



96 年度資訊安控暨報送信用資料回饋表揚評選活動

## 「信用資訊安控類」 績優人員座談會紀要

時 間：97年7月10日（星期四）下午2時

地 點：金融聯合徵信中心10樓大會議室

主 持 人：金融聯合徵信中心副總經理賴國慶

記 錄：謝淑惠

與會人士：

● 96年度資訊安控暨報送信用資料回饋表揚評選活動之「信用資訊安控類」績優人員：

第一銀行：李黃瀚 / 高雄銀行：陳苡芬 / 三信商銀：謝佳松 / 宜蘭信用合作社：許麗菁 /

台中市農會：林素華 / 嘉義縣水上鄉農會：林燕儀 / 臺灣人壽保險公司：何怡瑱 /

新光人壽保險公司：賴寶卿 / 富邦人壽保險公司：賴武煜

● 聯徵中心：

資訊部蘇淑華、會員回饋小組華明德、林清海、譚振鏞、陳進棋

為激勵會員機構提升資料報送品質與落實信用資訊安全控管作業之重視，本中心自民國90年以來，持續依據「回饋會員執行信用資訊查詢作業控管暨報送信用資料付費辦法」實質提撥回饋金給績優會員金融機構，累積金額超過新臺幣6億元；去（96）年12月27日首次公開舉辦「會員機構執行信用資訊安控暨報送信用資料績優機構及績優人員」表揚大會，以公開方式表揚績優會員機構及績優人員在執行資料報送作業、資訊安全控管等方面的貢獻及工作上的辛勞，並冀藉表揚大會活動以激勵全體會員機構更加重視內部資訊安控機制及報送資料之品質。

本中心的回饋機制與表揚活動立意深受主管機關及媒體認同，前行政院金融監督管理委員會胡勝正主任委員、副主任委員張秀蓮，以及前銀行公會理事長許德南等人均蒞臨表揚大會主持頒獎，致詞中除勉勵得獎機構及得獎人之外，胡前主委更讚稱：「聯徵中心是銀行的寶貝，也是國家的資產」。未來本中心仍將持續推行回饋獎勵制度及舉辦表揚活動且期許能更臻完善，為此，本刊針對回饋選拔兩大主軸：「資料報送品質類」及「信用資訊安控類」籌畫兩場座談會，藉由績優機構得獎代表意見交流與心得分享，作為本中心籌辦下屆活動的參考，「資料報送品質類」座談紀要已於

上期刊載，本期接續刊載「信用資訊安控類」座談紀要。

**聯徵中心副總經理賴國慶：**歡迎各位百忙中抽空蒞臨本中心舉辦的這場座談，聯徵中心除了是臺灣唯一蒐集金融機構信用資料的信用報告機構之外，也是亞洲地區第一家同時蒐集、建置個人與企業正面與負面信用資料的信用報告機構，資料庫所涵蓋的信用資料項目相當豐富，足使得國際同類資訊機構羨慕不已；多年來承蒙主管機關的指導、協助，全體會員金融機構的支持、配合，以及全體同仁的同心協力之下，日益成長茁壯；2004年世界銀行對68家公共信用報告機構（Public Credit Registry）進行綜合評比時，聯徵中心名列第一名。我們一直還在努力充實信用資料庫，也希望會員金融機構報送資料能確實遵守正確性、完整性及一致性原則以及資訊安全規定，以避免造成誤用或不當使用資訊，確保當事人及金融機構免於受到傷害。

在座各位都是去年資訊安控暨報送信用資料回饋表揚評選活動中勝出的績優人員，可以說是執行「信用資訊安控」的模範生，我們希望透過座談會的方式，將各位執行業務的經驗及得獎心得刊載在刊物上分享給全體會員機構。這場座談請大家不要拘泥於形式並請踴躍發言，以達到充分溝通與經驗分享的目的。

## 執行信用資訊安控之經驗分享

**第一銀行徵信處中級專員李黃瀚：**本行有關信用資訊安控是由資訊部門在推動，我個人

的工作主要在規劃教育訓練方面。各分行新進同仁在接觸聯徵中心業務之前，行內都會安排一系列課程，包括：聯徵中心系統簡介、產品簡介、如何正確查詢與操作等等。除了課程安排之外，我們會與稽核室聯絡，請他們將聯徵中心查核重點列入稽核室的查核專案；此外，第一銀行因為規模較大，在全省都有營業據點，所以，我們定期會召開視訊會議，我們也會利用視訊會議，宣導聯徵中心相關新的資訊查詢措施，並請徵信處及區域中心派員到分行以抽檢的方式查看業務執行是否均有落實聯徵中心作業規定。如果要問我是怎麼取得績優人員獎項，答案只有三個字「提早做」。我通常會預先告知各分行後續將作的查核專案，好讓各分行及早準備，同時，一有時間就會以抽查方式開始所謂的「預備動作」，一發現問題立刻告知分行主管及相關人員，以方便他們儘早更正，不會等到每年9月、10月，才匆忙進行查核工作，搞得大家壓力很大、更難以要求品質。

**聯徵中心資訊部經理蘇淑華：**一銀在作法上有無借助系統之處？

**李黃瀚：**有。例如核對查詢次數，我們有請資訊中心幫我們「撈」資料，對於錯查或查詢理由勾選錯誤處，會再請查詢單位親自瞭解原因，以防再錯。

**高雄銀行稽核處科長陳苡芬：**本行負責資料查詢作業是授信管理處，而稽核工作則是稽核處在執行，整個安控過程中稽核處扮演重要角色。在一般自行查核中，我們會以聯徵查核工作底稿作為範本，授管處也會針對聯徵中心信

用資料查詢作業規定而擬訂嚴謹的作業辦法，包括授權、查詢、會辦等；稽核處除了一般查核外，還會進行項目查核，將一些表現不理想的分行、單位列入專案查核。

在一般查核方面，聯徵中心對我們所作的查核結果，是我們撰寫稽核報告重要的參考依據，每年10月我們會作數據彙總，持續追蹤過去曾經犯錯的紀錄，以瞭解改善情形。因為聯徵中心提供的評核項目頗多，因此，基本上我就依據這些專案按部就班去檢視同仁是否落實，這樣一來，我覺得就足夠了，因為聯徵中心分數打的很細，我們便以此為範本，並積極追求滿分。

另外關於聯徵中心相關的報送規定等訊息，我們都會發函給各分支單位，並寫入每個單位內部週報以作宣導，我們是一點一滴累積經驗，腳踏實地、按部就班在做。

目前我們比較常發生的就是Z50「會員查詢記錄資訊」紀錄不密合的問題，通常會差個一天。

**賴國慶：**Z50「會員查詢記錄資訊」、W20「原業務往來未密合查詢紀錄查核工作底稿」是本中心提供會員金融機構自行檢核內部查詢紀錄的工具性產品，希望金融機構除參考之外，也能夠依機構特性，作更進一步的要求及更縝密的控管。

**聯徵中心會員回饋組組長華明德：**去年查核高雄銀行的工作由我執行，他們作的很好，諸如表單資料前後環環勾稽、查核缺失的改善紀錄等真的下了很多功夫。

**陳苡芬：**我們是真的花了很多時間，通常稽核

報告出去之前，一定經過內部一看再看，要看的很順才肯送出。

**三信商銀稽核室襄理謝佳松：**本行的資訊安控工作是由審查部在負責，我是在民國92年進入稽核室，電腦稽核是我的專長，然而回想當年從事稽核工作時，唯一拿到的東西就是聯徵中心的工作底稿，由於稽核認為聯徵中心的查核，不是主管機關所定義的檢查專案，所以並未加以重視，自然得到聯徵中心的檢查結果也就不理想，評核的分數很低，於是引起我們高階主管的重視，找了相關人員進行溝通協調之後，才將整個查核作業作了完整規劃，並將聯徵中心指出本行誤查部分列為稽核處內部稽核時必要檢查專案。

我發現分行在進行查詢作業時，對於聯徵中心很多規定並不十分清楚，所以容易發生誤查情形，這時宣導的工作就顯得很重要，而本行負責這些宣導任務的是稽核人員，回想民國94年、95年間分行的查核報告幾乎是慘不忍睹，經過我們不斷說明協調，歷經一段時間後才有了明顯的進步。

**賴國慶：**曾有一些金融從業人員，對於聯徵中心查詢作業規定不清楚，誤查資料而遭到客訴，造成銀行的困擾，所以請各金融機構務必充分宣導，避免發生錯誤。

**宜蘭信合社稽核室稽核許麗菁：**因為我們的營業規模小、作業單純，所以犯錯的機率比較低，我們每個月都會作一些彙總的工作，而這個彙總工作主要還是依據聯徵中心的規定為範本，執行中一發現問題立刻溝通並要求改進。在執行放款業務時，聯徵中心提供的信用資料

對於我們在權衡是否貸放，以及放款金額多寡有很大的幫助；去年能夠得到信用資訊安控類績優機構，主要是全體同仁互相合作的團體表現。

檢視平常我們較常犯的錯誤，無非是查詢理由勾選不密合的問題，不知有沒有一個標準或原則好讓我們去遵循。

**賴國慶**：關於查詢理由勾選原則本中心曾寄發通函說明，並於每年舉辦的產品說明會上再做宣導；此外，網路上會員專區也登載會員常見查詢理由的問題與解答，及其相關規範可供參考。

**台中市農會稽核輔導科專員林素華**：台中市農會的組織體系上有十個營業單位、一個管理中心，各營業單位授信所需參考資料一定要透過管理中心向聯徵中心查詢，所以，我們就設計一個足以作為分部跟本部勾稽的資訊系統。為了避免不當查詢及誤查情形，我們嚴格要求經辦必須取得當事人同意書、並填妥授信申請書表單之後，才能填寫「查詢申請書」，於單位主管蓋完章之後，才可送到本部進一步查詢資料；流程走到本部之後，責成專人查詢，然後再請該單位主管核章，資料才得以送回分部；分部利用查獲的信用資料，蓋完簽收章並加以核對，再交主辦主管及勾稽人員查核有無符合Z50及本部登記簿資訊等要求。也就是說，我們對於資訊安控把關的單位總共有三個，分別是營業單位、管理單位，以及稽核單位。

稽核單位每年進行內部稽核兩次，分別為授信查核及項目查核，內部稽核人員前往分會稽核之前，會先到管理單位先就查核專案進行

抽檢。

以前我們比較常見的問題是查詢理由不密合，後來發現肇因於觀念上的問題，例如，舊案件更換保證人，就主債務觀點屬於原業務，但若就保證人觀點則是新業務，營業單位會認定這是原業務，但聯徵中心則定義為新業務，以致於每個月我查W20，並核對同意書及授信資料時，發現幾乎所有缺失都是勾選錯誤。為改善這個問題，我們曾經彙整分析各種查詢理由，並發函宣導，要求查詢人員查詢聯徵中心資料之前，必須先查詢內部資料庫，瞭解該受查戶在農會有沒有留過紀錄，如授信往來等，如果有就勾選原業務；沒有，就勾新業務。

此外，每年我們還藉由教育訓練，宣導個人資料保護法、洗錢防制法等觀念並要求確實遵行。每個月我都會到各分會查看同仁實際作業上有無不妥之處，例如，聯徵資料不可影印或攜出，因為報表上都有台中市農會的浮水印，一旦外流，本會必須承擔責任；同時農會於教育訓練也會告誡員工，對於相關作業規定如果沒有確實遵循，一旦出事，經查證確屬經辦個人的疏失者，罰款須由經辦自行承擔。

**嘉義縣水上鄉農會企劃稽核股辦事員林燕儀**：我們農會從總幹事到信用部主任對於聯徵中心相關作業規定都十分重視，要求我們務必遵守。我是稽核人員，每年都會辦理內部稽核，在查核過程中一有機會便會主動跟同仁加強宣導，我最慣用的話是「如果沒有作好，聯徵中心會扣回饋金」，同仁因而會更加重視作業細節。

在資訊安控作業上，我們比較重視的是事

前查詢要件項目是否符合及Z50勾稽部分，並且每日進行比對。至於我個人進行內部自行查核方面，則是依據去年聯徵中心出具的查核建議，不斷追蹤及監督改進。

**賴國慶：**聽同仁反應今年6月份前往 貴農會查核時，發現你們作業環節很嚴謹，很重視查詢作業的事前審核，可否就內控部分分享執行經驗？

**林燕儀：**在實務作業上，當案件進來，當事人填妥申請書及同意書之後交給專員，我會進行逐筆核對，包括主管是否都如實核章等等，然後再交給查詢人員查詢聯徵資料庫，也就是我們絕對要做到落實事前查詢要件符合的規定，跟一般金融機構為掌握時效，主管可能是事後再核章的做法不同；此外，事後會再以Z50進行查詢筆數勾稽，對查詢資格要件嚴格把關，落實資訊安全控管。

**聯徵中心會員回饋組譚振鏞：**水上鄉農會很重視查詢要件事前審查，一般銀行都是查詢人員負責為查詢要件把關，主管只是事後再核章，水上鄉農會是事先就有專員在審核這部分，讓查詢前完全符合查詢要件，之後又會用Z50勾稽一次，所以幾乎沒有什麼機會發生誤查的情形。這麼作雖然在處理流程上會稍微慢一些，但出錯率低，做法上是值得鼓勵的。

**賴國慶：**從各位的發言中我們發現，高階主管的重視及稽核人員的執著，是信用資訊安控成功的關鍵。

**臺灣人壽保險公司放款部襄理何怡瑱：**貴中心的回饋機制在我們公司內部的確發揮很大的激勵作用。每年10月份整體性的查核，因為聯

徵中心都會提出一些建議，我們對於這些建議特別重視，尤其對於評分方面，我們會逐項探討得分多寡的原因，對於得分較低專案虛心檢討，並找出答案告訴同仁如何改進。

此外，我們每半年均會檢視公司內部規章，看看是否符合目前聯徵中心相關的規範，包括一些作業表單，也都是以聯徵中心表單為範本；且每半年執行一次內部自行查核，再加上聯徵中心執行的查核，合計一年共有4次。

就資訊安控而言，以前我們最常犯的就是在指定查核時被發現查詢筆數不密合，檢討後發現是同仁對於選項不熟悉，經加強宣導後同仁已經上手。此外，嚴格執行查詢客戶資料前取得同意書正本，因為，如果客戶有爭議時，同意書就是最好的證明；並確實注意查詢後的保密措施；也會不定期跟同仁宣導聯徵中心新規範等。

**賴國慶：**同意書正本真的很重要，我個人接觸過的一些案例，當客戶與金融機構間有爭執時，往往都是同意書決定是與非，包括法院都會要求提供同意書作為判決的參考。

**新光人壽保險公司放款部資深專員賴寶卿：**在座多數是稽核人員而我是放款人員，為何由放款部門來執行資安業務呢？我個人是覺得放款比稽核人員更瞭解這項業務，我是民國95年1月開始接這份工作，剛開始接的時候很想離職，因為壓力很大、問題一堆，當時每遇到問題，第一個念頭就是立刻打電話給聯徵中心，很感謝聯徵中心人員都能很有耐心聽我陳訴問題，並給予解答，讓我能夠更有自信面對工作的挑戰；後來我就告訴自己，一定要好好深耕

這份工作。剛剛聽同業先進們說，行員都不喜歡稽核人員，我想，我的同事也很不喜歡看到我，因為我也會給他們壓力，要求他們跟我一起學習如何把事情做好。每每在公司內部的業務會議上，我會主動分享個人成長的經驗，告訴他們如果想要平平安安退休、晚上睡得安安穩穩，那麼就務必要落實聯徵兩大訴求，一個是「保密」，一個是「親簽」。

為確保同仁遵循這兩大訴求，於是我們設計一個「見證人」的機制，將來被查到有什麼問題時，見證人也要負連帶責任。這個機制不全然是恫嚇員工，而是教導員工要如何保護他的客戶、保護自己及保護公司；我們也會舉聯徵中心網站上所公佈的金融機構被停查資訊，告誡本公司同仁不遵守規定後果。經過兩年來的努力，我覺得本公司已經大有進步，但我們依舊會持續地、不斷地提醒同仁，切實遵循規定、並培養好習慣，好習慣造就好人生。

在內部自行查核方面，我們要求內部登記表統計的查詢筆數務必與聯徵中心Z50查詢筆數吻合。每天同仁都會將當天查詢紀錄送給我審核，雖然是抽核，但卻是逐筆核對，即使只是落差一筆，我也會給經辦記上一筆缺失；除了查詢筆數要求吻合之外，還要求附件表格要經當事人確實簽名、日期要精準，一天都不能差。我們要求同仁不可絲毫馬虎或便宜行事，在進行查核工作時，不斷灌輸同仁一個觀念，就是一定要親眼目睹當事人簽名、見證人必須證明當事人親自簽名並負見證責任。再就「保密」義務方面，要求絕對不可將客戶資料外流，即便是申請人後來撤案了，資料也不可任

由他取走，那些書面資料都必須列案送回總公司倉庫，保存五年。

我不敢說我們作的很完美，仍有需要改進的地方，但我們是盡最大能力來作這件事，很感謝聯徵中心同仁耐心指導，陪著我成長，尤其最近為了消債條例問題，因為我是總負責單位，一定要弄很清楚才能教其他同仁，所以更是頻頻致電「騷擾」聯徵中心同仁，感謝資訊部鄭先生不厭其煩的耐心指導。

**林素華**：請問你們所稱的「見證人」是公司內部人員嗎？這個機制跟「對保」意思一樣嗎？

**賴寶卿**：見證人一定是我們的職員，我們外勤人員很多，外勤人很可能就是見證人，設計「見證人」機制的目的是要突顯當事人親自簽名的重要性，唯有親眼目睹當事人簽名，案子才可以往下走，要求同仁慎重面對每個作業環節，否則不會有任何好處。尤其是去年我們得績優機構的榮譽，長官指示將獎狀拿去影印，將這項榮譽大大的傳遞去出。

因為我們的規模較小，只有12個單位在查詢，一個月查詢量大約八、九千筆，所以我們應該比那些大型行庫還要好控制；之前查詢W20也發生跟同業類似的問題，經過追查發現不密合的問題是保證人更換，後來我們也要求同仁在查詢舊案件時，要先查內部資訊系統，比對一下保證人前後是否一致。

**富邦人壽保險公司投資企劃部放款科副理賴武煜**：富邦人壽在同業中是屬於中大型新的壽險公司，但擔保放款的業務規模比較小，只單純作不動產抵押放款，而我則是主要作不動產抵押放款徵信業務，在查詢作業上，我們是集中

在總公司放款科指派專人查詢聯徵中心資料，並且落實隔日逐筆逐項複審同仁查詢Z50紀錄的工作。

因為聯徵中心來查核時曾表示希望我們不要依據客戶影本資料即進行查詢作業，但是，以我們總公司在臺北，營業單位遍及全省，若要依據正本檔才進行資料查詢恐怕會耽誤時效，於是，我們採取一項很花成本且容易引起業務單位反感的作業規定，也就是當客戶申請書進來時，我們會依據各營業單位影本資料打電話跟客戶照會，查證當事人是否真的申請富邦人壽房貸，以及申請的金額多寡。另外對於保證人部分，也會以電話確認，是否真的願意當借款人的保證人，即便配偶不是貸款人的保證人，我們也會打電話給申請人的配偶，說明會查詢他在聯徵中心資料庫的信用紀錄。

這種電話確認的作業方式，除了會多花電話費之外，當事人也會因為電話照會次數增加而抱怨，同時作業效率也會差一些，但我們客訴案件少，我想跟這個作業措施有關。另外我們也儘量不用概括式同意書去查聯徵中心資料，除非萬不得已且經業務主管核可。

**賴國慶：**會員金融機構查詢聯徵中心資料主要還是必須在授信特定目的進行，您剛提到貸款人的配偶不是保證人情況下你們也會查他的資料，做法上會有爭議之處。

**賴武煜：**我們會在查詢理由上勾選「其他」並加說明，當然，還是以取得當事人同意書為主。

## 評選辦法 V.S. 得獎心得

**賴國慶：**雖然本中心的回饋機制已推行六年，但評選績優機構／人員並舉辦公開表揚活動是去年才開始，為了使這個屬於全體會員的年度大事舉辦的更為完善，請在座各位「模範生」給予我們一些意見，以作為日後籌辦活動的參考。

**林素華：**得獎是一件開心的事，全體社員也都與有榮焉，可惜去年我們只取得「信用資訊安控類」績優機構／人員獎，我們今年的目標是連「報送信用資料類」獎一起抱回。至於獎勵金部份，我建議分為獎金及「開發程式補助金」兩類，因為台中市農會不論就資料報送以及查詢，都沒有透過區域共用中心，相關作業所需的程式都是外包給程式設計公司去撰寫，如果有「開發程式補助金」對我們會有實質的幫助。

**賴國慶：**本中心是公益性財團法人，為回饋會員金融機構，已逐年調降查詢費，追溯民國84年，當時平均一筆資料查詢費是16.07元，到了96年降到1.72元，大約是八十四年的百分之十，相當於打1折。另外，從90年起每年平均拿出收入的11%作為會員回饋金，並根據會員報送資料品質與資訊安全管控品質為指標加以核算，實施六年來，總計支付會員回饋資料費高達6億元。96年度回饋資料費維持預估稅前結餘之60%提撥比率規定，報送資料及執行安控之回饋比例為75%及25%，回饋會員家數多達413家。亦即目前回饋機制已十分縝密且環環相扣；感謝您的建議，有機會我們會納入考量。

蘇淑華：本中心網站有資料報送軟體光碟可供下載，建議 貴社可上網下載，並逕行修改運用。

李黃瀚：機構得獎是大家共同的榮譽，也是團隊表現的結果，至於個人獎勵要頒給誰？是一門大學問，如何去界定有功人員呢？我覺得在工作崗位上要求自己表現稱職，是本份的事。

陳苡芬：去年本行獲得績優機構獎項後，授信管理處記了嘉獎，大家都開心，但是我個人領了績優人員獎金反而心裡有負擔，畢竟我們的績效是團隊表現的成果，所有的榮耀應該是團隊成員共享。

林素華：當初主管在推薦績優人選時心理也很掙扎，到底要推薦遵守查詢要件的查詢人員呢？還是協助掌握安控的稽核人員？真的很難抉擇。

賴寶卿：我覺得得獎對我最大的意義是告訴自己：「我很努力，而且我被看見了！」，去年貴中心函請本公司推選績優人員時，我們的主管並不認為這是一件難事，得獎後同仁也紛紛祝賀我，我拿獎金買禮物及辦桌請客，皆大歡喜，對我而言，獲頒那一紙獎狀遠比拿到獎金更有意義。

我建議 貴中心能否提早舉辦表揚大會，最好趕在各金融機構內部年終考核之前，使得那些工作表現優異的團隊及個人，也能因為貴中心獎項的加持，同時獲得機構內部的雙重肯定。

## 其他相關問題意見交流

陳苡芬：聯徵中心針對金融機構的查核評分項目有一項為「缺失改進情形」，但是，貴中心對於本行各分支機構進行查核工作之後，並沒有出具查核結果紙本資料，所以我們稽核單位無法得知 貴中心具體查核結果，只好打電話問分行被查核的結果，很難去落實監督分支機構對於查核缺失改進狀況，因此，我建議 貴中心不論查核結果如何，至少都能出具簡單扼要的紙本資料供我們改進參考。

華明德：一般我們在作查核時，發現問題會立即與受查單位經辦溝通，如果發現重大缺失會將案子帶回，移交本中心研究部人員後續作適當處理，研究部通常會以電話或發函通知缺失情形及要求改善等等，待該機構回覆改善情況後，再由本組進行評估是否已確實改善。

陳苡芬：謝謝您的說明，我還是期望能提供書面的查核結果給總行稽核單位，俾便監督改善執行情形。另外，因為 貴中心每個月20日會更新W20「原業務往來未密合查詢紀錄查核工作底稿」資料，因此，每月20日我都會趕緊查詢W20，看看有沒有查詢紀錄不密合問題，有幾次發現沒有紀錄，以為是當月同仁表現良好，所以查詢紀錄完全密合，後來才知道原來是 貴中心資料未及更新。

華明德：針對這個問題我們已經提程式修改需求申請單，請資訊部協助於產品畫面加註「資料日期」，以避免會員機構誤判；另外，也請資訊部每月準時更新W20資料，也建議 貴機構於每月20日以後再查詢該項產品。