

服務弱勢民衆，聯徵中心再進擊！

林珈如 / 金融聯合徵信中心 業務部

前言

近年網路發展日新月異，行動通訊技術越趨成熟，臺灣自92年7月起正式進入3G時代，到了108年更全面導入4G服務，甚至受萬眾矚目的5G服務也即將推出；伴隨而來的，除了智慧型手機功能與外型設計的精益求精外，更衍生發展了多樣化的穿戴式行動裝置（例如：智慧型手錶 / 手環等）。金融業在這一波科技發展的推波助瀾下，服務範圍也逐步擴大應用於行動裝置上；從過去社會大眾僅能透過親臨金融機構櫃檯辦理的方式，逐漸邁入使用智慧型手機就可以查詢帳戶、辦理跨行轉帳、線上匯兌等業務，迅速處理生活中的大小事；更甚者，社會大眾可使用穿戴式裝置直接處理小額消費扣款，出門不用攜帶錢包、信用卡，僅需帶著行動裝置就能輕鬆消費購物。

因應這樣的科技創新變革，聯徵中心亦改變過去傳統以紙本申請當事人綜合信用報告的方式，於104年11月1日起新增加社會大眾可利用個人電腦透過網際網路以自然人憑證使用「個人線上查閱信用報告服務」，之後自107

年1月1日起更進一步開放民衆亦可利用智慧型手機、平板電腦等行動裝置迅速查閱信用報告；聯徵中心也從108年3月15日起，受理民衆臨櫃申請信用報告開始實施無紙化作業，不但因應環保減少紙張耗損還減少了民衆書寫的麻煩。此外，對於如何提升信用報告申請便利性與回覆效率、協助社會大眾迅速且正確瞭解信用報告內涵，一直是聯徵中心努力的目標；然而，聯徵中心並沒有因此而忽略了對弱勢族群的社會責任，秉持著公益性法人特質，早於92年9月起即陸續對於身心障礙者、失業、低收入人士、65歲以上長者、原住民年滿55歲以上年長者、符合「特殊境遇家庭扶助條例」狀況者、重大傷病者及重大天然災害災民等8種人士(以下簡稱優免人士)提供每年度可免費申請信用報告1份之優惠措施，並自101年7月1日起本中心更擴大優惠範圍，全面實施每年度個人得免費申請中文信用報告1份之優惠之際，該等優免人士年度第二次申請仍為免費。

協助金融機構網路驗證身心障礙者身分

金融監督管理委員會(以下簡稱金管會)為協助身心障礙者積極參與社會，經中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(以下簡稱銀行公會)邀集各金融機構的努力下，前於106年1月1日起已開始受理身心障礙者以臨櫃方式向金融機構申請透過自動櫃員機(ATM)跨行提款之手續費減免¹。各金融機構當時為確認身心障礙者身分，僅同意開放身心障礙者臨櫃申請，但對身心障礙者而言仍有諸多不便；因此金管會於金融機構實施身心障礙者臨櫃方式向金融機構申請透過自動櫃員機(ATM)跨行提款之手續費減免優惠6個月後，希望金融機構利用網路交易之迅速及便利性，受理身心障礙者透過網路申請跨行提款手續費減免優惠。

由於聯徵中心兼具公營與民營的特色，其公益性特質加上全國信用資料庫的獨特性，並於主管機關、金融機構與當事人間維繫著確保信用交易安全以提升全國信用制度健全發展之重要功能，因此讓金管會優先指定聯徵中心，擔任協助金融機構網路受理身心障礙者，申請跨行提款之手續費減免優惠之身分驗證中介機構，請聯徵中心邀集衛生福利部社會及家庭署、財金資訊股份有限公司共同研商，如何透過網際網路方式，協助金融機構進行身心障礙者之身分確認，進而使身心障礙者，可以直接透過網際網路，申請自動櫃員機(ATM)跨行提款之手續費減免優惠，而無須臨櫃辦理，減少舟車勞頓等不便。

經過金管會、衛福部社會及家庭署(以下簡稱衛福部)、銀行公會、各金融機構與聯徵中心之相互努力與協調，在符合個人資料保護法、電子簽章法等相關法令與資訊安控規範下，聯徵中心自107年7月1日起，正式開放金融機構受理身心障礙者，透過網路申請自動櫃員機(ATM)跨行提款之手續費減免的身分驗證服務，無論是持有過去舊制的身心障礙手冊或是新制的身心障礙證明，無論原先是否永久有效或是具有效期需重新鑑定評估核發，均可進行身分驗證。

在作業面，聯徵中心每小時將金融機構傳送身心障礙者身分驗證資料，轉傳送至衛福部進行資料驗證，之後再將衛福部驗證結果回傳各金融機構，身心障礙者僅需透過自身往來之金融機構網站，提出申請自動櫃員機(ATM)跨行提款之手續費減免優惠，即可快速完成申請與驗證作業，無須再親自臨櫃辦理。

依據衛福部統計處對於身心障礙者的統計資料²顯示，至108年第2季止，全臺灣持有舊制身心障礙手冊者計有9,092人，持有新制身心障礙證明者計有1,178,473人。截至108年10月31日止，金融機構透過聯徵中心轉傳送至衛福部進行身分障礙者身分確認之資料筆數僅3,850筆；雖然目前仍僅有極少數身心障礙者透過網路申請跨行提款手續費減免優惠，但隨著網路的普及及行動裝置帶來的便捷性，相信未來會有更多身心障礙者透過網路申請此項優惠服務。

1 每人於每家金融機構以1個帳戶為限，每月有3次，合計每1年有36次ATM跨行提款免手續費優惠。

2 資料來源：衛生福利部統計處網站提供之「2.3.1 身心障礙者人數按季」統計表，資料更新日期為108年8月30日，<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-2976-13815-113.html>。

增列受監護 / 輔助宣告資料協助金融機構加強身分確認

由於「監護 / 輔助宣告」對象為精神障礙或其他心智缺陷者，因不能為意思表示或不能辨識其所為意思表示或其意思表示能力不足，故有受監護或受輔助宣告；以往聯徵中心即有接受監護 / 輔助人，以書面方式申請於受監護 / 輔助人之身分證號下註記「受監護 / 輔助宣告」資訊，以提示金融機構於受理當事人申請案件時，加強身分確認，避免當事人遭人偽冒申請存款帳戶或申辦貸款、信用卡等；然而，前述作法僅有少數監護 / 輔助人、縣市政府社會局處或社會福利機構來函申請辦理，聯徵中心於106年6月間，信用資料庫中僅有約250筆之監護 / 輔助宣告資訊，因此無法全面防止不法行為；而過去金融機構均透過司法院網站所提供家事事件公告系統進行查詢，每受理一案件仍須以人工方式逐筆查詢檢視宣告內容後方可判別受查者是否為受監護 / 輔助宣告，不但耗時耗工亦無法整合於其內部審核系統。

為協助金融機構有效防止有心人士利用受監護 / 輔助宣告對象之名義，冒名向金融機構申請開立帳戶、貸款、信用卡等業務往來，聯徵中心主動透過金管會協調司法院提供「監護 / 輔助宣告」資料予聯徵中心，並規劃整合於現行信用資訊查詢系統，以提升金融機構查詢效率。經過金管會與司法院的溝通協調下，聯徵中心於107年7月起陸續自司法院取得98年之後的監護 / 輔助宣告資料，並每日持續更新新增 / 異動資訊；為協助金融機構迅速確認該受

查戶是否受監護 / 輔助宣告，前述自司法院取得之監護 / 輔助宣告資料整合至聯徵中心現行信用資訊產品「Z13補充註記 / 消債條例信用註記資訊」及「Z22通報案件紀錄及補充資訊」中所列「其他補充註記」項下，並自108年3月1日正式提供金融機構查詢。截至108年10月底，聯徵中心信用資料庫已蒐集約37,441筆由司法院提供之受監護 / 輔助宣告資訊，金融機構可於受理存款開戶查詢「Z22通報案件紀錄及補充資訊」或受理其他業務查詢「Z13補充註記 / 消債條例信用註記資訊」同時，即可迅速確認該受查戶身分是否曾受監護 / 輔助宣告，以避免遭有心人士冒名申請，造成巨大損失。

結語

一直以來，聯徵中心致力於協助主管機關依其各項監理政策需求提供必要資訊、確保金融機構信用交易安全，與強化社會大眾信用知識並協助維護當事人權益；除此之外，聯徵中心也積極參與社會公益活動或捐助弱勢族群；無論是身心障礙者或是受監護 / 輔助宣告者或其他弱勢民衆，相較於一般社會大眾，都需要更多的關懷與協助；聯徵中心目前透過網際網路協助金融機構驗證身心障礙者身分或是提供司法院監護 / 輔助宣告資料加強金融機構確認當事人身分，只是聯徵中心努力協助弱勢族群參與社會的一小步，未來仍會持續努力配合政府政策或協助金融機構，於維護弱勢民衆之權益下，透過科技技術創新提供更迅速與便捷的服務。