

財金資訊股份有限公司
111 年營運及客服人員甄試
簡章

試務受託辦理單位：

財團法人台灣金融研訓院

地址：台北市中正區羅斯福路三段 62 號

客服專線：(02)33653666 按 1

服務時間：週一至週五 9：00～17：30

網址：<https://svc.tabf.org.tw/111fisc03>

中華民國 110 年 12 月 22 日公告

**財金資訊股份有限公司 111 年營運及客服人員甄試
重要時程表**

試別	要 項	時 間	備 註
第一階段：書面審查	報名期間	110 年 12 月 22 日(星期三)10：00 至 111 年 1 月 3 日(星期一)17：00	一律採網路報名，逾期恕不受理。
	報名資料郵寄	111 年 1 月 3 日(星期一)17：00 前 ※郵戳為憑	完成網路報名者，請務必於 111 年 1 月 3 日以前 （以郵戳為憑），將報名資料以限時掛號郵寄至「10099 台北古亭郵政第 110 信箱，財金資訊股份有限公司 111 年營運及客服人員甄試專案組收」。未於指定期限內完成郵寄者，視同未完成報名程序，取消應試資格。 報名方式詳見簡章。
	書面審查 結果查詢	111 年 1 月 18 日(星期二)14：00	請至甄選專區查詢。
第二階段：筆試/口試	筆試及面試 入場通知書查詢	111 年 1 月 18 日(星期二)14：00	請至甄選專區查詢時間、地點及應試注意事項；請自行由網頁列印，不另行郵寄。
	完成「金融人才適性 測驗」並上傳結果	111 年 1 月 18 日(星期二)10：00 111 年 1 月 19 日(星期三)17：00	具參加第二階段資格應考人，應於 1 月 19 日(星期三)17:00 前完成「金融人才適性測驗」並上傳結果確認，未完成上傳者將於 (口試)酌予扣分。
	筆試/口試日期	111 年 1 月 23 日(星期日)	1.地點：設台北考區 2.請依通知口試時間攜身分證件正本辦理報到，凡逾時經唱名3次未到者視同棄權。
	甄選結果查詢	111 年 2 月 21(星期一)14：00	請至甄試專區查詢，錄取人員將由財金資訊股份有限公司通知辦理後續進用事宜。

壹、報考資格條件、錄取名額、薪資

- 一、國籍：具有中華民國國籍者。
- 二、年齡、性別、兵役：不限。
- 三、本次甄試所須具備之資格條件、名額及甄試方式如下：
 - (一)第一試：依招募職缺需求作書面審查，並依審查結果擇優通知參加口試。
 - (二)第二階段：口試

甄試類別 (代碼)	甄試資格	甄試科目	正取名額	備取名額	口試名額
營運及客 服人員 (T2001)	<p>※必要資格條件(均須取得)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.學歷：國內、外大學學士(含)以上畢業，且已取得學位(畢業)證書。 2.請依簡章第 3~4 頁檢附相關文件。 <p>※口試得加分條件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具客服中心工作經驗，金融業尤佳。 2.熟悉金融資訊系統跨行業務 <p>※其他條件</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.具團隊合作精神及溝通協調能力。 2.具獨立作業及解決問題能力。 3.口齒清晰、冷靜有耐心、表達能力佳。 4.須配合 24 小時輪值。 5.工作地點：台中或接受公司指定地點工作(如台北等)。 	<p>(一)書面審查</p> <p>(二)筆試</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.共同科目：(20%) 英文(選擇題) 2.專業科目：選擇題+非選擇題(80%) (1)問題分析與解決能力 (2)邏輯推理能力 <p>(三)口試</p>	5	5	28
備註	<p>※工作內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.辦理金融資訊系統跨行業務營運及客服作業。 2.製作工作報告、統計資料及報表。 3.執行專案事項及作業改善。 4.辦理跨行業務備援演練。 5.辦理主管交辦事項。 <p>※薪資(含交通、伙食津貼)：43,950 元~52,451 元</p>				

註 1：上表所列學歷、專業證照、工作經驗等，資格限於報名截止日 111 年 1 月 3 日(含)以前取得，並依書面審查結果擇優通知參加第二階段試(筆試/口試)，應考人請依本簡章貳、二、(四)步驟完成報名。

註 2：上表所列學歷須為教育部認可之學校，且不得以同等學力報考。

畢業證書如係國外或大陸港澳學歷，須符合教育部訂頒「大學辦理國外學歷採認辦法」、「大陸地區學歷採認辦法」、「香港澳門學歷檢覈及採認辦法」之規定，並加附中、英文譯本；國外學歷影本須提供經我國駐外單位(包括我國駐外使領館、代表處、辦事處或其他經政府認可之機構)之驗證。目前尚未經前述單位驗(認)證者，請及早申請，以免損及本身權益。

※如於 111 年 1 月 3 日(含)以前未能出具已完成前項單位驗(認)證之證明，視同不符合

所規定之資格條件。

註 3：本項甄試應試資格係採甄試報名後審查，應考人所繳交各種證件影本及資料如有資格不符、偽造、變造或其他不實情事，應考人應負法律責任。於甄試期間發現者除扣留其所繳證明文件外，並拒絕其進場應試；於甄試完畢後榜示前發現者，不予錄取；榜示後發現者，撤銷其錄取資格；進用後發現者，無條件同意終止勞動契約。

貳、報名期間、報名方式、報名費用及繳費方式

一、報名期間：110 年 12 月 22 日(星期三)10:00 至 111 年 1 月 3 日(星期一)17:00截止，逾時恕不受理。

二、報名方式：

(一)本次甄試毋須繳交報名費。

(二)應考人於報名前，請先詳閱簡章內容；請慎重考慮後再報名，報名期間得於本專區申請取消報名。一經報名，即視同應徵者同意本簡章之各項內容，恕不接受取消報名或要求退還報名資料。

(三)一律採網路報名方式辦理，不受理現場與通訊報名。

(四)請依以下步驟完成報名，未依下列規定方式報名者，視為資格不符：

1.步驟一：應詳閱本甄試簡章各項規定，並同意「財團法人台灣金融研訓院個人資料蒐集、處理及利用告知事項」，並依網路報名程序確實填寫各項報名資訊及上傳照片。上傳照片後請務必至甄試專區【訂單查詢】確認結果。

※此照片主要用於應考時辨識身分使用，為避免影響應試權益，請依規定上傳。應考人上傳之照片若有異常，將於筆試測驗當日進行身分確認程序並拍照存證。

2.步驟二：報名者應依下列順序(印製為 A4 格式，乙式三份)以迴紋針裝妥或以釘書機裝訂報名資料，並於 111 年 1 月 3 日(含)(星期一)以前，以限時掛號方式(郵戳為憑)郵寄至「10099 台北古亭郵政第 110 信箱，財金資訊股份有限公司 111 年營運及客服人員甄試專案組收」。報名資料收件以郵戳為憑，未於指定期限內完成郵寄者或資格不符者，視同未完成報名程序，並取消應試資格。

以下各項相關文件均須檢附(乙式三份)：

(1)繳交文件資料檢核表(請至本甄試專區下載)。

(2)國民身分證正、反面影本。

(3)制式招募履歷表(含自傳、個人資料蒐集聲明)(請貼妥照片)。(請至本甄試專區下載)。

(4)畢業證書或學位證書影本。(請務必清晰可供辨認證照字號、取得日期等)

畢業證書如係國外或大陸港澳學歷，須符合教育部訂頒「大學辦理國外學歷採認辦法」、「大陸地區學歷採認辦法」、「香港澳門學歷檢覈及採認辦法」之規定，並加附中文譯本；國外學歷影本須提供經我國駐外單位(包括我國駐外使領館、代表處、辦事處或其他經政府認可之機構)之驗證。目前尚未經

前述單位驗(認)證者，請及早申請，以免損及本身權益。

※如於 111 年 1 月 3 日(含)以前未能出具已完成前項單位驗(認)證之證明，視同不符合所規定之資格條件。

(5)個人「聯徵信用報告」正本：須自行申請提供，且申請日期不得早於 110 年 12 月 22 日，申請方式請上財團法人金融聯合徵信中心網站之網頁查詢。

(6)「警察刑事紀錄證明(俗稱良民證)」正本：須自行申請提供，且申請日期不得早於 110 年 12 月 22 日，申請方式請上各直轄市/縣市警察局之網頁查詢。

(7)口試得加分條件證明，請檢附下列文件之一：

A.勞工保險或公教人員保險投保證明：請至各縣市勞保局申請「勞工保險被保險人投保資料表(明細)」或以勞保局 e 化服務系統(需自然人憑證)下載列印「勞工保險異動查詢」；公教人員請以公教人員保險網路作業 e 系統下載列印「公教人員保險被保險人年資紀錄表」。

B.工作經驗年資證明影本：服務機構所開立之「在職證明」或「離職證明」，須加註工作部門及職務內容。

(8)其他相關資料：除上述規定應繳驗之必要資格條件證明影本外，如書審或口試得加分條件證明、其他技能檢定、語言能力檢定、專業證照、相關工作經歷證明文件、個人優良表現等資料(作為參考依據，故請儘量提供)。

3.應徵人員報名資料進行審核，書面審核結果請於 111 年 1 月 18 日 14 時至本院甄試專區查詢，審核未通過者亦不退件。

(五)應考人員如有身心障礙或特殊因素於測試時需要特殊試場或服務，請於報名時申請「特殊考場」並註明需求，台灣金融研訓院(以下簡稱本院)得要求應考人員提供相關證明文件，並在考試公平原則下，提供多元化適性協助。

三、以上所繳交各種證件影本及資料如有資格不符、偽造、變造或其他不實情事，應考人應負法律責任。於甄試期間發現者除扣留其所繳證明文件外，並拒絕其進場應試；於甄試完畢後榜示前發現者，不予錄取；榜示後發現者，撤銷其錄取資格，進用後發現者，無條件同意終止勞動契約。

參、甄試方式

本次甄試分兩階段舉行：參加各階段甄試人員務必攜帶具本人照片之雙證件正本(詳試場規則及注意事項規定)，依測驗入場通知書指定時間及測驗地點應試；未攜帶指定雙身分證件正本者或僅攜帶單一證件正本者不得入場應試。若因相片辨識困難，必要時得拍照存證；凡逾時經唱名 3 次未到者視同棄權。

一、第一階段書面審查：書面審查係依招募職缺需求，擇優通知參加第二階段(筆試及口試)。書面審查結果請於 111 年 1 月 18 日(星期二)14:00 起至甄選專區查詢。

二、第二階段(筆試及口試)：111 年 1 月 23 日(星期日)

(一)設台北考區，應考人請於 111 年 1 月 18 日(星期二)14:00 起至甄選專區查詢測驗入場通知書號碼、筆試測驗及面試之時間、地點，並直接由網頁列印，不另行郵寄書面通知。

(二)筆試測驗時間及科目：

節次	測驗科目	預備	測驗時間	題型及作答方式
第一節	專業科目	08：20	08：30～10：00	選擇題限以 2B 鉛筆作答；非選擇題以藍、黑色原子筆於答案卷作答。
第二節	共同科目	10：20	10：30～11：30	

(三)具參加第二階段資格之應考人，應於 111 年 1 月 19 日(星期三)17:00 前完成「金融人才適性測驗」並上傳結果確認，未完成上傳者將於口試酌予扣分。

肆、試場規則及注意事項

一、筆試：

(一)請攜帶具本人照片之**雙證件正本**，依測驗入場通知書指定時間及測驗地點應試，未攜帶指定雙身分證件正本者或僅攜帶單一證件正本者不得入場應試。未攜帶前述規定身分證件正本者不得入場應試，各節測驗開始後即不得離場。若因相片辨識困難，必要時得拍照存證。

雙證件	身分證件	說明
主證件	國民身分證正本	為必備證件
第二證件	健保 IC 卡正本 護照正本 駕照正本 身心障礙證明正本	1.第二證件請擇一攜帶。 2.健保 IC 卡須以具本人照片者為限，如未印有本人照片者，請於到考前儘速補換具本人照片之健保 IC 卡。 3.護照及身心障礙證明須於有效期限內。

(二)應考人應於測驗預備鈴響時依入場通知書編號入座，並將身分證件置於桌面左前角或指定位置，以備核對。

1.測驗時間以鈴(鐘)聲為主。

2.應考人除應試文具及規定的身分證件外，於預備鈴響時，應將書籍文件等非考試必需個人物品，放置於座位下方或指定場所。

3.測驗開始後遲到 10 分鐘內得准許入場，逾時者一律不得入場應試。

4.測驗結束鈴(鐘)響前不得離場，測驗期間擅自離場者，該節以零分計。

5.測驗結束鈴(鐘)響前不得繳卷。

(三)應考人須按編定座位入座，作答前自行應先檢查答案卡(卷)，測驗入場通知書編號、座位標籤、應試科目是否相符，如有不同應立即請監試人員處理。使用非本人答案卡(卷)作答者，該節不予計分。

(四)應試時請詳閱試卷題頭說明，且依規定在答案卡(卷)上作答。並依題型自備以下文具：

1.選擇題：限用 2B 鉛筆劃記。

2.非選擇題：限用藍、黑色鋼筆或原子筆、修正帶(液)等文具。

(五)答案卡依下列各項規定作答，違反規定致讀卡機器無法正確判讀時，由應考人

自行負責，不得提出異議：

- 1.請應考人自備 2B 鉛筆、擦拭易淨之橡皮擦，切勿使用立可白或其他修正液。
- 2.請按試題之題號，依序在答案卡上同題號之劃記答案處作答，並完全塗滿，不可塗出方格外、塗滿一半、打X或打勾，劃記請粗黑、清晰，以免影響計分。未劃記者，不予計分。
- 3.如答案要更改時，請用橡皮擦擦拭乾淨，再行作答，切不可留有黑色殘跡，或將答案卡污損。
- 4.答案卡須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場通知書編號及條碼，亦不得書寫應考人姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。

(六)答案卷依下列各項規定作答：

- 1.限用藍、黑色原子筆、修正帶(液)等文具作答。
- 2.每人每節限使用一本，內頁不得自行撕毀，請應考人衡酌作答。
- 3.答案卷須保持清潔完整，請勿折疊、破壞或塗改入場通知書編號及條碼，亦不得書寫應考人姓名、入場通知書編號或與答案無關之任何文字或符號。
- 4.請參照答案卷所載注意事項，依規定用筆標明題號並於作答區內作答，超出作答區部分，不予評閱計分。

(七)測驗期間嚴禁使用行動電話或其他具可傳輸、掃描、交換或儲存資料功能之電子通訊器材或穿戴式裝置(包括但不限於：微型耳機、智慧型手錶、智慧型手環、智慧型眼鏡、電子字典、個人數位助理機、呼叫器等)，請關機並取消鬧鈴及整點報時裝置後，妥為收納不得使用，違者扣該節成績 20 分，續犯者該節不予計分。

(八)請務必將鐘錶之鬧鈴及整點報時功能關閉，若測驗中聲響經監試人員制止而再犯者，扣該節成績 10 分；該鐘錶並由監試人員保管至該節測驗結束後歸還。

(九)本項測驗僅得使用簡易型電子計算器(不具任何財務函數、工程函數、儲存程式、文數字編輯、內建程式、外接插卡、攝(錄)影音、資料傳輸、通訊或類似功能)，且不得發出聲響。應考人如有下列情事扣該節成績 10 分，如再犯者該節不予計分。

- 1.電子計算器發出聲響，經制止仍執意續犯者。
- 2.將不符規定之電子計算器置於桌面或使用，經制止仍執意續犯者。

(十)應考人有下列情事，視其情節輕重扣該節成績 5 分至 20 分。經監試人員制止仍執意續犯者，該節不予計分。

- 1.測驗開始鈴(鐘)響前，擅自在答案卡(卷)上書寫者。
- 2.測驗結束鈴(鐘)響即須停筆，持續作答或再動筆者。

(十一)試卷一律回收，亦不公告試題及解答。應考人於離場前須同時繳回試題卷及答案卡(卷)，違者該節成績以零分計。繳卷時，應經監試人員驗收後始得離場。

(十二)應考人有下列各款情事之一者，如於測驗期間發現，將收回試卷、答案卡(卷)，不得繼續應考，並應於規定可離場時間後，始得離場；如於測驗後成績公告前發現，其已測驗之各節成績，均認無效；如於成績公告後發現，合格者撤銷其合格資格，未合格者取消其成績：

- 1.冒名頂替；

- 2.持用偽造或變造之應考證件；
- 3.互換座位、答案卷或試題；
- 4.傳遞文稿、參考資料、書寫有關文字之物件或有關信號；
- 5.夾帶書籍文件；
- 6.故意不繳交答案卡(卷)；
- 7.在桌椅、文具或肢體上或其他處所，書寫有關文字或抄寫試題；
- 8.電子通訊舞弊行為；
- 9.窺視或抄寫他人答案卡(卷)、試題；
- 10.其他破壞試場秩序等事項；

應考人有上述情事時，主辦單位得公告違規者之部分姓名、入場通知書編號、違規事實及所受處分。若舞弊情節涉及刑責，一經發現，將依試場規則向檢察或警察機關告發；民事部分則依法求償。

(十三)其他應試須知：詳如測驗入場通知書及試場張貼之試場規則所示，請應考人於應試前詳讀各有關規定，以免影響本身權益。

(十四)若違反上述試場規則，於測驗後發現者，仍依本規定處理。

二、口試：

(一)請攜帶具本人照片之**雙證件正本**，並依測驗入場通知書指定時間及測驗地點應試，未攜帶指定雙證件正本者或僅攜帶單一證件正本者不得入場應試，凡逾時經唱名3次未到者視同棄權。

雙證件	身分證件	說明
主證件	國民身分證正本	為必備證件
第二證件	健保 IC 卡正本 護照正本 駕照正本 身心障礙證明正本	1.第二證件請擇一攜帶。 2.健保 IC 卡須以具本人照片者為限，如未印有本人照片者，請於到考前儘速補換具本人照片之健保 IC 卡。 3.護照及身心障礙證明須於有效期限內。

(二)甄試結果於甄試專區公告，恕不另寄發書面通知。

伍、成績計算

一、成績計算(均計算至小數點後二位，第三位四捨五入)

(一)筆試成績：

- 1.各科原始分數以 100 分計。
- 2.「共同科目」及「專業科目」二科：「共同科目」占筆試成績 20%，「專業科目」占筆試成績 80%。
- 3.各科原始分數依指定比率加權相加後為筆試成績。

(二)口試成績：滿分以 100 分計；依下列與工作相關之構面及繳交之各項資料進行綜合評分：

- 1.儀態(包括禮貌、態度、舉止等)。
- 2.語言表達與反應能力(包括聲調、言辭、理解、應變、溝通能力等)。

3.才識(包括專業知識、技術與經驗、問題判斷與分析、志趣、領導等)。

(三)總成績：

1.筆試成績占總成績 40%；口試占總成績 60%。

2.筆試及口試成績加權相加後為總成績。

3.總成績相同時，依序以(1)口試成績、(2)筆試專業科目原始成績之高低決定排序。

二、錄取方式

(一)依總成績擇優由高至低排序錄取。

(二)如有以下情形，不得錄取：

1.筆試有一科零分(含缺考)者。

2.第二階段(口試)成績未達 60 分者。

(三)錄取人員後續移請財金資訊股份有限公司辦理進用事宜。

陸、甄試結果

應考人可於 111 年 2 月 21 日(星期一)14:00 起至甄試專區查詢總成績及錄取人員名單。

柒、錄取、進用及福利待遇

- 一、錄取人員一律按成績高低順序及財金公司業務推展需要視部門組別職缺分發進用，預定於 111 年 3 月 4 日前通知依序進用。
- 二、備取人員應於各甄試類組正取人員分發完畢後，視缺額依成績高低順序進用。備取人員於 111 年 3 月 15 日前未通知分發進用者，不再予以分發進用；嗣後如經財金公司因業務推展需要得另行通知。
- 三、正、備取人員如逾期限未回覆，或正取人員無法於 111 年 4 月 1 日(含)前報到，或備取人員無法按需求日期報到者，即視為放棄錄取資格，一律不得請求保留或延期報到；又報到後無法依財金公司規定到指定地點上班者，應予撤銷錄取資格。
- 四、財金公司營運攸關公共金流安全與全民利益，錄取人員應同意報到前繳驗下列資料
 - (1)由辦理勞工體格及健康檢查指定醫療機構(請至勞動部網站查詢)開立之距報到日 6 個月內之體格檢查表正本(依勞工健康保護規則規定辦理)。如體檢狀況不適工作，將依職安法規無法雇用。
 - (2)財金資訊股份有限公司進用時要求之各項證明文件(含學歷證明、證照等)。
- 五、錄取人員報到時，須完成報到手續、資料查驗、書面簽約，始得正式聘僱。
- 六、錄取人員進用分發，係依財金資訊股份有限公司規定之工作規則等各項管理規章辦理，並應接受工作指派與輪調。如有違反勞動契約或工作規則之情節，將不予分發進用或予終止勞動契約。
- 七、錄取人員進用後先行試用 3 個月，考核合格者正式僱用，不合格者終止勞動契約。
- 八、薪資福利待遇：各職缺月薪(含伙食、交通津貼)請詳簡章第 2-5 頁，財金公司依簡章及應考人工作經歷與未來職務相關性予以敘薪。除月薪外，另享勞保、健保、團保、伙食、交通津貼補助、三節(春節、端午、中秋)禮品、三節福利金、健康檢查、托兒津貼、教育訓練補助、旅遊補助、社團補助、結婚與生育補助等。
- 九、財金公司員工不具公務人員身分，並依政府機關相關法令規定，政務及軍公教退休伍職人員，停止支領月退金。

捌、其他注意事項

- 一、應考人為報名本項甄試，須提供個人資料類別：包括姓名、身分證統一編號、教育、職業與聯絡方式等，將由財金資訊股份有限公司及台灣金融研訓院依個人資料保護法相關規定，為蒐集、處理及利用，並僅限於製作甄試相關表單、甄試相關事項通知與資料分析，及告知應徵者個人資料蒐集聲明事項及保存期限一年，與查閱、請求複製本、更正資料、要求停止處理利用或刪除權利行使方式。連絡方式詳網址所載。
- 二、應考人於報名前，務請詳閱本簡章內容；一經報名，即視同應考人同意本簡章之各項內容；本簡章各項內容若有變更，以台灣金融研訓院網站最新公告為準。如未提供或補正上開個人資料以識別身分者，視同放棄參加甄試資格。
- 三、測驗當日如遇颱風、豪雨、疫情等不可抗拒之天災人禍，請密切注意台灣金融研訓院網站所發布之訊息，以確認本項測驗是否延期。
- 四、為維護公共利益及應考人權益，考試期間應考人因嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)居家隔離、居家檢疫及自主健康管理屬限制不得外出之高風險族群者，不得應考，蓄意隱匿者，將移送相關機關依法論處；並請應考人配合相關防疫措施。
- 五、簡章各項內容若有變更，以台灣金融研訓院甄試專區最新公告為準。