



第二篇 新金融商品與發展

顏回老師提供

一、第一單元：新金融對銀行之影響(純網銀與開放銀行)(資料來源 金融研訓院)

- | | | |
|----|---|---|
| 1. | 下列敘述何者錯誤？ | 1 |
| | (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 | |
| | (2)虛擬貨幣之高度流通的本質會導致在地監理的難度 | |
| | (3)我國央行目前將虛擬貨幣視為不具法償效力 | |
| | (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 | |
| 2. | 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 | 3 |
| | (1) ABCD (2) ACDE (3) ABDE (4) BCDE | |
| 3. | 銀行業之數位行銷的相關敘述，下列何者錯誤？ | 1 |
| | (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 | |
| | (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 | |
| | (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 | |
| | (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 | |
| 4. | 金融科技對整體金融業的挑戰與機會，下列何者錯誤？ | 3 |
| | (1)廣泛使用人工智慧 (2)廣泛使用大數據 | |
| | (3)中介化 (4)使顧客與金融機構關係產生改變 | |
| 5. | 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」？ | 4 |
| | (1)整體性 (2)協同性 (3)差異性 (4)前瞻性 | |
| 6. | 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？ | 4 |
| | (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 | |



7. 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
(1)僅 AB (2)僅 CD (3)僅 ABC (4)僅 BCD 1
8. 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
(1)僅 ABD (2)僅 ACD (3)僅 ABC (4)僅 BCD 3
9. 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？
(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 1
10. 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？
(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
(2)跨境提供服務具備相當大的監理挑戰
(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
(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 1
11. 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？
(1)金融機構與非金融機構差異縮小，金融機構面臨競爭
(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
(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
(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) 2
12. 開放銀行為傳統銀行帶來的機會不包括下列何者
(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 3
13. 有關開放銀行的敘述，下列何者正確？
(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
(2)帳戶者資訊是銀行資產，由銀行決定是否開放分享
(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
(4)公開數據的開放分享，需要取得消費者的同意 3
14. 傳統銀行在應對挑戰時的「數位化策略」，下列何者較不適合？
(1)擴大實體分行規模，以提供更好服務
(2)適時引進成熟的人工智慧應用
(3)建立數位時代金融從業人員的應對策略
(4)與異業結盟，將金融服務嵌入客戶的生活場景 1



15. 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？ 4
(1)掌握所在地理位置之客戶群體的特性
(2)了解當地客戶使用數位科技的意願及熟悉度
(3)分析數位分行功能與其他數位通路功能的互補性
(4)持續複製與移植具各國特色之先進數位分行進行展示
16. 下列何者不應該是推動分行轉型的驅動力？ 2
(1)銀行內部的成本壓力 (2)為技術而導入技術
(3)科技對生產力的提升 (4)客戶臨櫃交易需求的降低
17. 下列何者非屬智慧分行轉型方案？ 2
(1)使用者行為研究 (2)擴增交易櫃檯
(3)數位內容及使用介面設計 (4)確認主要業務情境
18. 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？ 2
(1)旗艦分行 (2)衛星分行
(3)自助化服務中心 (4)僅有傳統提款機的無人分行
19. 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？ 4
(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
20. 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？ 4
(1)網路銀行 (2)純網路銀行 (3)普惠金融 (4)開放銀行
21. 下列哪一項是金融業使用智慧型機器的特色？ 2
(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
22. 日本 MIZUHO 銀行於 2015 年引進的 Pepper 機器人，初期的功能不包含下哪一項？ 1
(1)雙向的智慧可自行學習成長 (2)集客效果
(3)與客戶互動 (4)業務的導引與 Q&A
23. 理財機器人服務流程之第一步驟為何？ 3
(1)提供投資組合建議 (2)執行交易 (3)瞭解客戶 (4)風險監控
24. 下列何者不是目前銀行導入機器人或智慧型設備的目的？ 3
(1)提高分行自助化設備的使用比率，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



25. 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？ 3
(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
26. 下列何者是建立「場景金融」的首要目標？ 2
(1)跨業合作 (2)滿足使用者需求
(3)提高獲利 (4)創造趨勢
27. 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 3
(1) ABCD (2) CDBA (3) BCAD (4) ACBD
28. 下列何者不是金融服務創新具備的共同發展特性？ 3
(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
29. 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？ 2
(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
30. 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 2
(1)僅 AB (2)僅 BC (3)僅 CD (4)僅 AC
31. 有關全通路銀行業務之敘述，下列何者錯誤？ 3
(1)以多通路策略為建立基礎
(2)在通路之間享有一致的經驗
(3)著重在交易的執行，處理的是客戶的顯性需求
(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
32. 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？ 1
(1)全通路 (2)多通路 (3)實體通路 (4)數位通路
33. 日本 Resona Bank 在分行導入新的現金櫃員機設備，為便於辨識身分，提供誘因使客戶儘量採用何種身份認證方式？ 2
(1)印鑑 (2)簽名 (3)指印 (4)密碼
34. 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？ 2
(1)服務通路 (2)銀行執照
(3)營運中後台 (4)獨立的商品銷售與行銷
35. 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？ 4
(1)便利行員操作 (2)加速電腦運算
(3)從防弊監控設想 (4)從關懷客戶優質體驗



36. 依據央行定義，下列對純網銀敘述何者錯誤？ 2
- (1)無實體分行 (2)無實體客服中心
(3)所有金融服務均透過網路進行 (4)服務手續費較低

二、第二單元：群眾募資平台 (資料來源 金融研訓院)

1. 依據中央銀行 2018 年第 3 季理監事會後資料，全球首家 P2P 借貸平台是屬於何種營運模式？ 1
- (1)傳統模式 (2)公證模式
(3)保證收益模式 (4)資產負債表模式
2. 有關 P2P 借貸平台之敘述，下列何者錯誤？ 4
- (1)增進資金使用效率 (2)網路交易無地域性
(3)人事及設備成本降低 (4)潛在投資收益較低
3. 有關 P2P 借貸傳統模式之敘述，下列何者正確？ 1
- (1)僅協助資訊中介 (2)銀行參與合作撥貸
(3)向出借人承諾一定收益 (4)以自有資金撥貸
4. 下列何種募資方式，主要是運用於公益事業上？ 3
- (1)股權 (2)回饋 (3)捐贈 (4)債權
5. 群募貝果與嘖嘖是屬於下列何種群募平台？ 2
- (1)捐贈型 (2)回饋型 (3)股權型 (4)債權型
6. 若廠商發行的代幣是作為使用該廠商產品的權利，這是屬於下列何種的群眾募資型式？ 1
- (1)報償／回饋型 (2)股權型 (3)債券型 (4)貨幣型
7. 下列何者是群眾募資的五項主要風險之一？ 3
- (1)較低的投資損失 (2)較多的法律保障
(3)稀釋風險 (4)資訊對稱
8. 有關 P2P 匯兌(Peer-to-peer Money Transfers)業者強調之特色的敘述，下列何者錯誤？ 3
- (1)相對於金融機構可更快的匯入跨境帳戶
(2)相對於金融機構有機會可取得較好的兌換匯率
(3)在安全的疑慮下，跨境 P2P 匯款方式已逐漸萎縮
(4)在跨境 P2P 匯款的競爭下，成本為其決勝關鍵之一
9. P2P 借貸資產負債表模式之敘述，下列何者正確？ 4
- (1)僅協助資訊中介 (2)銀行參與合作撥貸
(3)向出借人承諾一定收益 (4)以自有資金撥貸



10. 有關 P2P 借貸平台之敘述，下列何者錯誤？ 3
- (1)提供借方信用評等分數，協助核貸與後續程序
 - (2)資金供給者可以自行挑選符合其風險偏好的放貸對象
 - (3)投資人無法獲得更高利率的報酬
 - (4)借款人較易取得貸款
11. P2P 借貸分類模式中，下列平台哪一個屬於公證模式？ 2
- (1) Zopa (2) Lending Club (3) 陸金服 (4) SoFi
12. 下列何者非屬中央銀行(2018)對 P2P 借貸創造社會價值的敘述？ 1
- (1)提高傳統金融的競爭力 (2)增進資金使用效率
 - (3)發展新的商業信用模式 (4)促進普惠金融
13. 下列何種股權型群眾募資模式也稱為「領投+跟投」的模式？ 1
- (1)聯合投資模式 (2)自發合投模式
 - (3)基金模式 (4)銀行模式
14. 群眾募資具有協助新創業者募資之功能，但亦存在許多風險。下列何者非為群眾募資之可能風險？ 2
- (1)較少的法律保障 (2)較低的投資損失
 - (3)稀釋風險 (4)資訊不對稱
15. 小明看到網路廣告推廣社群投資，請問哪一個廣告宣傳說明錯誤？ 2
- (1)社群投資的特色就是跟單交易
 - (2)社群中的投資高手又稱為影子交易員
 - (3)用戶可採自動或手動複製其他交易者的決策
 - (4)社群投資的經營者有證券商及科技公司
16. 有關 P2P 匯兌，可能存在一些不易察覺的實質缺陷，下列敘述何者錯誤？ 2
- (1)估計費率與實際費率的差異：P2P 網站都會公布現在可用匯率，但當預訂和支付時可能需 3 到 5 天，匯率可能已大幅上漲
 - (2) P2P 匯兌業者規模大都屬大型機構，其買家及賣家的匯兌金額，通常都能確保在任何時間擁有相同數量的匯兌金額，不曾發生失衡
 - (3)若客戶預定購買的貨幣發生價格快速上漲，為保護買家 P2P 的自動匯兌機制可能自動暫停轉帳，導致必須額外等待時間處理匯款
 - (4) P2P 匯兌屬於跨境交易，客戶大都來自網路線上，平台若未像電支機構或網銀進行客戶身分驗證，若客戶發生洗錢或資恐，平台可能遭高額罰款
17. P2P 借貸為何會有流動性風險？ 2
- (1)資金規模小
 - (2)債權憑證多缺乏次級市場，不易轉售換取現金
 - (3)無投資人保護機制
 - (4)有網路攻擊風險
18. 群眾募資類型中較類似於「團購+預購」模式的，為下列何種類型？ 2
- (1)捐贈 (2)回饋 (3)股權 (4)債權



19. 利用網路平台快速散播計畫內容或創意作品訊息，獲得眾多支持者的資金，最後得以實踐計畫或完成作品。此屬下列何種業務？ 3
(1)共享經濟 (2)P2P匯兌 (3)群眾募資 (4)網路微貸
20. 一般而言，P2P 借貸平台的本質是下列何者？ 1
(1)信息中介而非信用中介 (2)信息與信用中介
(3)信用中介而非信息中介 (4)非信息與非信用中介
21. 有關 P2P 借貸的敘述，下列何者錯誤？ 3
(1) P2P 借貸是透過線上借貸平台提供金融服務
(2)中國大陸是目前 P2P 借貸規模較大的國家
(3) P2P 借貸屬於信用中介，故應可吸收公眾存款
(4)有助於促進普惠金融，增進資金使用效率
22. 一般而言，P2P 借貸平臺的本質是下列何者？ 1
(1)信息中介而非信用中介 (2)信息與信用中介
(3)信用中介而非信息中介 (4)非信息與非信用中介
23. 2015 年世界經濟論壇(WEF)所提出之金融科技創新項目中「群眾募資」的功能為何 3
(1)存貸 (2)支付 (3)籌資 (4)市場資訊供應

三、第三單元：保險科技 (資料來源 金融研訓院)

1. 有關保險科技(InsurTech)的敘述，下列何者錯誤？ 4
(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
2. 有關保險科技在行銷方面的應用，下列何者錯誤？ 3
(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
3. 保險商品結合物聯網技術，最早在何類險種被實踐？ 1
(1)車險 (2)火險 (3)健康險 (4)海上保險
4. 有關保險科技的敘述，下列何者錯誤？ 4
(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



5. 有關保險科技之敘述，下列何者錯誤？ 4
- (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
6. 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？ 2
- (1) 雲端計算
 - (2) 基因檢測
 - (3) 區塊鏈
 - (4) 智能合約
7. 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？ 2
- (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
8. 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？ 1
- (1) 保單設計
 - (2) 通路
 - (3) 核保
 - (4) 理賠
9. 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？ 2
- (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

四、第四單元：資訊安全與風險管理(資料來源 金融研訓院)

1. 在 2019 世界經濟論壇的「全球風險報告」(WEF Global Risks Report)中，何項風險同時列居十大可能風險及十大衝擊風險中？ 2
- (1) 身分被冒用
 - (2) 網路攻擊
 - (3) 關鍵基礎建設被毀
 - (4) 個人資料被竊取
2. 2017 年 5 月全球一百多個國家陸續遭到「想哭(Wanna Cry)」病毒攻擊，中毒電腦的檔案將被強制封存，這是一種： 3
- (1) 進階持續威脅攻擊(APT)
 - (2) 分散式阻斷服務(DDoS)
 - (3) 勒索病毒軟體(RaaS)
 - (4) 虛擬貨幣洗錢



3. 有關風險控管防線之敘述，下列何者錯誤？ 3
- (1)第一道防線是最直接面對風險之人員
 - (2)第二道防線包括風險管理及法令遵循等單位
 - (3)在風險評估上，內部控制係單一單位的責任
 - (4)第二道防線應該加強與第一道防線之溝通及與第三道防線之合作
4. 為加強資安犯罪之偵辦工作，減少因證據力不足而導致在法庭上爭議不斷，台灣高檢署自 2018 年起在 8 個地檢署成立何種機構？ 1
- (1)數位採證中心
 - (2)加強資安辦公室
 - (3)打擊駭客中心
 - (4)資安防護中心
5. 將風險轉移給其他獨立機構是屬於下列何者？ 4
- (1)規避風險
 - (2)降低風險
 - (3)接受風險
 - (4)分擔風險
6. 下列何者不是金融科技資訊安全整體性解決框架的重要內涵？ 1
- (1)人身健康與責任安全的保障
 - (2)身份識別與生物辨識安全
 - (3)隱私安全管理
 - (4)區塊鏈技術安全應用
7. 2018 年，道瓊指數暴跌千點，以及同年台股選擇權大跌 542 點，被認為是程式交易的何種風險所造成？ 1
- (1)事件／流動性風險
 - (2)資安風險
 - (3)作業風險
 - (4)道德風險
8. 下列敘述何者正確？ 1
- (1) CEO 關心的是策略風險、客戶風險、人才風險與聲譽風險
 - (2) CFO 關注財務達標後的管控架構變化及持續日常監控營運風險
 - (3) COO 關注於資本、資金管理風險及資產的使用效率
 - (4) CIO 重視市場推廣成本效益及通路風險
9. 為了客戶風險管理，一般銀行會採行 KYC(Know your customer)，KYC 內容通常不包含下列何者？ 3
- (1)客戶身分
 - (2)信用紀錄
 - (3)過去病史
 - (4)投資風險態度
10. 下列何者非為洗錢防制之主要管控方式？ 4
- (1)客戶風險評估
 - (2)客戶盡職調查
 - (3)可疑交易申報
 - (4)客戶資料保護
11. 有關一般採用的應對風險措施，下列何者非屬之？ 2
- (1)規避風險，減少發生機率
 - (2)追逐風險，創造利潤
 - (3)接受現有風險
 - (4)分擔風險，將風險移轉出去
12. 下列哪個項目不是常見的資訊安全檢驗項目？ 1
- (1)客觀性(Objectivity)
 - (2)機密性(Confidentiality)
 - (3)完整性(Integrity)
 - (4)可用性(Availablity)
13. 一般而言，建立企業風險管理架構，主要做法及考量重點不包括下列何者 4
- (1)鑑別企業營運的主要目標
 - (2)企業風險文化的建立
 - (3)評估企業現行存在的弱點
 - (4)將風險管理職能外包，交付組織外風險管理專家負責



- | | |
|--|---|
| 14. 有關一般企業風險管理程序，下列何者為正確步驟？ | 1 |
| (1)風險辨識／風險評估／風險回應／控制與測試 | |
| (2)風險評估／風險辨識／風險回應／控制與測試 | |
| (3)風險評估／風險辨識／控制與測試／風險回應 | |
| (4)風險辨識／控制與測試／風險評估／風險回應 | |
| 15. 金融機構零售業務行為造成消費者不良後果的風險，如隱瞞產品信息，銷售誤導，欺詐等風險，是屬於零售業務的何種風險？ | 2 |
| (1)市場風險 (2)行為風險 (3)法律風險 (4)流動性風險 | |
| 16. 駭客攻擊過程之先後順序為何？ A.研究安全弱點 B.測試攻擊 C.網路或社交攻擊 D.資料外傳 | 1 |
| (1) ABCD (2) ADBC (3) ABDC (4) BADC | |
| 17. 下列何者不屬於交易風險管理？ | 3 |
| (1)信貸管理 (2)防制洗錢管理 | |
| (3)身分認證管理 (4)詐欺管理 | |
| 18. 風險管理流程之先後順序為何？ A.風險辨識 B.控制設計、測試及導入 C.風險評估 D.風險回應 E.監督及確認 | 2 |
| (1) ABCDE (2) ACDBE (3) ABECD (4) BADCE | |

五、第五單元：新金融對客戶與社群之影響 (資料來源 金融研訓院)

- | | |
|--|---|
| 1. 以客戶體驗為中心，除整合運用各種數位技術外，更記錄客戶在不同通路的反應，分析客戶需求，並據以規劃客戶所需的產品並適時提供，稱為下列何者 | 3 |
| (1)單一通路 (2)多通路整合(Multi-Channel) | |
| (3)全通路整合(Omni-Channel) (4)雙通路整合 | |
| 2. 下列哪一項客戶體驗之技術，可依據螢幕大小不同、橫向或直向使用，由系統自行裁剪好為不同裝置提供最適合的瀏覽格式？ | 2 |
| (1)雲端運算 (2)回應式設計 | |
| (3)服務導向架構(SOA) (4)AI人工智慧 | |
| 3. 有關銀行全通路之敘述，下列何者錯誤？ | 4 |
| (1)全通路以客戶為中心 | |
| (2)多通路為全通路的重要基礎 | |
| (3)全通路著重客戶的互動與超越期待 | |
| (4)全通路所建立的互動系統，應求資料 100%完整準確 | |
| 4. 有關多通路與全通路的異同之敘述，下列何者錯誤？ | 4 |
| (1)以銀行為中心 vs.以客戶為中心 (2)交易 vs.互動 | |
| (3)滿足需求 vs.預測需要與喜好 (4)產品導向架構 vs.服務導向架構 | |



5. 數位通路行為蒐集經營的目的是強化兩大主題，下列何者完全正確？ 2
- (1)理解訪客特質、建構風險管理
 - (2)理解訪客特質、管理網站內容與功能分析
 - (3)建構風險管理、自然語言處理分析
 - (4)自然語言分析、管理網站內容與功能分析
6. 有關通路轉型的敘述，下列何者錯誤？ 2
- (1)台灣準備在 2019 年發放的兩張純網銀執照就屬於數位銀行類型的「純數位銀行」
 - (2)多通路是建立在海量資料基礎上，此技術能夠管理與分析各式各樣的資料
 - (3)日本將舉辦 2020 年的奧運會，BTMU 三菱東京日聯銀行引進機器人，希望透過機器人來處理海外觀光客業務
 - (4)從多通路進化到全方位通路意味著將注意力轉移到與客戶的互動上
7. 下列何者為數位通路行為分析與互動行銷的概念？ 2
- (1)一般行銷行為是採取分群分銷的概念，只要把金融機構中的客戶分為數群，在數位通路中替每一分群設計不同的行銷文案內容即可
 - (2)透過資料分析來界定客戶的往來屬性，透過數位行為分析來預測客戶意圖，透過線上線下通路互動整合行銷來影響客戶，才是完整的互動行銷的概念
 - (3)有許多第三方行銷分析公司進行社群媒體行為分析，也有許多應用選項可供選擇，應用這些選項，在客戶應用社群媒體時即進行行銷，即為互動行銷的概念
 - (4)把客戶從線上通路導流到線下實體通路，便可稱為互動行銷
8. 金融機構一直希望擁有全通路的客戶 360 度視圖的主要關鍵原因中，不包含下列何者？ 2
- (1)獲得新客戶
 - (2)找尋新的產品
 - (3)和現有業務來往的客戶保持共同成長的關係
 - (4)保留高利潤高價值的客戶
9. 5W1H 分析法也稱六何分析法，此思考方法有助於企業評估行銷事件內容的各個面向完整度外，對目標社群而言事件規劃的價值為何？ 1
- (1)行銷事件內容對社群本身是不是真正有意義
 - (2)行銷事件內容給予的折扣是不是最便宜
 - (3)行銷事件內容呈現的設計創意是不是有意願分享轉發
 - (4)行銷事件內容給予的誘因是不是最多
10. 在建立客戶價值模型上，下列敘述何者錯誤？ 3
- (1)首先進行業務蒐集與整合，並置入進階分析環境中
 - (2)導入客戶價值模型定義，設計客戶價值模型架構
 - (3)貢獻度模型上是利用 RFM (Recency、Frequency、Monetary)架構計算客戶關係與忠誠度因子
 - (4)在潛力模型上利用已知的客戶貢獻度、忠誠度及其他客戶屬性及偏好資訊，推估潛在的客戶銷售潛力



11. 社群行銷最視化的意義是指下列何者？ 4
(1)社群行銷應該提供瀏覽者最有意義的內容
(2)社群行銷應該提供色彩最搭配的畫面
(3)社群行銷應該提供最容易閱讀的圖文或影片資訊
(4)社群行銷應該解決因為螢幕大小不同所造成的瀏覽不便
12. 有關社群行銷使用效益分析工具的目的，下列敘述何者錯誤？ 1
(1)決定社群行銷的成本
(2)對企業而言是很重要的優化工具與持續改善的行銷利器
(3)協助企業獲取網站的各項關鍵績效指標
(4)探索訪客的偏好習性，且有助於企業了解網站營運及行銷活動的表現
13. 跨通路提供個人化的行銷應用，其主要的框架為： 3
(1)常在公眾媒體曝光，如電視廣告、公車車體廣告，即可達到效果
(2)運用新聞置入報導本公司的品牌，即可達到效果
(3)建立與客戶的對話機會，強化客戶關係與客戶忠誠度及建立客戶終身價值
(4)產品設計的好，客戶就會上門，應強化商品的研發與分支機構的門面，就會有足夠的行銷效果
14. 下列何者不屬於社群媒體分析的四個面向？ 1
(1)蒐集 (2)分群 (3)挖掘 (4)關聯
15. 企業思考如何引導社群從網路至實體通路互動，這是指哪一種活動？ 4
(1) B2C (2) B2B (3) C2O (4) O2O
16. 企業進行社群行銷規劃時，最根本態度是要能懂得換位思考，其主要原因為何？ 1
(1)企業若只是在乎自己，可能會看不見自己的盲點，無法發揮行銷效果
(2)廣告預算與廣告效果是高度相關的，多一些廣告預算，就能達到廣告效果
(3)平面廣告預算較多，網路廣告預算有限，因此必須謹慎
(4)社群是很容易欺騙與操弄的，要努力思考如何控制社群
17. 在社群資料分析的四個面向中，哪一種是用來量化群眾認知、口碑與情感的分析？ 1
(1)趨勢分析(Social Media Impact) (2)客戶分群(Social Media Segmentation)
(3)衍生話題(Social Media Discovery) (4)關聯分析(Social Media Relationships)
18. 結合粉絲頁上的文章發佈與新產品的發表，讓有興趣的客群可以至企業能掌握的數位通路中，再透過情境式行銷手法，讓客戶表達其具體需求，這種做法稱之為： 1
(1)數位導流 (2)客戶分群 (3)客戶價值分析 (4)關聯分析

六、第六單元：支付工具與模式(資料來源 金融研訓院)

1. 有關傳統支付模式的挑戰或轉型敘述，下列何者錯誤？ 2
(1)現金鑄印成本高，容易成為洗錢媒介
(2)紙本票據具被轉讓性質，難轉往電子化發展
(3)信用卡將逐漸轉以數位代碼化進行交易
(4)小額轉帳將流向電子支付機構執行



2. 有關行動支付中的 TSM(Trusted service manager) 與 HCE(host card emulation)的比較，下列何者錯誤？ 4
- (1) HCE 機制中服務供應商可以自主開發或整合 APP 增值功能，創造額外營收
 - (2) HCE 機制可免除在行動支付的過程中，來自營運商的 OTA 平台介接費用，因而降低建置與營運成本
 - (3) TSM 機制將安全元件(SE)放到手機 SIM 卡中，NFC 讀卡機直接和手機中的安全元件(SE)交換資料
 - (4) TSM 機制中手機 SIM 卡會受到開啟手機電源與連網等限制，無法完成離線 (offline)的近端支付交易
3. 下列何者非為電子支付法令應遵循的面向？ 2
- (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
4. 下列何種措施不會促進無現金化社會的發展？ 3
- (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
5. 銀行利用臉部辨識來觀察客戶對數位看板互動數位內容的反應，預測客戶的喜好，從而提供更好的行銷廣告服務。這種系統是利用下列何種技術來完成？ 4
- (1)結合電玩和眼控
 - (2)結合電玩和聲控
 - (3)結合大數據及密碼的應用
 - (4)結合大數據及生物辨識的應用
6. 有關無現金社會之敘述，下列何者錯誤？ 3
- (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
7. 下列哪個項目不屬於遠端支付？ 4
- (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



8. 對於第三方支付之敘述，下列何者正確？ 2
- (1)第三方支付等於行動支付
 - (2)提供買賣雙方交易保障服務
 - (3)第三方支付業者指的就是銀行機構
 - (4)第三方支付不含電子票證
9. 有關行動支付的營運與發展，下列敘述何者錯誤？ 1
- (1)行動支付需第三方支付業者才能提供服務
 - (2)行動支付從技術上，可分為遠端支付與近端支付兩種形式
 - (3)行動支付可透過手機進行連線／離線的支付服務
 - (4)許多新科技被應用於行動支付，包括穿戴式裝置與生物辨識技術
10. 下列何者不是行動支付成功發展的首要因素？ 4
- (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
11. 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？ 3
- (1)SIM
 - (2)TSM
 - (3)OTA
 - (4)NFC
12. 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： 4
- (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
13. 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？ 1
- (1)許可制
 - (2)報備制
 - (3)註冊制
 - (4)申報制
14. 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？ 2
- (1)歐付寶
 - (2)PayPal
 - (3)支付連
 - (4)支付寶
15. 有關台灣行動支付公司與台灣 Pay 的敘述，下列何者錯誤？ 3
- (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
16. 有關肯亞行動支付 M-PESA 的發展及說明，下列何者錯誤？ 3
- (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



17. 比較 NFC 及 QR Code 近端支付，下列敘述何者錯誤？ 4
(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
18. 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？ 2
(1)群眾募資 (2)無現金世界 (3)股權投資者 (4)通路偏好移轉
19. 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 4
(1)僅 ABCD (2)僅 BCDE (3)僅 ACD (4)ABCDE
20. 下列何者是 NFC 近端支付技術強調的特色？ 4
(1)傳輸距離 (2)建置成本 (3)傳輸速度 (4)安全性
21. 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？ 3
(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
22. 下列何者為 QR Code 行動支付之缺點？ 2
(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

七、第七單元：生物辨識 (資料來源 金融研訓院)

1. 若客戶可以使用隨身攜帶的手機或是生物特徵，來進行啟動 ATM 之交易，此乃下列何種金融科技之因應趨勢？ 2
(1)分行角色與功能的演進
(2)應用新科技進行身分認證與無卡取款
(3)網路銀行
(4)社群媒體
2. 近年經由智慧手機進行銀行服務越來越頻繁，大部分是透過下列何種生物辨識技術來確認使用者身分？ 1
(1)人臉辨識或指紋辨識 (2)密碼辨識或指紋辨識
(3)虹膜辨識或指紋辨識 (4)靜脈辨識或指紋辨識
3. 下列何者非屬人臉辨識的優點？ 2
(1)屬於非接觸式辨識，不會有衛生考量
(2)不受攝影角度與光線影響
(3)受辨識者無須額外動作配合
(4)辨識過程簡單快速



4. 目前智慧手機所搭配指紋辨識的冒用接受率(False Acceptance Rate, FAR)大約可做到五萬分之一。下列有關冒用接受率的定義何者正確？ 2
- (1)冒用者被接受次數除以本人嘗試次數
 - (2)冒用者被接受次數除以冒用者嘗試次數
 - (3)本人被接受次數除以本人嘗試次數
 - (4)本人被接受次數除以冒用者嘗試次數
5. 對「多因子生物辨識平台(multi-factor biometrics platform)」的敘述，下列何者錯誤？ 3
- (1)依不同的運用場域選擇不同辨識技術
 - (2)依不同安全等級要求選擇不同辨識技術
 - (3)必須同時完成建置
 - (4)可搭配客服中心與虛擬網路銀行提供服務
6. 指紋辨識是屬於接觸式辨識，它透過指紋的獨特性進行辨識，其資料庫系統建立較早也較完整但易受到下列何種影響而影響辨識結果？ 1
- (1)指紋磨損
 - (2)指紋增生
 - (3)指紋岔點太多
 - (4)指紋斷點太多
7. 一套兼具安全性與便利性的生物辨識系統必須具備何種特性？ 3
- (1)低「冒用被接受率(false acceptance rate)」、高「本人被誤拒率(false rejection rate)」
 - (2)高「冒用被接受率」、高「本人被誤拒率」
 - (3)低「冒用被接受率」、低「本人被誤拒率」
 - (4)高「冒用被接受率」、低「本人被誤拒率」
8. 信用卡公司 Mastercard 於 2017 年陸續推展「生物辨識卡」，以加強刷卡者的身分辨識，它的作法是把卡片擁有者的生物特徵存入信用卡的晶片以作為刷卡時的比對，下列何種生物特徵資料是 Mastercard 用來存入信用卡？ 4
- (1)人臉
 - (2)指靜脈
 - (3)聲紋
 - (4)指紋
9. 有關生物辨識的敘述，下列何者錯誤？ 1
- (1)指紋辨識(Finger print)技術已相當成熟，目前安全性最高
 - (2)虹膜辨識(Iris)的優點是錯誤率低、不易造假；缺點是危險性較高、比較不為人們所接受
 - (3)靜脈辨識(Vein)的優點是受環境影響較小、穩定性高、且具獨特性
 - (4)聲紋辨識(Voice)也有不錯的辨識率，缺點是容易受到外部環境影響
10. 多因子生物辨識是金融機構同時提供一種以上的生物辨識給使用者，下列哪一種是屬於非接觸式多因子生物辨識？ 4
- (1)臉型辨識結合密碼
 - (2)指紋辨識結合指靜脈辨識
 - (3)虹膜辨識結合指紋辨識
 - (4)臉型辨識結合聲音辨識
11. 可以在實體服務場域中協助辨識特定 VIP 客戶，並將相關該客戶重要資訊推播至服務人員行動裝置或即時推播專屬客群化的行銷廣告到數位看板播放系統，下列哪一種生物辨識方式會比較適合？ 2
- (1)指紋辨識
 - (2)臉部辨識
 - (3)虹膜辨識
 - (4)簽名辨識



12. 下列何者並非已運用於行動支付服務中的生物辨識技術？ 2
(1)指紋辨識 (2)基因辨識 (3)聲紋辨識 (4)虹膜辨識
13. 未來行動支付的生物辨識技術不包括下列何者？ 2
(1)臉部(Face) (2)區塊鏈(BlockChain)
(3)指紋(Finger print) (4)聲紋(Voice)
14. 下列何者不是生物辨識的優點？ 4
(1)使用方便
(2)難以偽造及破解
(3)不需記憶密碼且沒有攜帶鑰匙或感應卡的煩惱
(4)技術層次較為簡單

八、第八單元：電子貨幣與虛擬貨幣 (資料來源 金融研訓院)

1. 比較電子貨幣與虛擬貨幣，下列敘述何者正確？ 3
(1)兩者均以法償貨幣作為計價單位
(2)兩者均不以法償貨幣作為計價單位
(3)前者以法償貨幣作為計價單位，後者則非
(4)後者以法償貨幣作為計價單位，前者則非
2. 有關數位貨幣之敘述，下列何者錯誤？ 4
(1)在許多國家大多數將加密貨幣視為商品進行交易
(2)加密貨幣具有貨幣之名，實際價值波動相當劇烈，因此不是一個良好的價值保存工具
(3)比特幣現金是比特幣的一個分叉產品
(4)當今市場上第一個分散式加密貨幣是萊特幣
3. 由特定社群開發與控制，在獨立的虛擬環境中單獨操作，限定於虛擬社群成員使用，是下列何者數位通貨？ 3
(1)開放式虛擬通貨 (2)以網路形式的電子貨幣
(3)封閉式虛擬通貨 (4)以法定貨幣為計價單位的電子貨幣
4. 下列哪一項虛擬通貨，具有中介發行機構？ 4
(1)比特幣 (2)萊特幣 (3)瑞波幣 (4)亞馬遜幣
5. 利用比銀行還低的兌換利率或匯率，讓有貨幣兌換需求的人透過線上平台找到兌換貨幣。此為何種支付匯款業務？ 2
(1)第三方支付 (2)P2P 匯兌 (3)虛擬通貨 (4)電子貨幣
6. 根據中央銀行 2016 年第 1 季理監事會後參考資料，下列數位通貨何者屬於「電子貨幣」？ A.悠遊卡 B.比特幣 C.亞馬遜幣 D.第三方支付儲值帳戶 1
(1)僅 AD (2)僅 BC (3)僅 AC (4)僅 BD



7. 根據中央銀行 2016 年第 1 季理監事會後參考資料，不可兌換任何實體物品或金錢的線上遊戲貨幣，是屬於下列哪種數位通貨？ 3
- (1)電子票證 (2)電子支付
(3)封閉式虛擬貨幣 (4)開放式虛擬貨幣

九、第九單元：金融監理 (資料來源 金融研訓院)

1. 根據德勤(RegTech is the new FinTech)的報告，對於錯綜複雜之數據可以進行快速解析與組合，是監理科技的何種特性？ 3
- (1)速度 (2)整合 (3)敏捷性 (4)分析
2. 下列何者非 PwC(2016a)報告區分之監理科技類型？ 4
- (1)效率和合作 (2)整合、標準、理解
(3)預測、學習、簡化 (4)舊方向
3. 分享監理數據常規與結構，促進效率，是 PwC(2016a)報告中何類監理科技內涵？ 1
- (1)共享數據 (2)區塊鏈 (3)雲端計算 (4)風險評估統一化
4. 可讓金融監理機構直接獲取金融機構之訊息，並可以通過監理機構參與分類帳取代監理報告，是 IMF 提出之何種監理科技領域？ 2
- (1)數據分析工具 (2)區塊鏈與其他分佈式分類帳
(3)身分驗證技術 (4)認知計算與人工智慧技術
5. 隨著下列何項金融科技的發展，人工智慧預期將會讓監理機關以及受監理機構節省大量合規成本？ 1
- (1) RegTech (2) InsurTech (3) Blockchain (4) Cloud Computing
6. 因應數位金融監理，應思考科技監理的實施考量重點，不包含下列何者？ 4
- (1)高度發揮數據利用與分析能量 (2)多元整合與快速實施的能力
(3)應用人工智慧達到智慧監控的目的 (4)採用固定式擴充以因應固定的法規
7. 有關監理沙盒(regulatory sandbox)，下列敘述何者錯誤？ 2
- (1)英國已實施監理沙盒
(2)在監理沙盒架構下，金融業者可以大範圍不受任何控管，實驗任何業務模式
(3)監理沙盒目的為在不影響創新的情況下，確保風險控管
(4)臺灣已經立法通過金融科技發展與創新實驗條例
8. 有關因應金融數位化創新所帶來的監理挑戰，下列何者錯誤？ 4
- (1)跨業監理議題 (2)跨境監理議題
(3)新興金融科技的監理 (4)業者的權益與資料保護
9. 有關數位金融監理未來發展的敘述，下列何者正確？ 4
- (1)洗錢防制僅是內政部與財政部關注的重點
(2)傳統金融業在防制洗錢遵循國際的標準，加強「客戶風險評估」、「客戶盡職調查」及「匯款交易申報」三個管控方式



- (3)數位金融模式下，交易通路變得更為多元，客戶交易維度因數位化而變得更為單純，交易模式更容易定義
- (4)未來金融監理應該在商業模式多元且虛擬環境下，達到主動式追蹤與預防性的風險監管
10. 下列何者不是金融監理的發展思維或現況？ 4
- (1)我國於 2018 年公布施行的「金融科技發展與創新實驗條例」，成為以成文法推動監理沙盒之國家
- (2)過嚴的金融監理法規將影響金融創新，但如果不進行適當監理，可能會影響金融穩定
- (3)配合數位金融的發展，未來金融監管必定朝向科技監管 (RegTech)應用發展的方向
- (4)金融監理單位對於業者，永遠只是單純的監理機構，無法同時承擔引領、輔導與監理的角色
11. 因應金融數位化創新所帶來的監理挑戰，有關「消費者的權益與資料保護」之監理考量重點，下列敘述何者錯誤？ 4
- (1)金融業者如何在適當的利用目的下取得客戶的資料以進行風險控管的工作
- (2)跨業的聯盟與整合下如何控管與保護資料的傳遞，特別是個人資料方面
- (3)如何透過數據分析，從使用者體驗的角度學習其消費經驗與行為動因，協助強化保障客戶權益的相關管理措施
- (4)如何在服務平台上有效實現系統控制機制，以彌補不再具備人工控制的金融服務上的控制強度

3people

三民輔考