

國泰世華、台北富邦之 信用卡資料報送品質管控機制

採訪：謝淑惠 / 攝影：陳惟銘

聯徵中心為激勵全體會員機構共同落實資訊安全、追求更高資訊品質，自民國90年起，實質提撥回饋金給執行「資訊安控」及「資料報送品質」績優會員金融機構；實施7年來，總計支付之會員回饋資料費逾新台幣7億元，約佔同期間聯徵中心查詢費收入之11.3%。另自96年起，擴大舉辦「績優機構」及「績優人員」表揚活動，藉以公開、直接的方式，獎勵對「資訊安全」和「資料品質」表現優良的績優機構及績優人員。

97年度「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，共計表揚24家「執行信用資訊安控暨報送信用資料」績優機構，包括「執行信用資訊安控」績優機構7家、「報送信用資料」績優機構15家，及「協助報送信用資料績優機構」2家；其中，報送信用資料類又分為「授信資料類」與「信用卡資料類」，而「信用卡資料類」係依據會員機構報送信用卡相關資料之「正確性」、「即時性」、「一致性」及「完整性」予以

評分，今年計有：遠東國際商業銀行、台北富邦商業銀行、國泰世華商業銀行、永豐信用卡股份有限公司等4家金融機構獲得「報送信用資料類 ~ 信用卡資料」之績優機構獎，其中，尤以國泰世華銀行連獲兩年報送信用卡資料績優機構獎，誠難能可貴。

為使讀者瞭解績優機構於報送信用卡資訊作業相關之內部管控機制，以汲人之長，補己之短，本刊特專訪國泰世華銀行個人金融事業處協理李素珠，及台北富邦銀行核心系統處消金資訊部協理徐銘宏，分享其機構內部作業經驗。

聯徵中心訪者問（以下簡稱問）：貴行於資料報送前，內部有何檢核機制以保資料之正確性？當資料報送後，如何處理無法通過聯徵中心檢核邏輯而遭剔退之資料？

國泰世華銀行個人金融事業處協理李素珠（以下簡稱李）答：本行資料報送作業採系統自動化處理，於報送聯徵中心前增加前置比對作業，分就各項資料欄位間之邏輯性交叉比

對（例如：出生日期是否落於合理區間、身份證字號編碼是否正確、停用日期有值時，停用種類和停用原因是否有填報、停卡日期是否早於發卡日期、繳款截止日是否早於帳單日……等），遇有邏輯錯誤時，則將錯誤資料暫時踢除，並交由專責人員檢視修正，修正完畢後方予正式報送，故能有效確保本行報送資料之正確性。

本項作業設有專責人員每日檢視踢退資料，除予以人工修正後重新報送外，並針對邏輯錯誤之緣由深入探討，並隨時據以調整系統程式，減少日後再次發生遭踢退之情形。

台北富邦銀行核心系統處消金資訊部協理徐銘宏（以下簡稱徐）答：基本上，我們相關作業系統的開發是配合聯徵中心在做，初始就有驗證；聯徵中心如果變更格式也都會通知我們，我們就跟著變更、並開始測試，這個過程最重要的是「欄位定義」要確認清楚，否則，就有可能發生資料報送聯徵中心時，會被誤判為錯誤的資料而遭退回。當檔案發展、傳遞時，我們是無法、也不能看到客戶的實際檔案內容，所以站在資訊部規劃科的立場，就實際的作業機制而言，很難回答資料正確不正確，但是，在驗證、測試時，我可以保證資料是正確的；而我們的最大優勢，就是整個信用卡機制是我們自己開發的，也就是說，我們對整個系統的架構很清楚，因此，只要測試、驗證時的格式是對的，並經主管檢視過程紮實，同時確認欄位定義與聯徵中心欄位定義相同，則便



國泰世華銀行個人金融事業處協理李素珠

可進入報送執行階段了；如何確保檔案是否都到位，就是靠機制運作了。

此外，也是需要我們跟聯徵中心互相支援、反應，當我們漏送資料時，聯徵中心會給我們一個答覆條，告知我們有檔案沒到、有錯誤，而我們的「資訊管理小組」就會在第一時間檢驗是否檔案有送到、錯誤，如果資料有錯誤，就發出「追蹤單」要求修正，最慢在三天之內必須完成。

問：如何掌握信用卡類四個檔案資料報送作業之及時性？

李：本行係以系統自動化排程方式產生報送資料，故能於相關文件處理及帳務作業完成後即時報送聯徵中心（信用卡戶基本資料KK1、信用卡資料KK2、特約商店資料KK3、特約商店每日請款交易資料KK5等四項為每週一報送；信用卡戶帳款資料KK4為每個結帳日後2日報送）；另指派



台北富邦銀行核心系統處消金資訊部協理徐銘宏

專責人員監看每日報送資料是否按時產生，若有延遲情形將儘速完成相關作業以利報送準時順遂。

徐：這方面作業主要也是藉由系統控制，為達即時性目的，我們尤其重視兩個部分：

1. 在系統進行方面，是否每天都有把異動資料維護好？並檢核是否落實執行？我們的優勢是對系統很熟悉，所以這個要求，我們幾乎都可以100%達成。
2. 在機制運作方面，至於資料有沒有送出，萬一有人為疏失，而忘記將資料報送給聯徵中心，使得仰賴團隊互助精神，一發現問題，會有同仁即時打電話告知並隨即補送，所以我們給聯徵中心的檔案都會是最即時的。

我們銀行對自己的要求很高，基本上我們的資料跟聯徵中心資料時新

度只差一天，何況，對我們而言，如果拖太久就會消耗很多資源，這是大家所不願意看到的。

問：如何避免漏報客戶資料，使持卡戶資料完整呈現？對於聯徵中心每季發函告知貴行相關檢核結果之機制，是否確實達到提升資料品質檢核之透明度？

李：我們每季均會依照聯徵中心檢核結果統計表，針對漏報部分即刻補正，並就程式檢討修正，以減少漏報情形。聯徵中心所提供之檢核結果統計報告，內容十分詳盡，對本行助益甚多；但為能知此知彼，瞭解自己銀行的表現成績是落在整體銀行中的哪個區間，建議聯徵中心於每季寄送資料統計結果報告時，能增加全體會員機構各項檢核項目之平均值，以作為本行自我評量與改善之參考。

徐：聯徵中心發函告知銀行相關檢核結果的這個做法很好，因為這份書面報告中，會具體陳列要求更正部分，這方面的資訊我們很重視，所以，我會在第一時間去確認相關同仁是否已完成更正作業。

基本上，我們資料連結算是相當緊密，客戶資料連結是不能出錯的，否則會影響到資料報送的完整性，所以，我們都會加強比對、檢視是否有錯誤、遺漏情形，若有，則我們的系統都幾乎能反映出來，當然，也有一部分還是要靠聯徵中心

的幫忙。

問：如何避免同一客戶前後期信用卡資料矛盾的情形（例如，上期報送強制停卡，下期突然報送一般停卡；或上期報送為活卡且繳款正常，下期突然報送強制停卡等等），以使資料呈現前後期之合理性。

李：依據實務經驗，如果有同一持卡戶前後期資料矛盾情形，主要原因大概是資料誤鍵；為避免這種情形發生，本行資料建檔作業人員在前端鍵入資料後，另有專責的覆核人員逐筆檢視，加以本行報送資料皆採直接抓取電腦資料予以報送，故可大大減少誤報情形。此外，針對非常態之特殊個案（例如，客戶之欠款係因信用卡遭他人冒用所致，或客戶嚴重違反本行信用卡約定條款等），均須由相當層級權責主管核准後，方可異動報送資料，這類案件較為罕見，且處理過程十分嚴謹。

徐：我認為聯徵中心針對會員報送的前後期資料之合理性作檢核是很好的，通常我們收到聯徵中心的單子，都是交給業務單位處理，我們資訊部門的責任就是去轉告相關部門，告知他們報送的資料有矛盾、是不合理的，請他們修正。但是，有時業務單位，也只是盡可能服務我們的客戶，解決我們客戶的問題，僅此而已。

問：對於聯徵中心資料檢核邏輯的設計，有何看法與建議？

李：我們對於聯徵中心資料檢核邏輯的設計有

以下兩點建議：

1. 建議有關「前一月有報送KK4月繳款資料，而次一月尚未報送KK4月繳款資料」之檢核邏輯適度放寬。因為，實務上若遇客戶更改結帳日，那麼，客戶的帳單也會順延至次一月之結帳日產生，造成客戶聯徵資料報送時間前後差距約1-2個月，建議中心可考慮放寬檢核邏輯為「前二月有報送繳款資料尚未結案，而前一月及本月皆未再報送繳款資料」為妥。
2. 有關「上期報送強制停卡，下期突然報送一般停卡」之檢核，在銀行實務上的確有客戶原強制停用之原因消除（例如，客戶之欠款經查係因信用卡遭他人冒用，不可歸責於客戶，遂將「強制停卡」更改為「一般停用」。），若以此認定報送不合邏輯，確有不妥且不符「實際狀況」，對提昇報送品質用處也不大，請聯徵中心考量是否刪除此項檢核。

問：對聯徵中心之回饋機制及表揚績優機構/人員大會有何看法與建議？

李：聯徵中心所採行的回饋機制以及所舉辦的績優機構/人員表揚大會，主要是鼓勵會員機構持續注意提昇報送品質及落實信用資訊安全控管作業，用意及誘因極佳，本行也十分注重資料報送作業品質，相信其他同業也應該如此，因此，我們強烈建議聯

徵中心能持續推動會員回饋機制，及舉辦績優機構/績優人員表揚大會。

徐：我建議將銀行處理聯徵中心剔退資料的「更正效率」納入評分項目，因為，金融機構重視聯徵中心剔退資料積極進行問題處理及資料修改，應該是值得鼓勵的；本行對於錯誤資料的「更正效率」基本上都要求三天內完成。

此外，為充分發揮聯徵中心制定回饋機制的宗旨與美意，強化回饋機制的效益，我建議聯徵中心將績優機構評選活動的評分的方式以書面充分告知全體會員金融機構，並且每年做一個排行榜，告知每個會員金融機構，他們是位於哪個等級、排名第幾名，讓大家都有更清晰、更具體的階段性努力目標；每年都進步一些，慢慢的大家都有機會成為績優機構。

另外我要強調，這樣的書面資料（函件），收件對象應該是各個金融機構的執

行長或資訊長等人，唯有高階長官的重視，才能貫徹推動的效益。同理，績優機構/人員的表揚活動也是一樣，建議聯徵中心在頒獎前發函給得獎機構的高階長官，告知他們麾下這些優秀的同仁正在默默努力著。

問：請談談獲得信用卡資料報送類績優機構獎項之感受。

李：能夠連續二年獲得信用卡資料報送類績優機構獎項，代表本行平日努力得到肯定，本行感到十分欣慰，日後將繼續秉持正確及嚴謹原則進行資料報送作業，俾能繼續名列資料報送類績優機構獎。

徐：我們機構感到很光榮，能從金管會陳主委手中拿到績優機構獎狀，對我們來說是莫大的鼓勵，為此，我們在報送資料上將會更加用心，繼續堅持我們的目標，讓世界更美好！