



本中心於96年12月27日首次舉辦回饋表揚大會，由董事長黃營杉主持。

高雄銀行得獎個案報導

## 96年度資訊安控暨報送資料績優機構/人員表揚大會後記

編輯部

聯徵中心是國內唯一信用資訊中心，除了在資料庫的建立上發揮整合能力外，為確實發揮金融徵信的效益，特將資料輸入的品質控制、資料使用的安全性以及會員回饋機制，列為經營管理三大主軸。而三大主軸之一~會員回饋機制，即包含三大措施：（一）降低會員查詢費率額度：為回饋會員金融機構，本中心逐年調降查詢費，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。

（二）建立回饋金制度：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仍為75%及25%；經核算結果，實際發放103,811,191元，其中報送回饋資料費77,908,830元，安控回饋資料費25,902,361元，回饋會員家數為413家。（三）擴大舉辦公開表揚活動：透過公開獎勵方式，針對績優機構及個人加以表揚，除實質獎金鼓勵外，更加彰顯機構及個人的榮譽感。

96年度除援例編列會員回饋資料費並於12月底前發放外，另首度擴大舉辦表揚績優會員機構及績優人員活動，透過公開表揚活動，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品質。表揚活動於96年12月27日下午2時由本中心董事長黃營杉親自主持，特別邀請行政院金融監督管理委員會主任委員胡勝正、副主任委員張秀蓮、檢查局長曾銘宗，以及銀行公會理事長許德南等人，共同頒發績優機構與績優人員獎，不僅突顯此次評選活動的專業與公認性，更使得獲獎者備感殊榮。

獲得本次表揚的績優機構及績優人員計有：一、執行信用資訊安控績優機構獎9個金融機構及績優人員9名；二、報送信用資料（授信類）績優機構11個金融機構及績優人員13名；三、報送信用資料（信用卡類）績優機構3個金融機構及績優人員3名；及四、協助報送信用資料2家績優資料處理中心及績優人員2名。

本期特針對執行信用資訊安控績優機構之一~高雄銀行，進行得獎個案報導，除邀請高雄銀行就該行內部資料報送及資訊安控作業分享實際執行之心得外；本中心「會員回饋組」亦就實際查核過程及評審得獎之事實作說明；希望藉由回饋表揚活動及專欄宣導等，能更激勵全體會員機構重視內部資訊安控機制及報送資料之品質。



金管會胡勝正主委應邀頒發「執行信用資訊  
安控績優機構獎」，高雄銀行代表受獎。

## 高雄銀行得獎個案報導

# 高雄銀行： 四個面向 落實資料報送與查詢管控

陳苡芬/高雄銀行董事會稽核處 科長

財團法人金融聯合中心結合了主管機關、金融、保險、證券、票券、信託投資公司等會員機構的力量，建置完整的全國性資料庫，為國內徵信功能及信用制度健全扮演舉足輕重的角色。其運作係「取之於會員，用之於會員」，每個會員機構是資訊提供者，也是資訊使用者，互助共生，在此種雙重角色下，每個會員機構成為維持此制度運作的一顆重要螺絲釘，每顆螺絲釘都須有共生共榮的向心力，提供最正確的資訊，以最嚴謹的態度取用資訊，才能使這部「信用智庫」在全民眼中具有十足「公信力」，在會員眼中成為徵授信過程的「最佳守護神」。

本行既為會員機構的一份子，理所當然也必須盡最大義務，才能享受最優質的服務，在此信念下，依循聯合徵信中心會員規約，完整報送資料，並制訂嚴謹的「事前審核、事後覆核」內部控制規範，確實執行的內部稽核制度，加上利用每年度接受聯徵中心評核時詳細全面檢視，適時對行員宣導正確查詢方式，提醒行員應注意事項，糾正偶發的疏忽行為等，架構了本行對信用資訊查詢作業的嚴密網絡。謹在此略述本行做法與讀者分享：

## 一、在完整報送資料方面

各營業單位每日辦理的授信、信用卡、現金卡及其他同一關係企業、保證人資料等建檔

為聯徵資料庫原始來源之一。本行透過幾個部分，為建構聯徵中心完整資料庫盡一己之力：

- (一) 資訊處開發維護交易，提供營業單位最便捷周全的輸入環境。
- (二) 營業單位平日完整的建立資料。
- (三) 資訊處遵照聯徵中心規範之格式、週期傳送聯徵中心。
- (四) 稽核處經常性不定期查核資料輸入及報送辦理情形。
- (五) 業務管理處即時的歹徒詐騙通報。

在此方面，資訊處開發交易前後由授信管理單位、營業單位、稽核處、與資訊處共同討論審視；交易使用時櫃員正確輸入、主管確實覆核；資訊處將資料報送聯徵工作納入排程管理；稽核處經常性不定期查核，是維持報送品質的重要關鍵。

## 二、在制訂嚴謹的事前審核、事後覆核內部控制規範方面

本行信用資訊查詢系統管理單位為「授信管理處」，負責信用資訊查詢內控規章之制定。要點中主要規範為：

- (一) 作業方式：如查詢前「查詢登記表」之登載；客戶書面同意資料正本之檢附、保存；列印之信用資訊表簽章、保管、電子浮水印標識檢核；未承作案件之信用資訊表保

存期限、期滿後銷毀程序；主管對「會員查詢紀錄資料」Z50 之次營業日核閱、資格要件抽核等，均詳加規定以利使用單位作業之遵循。

(二) 控管方式：如查詢人員之限定、查詢經辦人員分工、內部牽制之確實注意；聯徵中心會員規約、作業手冊與相關法令之遵守；晶片卡、帳號之設簿登記、核定層級，保存期限、使用異常之追蹤；讀卡機之管理；查詢密碼申請與更換；查詢資格要件之取得、保管、銷毀；查詢所得資料及資訊來源之嚴格保密等均於要點中詳加規定，以確保內部控管之嚴謹。

(三) 查核方式：如內部自行查核、董事會稽核處列為重點查核項目，以確保查詢對象符合「查詢資格」、「資訊之利用及保密」等規定。

其他如：查詢時間、手續費之收取、查詢費帳務處理、金融同業間遭歹徒詐騙通報案件作業等，均在本行控管要點中詳加規定。

在此方面，授信管理處於訂定修改控管要點時，除參酌聯徵中心的控管要點範本、本行實務上內部控制的需要、使用單位反應意見、與稽核處充分討論、並提本行研究發展委員會審議外，納入聯徵中心對本行專案查核及年度評核意見、不定期檢視修正，實為確保本行「信用資訊控管要點」可行、縝密的關鍵因素。

### 三、在確實執行內部稽核制度方面

本行信用資訊查詢系統係採網際網路查詢，使用者分布於全省各個不同營業單位及管理單位，使用人數眾多的情形下，也建立嚴格

的內部稽核制度，以確保行員正確依規使用。大致可分為：

(一) 自行查核：每日列印「會員查詢紀錄資訊」由主管抽核、每月配合聯徵中心辦理未密合查詢紀錄查核、每半年辦理兩次一般查核、每年至少乙次專案查核。查核項目包含作業規範之遵守、資料保密暨控管情形、查詢資格及合法之使用、查詢設備及密碼之管理、費用之計收等，並將查核報告送交稽核處審核。

(二) 稽核處查核：信用資訊查詢作業辦理情形向來為本行稽核處的查核重點，不僅稽核人員赴各使用單位全面查核外，每年均抽選多家營業單位辦理信用資訊查詢作業專案查核。查核內容涵蓋該單位對本行「信用資訊控管要點」所有規定及聯徵中心或本行管理單位函文的辦理情形，此外追蹤前次查核意見是否改善，亦為查核重點，務必督促使用單位確實改善。

(三) 指定查核：配合聯徵中心辦理原(新)業務往來未密合查詢紀錄查核、讀卡機晶片卡清點查核、查詢資格要件查核，對於查核過程中若有發現辦理疏漏較多之單位由稽核處指定範圍再度查核，以期該單位能確實改進。

在此方面，本行稽核處在審核使用單位查核報告時，針對錯誤率較高（如查詢理由經常勾選錯誤）之單位，均個別聯繫提醒、輔導；在查核時發現營業單位有未臻完善之情形，也當面給予建議，往往就能明顯降低使用錯誤之情形。因此，稽核單位對查核結果的處理態度，成為使用單位是否重視信用資訊查詢作業管理及內部稽核作業是否完備的要件。

## 四、在利用每年度接受聯徵中心評核時詳細全面檢視方面

每年接近十月就是辦理聯徵中心信用資訊查詢作業最重要、忙碌的時候，也是本行對此項作業進行總體檢的季節，因為十月底前必須將「信用資訊查詢作業安全控管查核報告彙總單」送達聯徵中心，並且接受聯徵中心對本行「執行信用資訊查詢作業控管之查核與管理評核」，評核項目將近三十項，評核內容巨細靡遺。本行做法如下：

- (一) 從每一單位查核報告中整理彙總當年度查核發現之缺失及缺失改善情形。
- (二) 就上一年度有查核缺失單位逐次檢討其改善辦理情形，將彙總單完整確實填寫，附件整理清晰完備。
- (三) 對於接受評核的內容，包含管理規章內容之完備、內部控制之有效；查核作業方式、對象、期間、結果之完整；及查詢作業之辦理及事後管理等等，逐一詳細檢視，期能於評核中獲得佳績並為本行獲取較優之回饋。
- (四) 當評核結果出爐，本行必將「評核結

果之各會員共通性缺失及改進建議事項表」，及「對本行評核意見暨建議」，通函各個使用單位，請各單位辦理時詳加注意，本行之評核意見確實改善。

藉此時機進行總體檢並改善體質，本行有關信用資訊查詢的各項作業也更臻完備，每年十月的評核也就「吃苦如吃補」了。

經過了上述「完整報送資料」、「制訂嚴謹的事前審核、事後覆核內部控制規範」、「確實執行內部稽核制度」、「利用每年度接受聯徵中心評核時詳細全面檢視」等作法，可見銀行要做到良好的資訊安控實在需要營業單位、業務管理單位、資訊單位、稽核單位的每個經辦及主管共同努力，注意每一細節。就如同每個會員機構是維持信用資訊查詢制度運作的一顆重要螺絲釘一般，銀行內的每個相關單位、每個行員也是架構良好安控的一顆重要螺絲釘，必須在各自崗位上盡責的作好每個環節。本行有幸在未預知有甄選活動的情況下，獲選為「資訊安控績優機構」，也係賴全行各相關單位同仁平時腳踏實地恪守本位，感謝聯徵中心的鼓勵，今後更當鞭策自己，不得鬆懈，為我國信用制度健全發展略盡棉薄。

### 高雄銀行得獎個案報導

## 聯徵中心： 五項評核 高銀勝出

華明德/金融聯合徵信中心會員回饋組 組長

執行信用資訊安控績優機構及績優人員評核標準係以書面資料審核為原則，對於會員機構所報送之96年度查核報告書面資料給予評分。依「會員機構96年度執行信用資訊查詢作

業控管之查核與管理評核表」中之評核項目A(信用資訊查詢作業控管規章)、B(查核作業及查核結果報告)、C(查詢作業管理)三大項之總評分(不含D大項其他加減分)。惟當年度會員機

構曾被主管機關依銀行法或電腦處理個人資料保護法相關規定懲處者，或曾被本中心罰停止查詢、或定額扣減回饋費之處分者，及前項總評分未達80分者，均不列入表揚獎勵對象；如分組配賦名額未達上述甄選標準則從缺。

依據上述評核標準，高雄銀行獲得各項評核結果如下：

#### 一、評核項目A (信用資訊查詢作業控管規章)

之規章內容完備性與內部控制有效性，及評核項目B(查核作業)之查核項目、查核方式、查核對象與查核期間，暨評核項目C(查詢作業管理)之網際網路查詢設備管理等評核項目符合要求規定，各獲得單項之最高評分滿分。

#### 二、評核項目B(查核結果報告)部分，因以下情況所獲評分相對為高：

(一) 該行依據其內控之檢查工作底稿所得資訊，將全年度之「受檢單位/查核種類/查核期間」、「檢查意見」及「稽核處追蹤複查結果/受查單位複查結果」彙編為「信用資訊查詢作業檢查意見一覽表」，明確列出查核結果之檢查意見、各受查單位缺失事項，及缺失改善情形，格式簡潔內容紀錄詳實。

(二) 依據前項資訊，編製年度查核所需之「全年度查核結果彙總統計表」。

(三) 對於上年度缺失改善情形：

1. 該行稽核處對於上年度之「受檢單位/查核種類/查核期間」、「檢查意見」及「稽核處追蹤複查結果」彙編為「稽核處執行信用資訊查詢作業查核意見及缺失改善情形」表，追蹤並敘明複查結果。

2. 對於本中心上年度評核意見及建議事項改善情形，亦列表逐一陳述改善情況，經評核比對確有認真執行。

3. 另有關本中心上年度實地查核建議改善情形，也列表陳述追蹤改善情況，如95年實地查核該行台中分行所建議改善項目，96年經該行稽核處追蹤及查核，已予改善。

三、評核項目C(查詢作業管理)之「是否落實查詢理由點選制度(資料密合度)」、「查詢紀錄勾核情形(Z50及STS會員機構內部查詢紀錄使用情形統計資訊)」、「指定查核辦理情形」、「定期性自行查核辦理情形」，及網際網路查詢設備管理…等，所獲相對評分亦佳，例如，該行網際網路查詢設備管理無遺失、毀損、停鎖卡情況，及執行查詢紀錄勾核頻率為每日定期勾核等，分別獲得滿分及較高之評分。

四、此外，該行亦陳述並檢附內部執行「信用資訊查詢作業安控」之要點依據，與本中心及總、分行間函文配合情形，以印證查核報告彙總單所述當年度執行客戶資訊使用及保密相關措施情形。

五、整體而言，高雄銀行96年度所送之年度查核報告(含彙總單與附件資料)內容，由所依據之最初「檢查工作底稿」經查核、彙編、統計至最後之報告彙總單，彼此勾稽軌跡清晰，表達言簡意賅且尚屬詳盡，該行對本中心「信用資訊查詢系統」督導要求使用單位確實執行安控查核，並遵循查詢作業程序及資訊保密條款，控管管理單位及營業單位對於本中心建議事項亦能確實執行並追蹤缺失之改善，故獲好評，終能脫穎而出。