降</p> <p><b>【key】</b> 根據2015年世界經濟論壇報告, 保險業面臨的是從傳統的產品導向轉變為更強調客戶導向的模式。隨著科技發展和共享經濟的興起, 保險公司越來越重視為客戶提供量身定制的服務, 而不僅僅是傳統的產品銷售</p>	(2)
5.	<p>收集顧客使用與行為資料, 以作為調整保險費率的基礎, 改變了下列何種「保險價值鏈」的環節?</p> <p>(1)保單設計                      (2)通路                      (3)核保                      (4)理賠</p> <p><b>【key】</b> 收集顧客使用與行為資料 (例如, 健康狀況、生活習慣、駕駛行為等), 並根據這些資料調整保險費率, 主要是改變了核保環節。核保是評估客戶風險的過程, 通過收集個人行為數據, 保險公司可以更精確地評估風險, 從而設定更為個性化的保費。</p>	(1)
6.	<p>根據2015年6月世界經濟論壇(WEF)「金融服務的未來」報告, 科技新產品與共享經濟使保險價值鏈發生什麼變化?</p> <p>(1)市場新進者更難進入保險行銷市場 (2)傳統所有權人與保險對應關係發生調整 (3)小型保險公司風險定價模式與服務能力更形重要, 大型保險公司較不受科技影響 (4)透過智慧感測器與資料傳輸, 未來汽車公司更需要向保險公司索取駕駛人數據</p> <p><b>【key】</b> 隨著科技新產品和共享經濟的崛起, 保險價值鏈經歷了轉變, 尤其是在所有權的概念上。傳統上, 保險與擁有固定資產的個人或公司直接對應, 但共享經濟改變了這一點。例如, 共享經濟中的物品和服務可能不再由某一固定所有者持有, 這使得保險公司需要調整其商業模式, 為不同的擁有者或使用者提供定制化的保險解決方案。</p>	(2)