

英國信用報告機構參訪紀要

王璞玉/金融聯合徵信中心 徵信部經理
聞美晴/金融聯合徵信中心 研究部

壹、參訪目的

Callcredit Information Group (以下簡稱 Callcredit) 為英國三大信用報告機構之一，成立於2000年，目前約有1,300名員工，在日本、中國、杜拜、立陶宛皆設有分支機構，該機構主要是提供個人信用資訊相關服務，就企業服務方面，其範疇橫跨金融服務業、零售業、公用事業、公部門、電信業及保險業等各個產業領域，所提供之加值服務有詐欺與身分確認 (Fraud & ID)、信用風險與負擔能力評估 (Credit Risk & Affordability)、數位資訊服務 (Digital Marketing)、資料庫服務 (Database Solutions)、徵信決策服務 (Decisioning Solutions)、顧客行銷分析 (Consumer Marketing Data) 等，目前主要客戶除了數家知名銀行業者 (如Lloyds、HSBC) 之外，另有借貸業者 (包含P2P網路貸業者，如Zopa、RateSetter等金融科技公司)、石化業、汽車業、零售業等；而就個人 (當事人) 服務方面，除原先英國既有之法定

信用報告查詢服務外，Callcredit於2011年開始提供個人線上查閱信用報告服務 (該平台稱為Noddle)，成為英國第一家有終身免付費 (free for life) 信用報告查詢服務之企業組織，至今Noddle之使用者已超過400萬。

本次參訪該機構，主要是希冀藉由參訪英國信用報告機構，能瞭解在英國金融科技 (FinTech) 產業蓬勃發展之下，英國的信用報告機構是如何因應FinTech (如P2P網路借貸)、行動通訊、社群媒體、替代性資料 (alternative data) 應用等相關議題之快速發展，並如何提供創新服務與加值應用，以期作為聯徵中心 (以下稱本中心) 數位金融發展相關業務運作與未來展望參考之用；參訪機構所安排之議程，包括英國信用資訊產業概況與相關法規，Callcredit目前概況與未來展望，信用資料庫與資料品質，個人信用報告服務，資訊安全管理及P2P網路借貸等議題。

貳、參訪內容

一、英國信用資訊產業概況與相關法令規範

在英國信用資訊產業中，信用資訊服務提供者，目前是由三家信用報告機構（Credit Reference Agencies，以下簡稱CRA）為主，分別為Experian，Equifax，以及本次參訪的Callcredit，在性質上皆為私營CRA；英國CRA須註冊登記於國家資訊委員會辦公室（Information Commissioner's Office，以下簡稱ICO），並受其監督管理，遵守個人資料保護法（Data Protection Act 1998），此外，尚須遵守消費者信貸法（Consumer Credit Act 1974），CRA各項營運活動皆須經英國金融行為監管局（Financial Conduct Authority，以下簡稱FCA）授權許可。

以下就英國CRA兩大主管機關進行簡要概述，並就本次參訪提及部分，說明參訪機構與主管機關之關係：

（一）國家資訊委員會辦公室

ICO為英國國家資料保護機構（national data protection authority），屬獨立監管單位，並依「個人資料保護法（Data Protection Act 1998）」及「隱私保護及電子通訊規則（Privacy and Electronic Communications

Regulations 2003）」執行業務，其委員是由官方指派，直接對政府和英國國會負責與報告，委員會決策由法院和資訊法庭（Information Tribunal）監督，其致力於保護個人（資料主體）資料的權利與其個人資料相關之使用，處理和安全性等。因此，Callcredit集團下所有公司，於個人資料之蒐集、利用及銷售皆受ICO之監管。

（二）金融行為監管局

英國CRA之營運原是依「消費者信貸法（Consumer Credit Act 1974）」，由公平交易局（Office of Fair Trading，OFT）所核准管理，受到2008年全球金融風暴影響，英國於2012年通過金融服務法（Financial Services Act 2012），將原先金融服務總署（Financial Services Authority，FSA）在審慎監理和行為監理之職責分別轉由新設立的審慎監理局（Prudential Regulation Authority，PRA）和金融行為監管局（Financial Conduct Authority，FCA）承繼¹，於2013年4月1日正式生效；其中PRA屬英格蘭銀行子公司，負責對各類金融機構進行審慎監理，而FCA負責對各類金融機構進行行為監理，促進金融市場競爭，並以消費者利益為優先考量。因此，FCA依據金融服務及市場法（Financial Services

1 參考資料：102年金融監督管理委員會辜文玲、李盈欣【英國金融監理總署（FSA）之「新監理架構改革及新監理方式」年度國際研討會】；102年中央銀行陳曉玫【英國金融監理機制變革及金融危機管理制度之發展】。

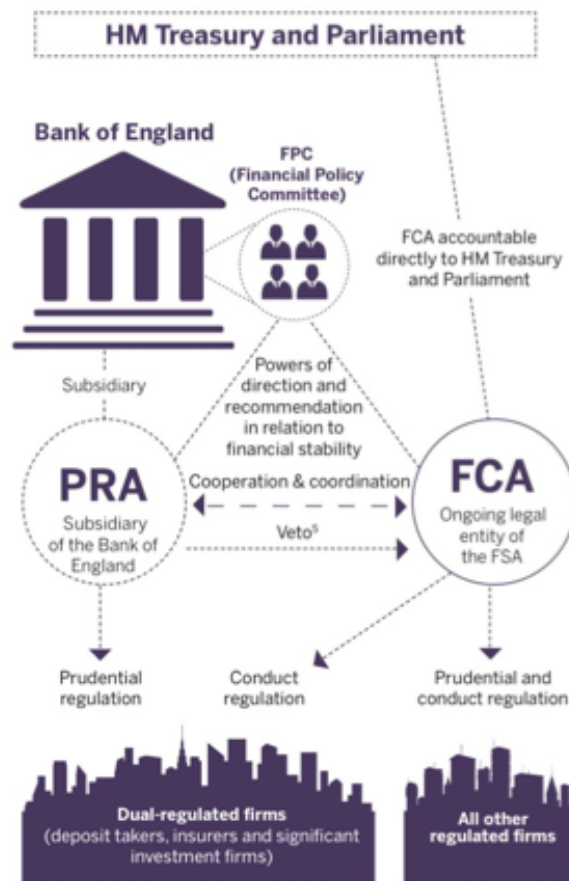
and Markets Act 2000, FSMA) 與金融服務法所賦予之職責，對於非屬於PRA範圍之金融機構，有權授予許可，並負責全體金融機構之行為監理，也因此成為消費者信用資訊產業相關之主管機關；換言之，自2013年4月1日起，凡涉及消費者信用之規範權責，由FCA取代OFT的角色，且其監理權限擴及持有消費者信貸執照之金融業者，FCA直接對政府和英國國會負責，主要目標是捍衛消費者權益，保護消費者不受損害；確保企業是合法經營且符合法律法規，以提高消費者對企業的信心；企業需把客戶放在第一位，公平對待客戶；當有問題發生時，企業能有妥善處理的能力。

由上述說明已知FCA於消費者信用市場之監管角色，接下來，就參訪機構的瞭解與經驗，說明有關FCA之監管重點與對Callcredit所提供服務的看法。而有關FCA在P2P網路借貸監管目前看法與未來監管規劃，將於後面有關P2P網路借貸部分一併說明。

1. 在消費者信用市場之監管

FCA在消費者信用市場上監管的主要目標，是要確保企業能將其客戶利益和市場誠信置於企業營運核心，同時希冀企業間能發展出具有妥適性 (Suitable)、永

圖 1 英國金融監理架構²



續經營 (Sustainable) 且管控良好 (Well controlled) 的商業運作模式；就企業妥適性與永續經營的部分，FCA強調以下5個相關問題：

- (1) 業務運作是如何賺錢，是否具備永續經營的特性或能否產生良好利潤；
- (2) 企業未來規劃業務增長或縮減的方式，及其中所面臨相關的風險及風險管理；

2 參考資料：2012年10月「Journey to the FCA」。

- (3)企業對其客戶的瞭解程度、服務方式和目標客戶的訂定；
- (4)提供的產品符合客戶需求的程度；
- (5)業務營運模式，以及如何確保組織運作方式符合所有客戶的利益。

而就管控良好的角度，FCA想要瞭解的部分主要有以下5點：

- (1)企業於商業決策之制定、溝通或審查上，是否有清楚明確和妥適的安排；
- (2)是否已有可執行之營運計劃；
- (3)從永續經營與顧客觀點來看，企業如何考量訂定決策的影響；
- (4)在業務面向上，識別與減輕的風險；
- (5)為確保資源達到適當的水平，實現組織計劃，企業在僱用，培訓和監督員工之方式。

另在組織文化上，FCA期望能看到企業經由高階管理階層，帶動整體組織文化，並以顧客為出發點做正確的事情。企業本身需確保高階管理階層，以企業價值觀做為出發點，將之內化在組織行為中表現出來，並透過日常業務處理時的互動而有所體現。企業需要向FCA說明高階管理階層將企業價值觀以易於理解的方式轉化並實踐於業務端作業，經由每日業務營運活動展現其價值觀。另一方面，對於組織內部之正確行為，高階管理階層需藉由績效管

理，員工發展，薪酬和獎勵計劃等方式，展現對於員工的支持。

2.在業務營運與客戶經營之監管

對於業務營運與客戶經營，FCA強調公平平等的營業行為：

- (1)客戶服務：提倡以客戶公平對待為工作核心的組織文化；
- (2)產品設計與配銷（Distribution）：Callcredit必須確保產品條款清楚公平，收費透明，並且於展示行銷與宣傳資料時不浮誇；
- (3)售前參與（Pre-Sale Engagement）：在客戶體驗過程中，提供簡易明瞭且清晰的訊息，並足以使客戶做出購買決策；另一方面，任何業績獎勵辦法需公平且不過度獎賞；
- (4)售後參與（Post-Sale Engagement）：鼓勵客戶主動聯繫Callcredit，以公平及便利的方式制定流程，以客訴流程為例，須確保客訴流程是公正、及時且一致性地被處理；
- (5)獎勵和能力：確保Callcredit員工具備適當的技能，訓練良好，並有所獎勵，以推動員工有正面積極之行為，並作為提倡公平對待客戶之服務成果。

這代表著Callcredit，有責任維持一有效

的内部控制制度，維護客戶的利益；同時為支持並達成業務目標，須能先辨識、評估、優先排序和積極管理實現目標所產生之風險。另一方面，應確保客戶公平交易是整體企業日常管理和決策流程的核心，聆聽客戶的想法，站在客戶的立場思考，將客戶利益視為企業營運一切的核心。與監管機構互惠合作，推動積極正面、信任的關係以及開誠佈公的溝通方式。

3.對業務營運問題之監管

如發生問題時，Callcredit須採取以下行為：

- (1)以客戶觀點檢視事情之發生，了解發生的問題及發生的原因；
- (2)道歉並迅速採取行動，導正事情；
- (3)考量財務補救的合適性，及採取補救之形式；
- (4)從問題中學習，致力於確保不會重複同樣的問題發生。

4.支持消費者平等對待（Fair Treatment）：以Noddle商業模式為例

「Noddle」是英國第一家提供終身免付費信用報告的信用資訊服務提供者，自推出後，該平台持續宣導並鼓勵消費者，對於自身個人信用評等能自主管理與監控檢視，同時致力於提升消費者對於Noddle服務價值的瞭解，以及

借貸機構在進行授信放款決策時是如何解讀使用Noddle上的這些信用資訊數據。

Noddle高層管理者明確意識到，Callcredit取得之資料數據對於消費者的財務健康與福祉是具有直接影響力的，因此公司有責任持續以最高標準要求資訊安全管理和產品服務管理。

在Noddle向FCA申請授權的過程中，FCA透過審查Noddle商業運作模式，認為Noddle提供消費者免費獲取自身信用資料，對消費者之權益是有利的。藉由Noddle直接向消費者提供產品服務，同時維持銀行和其他金融機構之白標（white-labelled）合作關係，Noddle持續努力確保能有越來越多的消費者，藉由Noddle免費獲取信用資料，更能為自身進行良好的信用決策。

Callcredit表示FCA會定期進行授權之更新與檢視作業；違反規定之機構，FCA會依其營業規模與收益處以一定之罰款，最高可達淨收益之4%。由於FCA過去從未有管理CRA等信用資訊相關機構之經驗，因此FCA與Callcredit的關係相當密切，如FCA有其監管上需求，Callcredit亦會提供FCA相關資源。

另本次參訪，Callcredit針對英國與我國的個人資料法規與主管機關，提供簡要比較說明，如表1與表2所示。

表 1 英國與台灣個人資料保護法與主管機關比較表

英國	台灣
<p>1. 個人資料保護法 (Data Protection Act 1998, 即將由通用資料保護規範 - General Data protection Regulations, 簡稱GDPR所取代) 為控管組織、企業或政府於個人資料之使用。</p> <p>2. 原則基準 (Principles-based) - 個人資料使用者有責任遵循「資料保護原則」, 並且必須確保資料被公正和合法地使用。</p> <p>ICO負責維護個人資料之權利和個資隱私權, 並依個人資料保護法賦予執法權利。</p> <p>3. 依個人資料保護法要求, 處理個人資料的企業或組織必須向ICO註冊為資料控制者, 除非有被豁免。未能註冊並通知ICO, 該企業或組織持有數據是有刑事責任。</p>	<p>1. 個人資料保護法 (Personal Data Protection Act) 為規範個人資料之蒐集、處理及利用, 以避免人格權受侵害, 並促進個人資料之合理利用。</p> <p>2. 個人資料保護法於2012年10月1日施行, 並適用於所有涉及蒐集、處理及利用個人資料之自然人。</p> <p>3. 原則基準 (Principles-based) - 包括個人在處理個人資料方面的主要權利。</p> <p>4. 法務部負責制定個人資料保護法施行細則, 並負責回覆各類政府機構和非政府機構解讀和遵循個資法的問題。</p>

表 2 英國與台灣信用報告機構主管機關比較表

英國-金融行為監管局	台灣-金融監督管理委員會
<p>1. 綜理英國金融市場及金融服務業之發展, 監督, 管理及檢查業務的三大主管機關之一。</p> <p>2. 從2007、2008年度的「金融危機」而衍生之(取代原先FSA)。</p> <p>3. 成立法定目標:</p> <p>(1) 維持市場秩序, 保護消費者, 因企業不當行為而遭受損害;</p> <p>(2) 保護和提升英國金融體系之整合: 確保金融體系健全, 確保消費者對金融市場之信賴;</p> <p>(3) 以消費者利益為優先考量下, 促進市場有效競爭。</p> <p>4. 對企業與個人依法具備強制執行權。</p>	<p>1. 綜理台灣金融市場及金融服務業之發展、監督、管理及檢查業務的主管機關。</p> <p>2. 2004年7月成立, 為健全金融機構業務經營、維持金融穩定及促進金融市場發展為成立宗旨。</p> <p>3. 成立主要目標:</p> <p>(1) 發展健全、公平、效率及國際化之金融環境與市場;</p> <p>(2) 兼顧金融消費者與投資人權益;</p> <p>(3) 協助金融業永續發展。</p> <p>4. 對企業與個人依法具備強制執行權。</p>

二、參訪機構資訊

(一) 基本資訊

Callcredit為英國三大主要信用報告機構³ (mainstream CRA) 中成立最晚的一家, 成立於2000年, 在2003年, Callcredit、EuroDirect (1991) 及GMAP (1997) 共同成立Skipton Information Group, 其後在2008年時重新名為現今的Callcredit Information Group。

從2000年至今(2017年)約17年, 營運發展十分迅速, 目前已是英國第二大家CRA, 約有1,300名員工, 總公司位於英國Leeds, 除在英國CRA擁有一席之地外, 其營運範疇橫跨美國、西班牙、日本、中國、杜拜、立陶宛等六個國家; 其服務對象, 包含金融服務業、零售業、公用事業、公共部門、電信業及保險業等各個產業領域, 在2016年, 資料查詢總量共有6億2千6百萬筆, 2016年淨收入為201百萬英鎊(約80億台幣), 營收連續七年呈現雙位數成長。

Callcredit在擴展個人信用資訊服務上相當具有企圖心, 觀察其過去歷史, 不難發現Callcredit常經由收購方式, 取得相當多資源, 如2016年至2017年間, 為強化詐欺偵測和身分識別(Fraud and ID protection)業務, Callcredit在不到18個月內進行三次企業收購,

³ 英國信用報告機構可以分為兩類型-「Mainstream Credit Reference Agencies」與「Niche Market Credit Reference Agencies」, 其中Experian, Equifax 與 Callcredit屬於前者, 參考資料來源: <http://www.scoronline.co.uk/>。

包含2016年3月收購Numero（擁有國際和英國客戶群，主要核心客戶包括金融服務業、零售業、公用事業、公共部門、電信業及物流六大產業），2016年9月收購Recipero（擁有大型手機數據資料庫，該資料庫包含手機設備之歷史和手機持有者之資訊，諸如持有者、盜竊、損失、保險和保固資訊，偽冒詐欺交易信息等），今（2017）年則是收購Confirma集團下的公司，包括Confirma Sistemas和Soluciones Confirma，兩者擁有詐欺防範（fraud prevention）和反洗錢（anti-money laundering, AML）機制之軟體解決方案。

在未來發展上，相較於其他2家營運模式較為傳統CRA，Callcredit認為目前提供之服務與產品已經超越傳統CRA所能提供的範圍，對於新興議題如歐盟GDPR或開放式銀行業務（Open Banking），亦抱持著正面態度，並期許在未來2至3年內，能成為英國第一大家的

CRA，持續開拓其國際市場，近期正積極與澳洲的信用報告機構交流合作。

（二）產品與服務

Callcredit目前業務主要是提供個人信用資訊相關服務，並無蒐集任何企業資訊，公司架構⁴分為英國，北美與國際三大市場，並依其服務對象與產品內容，分為三大產品服務，其中兩項產品線是提供企業客戶使用，為「信用評估與市場行銷（Credit and marketing data）」及「軟體、分析與詐欺方案（Software, analytics and fraud）」，另一項產品線則是提供個人消費者使用，為「消費者市場（Consumer Markets）」。目前客戶主要有adidas、Santander、CapitalOne、知名銀行業者Lloyds、博奕公司William Hill、自來水業者YorkshireWater、Royal Mail、PaddyPower等。

信用評估與市場行銷	軟體、分析與詐欺方案	消費者市場
<ul style="list-style-type: none"> • 資料庫行銷服務 • 消費者分析與市場區隔 • 資料庫建置與管理 • 在線與離線資料整合方案 • 行銷與預測模型 • 數位資訊服務 • 創新信用參考分析工具 • 信用評分與風險分析 • 負擔能力評估管理 • 身分確認與銀行帳號確認 • 催收管理與回收管理工具 • 信用風險與標竿服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 多重信用資料庫方案 • 多重信用資料庫回溯過程與分析支援 • 決策應用 • 流程解決方案 • 信用風險諮詢服務 • 評分卡分析方案 • 評分卡監控方案 • 詐欺防範 • 身分確認 • 客戶體驗管理 	<ul style="list-style-type: none"> • 終身免費信用報告與信用評分服務-Noddle • 個資管理 • Credit Compass • 線上消費者解決方案 • 付費平台

4 參考資料：<http://www.callcredit.co.uk/careers/our-business/our-structure>。

1. 產品資料態樣與信用評分

在信用資料查詢使用上，如依資料態樣分類，主要可分為三種類型產品，分述如下：

(1) Call Report：資料態樣為「信用報告」與「原始資料」，如信用資料庫（SHARE）、法院裁罰資料（BAI/CCJ）、選舉名冊資料（Electoral Roll）、被查詢紀錄（Credit Search History）、詐欺資料（CIFAS）等；

(2) BSB：資料態樣為「Bureau Summary Block」，即具有預測性質之變數資料，如「有無償債能力」、「無擔保貸款總金額」、「CCJ罰款總金額」或「近12期新開金融機構帳戶數」；

(3) GAUGE 與 GAUGE 2：資料態樣為「借貸評分（Loan Score）」，指的是類似本中心所提供之J10、J20與J21信用評分產品，Callcredit目前提供之評分產品稱為GAUGE與GAUGE 2，GAUGE 2為第二版GAUGE，Callcredit表示GAUGE 2有使用替代性資料，確實有增加模型預測能力；而消費者所看到的信用評分分數，會與金融機構於GAUGE 2看到的信用評分分數有所不同，在GAUGE 2中，除了提供通用型信用評分外，另有9項評分模型，如表3所列示，即Gauge 2會依據業務特性與產品別，給予消費者不同的評分分數，

以信用卡公司為例，如信用卡公司查詢GAUGE 2，曾有過信用卡付款延遲紀錄的申請人，在信用卡評分分數會較低，但如果電信業者查詢，而該申請人常使用手機付款，則他在電信業評分分數會較高。

表 3 參訪機構 - 不同業務別之信用評分產品

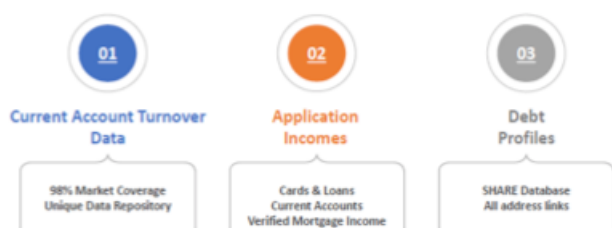
Short-Term Lending	Payday	Banking - Loans
Sub-prime Lending	Mail-order	Cards
Prime Lending	Current Accounts	Telecommunications

2. 負擔能力指標

2006年開始，英國主要金融機構，如銀行、住宅信用合作社，開始關心消費者的負債能力（Overindebtedness）及其負擔能力（Affordability）的議題，因此Callcredit與各大銀行合作，設計出一獨特指標，稱為債務負擔能力指標（Over-Indebtedness Initiative，以下簡稱OII）。由於衡量消費者之債務負擔能力需使用收入資料，除使用過去薪水申報單（salary declarations）外，為有效且公平的衡量消費者實際收入資訊，提倡負責任授信（responsible lending），銀行同意提供近期帳戶收入資料（Current Account turnover data，以下簡稱CATO）給Callcredit。

藉由CATO與薪水申報兩項資訊，同時結合消費者負債與還款資料，能有效協助會員

圖 2 OII- 負擔能力報告資料來源



機構瞭解消費者債務與支付能力，衡量消費者可能履行貸款承諾的能力，目前英國所有主要的銀行皆會分享此一收入資訊，另Callcredit在OII部分產品負擔能力檢查（Affordability Check），起初僅為負擔能力所設計應用，而目前此一產品資訊以被廣泛應用於授信借貸各生命週期的產品與服務上，包含進件，行銷，甚至身分確認。

(三) 信用資料庫

1. 資料類型

在信用資料庫方面，英國CRA所蒐集的資料範圍，幾乎涵蓋所有英國成年人，就資料內容主要可分為兩部分，一為公務資訊（Public Data），一為信用資訊（Credit Account Data），無蒐集犯罪紀錄與政治傾向等敏感性資料。就公務資訊而言，三大CRA能取得的資料是相同的，不同之處在於信用資訊，就同一資料主體而言，每家CRA所擁有的信用資訊可能會有所差異，因資料提供者不一定會同時提供給三家CRA。Callcredit蒐集信用資訊之資料庫稱為「SHARE」，英國多數主要金融機構皆屬於SHARE會員，SHARE會員能透過

SHARE彼此共享信用資訊，SHARE 裡所涵蓋的資訊包含貸款紀錄、繳款歷史紀錄及違約紀錄等。以下就公務資訊與信用資訊，依不同資料型態分別說明：

(1) 公務資料：

- 選舉名冊：由當地政府機關提供，原則上每月會更新一次，主要是利用選舉名冊上的基本資料與最近一期地址資訊，另外常使用選舉名冊過去地址資訊，進行身分識別，因此原則上，此類資料永久揭露，無揭露期限。
- 破產：由法院提供，破產紀錄最少揭露6年。
- 債務重整：由法院提供，債務重整揭露6年。
- CCJ法院裁罰資料：由各地法院統一提供資料給一獨立機構Registry Trust Limited，再提供給Callcredit，其CCJ裁罰資料，如當事人在一個月內全數付清，則不予揭露，如在一個月內沒有全數付清或未付錢，則揭露6年。
- 詐欺資料：由CIFAS的成員機構所報送疑似偽冒申請人之名單資訊。

(2) 信用資料：即SHARE資料庫的資料，由

SHARE會員提供，每月報送一次，原則上SHARE資料庫，目前有使用的信用資料（active account）皆會揭露，包含延遲繳款紀錄，另結清帳戶從結清日後揭露6年，違約帳戶從違約日起揭露6年。參訪機構特別說明，由於會員機構每月僅報送一次資料，因此並無蒐集交易資料（transaction data）。

(3)其他：被查詢紀錄，揭露最近2年紀錄等。

此外，Callcredit表示，有關資料庫或信用評分的涵蓋率部分，因為英國CRA的會員並非完全固定不變，隨著會員持續增加，其資料涵蓋率會越多。目前Callcredit主要會員或客戶，除有傳統主要大型金融機構外，另亦有許多替代性金融業者（alternative finance），傳統金融機構如銀行業Lloyds、Santander、Barclays、Halifax及住宅信用合作社（Building Societies）Nationwide等，其信用資料皆會報送至三家CRA，而除此之外之金融機構或替代性金融業者則不一定會報送資料至所有CRA，原則上依據契約要求，這些金融業者之資料只能報送至SHARE資料庫，不能報送給其他CRA，此外英國替代性金融機構如數位銀行（digital challenger bank）Atom、P2P業者（Zopa，FundingCircle）等，各金融機構之市場區隔相當明確有所劃分，例如P2P業者服務之目標顧客，通常信用風險比一般傳統金融機構之顧客高，提供「發薪日貸款（Payday Loan）」借貸之機構（如QuickQuid），其目標客戶又不同於P2P業者。

另有關SHARE資料庫，其性質與本中心資料庫類似，僅SHARE會員能得到SHARE資料庫裡的資料。SHARE會員必須先報送資料給SHARE，才能看到資料庫的資料，同時針對SHARE資料庫內的資料，會員需嚴格遵守資料使用的指導原則。接下來以資料下載、資料品質、資料更正與資料爭議部分進行說明。

2.資料下載

三大CRA各自的信用資料庫分別稱為SHARE（Callcredit）、Insight（Equifax）、CAIS（Experian），如前所述，Callcredit會員所報送之信用資料主要是在SHARE中，每月約計3億筆資料，會員報送資料之進檔作業一般需5個工作天。

3.資料品質

資料品質方面，由資料品質管理小組進行品質管理，操作保證小組（Operational Assurance）負責產品或輸出資訊的品質管理。資料品質之檢驗方法複雜度相當高，舉例來說，由於英國沒有身分證可以當鍵（key）值，因此需利用地址資訊及其相關聯訊息進行組合比對及交叉分析，另會觀察資料查詢或資料報送的穩定度與一致性，同時在品質檢核時尚需考量法遵性。

4.資料更正作業

在資料更正部分，一般而言，是由資料提供單位自行透過SHAREAmend更正資料，如是從客戶端更正資料，往往是批次更正；如是由消費者端進行更正，一般是單筆的資料更正，另會依其更正情況進行資料品質分析與改善。

5.爭議資料

CRA每月約有3萬筆爭議資料需處理，對於CRA與金融機構來說，在一定的法定時間內（28天）需回覆爭議資料，目前Callcredit處理爭議資料的方式為半自動化作業，未來預計於2018年能完成全自動化作業。

(四) 個人信用報告服務⁵-Noddle

Callcredit提供兩種不同的個人信用報告服務（即本中心所稱之「當事人信用報告服務」），一種為法定信用報告（£2 Statutory Credit Report），依英國消費者信貸法（Consumer Credit Act 1974）規定，英國CRA皆須提供當事人信用報告，當事人每次申請皆需付給行政處理費用 £2，而每家CRA提供申請管道略有不同，Callcredit沒有提供臨櫃申請信用報告服務，主要為網路申請⁶或郵寄申請；另一種則為Noddle，Noddle是Callcredit於2011年成立之消費者線上（包含平板與手機）查閱信用報告服務，為英國第一家提供終身免付費信用報告查詢服務之CRA，Noddle除提供消費者個人信用報告相關資訊外，另亦提供各項加值性信用報告服務產品給消費者，在剛成立第一年註冊使用Noddle之消費者約超過10萬名，目前已有超過400萬使用者。本節將針對Noddle之服務內容提出說明。

1. 報告內容-免付費服務

Noddle信用報告，提供之查詢內容包含以下當事人資訊：

(1)信用評分與相對應之信用評等(每月更新一次)

依據當事人信用資訊，Noddle計算當事人

表 4 參訪機構 - 信用報告內容差異比較表

項目	法定信用報告	Noddle
信用報告	一次性查詢	無限次查詢
偽冒詐欺服務	有	有
顧客服務	有	有
Callcredit信用評等	無	有
Callcredit信用評分	無	有
客戶協助專區	無	有
費用	2英鎊	終身免付費

信用評分，最高分至710分，並且依據其評分高低給予一相對應之信用評等，評等共有5個等級（評等1至評等5），根據評等高低給予相對應說明。當事人雖然享有終生免付費且無限次查詢自身信用狀況，但Noddle上特別註明，信用評分與信用評等每個月僅更新一次。

(2)信用報告（每月更新一次）

此部分包含帳戶資訊（銀行帳戶，信用卡，貸款，房貸），近6年繳款歷史，過去2年被查詢紀錄（包含當事人自查紀錄），歷屆居住地址，選舉名冊資料，有財務關係之當事人資訊（如夫妻或聯名帳戶）。另Noddle於每月更新信用報告時，會寄送email通知Noddle使用者。

5 本節資料來源：除參訪資料外，其他資料來源為(1)<http://www.callcredit.co.uk/>；(2)<https://www.callcreditstatreport.co.uk/>；(3)<https://www.noddle.co.uk/>。

6 相關新聞：<https://www.gov.uk/government/news/credit-reports-available-online-for-all-consumers>。

圖 3 Noddle 信用報告範例 - 信用評分畫面

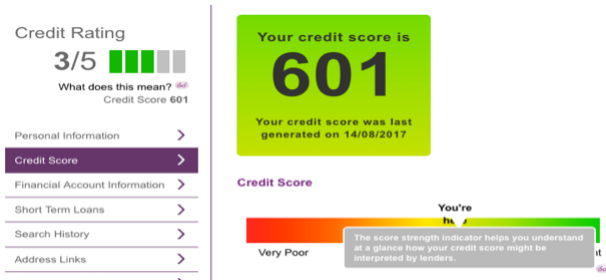
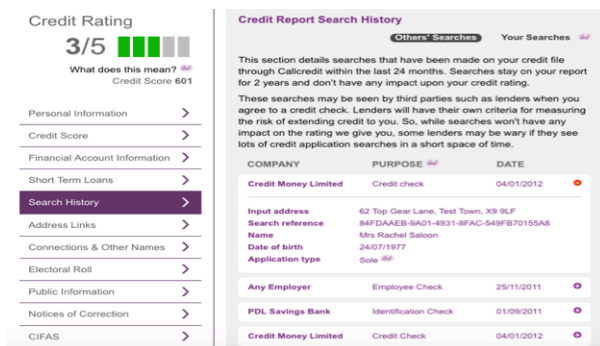


圖 4 Noddle 信用報告範例 - 被查詢紀錄查詢畫面



(3) 信用產品服務 (Product Comparison Services)

此一服務與第三方機構 (TotallyMoney) 合作，依當事人的信用資訊與風險高低等，列出適合當事人申辦的信用產品，並區分為信用卡與授信借貸兩者，在Noddle裡名為「Card Matcher」與「Loan Matcher」。

(4) 折價券優惠

Noddle使用者，享有第三方機構提供相關折價資訊與促銷服務。

2. 報告內容-付費增值服務

Noddle平台上，除前述免付費服務，另提供一付費增值服務，稱之為「PREMIUM NODDLE」，當事人可視需求申請PREMIUM NODDLE裡的各項增值付費服務，各項增值服

務說明如下：

(1) 評分改善服務-Noddle Improve services

該服務提供近6期信用評分（未啓用此服務前之各期信用評分資訊不會存留）；另Noddle提供「正面理由 (Positive Factors)」、「負面理由 (Negative Factors)」及「可能影響 (Potential Influences)」，即類似本中心提供的評分理由，當事人能藉由正負面理由說明瞭解影響評分之關鍵因素，Noddle亦會給予改善評分簡要之建議說明；Noddle提醒當事人，評分改善是需要一段時間，不保證信用評分會依建議事項之改善而有所提升。

此外，亦提供瞭解信用評分之問答，如當事人有信用需求或需詳盡說明評分偏低等原因時，亦提供第三方可輔導當事人之諮詢機構。

(2) 警示服務-Noddle Alerts services

該服務於當事人信用資料有任何異動時，會以電子郵件方式提醒當事人，當事人再至Noddle確認異動資料，此服務主要是防止資料偽冒或詐欺行為，如當事人對於該資料有相關問題，可直接線上反應給Noddle，另一方面每月該警示服務會出月報表結果給當事人。

(3) 監控服務-Noddle Web Watch services

在Noddle中，有提供防止當事人身分被偽造冒用之服務，此服務由第三方廠商提供，當事人資料在網際網路、網路聊天室、公告欄和文件共享區等出現偽冒詐欺等被拿來販售或交易行為時，該服務會啓動監控機制，以電子郵

件通知當事人，當事人可登入Noddle檢視該訊息詳細內容，另一方面每月此一監控服務會出月報表結果給當事人。

另Noddle於服務條款中告知消費者，勿依賴警示或監控服務，自身應常至Noddle查詢信用資料是否為正確且最新的資料。

3. 報告內容-信用資料不足 (Thin-file)

針對信用資料不足者，即當事人沒有信用資料及信用評分者，Noddle另外提供免付費服務，稱之為「CREDIT COACH」，該服務主要是提供當事人取得信用之相關建議，以及教育當事人信用資訊之基本觀念，協助當事人建立良好之信用行為，並且持續觀察當事人的信用狀況，一旦當事人取得足夠之信用資料，成為信用評分的客群，則自動轉換為Noddle服務。

4. 資料爭議

Noddle使用者可以透過Noddle平台，直接提出資料更正、資料註記 (Notices of Correction) 或是反應爭議資料。Callcredit在28天內要有所回覆，如當事人不滿意結果，將反應給ICO處理。

5. 資料更正

依據「消費者信貸法 (Consumer Credit Act 1974)」及「個人資料保護法 (Data Protection Act 1998)」賦與當事人資料更正權利，依不同的資料來源有不同的更正程序。除當事人之基本資料可由當事人自身提出更正，原則上，信用報告資料更正，必須由資料

提供者依更正程序提出資料更正，Callcredit不會直接替當事人或資料提供者進行更正資料，因此當事人如發現資料有誤，需要更正資料，建議與資料提供者直接反應，或是跟Callcredit反應，Callcredit會協助當事人向資料提供者反應。

6. 查詢紀錄

Callcredit會保留每筆信用報告查詢紀錄，包含金融機構查詢與當事人自查之所有紀錄，透過Noddle揭露於被查詢紀錄，當事人可以看到所有查詢紀錄，而當事人自查紀錄不會揭露給會員機構或任何人，亦不影響信用評分分數。

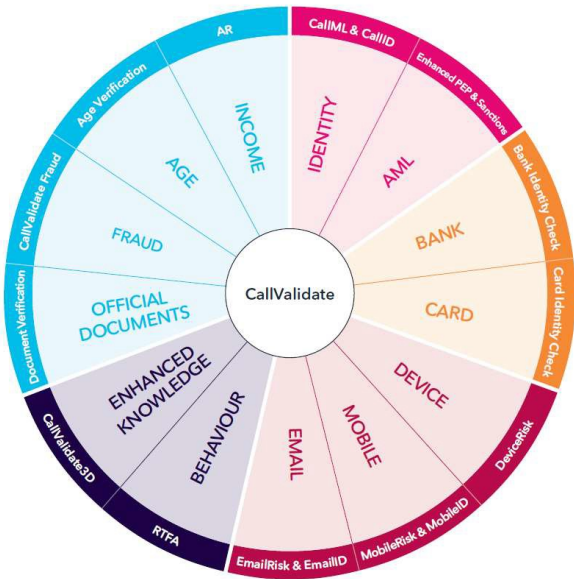
7. 網路查詢交易安全

使用Noddle服務，當事人於第一次需先申請登記開通Noddle服務，申請過程需提供信用卡資訊給Callcredit，經由信用卡資訊，除可確認當事人已滿18歲，主要是經由比對信用卡資訊與往來機構之信用卡資訊是否相符，進行身分確認程序，申請使用Noddle。

8. 服務收入來源

Noddle對消費者提供免費信用報告服務，而實際上當消費者透過Noddle申請或使用金融機構或其他廠商所提供之產品服務，如申辦信用卡或貸款成功後，金融機構或廠商則會回饋Callcredit一部分金額為佣金，此則為Noddle主要的收入來源之一。

圖 5 參訪機構 - 詐欺偵測與身分識別服務



(五) 詐欺偵測與身分識別

Callcredit擁有領先於業界之詐欺偵測與身分識別（Fraud and ID checks）服務，產品特性是能以線上即時（real time）資訊提供服務，確保客戶在第一時間查詢時，可以很準確地判斷是否為詐欺或偽冒者，並能協助客戶及早發現詐欺者或預防詐欺行為，客戶在使用上，可依自身身分驗證策略，個別使用單一產品或是多樣產品之組合，例如只使用電子郵件（Email）與行動裝置（Mobile）身分識別服務或是博弈業常見的年齡確認服務（Age Verification）。以下針對參訪討論部分進行說明：

1.Risk Suite

「Risk Suite」主要提供三類資訊產品查詢，分別為「EmailRisk」、「MobileRisk」及

「DeviceRisk」，此三類資訊產品主要是利用該資訊主體，找出相關歷史資料進行風險評估與識別，如DeviceRisk是利用手機使用人，找出相對應的手機設備資訊，並從該設備過去的網路活動中進行風險評估，例如找出是否曾有被偽冒或被二手市場拍賣的紀錄，EmailRisk則是藉由瞭解該Email與Email伺服器等相關活動與網路上過去歷史紀錄，判斷Email是否為現在依然有在使用的正常信箱，或是Email資訊是否曾有在其他異常或正常之社交網路上提供為認證資訊，而以MobileRisk來說，亦是從蒐集手機號碼相關資訊的資料庫中，分析其有無異常行為，如平日活動的地理位置之轉變等。

2.Trust Suite

Callcredit認為移動設備和電子郵件之資訊在網路身分確認(Digital Identity)上是相當重要的，為確實瞭解顧客的真實身分，Callcredit以「Trust Suite」，提供兩類資訊產品查詢，稱為「MobileID」及「EmailID」，此兩類產品會將顧客所提供識別的手機號碼或Email，比對手機號碼與Email的資料庫，提供顧客身分與這些聯繫方式間（手機號碼或email）所發現相關聯的資訊，可使客戶對該顧客的身分有更多資訊去判別，同時如與CallValidate中其他方案（特別是EmailRisk和MobileRisk）相結合時，於防範欺詐行為更為有效用。

3.Document Verification

另一項較為有趣特殊的身分識別產品為「文件驗證 (Document Verification)」，文件驗證是蒐集來自200多個國家的官方身分證件圖像，其中整合3000多種文件形式，客戶可以在顧客註冊過程中結合此一識別工具，該識別方式會回傳其蒐集到的正式文件內容，提供該顧客的姓名、生日及地址等資訊給客戶進行後續比對，另外該工具亦會直接請顧客提供照片，利用顧客自行提供的照片與官方身分證件圖檔進行識別比對。

4.CallValidate3D

CallValidate3D使用之識別方式更為彈性，其主要是利用所有Callcredit的數據資料來源（包含SHARE資料庫及非SHARE資料庫）來提供問答集，以證明其身分。在台灣，一般使用者經驗通常是在進行帳號與密碼設定與驗證時，需再設定單一問題與答案，然而CallValidate3D則是使用動態題庫方式，非固定問答，例如從蒐集的資料庫中得知當事人過去的地址資訊或信用卡資訊，從問答集題庫裡，可能會出現類似問題，如「以下哪個地方在過去10年中未曾去過或未曾居住過」或是「在2011-2015年間曾經申辦過哪一家信用卡」等動態題庫。

(六) 資訊安全管理

1.人員要求

Callcredit之資安人員，需具備下述資安專業證照：

- (1)CISM (Certified Information Security Manager, 國際資訊安全經理人認證) ；
- (2)CISA (Certified Information Systems Auditor, 國際電腦稽核師) ；
- (3)CISSP (Certified Information Systems Security Professional, 資安系統專家認證) ；
- (4)ISO27001主導稽核員；
- (5)CAST (Certified Application Security Tester) ；
- (6)OSCP (Offensive Security Certified Professional) ；
- (7)CREST (www.crest-approved.org) 。

2.標準與認證

Callcredit取得之資安標準與認證如下：

- (1)品質管理ISO9001- Quality Management ；
- (2)資訊安全管理體系ISO27001-Information Security Management System ；
- (3)PCI DSS (支付卡產業資料安全標準, Payment Card Industry Data Security Standard) ；
- (4)英國政府HMG (Her Majesty's Government) 資安標準。

參訪中特別說明PCI DSS部分，PCI DSS是支付卡產業安全標準協會為了保護持卡人資料及交易安全所訂定的標準，所有與支付卡處

理相關聯的機構，包括商家（Merchants）、服務供應商（Service providers）、收單機構（Acquirer）及發卡機構（Issuer）都必須符合該標準的要求⁷。Callcredit表示由於Callcredit有保存存款帳戶資訊（bank account）與信用卡資訊相關資料，且身為英國首家CRA提供線上查詢個人信用報告服務，因此雖然不是支付卡處理相關的機構，但依然循此標準，取得認證。

3. 資安政策

業界通用的資安政策一般是採取預防（Prevent）、偵測（Detect）、回應（Response）及復原（Recover），而Callcredit在資安政策採用的是Gartner所發表的安全架構PPDR 模型-預測（Predict）、預防（Prevent）、偵測（Detect）及回應（Respond）。

4. 資安監控

在資安監控方面，除固定有資安人員進行全天候24小時監控活動，另每周固定產出監控管理報表，針對管理報表之活動與國內外重大資安活動或新聞進行相關處理或分析研議。

另Callcredit特別說明其監控報告內容，會依據國際資安組織SANS（美國營利組織，成立於1989年，專門從事資訊安全和網路安全培

訓）重點資安控制項目指引（Critical Security Controls，一般簡稱CIS），計算整體性資安分數進行資安評估報告，用以提供資安管理上的參考。

表 5 SANS 重點控制項目

SANS	SANS 重點控制項目
1	盤點已授權與未經授權的設備
2	盤點已授權與未經授權的軟體
3	主機、端點與行動裝置的硬體與軟體的安全設定
4	持續弱點檢測與消弭
5	惡意程式防禦
6	應用軟體安全
7	無線存取控制
8	資料復原能力
9	資安職能的評估與訓練
10	網路設備的安全設定
11	針對網路端限制並控制可用的埠號、協定與服務
12	針對特權的管理帳號進行控制
13	邊界防護
14	針對稽核紀錄做到維護、監控、分析
15	基於僅需要知道（need-to-know）原則實施存取控制
16	帳號的監視與控制
17	資料保護
18	事件的處理與管理
19	保護 Email 與 Web 瀏覽器
20	滲透測試與事件處理團隊（Red Team）的演練

⁷ 參考資料: https://www.bsigroup.com/zh-TW/pci_dss/。

三、英國替代性金融與P2P網路借貸

本次參訪重要議題之一為瞭解英國替代性金融（alternative finance）與P2P網路借貸（Peer-to-peer lending，亦稱為Social lending或Loan-based crowdfunding，以下稱P2PL）產業之發展現況，以及P2PL與CRA間的關係。首先就英國替代性金融與P2PL進行一概括說明。

（一）替代性金融市場概況

在時代潮流趨動下，Fintech是近幾年備受矚目的熱門產業與議題，英國在金融科技之創新與推動可謂居全球之冠，關鍵原因之一在於英國政府對替代性金融的投入，2015年英國政府提出「FinTech Futures」⁸，該報告指出，英國於未來10年內金融科技推展上有四大關鍵領域，包含「機器學習及認知計算」、「數位貨幣及區塊鏈」、「巨量資料分析、數據優化及組合」與「分散式系統、行動支付與P2P應用」，同時提出了十項重要建議，另一方面，英國政府所成立之英國商業銀行（British Business Bank），經由P2PL平台向中小企業提供超過6千萬英鎊之資金，由此可知，英國政府對金融科技與P2P應用的態度與支持。

從劍橋大學替代性金融研究中心和Nesta於2016年發表的研究結果顯示，2015年英國網路替代性金融（Online Alternative Finance）市場的活動總金額達32億英鎊，與

2014年的17.4億英鎊相比，成長84%，儘管與前一年度2013年至2014年的成長率（161%）相比，其成長速度有減緩趨勢，但替代性金融市場下各業務類別皆有所成長：以成長幅度來說，捐贈型群眾募資（Donation-based crowdfunding）雖然市場金額很小，但是成長幅度是最快的，2014年為200萬英鎊，2015年為1200萬英鎊，成長500%；以產業別觀察，不動產業是其中市場總金額高達近7億英鎊；然而與美洲、歐洲的情況相同，P2PL仍是替代性金融市場中占比最高的部分，其中消費借貸為9.09億英鎊，企業借貸有14.9億英鎊。同時該研究指出，機構投資人於替代性金融市場的參與度有所增加，特別是P2PL的部分，32%的消費借貸與26%的企業借貸的投資金額是由機構投資人所提供。

另在2017年5月CGFS與FSB之「FinTech credit」報告指出，比較2015年度貸款量，英國為金融科技第三大信貸市場，約41億美元，僅次於中國（997億美元）與美國（343億美元），該報告另說明⁹英國金融科技放貸金額，以2016年年底計算，估計約占整體消費者與中小企業借貸市場之1.4%。

（二）P2PL市場概況

2005年英國出現全球第一家P2PL平台「Zopa」，P2PL發展至今已超過10年，本次參訪議程中，Callcredit就目前英國P2PL市場與三大家業者進行分享。

8 參考資料: 2015年11月資策會郭戎晉【從國際趨勢談金融科技(FinTech)與Bank 4_0推動策略】。

前述關於英國信用資訊產業概況中，提到FCA為CRA之主管機關，而FCA亦為P2PL之主管機關，FCA於2014年3月發佈世界第一部P2PL相關法規「關於群眾募資和通過其他方式發行不易變現證券的監管規則（The FCA's regulatory approach to crowdfunding over the internet, and the promotion of non-readily realisable securities by other media）」，於2014年4月正式施行。另一方面，英國P2PL前三大業者-Zopa、Funding Circle及Ratesetter，在2011年8月就自動組成P2P網貸行業協會（Peer-to-Peer Finance Association，以下稱P2PFA），平均而言

P2PFA會員之總借貸金額，占英國P2PL市占率8成以上，包含消費借貸、企業借貸與票據融資（invoice financing），目前P2PFA共9家會員，分別為Folk2Folk（2017年2月方加入）、Funding Circle、Landbay、Lending Works、LendInvest、Market Invoice、RateSetter、Thin Cats及Zopa，在最新一季2017年第1季P2PFA公布之數據，其協會下之會員機構截至2017年第1季季底，投資者約為18萬，借款戶約有42萬，其中屬於企業借款戶約有3.7萬，共累計近85億英鎊之放款餘額，其中於2017年第1季新增之金額約為10億英鎊。

表 6 2016 年第二季以來累積之 P2PFA 平台貸款總金額¹⁰

	Q2 2016	Q3 2016	Q4 2016	Q1 2017
Folk2Folk				£ 139,344,302
Funding Circle	£ 1,341,573,000	£ 1,524,427,000	£ 1,830,397,245	£ 2,158,457,107
Landbay	£ 42,665,000	£ 42,948,000	£ 43,142,119	£ 43,975,419
LendInvest	£ 699,544,000	£ 776,112,000	£ 855,354,293	£ 971,875,952
Lending Works	£ 29,959,000	£ 33,636,000	£ 39,368,050	£ 48,864,686
MarketInvoice	£ 671,563,000	£ 754,325,000	£ 837,793,900	£ 918,450,994
RateSetter	£ 1,277,189,000	£ 1,442,743,000	£ 1,604,406,564	£ 1,815,320,079
ThinCats	£ 183,700,000	£ 196,907,000	£ 211,446,000	£ 226,981,000
Zopa	£ 1,555,972,000	£ 1,731,685,000	£ 1,926,083,724	£ 2,172,561,894
Total	£ 5,802,165,000	£ 6,502,783,000	£ 7,347,991,895	£ 8,495,831,433

9 實際數據是比較(1)P2P網貸行業協會P2PFA統計其成員總貸款金額，與(2)BoE(Bank of England)從 UK MFI (Monetary and Financial Institution)統計消費者與中小企業借款金額，精確數據為1.37%。

10 資料來源:P2PFA。

表 7 英國 P2PL 營運資料比較表

公司	Zopa	Funding Circle	RateSetter
成立時間	2005	2010	2010
利率	6.1%以上 (扣除費用及壞帳後)	預期回報率： 7.2% (扣除費用及壞帳後) 從8月30日以後： 保守型：4.8% 平衡型：7.5%	easy access：2.8% 1年期：3.4% 5年期：4.6% (扣除費用及壞帳後) ^o
費用	新用戶1%	年費1%	£ 0
資金託管機構	RBS	Barclays	Barclays
放款金額	最低£ 1,000，最高無上限	最低£ 20，最高無上限	最低£ 10，最高無上限
總計借款金額	23.8億英鎊	26億英鎊	18.7億英鎊
投資人數	63,000	63,000	53,600
風險準備機制	Safeguard	Autobid	Provision Fund (類似 Zopa's Safeguard)

(三) Callcredit與P2PL

Callcredit表示，每月新加入SHARE資料庫的帳戶約計2萬5千筆，每月總查詢紀錄超過25萬次，資料庫中多數P2P資料是由4大P2PL提供，Callcredit跟主要P2PL皆有合作關係，如Zopa、Funding Circle、RateSetter、MarketInvoice及Lending Works等。

另針對P2PL與其他會員機構的差異及關係，Callcredit表示，P2PL亦為Callcredit的會員機構，因此在報送資料或查詢資料等各方面，並未與銀行或其他會員機構有所差異，其借貸還款資料亦會呈現於當事人信用報告中，另外，英國P2PL業者本身有高度行業自律，須遵守P2PL自組P2PFA下的規約，另有其主管機關FCA的監管及其法規，Callcredit與其亦有會員規約，如果P2PL業者違反會員規約，最嚴重的情況就是Callcredit可與業者解除會員關係，另在FCA方面亦有所罰緩撤銷執照等。

表7為英國P2PL營運資料比較表，其中針對風險準備機制部分，再進一步說明：

(1) Zopa

直到2017年6月，Zopa在部分產品提供Safeguard基金，此一風險準備金（provision fund）是運用在任何一種壞帳出現時，這意味著如果借款人沒有償還貸款，投資人仍然會收到錢，但現在新增放款的部位，已不採用此機制。Zopa現在的方式使投資人的資金組合更為多樣化，首先給予每個借款人一個風險評等，分為A *到E，接著將資金以10英鎊的差距分散借給許多不同的借款人。另Zopa所提供的預期報酬率是已經扣除壞帳與費用，此亦包含預期未來無法償還的借款人。如果借款人超過四個月沒有還款，Zopa將嘗試進行催收程序來收取貸款，如果催收過程中收取至新的資金，會將其資金回報給投資人。

(2)Funding Circle

今年8月起，Funding Circle徹底改革其貸款體系，所有投資者都需要使用Autobid系統，投資者無法再自己選擇投資金額借款的企業。Autobid系統僅是簡易地將投資人之資金分散借給各借款人，投資人不會因為一位借款戶未償還貸款而受到太大損失，因此從今年9月18日起，投資人可以選擇兩種產品方案，一為平衡型投資（Balanced），即資金會分散至各風險等級下；一為保守型投資（Conservative），預期回報率較低，但資金會分散至兩個最低風險等級之企業。無論是選擇哪一類型產品，每個各別借款金額都不會超過100英鎊，同時出借給單一企業的借款額不能超過投資人總投資的0.5%（最小是20英鎊）。

(3)Ratesetter

提撥風險準備金（Provision Fund，類似Zopa的Safeguard），投資人可以在投入資金時取得一固定利率。除非有重大問題，否則投資人會依其利率收到款項。截至目前為止，此基金運作正常，依其承諾付款，目前該基金有2050萬英鎊。

(四) 未來發展與挑戰

上述劍橋大學替代性金融研究中心和Nesta之研究調查，除了英國外，針對美洲與歐洲部分，亦有同樣地研究調查報告，皆顯示替代性金融與P2PL將持續成長與創新，從英

國P2PL部分，2017年的P2PFA數據即支持了此一結果；另在英國該報告中，認為整體產業趨勢，從產業市占率，商業模式，公眾意識的抬頭，企業合作夥伴關係，企業投資人資金之投入，產品創新，國際發展以及更進一步的監管支持等，皆持續擴張，由於替代性金融市場的商業模式將隨著市場擴大與商品創新而日益複雜，業者多數認為替代性金融市場於未來最大的風險將出現平台欺詐或不當行為。

因此，即使英國替代性金融市場之業者有超過9成以上認為目前的監管機制與法規現況是足夠且適當的；然而FCA於2017年第一季表示，由於P2PL平台營運模式已日益複雜，超越當前的監管制度，因此後續對於P2PL將採取更嚴格的監管；其中FCA所考量的風險包含以下幾種情況：

- (1)部分平台的性質，並未被適當地揭露，將為投資者帶來風險，投資者可能在無法充分瞭解的情況下，提供貸款資金，並可能認為此類借貸平台為其貸款提供擔保；
- (2)某些企業在營運失敗的情況下所準備的『wind-down』計畫，尚不足以有效支持到期之應付金額；
- (3)某些企業的客戶資金處理標準；
- (4)企業認為最大的風險在於高風險平台失敗的可能性。

後續FCA將針對以下議題有更一步的諮詢：

- (1)針對交叉投資(cross-investment)有所限制；
- (2)投資限額的設定；
- (3)強化公司於平台運作失敗時，啟動『wind-down』計畫的要件；
- (4)有關向潛在投資者披露風險的內容和時間，規範更多規定性規則。

參、心得與建議

本次赴英國信用報告機構進行考察，瞭解該機構對於金融科技產業之因應方式，以及在大數據潮流推進下所提供之服務與創新之道，由近幾年與本次參訪過程可知，無論是針對普惠金融下信用資料不足者之議題，金融科技之於信用報告機構生存與發展，或是當事人權益之維護與提升上，本中心對於未來發展與考量，與其他國家之信用報告機構，皆具有一致的方向與看法，以下茲就本次出差彙整相關心得與建議，以供本中心未來營運發展參考之用。

一、心得

(一) 替代性金融之取得與應用

世界銀行與國際清算銀行共同組成信用報告體系專案小組於2011年所頒布的「The General Principles for Credit Reporting」，

針對信用報告機構提出五大指導原則¹¹，其中在「資料蒐集」部分，強調資料的正確、即時及完整性，且應有系統地蒐集各種資料來源，包括零售業、小型企業、微型金融、信用卡、保險公司、電信公司與公用事業公司等資料。普惠金融相關議題從過去幾年至今，一直是各國金融發展相當重視的主題，針對無信用紀錄者，不分學術界或產業界，皆試圖發展各種替代性資料之應用與創新，以提升信用風險評估之有效性，增加整體信用取得性，致力於達成普惠金融之目標。

本中心近期曾針對過去無信用紀錄之企業與消費者，試圖由資料庫中找出對信用資料不足者之風險評估方式，研究發現因缺乏信用資訊，僅有相當少數的基本資訊變數及查詢紀錄變數可供為參考指標，然而要進一步發展成如J10，J20與J21的評分模型，尚不足以建構成有效穩定之信用風險評估工具。世界銀行在「2017經商環境報告」之研究顯示，信用報告機構經由取得融資公司、交易債權人、零售業及公用事業之信用資料，可顯著提升其資料涵蓋率。

本中心於蒐集替代性資料上，提升取得信用之程度仍有相當空間可改善，基於法規法令限制，現階段除有「中小企業融資服務平台」以介接方式提供會員機構查詢企業水電

11 五大面向包含資料蒐集、資料處理、治理與風險管理、法規環境、資料跨國傳遞。

資料外，尚無法蒐集各類替代性資料等非傳統信用資料；而本次參訪英國信用報告機構 Callcredit，該機構蒐集手機還款等資訊並將此資訊納入信用評分模型，另一方面從本中心內部研究比較各種替代性資料之普及性、代表性及即時性（詳細說明參見表8），特別是從資料普及性來看，足以相信電信繳款資料之蒐集對於本中心提升台灣普惠金融應有很大的助益與貢獻。

表 8 公共事業資料比較表¹²

資料特性	水、電、瓦斯繳款資料	電信繳款資料
普及性	以家戶為單位，普及性不如手機	國內使用智慧型手機或平板電腦人口估計突破1,600萬人
代表性	若屬房屋租賃，帳單多掛在房東名下，無法確實連結至信用主體	多為申請者本身以雙證件臨櫃申請、使用並繳費，資料連結度高
即時性	帳單每兩個月計收，時效性較差	帳單每個月計收，較為即時

(二) 個人線上查詢信用報告服務之提供

本中心與本次參訪之英國信用報告機構相較，在當事人信用報告服務上，有兩項差異，一為服務對象差異，本中心所蒐集之信用資料包含個人與企業資訊，因此提供個人信用報告服務與企業信用報告服務，而Callcredit並未蒐集企業資料，因此僅提供個人信用報告服務；

二為申請方式差異，本中心提供申請信用報告之方式，以個人來說，有網路查閱，親臨櫃台，郵局代收辦理，及郵寄申請四種方式，在Callcredit，有網路查閱及郵寄申請兩種方式，並無臨櫃與代收申請之服務。

本中心自2015年11月開始提供「個人線上查閱信用報告服務」，相較於Callcredit終身免付費網路查閱服務平台-Noddle，其差異部分整理如表9，以下另針對主要三點差異進行詳細說明。

1. 當事人服務互動模式

當事人對於Noddle上之任一服務，無論是資料更正，資料註記或是相關諮詢，皆能藉由Noddle服務直接反應至Callcredit，再由Callcredit內部程序處理或回覆；相較於本中心網路查詢服務，主要為提供信用報告內容，當事人有任何意見或反應，主要仍以電話、親臨或郵寄等方式。

2. 當事人付費加值服務

本中心於「個人線上查閱信用報告服務」目前未提供任何付費加值服務；而Noddle除提供當事人終身免付費之信用資料服務外，針對「資料異動」，「偽冒詐欺警示」及「信用評

¹² 資料來源：本中心整理。

表 9 本中心與參訪機構個人線上查詢信用報告服務之差異比較表¹³

項目	Noddle	個人線上查閱信用報告服務
提供方式	PC、平板、手機	PC
登入方式	網頁登入帳號密碼	自然人憑證
信用報告	無限次查詢，一個月更新一次	無限次查詢，即時線上更新
信用評分	有，一個月更新一次	有，即時線上更新
信用評等	有	以百分位區間呈現
信用產品服務	有，第三方提供	無
折價券優惠	有，第三方提供	無
歷史信用評分	有，揭露近6期評分，付費服務	無，當事人自行留存
評分理由	有，付費服務	有，無額外收費
資料異動通知	有，付費服務	無
偽冒詐欺通知	有，第三方提供，付費服務	無
資料更正	有，線上反應	無，以親臨或郵寄等其他方式
資料爭議	有，線上反應	無，以親臨或郵寄等其他方式
客戶協助專區	有	有
信用報告費用	終身免付費	2017月12月31日前免費

分」三面向提供更多細緻化付費服務，當事人可依需求繳交費用，其中部分服務為第三方廠商提供。以「信用評分」來說，Noddle提供過去6期信用評分分數，並列示可能影響評分之

正負面評分理由，對於評分偏低者，提供第三方輔導諮詢機構，在「資料異動」服務，凡是當事人信用資料有更正等異動時，會通知當事人，當事人可再進Noddle確認異動資料，以防止偽冒或詐欺事件，如當事人對該資料有問題，可直接於線上反應，而「偽冒詐欺警示」則是由第三方廠商提供，當事人資料如於網路上出現偽冒詐欺等被拿來販售或交易行為，則會警示當事人，當事人可登入Noddle檢視訊息內容，避免遭受偽冒或盜用而導致權益受損。

3. 當事人信用產品服務

Noddle與第三方機構合作，依當事人信用資訊與風險等，列示出適合當事人申請之信用卡產品與授信借貸產品，如當事人經由此服務建議，成功申辦信用產品，Noddle可獲取一小部分佣金。本中心因秉持公益法人特質，提供全體會員及全國人民服務非以營利為目的，因此未提供此類服務。

(三) 英國P2PL業者與信用報告機構間的關係

英國P2P網路借貸平台之發展至今已超過10年以上的歷史，產業發展具備一定成熟度與完整性，論及P2PL業者與信用報告機構之關係，凡是屬於英國信用報告機構的會員，無

¹³ 本差異表資訊為2017年9月資訊。

論是P2PL業者或是傳統金融機構，在查詢作業、報送機制等會員相關服務與規約皆是相同的，探究英國P2PL業者為何能享有與一般傳統金融機構之平等對待，在此就以下三方面來說明：

1.法規監理之完整

以法規監理面向來看，英國P2PL業者主要受其主管機關FCA監督管理，FCA針對P2PL業者，於2014年間已制訂出相關法規規範平台業者，且為因應金融科技之持續創新業務，P2PL業者隨著科技與金融環境與時俱進而新增之業務或新型態服務，皆需由FCA進行評估且授權營運，如日前Zopa取得FCA同意進行存款業務（Innovative Finance ISA，IF-ISA），對於無法遵守FCA規範之業者，FCA會執行嚴格之處分與罰款；其次，英國行業自律性強，三大P2PL業者早於2011年間就自動組成行業協會P2PFA，對於業內會員機構皆有所規範與標準；而在信用報告機構方面，當信用報告機構如發現自身會員運作有所問題時，信用報告機構有責任主動向FCA報告。

2.金融環境之市場區隔

英國P2P融資業務之開始，主要源自於英國原先在傳統銀行上之寡占趨勢，一般個人借貸或中小企業要取得融資資金相當不易，如觀察中國P2P起源亦有所相似之處，在普惠金融的呼聲與網路科技的發展下，英國政府對金融

科技之積極推進，使得P2PL有足夠條件發展業務，同時除了P2PL業者，英國替代性金融市場客戶來源主要是被傳統銀行拒絕之客群，因此整體金融環境具有一定的市場區隔。

3.信用報告機構之性質

英國信用報告機構性質屬於私營機構，因此共享資料庫之會員，皆是屬於簽約性質，如無法遵守該信用報告機構對其規範要求，或發生重大事件，最嚴重的處分即是與P2PL業者解約。

二、未來建議

（一）針對非傳統信用資料，嘗試以合作方式擴大資料蒐集範圍

目前英美等國信用報告機構，在資料加值面向，跳脫以往傳統信用報告機構之思維，對於非傳統信用資料，並未直接向資料提供者進行蒐集並納入自身資料庫，如Callcredit使用email、護照或生物辨識等資料，並非由資料提供者直接報送至其資料庫，而是以合作方式，從各個合作機構中，擷取當事人相關資訊，或是由合作機構提供當事人服務，如Callcredit線上查閱信用報告服務Noddle中防止偽冒詐欺的監控服務。

本中心近幾年持續努力充實信用資料庫，希冀能充分協助會員機構更加瞭解自身客戶（Know Your Customer，KYC）與風險控管，目前陸續蒐集開發各類資訊，例如今年12月環保署將開始提供本中心企業重大污染裁罰處分

資訊，或是目前正積極與財政部研議之財政資訊中心介接建置個人所得及財產資料調閱平台一案；另外，政府近幾年積極推動開放資料與金融科技，已有許多開放資料可供查詢使用，像是今年7月台灣集中保管結算所建置的防制洗錢名單資料庫，或是國家發展委員會與金融監督管理委員會於日前共同召開之「金融科技發展所需政府資料交換運用研商會議」，針對各業者所提出之需求（電話詐騙黑名單等），相信未來因應整個金融科技趨勢的發展下，本中心能夠有更多資料可進行加值運用，而如能在法規允許的情況下，嘗試以不同合作方法獲取非傳統信用資料，在有一定的資料品質下，如能將這些資料運用於信用評分模型，擴大評分範圍，相信對更多消費者或中小企業取得資金方面，助益匪淺，亦或是以各類網路資訊並結合詐欺黑名單開發詐欺偵測模型，亦能提升會員機構的風險控管能力。

(二) 擴大「個人線上查閱信用報告服務」服務項目

Callcredit成立至今17年，目前已是英國第二大家CRA，發展迅速之主要原因之一可歸因於Noddle；對於Noddle使用者來說，Noddle能提供的並非只是檢視信用資料，其線上提供當事人回饋與反應之機制，能幫助當事人管理並維持良好信用，藉由當事人線上更正資料及註記資料服務，提高當事人主動報送正確資料之意願，促進資料正確性與完整性，並進而提升信用，對於無信用資料或信用較差之

當事人，亦有協助當事人取得信用或改善信用之服務，此外還提供資料異常與偽冒詐欺等警訊加值服務。

本中心目前提供「個人線上查閱信用報告服務」，服務內容目前主要為檢視與下載信用報告，而明（2018）年1月1日將開放行動裝置查閱信用報告，在資訊系統無資安疑慮的前提下，本中心未來應可考量於線上信用報告服務內容，(1)增加當事人信用資料註記服務或資料錯誤更正服務，(2)提供網路或手機app客服系統，除能提升當事人使用意願及客服效率，同時亦可減少業務端電話諮詢時間與人力成本；而對於當事人有問題諮詢或需臨櫃處理的部分，可提供線上預約服務，提升服務品質與效率。

另一方面，本中心明年1月開始提供融資租賃承作簡訊通知服務，後續類似的主動通知服務，亦可擴大至線上信用報告服務，特別是遇金融機構發生重大個資或資安事件時，即可利用此服務平台，通知高風險之當事人，提供相關警訊服務。

(三) 美化「個人線上查閱信用報告服務」網頁介面與提升報告易讀性

Noddle提供之服務內容面向相當廣泛多元，除要呈現當事人信用評分、信用評等與信用報告內容外，亦有資料異動通知與偽冒詐欺警訊等付費加值服務，另尚有第三方機構提供之信用產品服務與折價 訊息，以及各類信用相關訊息及新聞，透過參訪過程，檢視Noddle使用者介面，網頁排版與各項功能相當清楚明

確，不易因高複雜度之網頁資訊而讓使用者產生方向感迷失（Disorientation）問題，且其網頁資訊易讀性相當高，如在信用報告內容上，Noddle使用不同顏色之文字進行區別，表頭制式說明文字使用黑色，當事人資料內容主要為紫色，延遲繳款則會以紅色呈現，在文字敘述上簡單明確，易於直接判讀與瞭解，且於各項檢視畫面上，專有名詞旁會顯示該名詞相關問答說明；本中心目前信用報告內容，主要是提供信用報告檢視，尚未有太多複雜的線上服務，在報告內容呈現方式，文字字體皆為單一黑色字體，文字說明對於一般使用者較難直接理解，網頁問答集雖然齊全完整，但較需時間進行網頁搜尋，經常還是由客服同仁進行詳細解說，因此，本中心於未來後續如欲提供更多當事人加值服務，應可循Noddle經驗，將「網頁介面設計」與「報告易讀性」兩方面納入考量。

(四) 對於信用資料不足之民衆，提供更多信用知識及信用取得之教育

本中心近期積極推廣個人線上查閱信用報告服務，明年亦將推出行動裝置查詢服務，相信後續會有更多民衆查詢信用報告與信用評分，建議本中心除了提供信用報告與信用評分相關知識與宣導外，針對信用資料不足之民衆，應思量採取較為實務之作法，幫助這些民衆取得信用，進入信用市場得以享用完整的金融服務，例如對信用資料不足者提供預約服務，以專人進行輔導諮詢等。

(五) 強化資料應用研究能力，提供會員機構客制化加值服務

面對金融科技的發展與提倡個資當事人權益的潮流下，各國信用報告機構於未來生存與發展皆為一個未知的變數，本中心目前雖為台灣唯一一家信用報告機構，但金融科技等網路世代的變遷相當快速，信用報告機構的功能及重要性很難不受到衝擊；本中心目前已定期提供會員機構整體授信違約資訊，中心官網開放資料專區亦有提供大數據資料庫與多項開放資料，建議後續應強化本中心資料加值運用之研究能力，協助會員機構有效利用大數據及開放資料建構指標或預測模型，或依不同會員機構之需求，提供單一客制化服務或合作方案，如結合本中心收入與負債資訊，以協助會員衡量消費者還款能力等更多決策應用。

(六) 以英國經驗協助主管機關管理P2P業者

從全球最大的P2P市場-中國，可以看到許多P2P失敗倒閉的案例，然而，英國P2P市場因著整體制度的健全，我們看到的卻是高成熟度的產業發展，如完備之監理機制與懲戒罰則、自律度高之行內標準及區隔明顯之信用市場等，雖與目前台灣金融市場有相當大之差異存在，但這些經驗皆可作為本中心與主管機關後續面對P2P業者要求或管理時的一個參考，像是要求P2P皆須提撥風險準備金，或是由政府提供資金，由P2P業者透過一定的風險控管流程篩選客戶，進而放貸給無法由銀行取得資金之中小企業，扶助中小企業發展，另外值得注意的是，英國P2P主管機關FCA會定期對

P2P產業進行風險評估，在今年第一季FCA提出相關警告，並預計於後續對P2P會有更嚴格之監管，顯示面對P2P產業未來的變化與其風險控管，除應有完整的法規制度與管理外，應定期進行產業評估報告。

(七) 強化資安人員專業訓練及監控機制

本中心保有全國性信用資料，對於網路犯罪者而言，實為一明確目標，在資安防護上，本中心目前已具備良好的監控及防禦機制，然而面對近期國內外各個資安重大事件，如Equifax資料外洩事件，顯示資訊安全管理持續強化之重要性，建議本中心可再行研議多增加專業資安人員人力與持續精進資安人員的專業訓練，另一方面，本中心雖有24小時全天候機房監控，亦有SOC廠商提供監控服務，然而本中心應嘗試自行培養人才，強化自身分析與解讀監控報表之能力。