

協辦勞動部勞工紓困貸款 業務紀實與貸後觀察

饒挺彰 / 金融聯合徵信中心 徵信部

走在羅斯福路上，捷運萬大線的工程正如火如荼的趕工著，下班的車潮，夾雜著工地的敲擊聲，繁忙的景象，體現著社會發展的動力，到了財團法人中小企業信用保證基金（以下簡稱信保基金），辦公室仍是燈火通明，為協辦勞動部勞工紓困貸款專案，來說明聯徵中心的信用資訊內容與意涵，協助信保基金瞭解勞工紓困貸款案件之申請，是否符合相關資格。

109年初新冠肺炎疫情逐漸蔓延，勞動部於疫情期間推動充電再出發訓練計畫、安心就業計畫、安心即時上工計畫為降低受影響勞工及失業勞工生計衝擊、協助穩定勞雇關係及培育人才、創造就業機會及促進就業、延緩勞工保險保險費、就業保險保險費或勞工退休金條例退休金之繳納、提供自營作者或無一定雇主之勞工生活補貼、提供勞工紓困貸款利息補貼等紓困、補貼及協助措施；其中勞工紓困貸款利息補貼之業務由37家公、民營金融機構、信保基金及聯徵中心協同辦理。

配合勞動部因應嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工生活，聯徵中心參與研商勞工紓困貸款、信用保證及利息補貼相關會議之討論，嗣後依據勞動部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款及利息補貼作業須知第12點規定，委由聯徵中心揭露申請人參加勞工保險等必要資料，開發「R20勞工保險投保/勞工退休金提繳資訊」產品，提供承貸金融機構為審核勞工紓困貸款資格查詢使用，同步配合勞動部於109年4月30日開辦勞工紓困專案貸款上線。

施行勞工紓困貸款之法規架構

勞動部為協助受疫情影響勞工取得生活緊急運用之資金，自109年4月30日開辦「勞工紓困貸款」，由銀行提供自有資金，信保基金提供10成信用保證，每人貸款最高10萬元，

貸款期限3年，貸款利率1.845%，政府補貼勞工第1年貸款利息。

為配合辦理勞工紓困貸款，摘錄施行之法規架構如下表所示。

表1、勞工紓困貸款相關法規

訂定機關(構)	法規名稱	重要條文
行政院	嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例	<p>第 9 條(第三項) 產業、事業、醫療（事）機構之認定、紓困、補貼、補償、振興措施之項目、基準、金額及其他相關事項之辦法，由各中央目的事業主管機關擬訂，報行政院核定。</p> <p>第 19 條 本條例施行期間，自中華民國一百零九年一月十五日起至一百十年六月三十日止。但第十二條至第十六條自公布日施行。 本條例施行期間屆滿，得經立法院同意延長之。</p>
勞動部	勞動部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困辦法	<p>第 1 條 本辦法依嚴重特殊傳染性肺炎防治及紓困振興特別條例第九條第三項規定訂定之。</p> <p>第 9 條 勞工紓困貸款資金，由承貸金融機構以自有資金辦理。 承貸金融機構為審核勞工紓困貸款資格，得請主管機關提供申請人參加勞工保險等必要資料。</p> <p>第 15 條 本辦法自中華民國一百零九年四月二十日施行。</p>
勞動部	勞動部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款及利息補貼作業須知	<p>五、申請本貸款者，應填具申請書、聲明書及備妥申請人之雙證件（身分證、健保卡或駕照，依承貸金融機構規定酌減項目），向承貸金融機構提出申請。 前項申請採線上申辦者，承貸金融機構應遵循「金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準」之規定辦理。</p> <p>十二、承貸金融機構為審核申請人之貸款資格，得請本部提供申請人參加勞工保險等必要資料。 前項所定必要資料之提供，本部得會商金融監督管理委員會，委由銀行法所定經營銀行間徵信資料處理交換服務事業辦理之。</p>
信保基金	財團法人中小企業信用保證基金對受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款信用保證要點	<p>十、代位清償之申請</p> <p>(一)授信單位已對主從債務人依法訴追並取得執行名義後，得檢具相關憑證及催收紀錄等資料，以「信用保證案件先行交付代位清償備償款項申請書」向本基金申請代位清償。</p> <p>(二)本基金履行本信用保證之責任範圍，以政府所撥專款之淨值為限，不及於本基金之其他財產。專款不足履行保證責任，由勞動部補足。</p>

金融機構因應勞工紓困貸款業務之措施

勞工紓困貸款自4月30日開辦，於5月13日再增加50萬個貸款名額，合計100萬個貸款名額；截至6月3日100萬名貸款名額已額滿，37家金融機構於約1個月的期間，完成近100萬筆申請案件之審核、對保、撥貸，銀行的作業程序亦順勢因應調整，如中國信託銀行承接逾28萬件勞工紓困貸款，成功核貸案件23萬筆，短短六周內完成原須耗時兩年才能處理的案量，背後原因是「全數位化申請平台」、「智能徵審大腦」、「流程機器人」三大數位力，搭配自動化處理系統。

國際權威財經機構《The Asian Banker》（《亞洲銀行家》）雜誌針對亞太及中東地區金融機構領袖應對新型冠狀病毒風暴之表現評估，中國信託商業銀行董事長利明猷因創新整合業務優勢、善用數位力打造敏捷執行力有成，獲頒「台灣最佳CEO」（Best CEO in Taiwan）；另因疫情期間，中國信託銀行配合政府政策提供之勞工紓困業務，有效協助民眾解決疫情期間資金調度需求，同時獲得「台灣最佳管理銀行」（Best Managed Bank in Taiwan）殊榮，為台灣唯一獲獎的金融機構。（2020/10/20，〈The Asian Banker評比中信銀雙料冠軍〉，《經濟日報》）

國泰世華銀行辦理勞工紓困貸款業務，發現簡化的關鍵作業不在銀行內部，而是負責

提供信用保證的中小企業信用保證基金網站。行員收件後，必須手動將資料一筆筆輸入信保基金網站，因為所有銀行都在上班時間作業，導致這個外部網站大塞車，每一筆資料送出後，都要等上一段時間才能執行完畢。為了改善辦理效率，國泰世華銀行業務單位，不需等到IT派工開發，業務人員自己動手開發了一支RPA(Robotic Process Automation)機器人流程自動化，將這個資料登入信保基金官網的流程自動化，只有上線前才找IT協助測試。有了這支RPA，也打破靠人工在上班時段登打資料的侷限，改分散到離峰時段更有效率的自動執行。（參2020/10/15，〈業務人員變身素人開發者，大力擁抱RPA加快數位轉型〉，《iThome》）

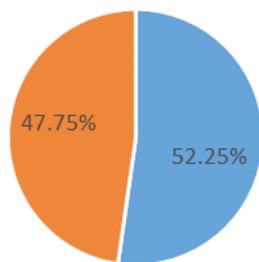
前述例子，即為贈人玫瑰，手留餘香的完美詮釋，金融機構配合政府政策，肩負互助提攜之企業社會責任，藉由勞工紓困貸款業務之開辦，精進作業程序與強化數位資訊作業，另行員們以耐心與同理心，協助勞工辦理紓困貸款，本次的經驗累積，對組織內業務程序之創建，及這些程序可透過那些資訊系統，執行並簡化重覆與結構化作業，都可得到寶貴的驗證。

勞工紓困貸款之貸後觀察

（一）申貸案件性別比例

統計勞工紓困貸款之男、女性比例，結果女性占47.75%；男性占52.25%，兩者大致相當。

圖 1、勞工紓困案件申請性別比例圖



■ 男性 ■ 女性

(二)申貸案件縣市別分布

依據承貸金融機構報送辦理勞工紓困貸款案件之分行資料統計，並與內政部戶政司109年10月人口統計資料進行比對，因部分銀行將勞工紓困貸款案件統籌於特定分行予以排除外，申貸案件之縣市別分布如下：

表2、紓困貸款各縣市承貸分行承貸案件與人口比例比較表

	承貸案件比例	人口分布比例
台北市	18.89%	11.07%
高雄市	14.50%	11.74%
新北市	13.76%	17.10%
台中市	13.69%	11.96%
桃園市	10.91%	9.62%
台南市	7.54%	7.96%
彰化縣	3.59%	5.38%
屏東縣	2.59%	3.45%
雲林縣	1.92%	2.88%
新竹縣	1.63%	2.42%
南投縣	1.57%	2.09%
新竹市	1.54%	1.91%
嘉義市	1.53%	1.13%
宜蘭縣	1.50%	1.92%
苗栗縣	1.44%	2.31%
基隆市	1.03%	1.56%
花蓮縣	1.03%	1.38%
台東縣	0.51%	0.91%
嘉義縣	0.46%	2.12%
金門縣	0.18%	0.60%
澎湖縣	0.15%	0.45%
馬祖縣	0.05%	0.06%
合計	100.00%	100.00%

圖 2、勞工紓困貸款各縣市申請案件與人口比例比較圖

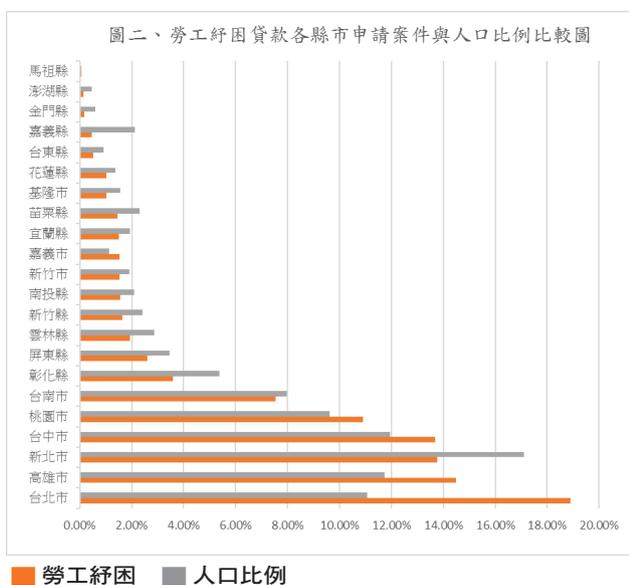
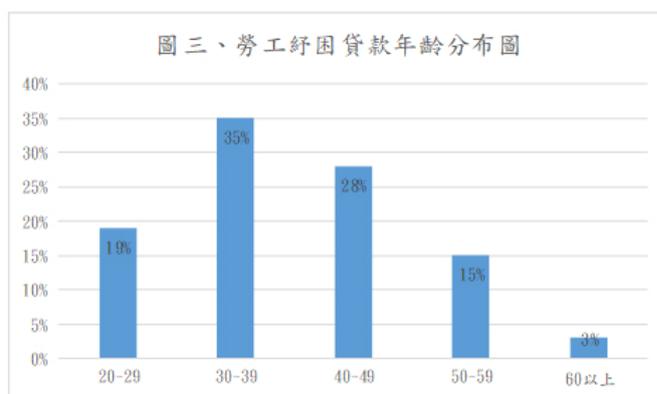


圖 3、勞工紓困貸款年齡分布圖



結語

新型冠狀病毒風暴來得又快又急，國際上為了防疫措施，禁止了人員的流動，對相關產業如運輸、觀光、娛樂、零售消費等帶來立即的衝擊，進而影響從業人員的生計，勞工紓困貸款政策，可緩解疫情對勞工生計的影響，提供工作或生活上有更好的選擇機會，避免因金錢的困頓而行差踏錯，有效降低疫情可能帶來過失行為，不當行為及故意行為對社會生產及人們生活造成損失的社會風險。

為協助紓困措施順利推動，聯徵中心對勞工紓困貸款之全部信用資訊，皆提供免費查詢，聯徵中心將持續觀察本類貸款之授信品質，提供主管機關制訂相關政策之參考，並配合金融機構辦理勞工紓困貸款，開發並提供業務所需之信用資訊。

觀察金融機構於勞工紓困貸款承作案件之報送狀況，僅臺灣銀行於全國22個縣市都有承貸案件，紓困貸款案件數與全國各縣市人口比例大致相符，台北市案件量最高，可能是線上申辦案件由總行單位報送。

花蓮第二信用合作社、淡水第一信用合作社及嘉義第三信用合作社辦理勞工紓困貸款業務，案件量雖不大，但仍對地方民眾提供全方位的服務。

(三)年齡分布

統計申請勞工紓困貸款之年齡分布，以30到39歲占35%為最高；40到49歲占28%次之，顯見勞工紓困貸款多為中壯年申請，即為家計生產的中堅，所提供的紓困資金確為家戶急難所需。