

數位化腳步再邁進—— 聯徵中心打造全新無紙化服務櫃檯

陳美芳 / 金融聯合徵信中心 業務部

【台北市訊】財團法人金融聯合徵信中心董事長郭建中表示，聯徵中心個人信用報告服務品質持續提升，民眾今年已可利用行動裝置，透過金融憑證查閱個人信用報告。針對臨櫃申請信用報告民眾，聯徵中心在明年第1季將提供申請書「無紙化服務」以簡化申請流程及等待時間。

以上報導是截取去(107)年聯徵中心郭董事長建中在12月底舉辦的會員機構「金安獎及金質獎暨金優獎」表揚大會上的致詞內容，而就在今(108)年3月15日開始，臨櫃申辦信用報告服務在聯徵中心同仁共同努力下，已正式提供申請書「無紙化服務」了！自即日起，民眾只要攜帶身分證明文件到聯徵中心櫃檯，告訴服務人員查詢信用報告的目的及用途，聯徵中心即可快速將信用報告查覆給當事人。臨櫃申辦信用報告「無紙化服務」的提供，省去填寫申請書及影印資料文件等繁瑣手續，將所有的資料文件以數位方式保存，申辦過程既便利又安全，在當事人信用報告服務的品質提升，繼去(107)年初提供以行動裝置查閱信用報告服務後，聯徵中心再度向數位化服務的腳步邁前一步。

當事人信用報告服務歷程

回顧聯徵中心提供給民眾申辦信用報告的服務管道，在民國85年的9月，除了臨櫃辦理外，若非居住在台北或新北地區的民眾，可以選擇郵寄申請的方式辦理，節省了往返的時間，也避免舟車勞頓之苦。民眾選擇以郵寄方式辦理者，尚須向戶政機關申請戶籍謄本或提供新式戶口名簿影本等第三證件供聯徵中心查驗，對於上班時間不方便請假外出的民眾來說，或許也有些困擾，然而為了確保當事人權益，避免有心人士以身分證件、健保卡等證件影本冒名申辦信用資料，實有徵提第三證件的必要。有鑒於此，為提高偏鄉民眾申請信用報告的便利性，聯徵中心規劃藉由郵局遍布步全

省之便利性，自102年1月起與中華郵政公司合作，讓民眾可選擇親自到公司或住家附近設有儲匯窗口的郵局，代理聯徵中心代為查驗身分通過即可受理。由郵局代收代驗申請書服務，除大大提升民眾申辦的便利性外，在查覆信用報告的時效上，僅須1-2個工作天，聯徵中心即可將從郵局交付的代收代驗申請書面資料，產製信用報告後，郵寄至民眾於申請書上所載之收件地址，相較郵寄辦理方式申請，大幅縮短民眾取得信用報告的時間。¹

除了提供多樣的書面申請信用報告方式外，隨著數位經濟的快速發展，順應網路金融服務潮流，聯徵中心陸續提供網路化與行動化的線上查閱服務以滿足民眾的需求。在網路服務方面，自104年11月1日推出「個人線上查閱信用報告」服務，民眾只要年滿20歲且持有自然人憑證，透過SSL機制建立瀏覽器與聯徵中心主機間之安全通訊通道，提供民眾使用個人電腦於線上隨時查閱個人的信用報告。另外在行動化服務方面，自107年1月1日起，民眾亦可藉由平板電腦、智慧型手機等行動裝置，以具備加密與不可否認性之金融憑證為查閱工具，透過「TWID 投資人行動網」作為身分識別服務平台，隨時隨地透過網路查閱個人的信用報告而不受時間與空間的限制。而為持

續充實個人線上查閱信用報告服務的內涵與品質，聯徵中心除於106年1月1日提供線上加查個人信用評分服務外，於同年5月15日增加「電子郵件通知當事人服務」，只要登入聯徵中心線上查閱信用報告網站，完成電子郵件資料填寫，一旦有您以「委託他人臨櫃」方式、以「郵寄」方式辦理申請信用報告或債權人清冊，以及有金融機構以「新業務申請」為查詢理由，查詢您的信用資料，聯徵中心即於受理或查詢之次日，以您填寫之電子郵件通知您，形成一道確認個人資料是否遭冒用的防護關卡，讓您的權益更多一層保障。

瞭解信用管道多 珍惜信用 e 路通



¹ 因為身分查驗的考量，目前郵局只能服務民眾申請自己的信用報告或債權人清冊。

除提供民衆日益便捷且多元化的信用報告申辦服務外，為響應政府節能減碳政策及提升臨櫃申辦信用報告的服務品質，聯徵中心自107年起開始規劃研議設置無紙化服務櫃檯，提供民衆臨櫃申辦信用報告無紙化服務（以下簡稱無紙化服務）。在尚未推出無紙化服務前，民衆臨櫃申辦信用報告，除準備相關身分證件外，尚須填寫申請書方能辦理。民衆除了在現場填寫外，亦可在聯徵中心網站自行下載表格填寫。在此之前，聯徵中心依查詢目的設計有不同版本的申請書，分別為「當事人綜合信用報告」（企業及個人）及「金融機構債權人清冊」（僅提供個人申請）二大類，總計有7種不同版本的適用對象供民衆自行選擇申請書填寫。卻也因為表格樣式繁多，即使已在網站完整說明各種申請表格的適用對象，仍難免造成民衆偶有混淆致錯用申請書的可能，進而產生於服務櫃檯察覺後，須重新填寫申請書之情形。無紙化服務的實施，除可杜絕前述困擾發生，為了瞭解民衆申請信用報告的用途，無形中增加服務人員與民衆互動的機會，讓無紙化服務不只有全新的感受，更是有溫度的全心服務。

無紙化服務申辦流程

就參與無紙化服務專案建置與測試者來說，櫃檯無紙化服務就如同10月懷胎，歷經孕吐與陣痛的建置過程孕育而生。我們由衷期盼這個小孩茁壯成長，達到建置無紙化服務的目標：

圖一 提供信用報告申辦服務多元發展時間軸



1. 提高民衆臨櫃申辦作業的便利及友善性：臨櫃申辦信用報告由櫃檯人員以電腦操作代為填寫申請書，節省民衆因不諳書表填寫之時間，提供更加貼心的服務。
2. 減少紙張用量及降低影印成本：經聯徵中心統計最近10的資料，臨櫃辦理信用報告申請案件每年平均有7萬餘件，足見所耗費之紙張張數及碳粉匣數量相當可觀，改以無紙化服務取代原須以紙本保存之資料文件，定可大大減少紙張及碳粉匣的費用。

3.有效管理檔案及節省實體倉儲空間：將身分證明文件以電子檔保存，不僅提高檔案管理之效能，將空間作更有效之運用，同時避免產生紙本文件遺失風險。

圖二 無紙化服務申辦流程



聯徵中心目前在16樓服務大廳，設置有5個無紙化服務櫃台，每一個櫃檯都配置有觸碰式雙向螢幕、電子簽名板及掃描器。民眾可於

任一服務櫃檯點選對於今日服務的滿意程度，與以往僅能從領件櫃檯瞭解民眾的滿意度相較，藉由民眾對於各個服務櫃檯之感受，在服務品質的提升上，一定可以更加全面且周延。同時，為了讓民眾能有美好的服務體驗與感受，聯徵中心同步將16樓服務大廳重新裝潢，除汰換老舊座椅外，新增自助式咖啡及茶水服務區、舒適的等候及諮詢環境，以綠色植栽及懸掛聯徵中心同仁畫作美化整體環境。除此之外，服務大廳內亦配置大型LED電視螢幕，藉由螢幕清楚指示服務櫃檯，對於尚在等候服務的民眾，也可藉輪播的信用資訊宣導短片，讓民眾能在等候之餘，多一個機會了解信用的重要。

台灣金融研訓院黃院長崇哲在《Bank 4.0 金融常在，銀行不再？》一書的推薦序如是問：「想像一下，到了2030年的時候，便利商店的ATM與銀行櫃檯之間的服务會呈現怎樣的對照？」，現階段對於這個問題，我們尚無法預知金融服務變身後的樣貌為何，就如同電影情節一般，在變型金剛在還沒完全變身前，無法判斷究竟是博派金剛還是狂派金剛，然而可以確定的是，聯徵中心將持續秉持「安全至上，服務創新」的經營理念，踏著安全，穩健且又不斷求新求進的腳步，與您一同迎向科技與服務完美結合的數位化時代。