

# 我國銀行業「作業風險外部損失資料庫」資料蒐集概況簡介

黃寶慶、黃靖安 / 金融聯合徵信中心風險分析部

## 前言

所謂的作業風險，依我國金管會銀行局所頒布「銀行自有資本與風險性資產計算方法說明及表格」中之規範，係指起因於銀行內部作業、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成銀行損失之風險，此定義包括法律風險，但排除策略及信譽風險。在魯克德(2010)“笑話中的管理學”中有一則短文<sup>1</sup>，敘述一位警長因為外部人員(李麥克教授)的欺騙，導致整體社會產生損失(因誤判而產生不符合社會正義的結果)，就廣義而言，亦屬於作業風險的範疇。

其實作業風險長久以來一直以各種形式存在各行各業中，銀行業當然也無法置身事外。由於作業風險損失事件的發生，除了會影響銀行的獲利能力外，嚴重的損失事件更會威脅其存續，因此，在傳統上銀行係透過內部稽核與內部控制等機制，來降低或減緩作業風險可能對銀行所帶來的不利影響。然而，以被動式的管理及在沒有準備任何戰備存糧(指資本等可吸納損失之工具)下來面對不知會何時發生的作業風險，基本上是非常不智且效果有限的。

1 一個位於佛州的小鎮某日發生了一起重大的銀行搶案，搶匪剛把贓款藏妥後，就立刻被警方逮捕了。由於搶匪並不會說英語，為了盤問贓款的下落，警長只好請來在大學任教的李麥克教授充當翻譯。在經過了長時間疲勞轟炸式的拷問後，搶匪始終不肯說出贓款的下落。警長被激怒了，他掏出手槍並咆哮的叫李麥克告訴搶匪：「再不說實話，立刻把你拖出去斃了！」李麥克忠實的把警長的最後通牒翻譯給搶匪瞭解，搶匪開始感到害怕，便激動且慌張的對著李麥克說：「我說、我說。我把錢全藏在位於鎮中央的那口枯井中，拜託您請警長饒我一命吧！」李麥克接著立刻轉過頭來，表情嚴肅地對警長說：「報告警長，這小子真有種，他寧死不屈，他叫你斃了他吧！」。

因此，在2007年年初所開始實施的巴塞爾資本協定(Basel II)中，透過了三大支柱，分別規定了作業風險的資本計提方式、監理審查原則及資訊揭露項目，盼藉此強化與提升銀行因應作業風險的能力。然而，作業風險之態樣衆多，且個別銀行所蒐集之相關資料亦極其有限，如何協助銀行未雨綢繆，並以主動積極之方式發現或預防作業風險，便成為各國金融主管機關與銀行業者所共同關心的課題。

我國在參考國際上金融業者的相關做法後，發現藉由「作業風險外部損失資料庫」之建立並透過損失資料分享機制，可有效解決前述課題。因此，本中心在金管會銀行局、銀行公會與部分本國銀行業者之協助下，制訂了我國銀行業「作業風險外部損失資料庫報送格式」，並在2季(次)的試行報送後，已由金管會正式函請銀行公會轉知全體本國銀行，應於2010年7月1日起辦理作業風險損失資料之報送事宜。

有鑑於主管機關與金融同業對此資料庫之重視，因此，擬藉本文介紹我國銀行業作業風險外部損失資料庫之發展歷程、面臨之困難及因應方式，並提供相關資料蒐集迄今(2010年第四季)之整體性分析結果與去識別化後之損失案例供參，以利相關人員對我國銀行業者所面臨之作業風險型態與概況有進一步的瞭解。

## 我國銀行業「作業風險外部損失資料庫」之發展歷程與其重點內涵

有關作業風險外部損失資料庫的重要性，

在2002年10月至2006年12月間金管會銀行局與銀行公會所成立之新巴塞爾資本協定共同研究小組-作業風險分組中，已被廣泛的討論。且依該分組之研究，發現完善的外部損失資料庫可在作業風險各階段管理實務工作上提供以下之應用功能：

### (一) 風險辨識

外部損失資料庫可協助辨識作業風險之發生係源起於現行或新種業務，其內含項目包括對損失之描述、發生損失之關鍵、與發生損失之原因等。資料庫亦可協助了解內部業務別或事業群最常見的大額損失，或與外部同類型事業群相較發生損失之可能情形。

### (二) 風險評估與分析

外部損失資料庫於風險評估與分析時，依使用目的自簡而繁，可細分為三種層次：

- 1、第一層是利用資料庫檢視大額損失事件之發生頻率與損失衝擊性。使用者可藉由資料庫了解大額損失事件數、損失額、損失發生部門、地區、或其他可供評判之資料，而前揭各項會以表列方式呈現在相關報告內。
- 2、第二層是利用基本分析檢視損失之分類及各類型下之細項，並以圖表方式(如圓形圖或條形圖)呈現分析結果。
- 3、第三層是利用外部損失資料庫，對作業風險損失事件進行預測與風險資本之計算。例如可結合內、外部損失資料，了解損失分配情形，以供決策參考。

### (三) 風險降低或控管

稽核人員、內部控制部門、作業風險管理委員會與相關風險管理人員，可從損失之分析結果，以了解損失發生原因，據以控管內部損失事件，並研訂可行之強化措施。

此外，由於作業風險損失資料具有反應銀行內部管理良窳之特性，因此有關外部損失資料庫之負責建置單位，該分組建議：宜請主管機關指定公正客觀之專責機構擔任，另因我國已有財團法人金融聯合徵信中心負責各銀行授信等相關資料之彙整與分析經驗，其成功運作模式，建議可供建置作業風險外部損失資料庫建置時之參考。爰此，金管會遂於2006年8月17日所召開之「新巴塞爾資本協定推動專案小組」第三次會議中，決議委請作業風險分組與本中心共同規劃建置作業風險外部損失資料庫。然而，後因新巴塞爾資本協定即將於2007年年初於我國施行，主管機關與銀行公會遂於2006年12月終止了新巴塞爾資本協定共同研究小組下各工作分組之運作，因此本中心參與作業風險分組討論外部損失資料庫建置之工作，在尚未有具體決議下，也暫告一個段落。

然鑑於作業風險外部損失資料庫建置之工作仍有其必要性，本中心遂在取得主管機關的同意下，於2008年1月邀請金管會銀行局、銀行公會與本國代表性銀行共同成立了「作業風險外部損失資料庫建置工作小組」，共同參與規劃我國銀行業「作業風險外部損失資料庫報送作業要點」與後續報送相關事宜。前述之報送作業要點歷經2季(次)之試報後已於2010年6月定稿，並於2010年7月1日起正式委請全體本

國銀行進行作業風險損失資料之報送。茲將我國銀行業之作業風險外部損失資料庫重點內涵歸納如下：

- 報送機構：所有本國銀行(強制參與)與其他銀行公會會員報經其主管機關核備後，得向本中心提出申請加入(自由參與，目前全國農業金庫已循此機制加入)。
- 資料報送門檻：單一事件被發現後，截至資料填報基準日之已發生損失超過新台幣十萬元者即需報送。
- 報送頻率：銀行基本屬性資訊每年報送乙次；損失事件資訊每季報送乙次。
- 特殊規定：已發生損失超過新台幣一百萬元之事件，需報送「損失事件描述」之欄位，該欄位之報送內涵應包括事件成因、處理程序與事件結果。

在對我國銀行業之作業風險外部損失資料庫有初步瞭解後，以下將先說明一般作業風險外部損失資料庫所面臨之難題與因應方式。

### 作業風險外部損失資料庫所面臨之難題與因應方式

作業風險損失資料與信用 / 市場風險資料之特性極為不同，其中最大的差異，即在於信用 / 市場風險的資料在蒐集時，多為客觀事實之彙整，因此所涉及人為判斷的部分較少，但作業風險損失的資料，則恰好相反。除了損失金額外，每個作業風險事件，或多或少均需藉由人為的判斷，來決定損失事件之型態、成因及影響類別等攸關的實質資料庫內涵。也是

因為這個獨有的「特性」，國際上已建置作業風險外部損失資料庫的機構多表示，外部損失資料庫所面臨最嚴峻的挑戰，除了無法確認會員機構是否會誠實報送損失事件至資料庫這項眾所周知的議題外，其他最大的困難，就在於會員機構對於對作業風險損失事件之認定與分類，極易存在認知不一致的情形，進而影響資料品質，降低了統計結果之可信度。

有關「會員機構是否會誠實報送資料」這項議題，可用「報送能力」與「報送意願」兩種不同的層次來說明。所謂的「報送能力」，係指會員機構內部已建構作業風險損失資料之通報機制，並已透過教育訓練、內部規章與資料勾稽等方式，可讓內部所有單位確實將作業風險損失資料報送至總行單一窗口，以利後續的分析與運用。而所謂的「報送意願」，係指會員機構可真誠無私地依制式規格報送其所蒐集之資料至外部損失資料庫。

國際上現有之多數作業風險外部損失資料庫之參與機制，多屬自願性參加性質，且由於欲主動參與報送機制的機構，多應已具備了「報送能力」才敢提出申請，有些作業風險外部損失資料庫之建置機構甚至會對欲申請加入之機構進行資格審查，以確認其是否有足夠之能力進行報送，因此，在「報送能力」層面上較無疑慮。然依我國的狀況而言，作業風險外部損失資料庫係強制要求本國銀行一律參加，因此，在確認參與機構的「報送能力」上，則面臨了較大的挑戰。因為如果參與機構尚未建構內部作業風險損失資料之通報機制，意即該機構根本還沒有開始蒐集作業風險損失資料，

表示其完全無能力報送任何資料至外部損失資料庫，這將產生此參與機構僅單方面享受權益(如可取得統計性分析等資訊)，而可不盡義務(報送損失資料)的扭曲現象發生。其他參與機構若察覺此一狀況，未來勢必產生劣幣驅逐良幣的效應(進而仿效該機構而不願報送損失資料)。

由於我國金管會銀行局對作業風險外部損失資料庫的建置工作極為支持，該局深怕前述情形之發生，將影響此資料庫之品質，故已多次請本中心提供尚未報送任何資料至此資料庫的銀行名單供其參考。銀行局並透過業管窗口，以問卷與電訪等方式，確認尚未報送資料的銀行，係皆為資料報送期間尚未發生任何符合外部損失資料庫報送作業標準之作業風險損失事件，而非根本尚未開始蒐集行內之作業風險損失資料。

因此，可確認我國銀行皆具備了作業風險損失資料的「報送能力」。探究其原因，可能與我國金管會早已規定銀行應將重大偶發事件通報至該會有關(有關「銀行業通報重大偶發事件之範圍與適用對象」之規定，詳附錄之說明)。雖現行作業風險外部損失資料庫之內涵，不見得可與金管會所規定的「重大偶發事件」完全相同，但銀行的內部通報「管道」早已建立，只需對通報內涵加以修正並宣達即可符合外部損失資料庫之相關規範。

在確定參與機構具備「報送能力」後，接著將面臨參與機構是否具備「報送意願」的問題。參與機構在有能力的的前提下，但卻猶豫是否要報送相關資料至外部損失資料庫，主要的

癥結可能包括：

- 怕被主管機關處罰或進行專案查核(主管機關若藉由外部損失資料庫予以勾稽，以確認參與機構是否誠實將內部的重大偶發事件報送至主管機關，則參與機構將承擔極大的精神壓力)；
- 單純的不願將特殊或有管理層面價值之案件與同業分享。

我國在作業風險外部損失資料庫的報送作業要點規範中，已明確說明此資料庫之建置目的，包括：

- 建立作業風險外部損失資訊交換平台，供相關單位分析、運用、參考。
- 藉由同業間作業風險損失資訊交流，協助相關單位辨識自行稀少或未曾發生之損失事件型態，以進行事前防範。
- 編製作業風險統計資訊報表，以協助相關單位進行各項業務之作業風險控管。
- 協助欲發展作業風險進階衡量法(Advanced Measurement Approaches, AMA)進行資本計提與風險管理之機構，克服內部損失資料不足之困難。

此外，金管會銀行局林專員詩韻於2007年10月「至英國倫敦參訪已建置作業風險外部損失事件資料庫之機構報告」中曾表示：

“作業風險外部損失事件資料之蒐集，其主要目的係在於透過資料之分享，瞭解其他銀行所發生之損失事件，以改善其本身之作業流程，強化其控管機制，並進而降低非必要之損失，而由於資料庫建置之成功與否，有賴

於各銀行之配合，為免銀行產生逃避申報之心態(即申報損失資料後，主管機關可能對其處罰)，主管機關對該資料庫之建置，應採支持鼓勵之立場，以期銀行亦能以較積極正面之態度來共同分享其損失資料。”

由上可知，主管機關已充分瞭解「金融檢查」絕非外部損失資料庫之建置主要目的，因此，本國銀行未來在進行損失資料報送時，絕對可以放心。此外，若無「報送意願」的主要原因，只是單純的不願將特殊或有管理層面價值之案件與同業分享，或只想坐享其成，故意僅報送少數之資料，即可看到整體市場或與該銀行類似機構的統計性調查結果。抱持這種想法的銀行，其實犯了一個邏輯上的錯誤。因為若每個參與機構都持有相同的想法，那由外部損失資料庫所計算出的統計結果，難道會可信嗎？銀行若依此統計結果，運用於業務決策上，難道不會因此產生極大的風險嗎？因此，只有全體參與機構在無私情況下報送的資訊所產生的統計結果，才可反映市場所面臨的真實風險狀況，以此可靠的資訊做決策，才能對銀行產生實質的助益。

此外，有關作業風險損失事件之認定與分類，因極易存在認知不一致的情形，所導致資料品質的可信度產生疑慮之問題，在「作業風險外部損失資料庫建置工作小組」制訂報送作業要點的過程中，已針對此議題進行了充分的討論。以下的相關措施，應可有效防止此一情形的發生：

- 明確定義應報送資料之相關欄位；
- 藉由資料的試行報送蒐集相關問題及較難判

斷應如何進行分類之特殊案例，交由「作業風險外部損失資料庫建置工作小組」討論後，將所有決議與參與銀行分享，以凝聚一致性的判斷邏輯。

- 持續蒐集銀行所提供之較難判斷應如何進行分類之特殊案例，藉由前述機制以提升資料品質之一致性與正確性。

基於前述之理由，我國所建構之銀行業作業風險外部損失資料庫，在主管機關與本國銀行的共同努力之下，已奠定了良好的基礎。以下將對此資料庫的資料實質內涵，予以簡單的說明

## 我國銀行業「作業風險外部損失資料庫」之資料內涵分析

本中心於正式蒐集作業風險損失資料日起，即每季定期提供金管會銀行局與參與報送之銀行相關統計資訊，以利前述機構對我國銀行業所面臨之作業風險輪廓能有進一步的瞭解。此外，本中心所提供之參考資訊，除了包含整體性的統計資料外，另在兼顧資料的可用性與保密性前提下，以銀行之屬性資訊(如：資產規模、員工數、個人放款平均數與企業放款平均數等屬性)將報送銀行予以分群，藉此產生不同區隔下之統計報表，以提高此統計資訊對銀行的參考價值。而本段落所敘述之統計資訊，係由此資料庫以本國銀行於試報日起至2010年年底所發現且已結案之作業風險損失事件為基礎而產生，另基於資料保密等因素，將僅以百分比方式呈現統計結果，對於損失事件發生數與損失金額等絕對數字則不予揭露。<sup>2</sup>

表一 各業務別下之統計結果

業務別	金額百分比	事件數百分比
企業財務規劃與融資	0.15%	0.23%
財務交易與銷售	5.23%	4.86%
消費金融	87.22%	91.20%
企業金融	4.00%	2.08%
收付清算	0.65%	0.35%
保管及代理服務	0.08%	0.12%
資產管理	0.07%	0.12%
零售經紀	0.00%	0.00%
其他業務別	2.60%	1.04%

<sup>2</sup> 統計資料採四捨五入方式取至小數點後2位，因此加總後之總數可能與100%略有出入。

表二 各損失型態下之統計結果

損失型態	金額百分比	事件數百分比
內部詐欺	3.14%	0.93%
外部詐欺	7.61%	11.92%
僱用慣例、工作場所安全	0.36%	0.46%
客戶、產品、營業行為	60.24%	66.67%
人員或資產損失	2.37%	1.50%
營運中斷與系統當機	0.07%	0.23%
執行、運送及作業流程之管理	26.21%	18.29%

表三 各損失成因下之統計結果

損失事件發生原因	金額百分比	事件數百分比
流程面	16.34%	9.38%
人員面	23.61%	17.48%
系統面	1.34%	0.46%
外部事件	58.72%	72.69%

表四 事件影響類別之統計結果

事件影響類別	金額百分比	事件數百分比
法律責任	0.20%	0.23%
監理措施	8.54%	2.43%
實體資產減損	2.42%	1.62%
損害賠償	51.36%	61.46%
喪失求償權	5.65%	2.20%
帳面減損	13.70%	15.63%
其他	9.23%	7.64%
法律責任與損害賠償	1.83%	0.81%
監理措施與損害賠償	5.15%	7.29%
監理措施與帳面減損	1.38%	0.46%
損害賠償與喪失追索權	0.47%	0.12%
損害賠償與帳面減損	0.07%	0.12%

表五 發生地區別之統計結果

事件發生地區	金額百分比	事件數百分比
台北縣	6.14%	5.44%
宜蘭縣	0.15%	0.35%
桃園縣	2.81%	4.05%
新竹縣	0.09%	0.23%
苗栗縣	0.75%	1.27%
台中縣	0.66%	1.39%
彰化縣	1.76%	1.50%
南投縣	0.26%	0.12%
雲林縣	0.56%	0.58%
嘉義縣	0.03%	0.12%
台南縣	0.85%	1.50%
高雄縣	1.87%	1.04%
屏東縣	0.08%	0.23%
新竹市	1.92%	1.04%
台中市	3.60%	3.01%
嘉義市	0.56%	0.58%
台南市	1.42%	1.62%
台北市	21.46%	11.00%
高雄市	2.31%	2.89%
台灣	49.40%	58.68%
跨國	0.75%	0.81%
其他國家	2.59%	2.55%

表六 各業務別與損失型態下之統計結果(上排數字為金額百分比，下排數字為事件數百分比)

業務別 \ 損失型態	內部詐欺	外部詐欺	僱用慣例、 工作場所安全	客戶、產品、 營業行為	人員或 資產損失	營運中斷 與系統當機	執行、運送及 作業流程之管理
企業財務規劃與融資	N/A	N/A	N/A	0.01% 0.12%	N/A	N/A	0.14% 0.12%
財務交易與銷售	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	5.23% 4.86%
消費金融	3.14% 0.93%	5.14% 11.69%	0.03% 0.12%	60.23% 66.55%	0.75% 0.58%	0.07% 0.23%	17.87% 11.11%
企業金融	N/A	1.43% 0.12%	0.08% 0.12%	N/A	0.56% 0.46%	N/A	1.93% 1.39%
收付清算	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.65% 0.35%
保管及代理服務	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.08% 0.12%
資產管理	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	0.07% 0.12%
零售經紀	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
其他業務別	N/A	1.04% 0.12%	0.25% 0.23%	N/A	1.07% 0.46%	N/A	0.25% 0.23%



除了前述之一般性之統計資訊外，另有關大額損失事件(依本資料庫之定義係指已發生損失超過新台幣一百萬元之事件)所需報送之「損失事件描述」欄位，對銀行在日常作業風險管理工作上，亦極具參考價值。以下將提供幾個去識別化後之常見作業風險損失案例供銀行於檢討內部作業流程時參考(資料來源除銀行真實報送之作業風險損失事件外，另包括金管會網站所公告之裁罰案件)。

## 去識別化後之作業風險損失案例分享

案例1：OO分行主管於檢印時，察覺保管箱收費紀錄有遭塗改之嫌，於是連日調閱相關文件比對，發現係內部同仁利用職務之便，竄改保管箱之收費紀錄，藉此侵吞租金收入。本行勒令該員休職接受調查，在查確認後，已立即解除其職務。此案金管會認為本行未能有效落實執行內部控管，因此核處XXX萬元罰鍰。

案例2：客戶於網路銀行進行國外匯出匯款交易，惟系統引用參數時發生錯誤，錯置收款人資料，以致此筆匯款錯匯至另一帳戶。當日發現後立即請託OO外商銀行協助，然卻未能成功攔下此筆交易，因此本行立即拍發電文取消此筆匯款交易並追討相關款項。誤匯之款項已於X日內匯回，除處理費用美金

XXX元外，本行無其他損失。另系統方面已請資訊部門立即修正相關程式參數檔，以防止再次發生錯誤引用參數之情形。此外，系統並增加檢核約定收款人之機制，日後若有異常狀況時，系統將即時回應客戶錯誤訊息並結束交易。

案例3：本行成功募集了財務交易之商品。依原規定，應運用募集本金預計產生利息收入之一部分購入選擇權，但交易員因交易眾多導致下單買進選擇權之金額產生錯誤，發現後立即進行反向平倉，但因買賣價差過大，導致本行產生美金XXX元之損失。

案例4：客戶於3月3日交付給本行的當日國外匯出匯款多份申請表格中，夾帶了一筆6月3日的匯款申請文件。本行未能及時發現該文件之匯款日期為6月3日，因此誤扣客戶款項提前匯出。後雖於當日立即發送MT199電文通知收款行取消此筆匯款，但已無法追回。事後本行同意客戶之要求，由本行先墊付該筆款項，屆原匯款日6月3日時，再由客戶支付本行該筆款項。本事件損失之金額為墊款資金息。

案例5：客戶因承做進口業務來電表示需購買340,000英鎊，經辦立即電洽本行國外部負責拋補之單位進行議價，但負責拋補單位之經辦卻誤以為客戶需購買

3,400,000英鎊，造成本行超額買入。雖已於隔日立即拋售軋平，但因英鎊貶值，造成本行損失XXX元。

案例6：OO分行逾期貸款戶之保證人否認作保，聲明異議，本行遭判敗訴，因此無法取得該保證人之執行名義。財團法人中小企業信用保證基金以前述事由表示全案不理賠。

案例7：客戶來行辦理舊摺換新摺，發現存摺餘額短缺。本行查核後發現，係分行經辦盜刻客戶印鑑，並藉由本行全面換發存摺時取得新摺，以盜領客戶存款。經全面清查後，發現遭盜領之戶數計有XX戶。本行除立即將被盜領之存額本金返還受害存戶外，並加計盜領日起至返還日止之利息，且對相關違法失職人員進行懲處，另涉及不法之部分，已將涉案人員及涉案內容移送司法機關查辦。

案例8：本行依董事會決議出售聯貸授信案件之債權，惟未於事實發生日起2日內公告申報相關資訊，違反相關法令，因此遭金管會核處XXX萬元罰鍰。

案例9：本行前理專於客戶詢問連動債商品贖回時機時，未能明確回覆該商品狀況及攸關資訊，導致客戶資產價值受損。經本行與客戶協商溝通後，客戶接受本行支付XXX元和解金結案。

案例10：因委外拍車公司未將車輛拍定之價金

依法申報代扣營業稅，導致本行接獲國稅局之補稅通知。經全面清查後，發現類似案件共計XXX件；其中XXX件已結清。由於本行已喪失追索權利，故予以認列損失。

案例11：本行辦理自用住宅放款及消費性放款案件，對已取得足額擔保者，仍有徵提「共同發票人」之情事，違反銀行法與金管會之相關函令。因此遭金管會核處XXX元之罰鍰。

案例12：存款戶來行申請解除警示帳戶，因本行經辦於解除其警示戶資料時操作程序錯誤，導致客戶於聯徵中心之資料仍顯示為警示戶，因而產生客訴。本行賠償客戶損失XXX元。

案例13：負責監控與管理行外ATM補鈔作業之總行相關部門人員，發現OO分行設於OO賣場之ATM庫存金額異常後，隨即通知保全公司執行該機台之卸鈔作業，清點後發現短少現金XXX萬元。經實地查核後，發現OO分行之ATM經辦，藉由分行帳務作業未落實覆核等漏洞，利用大出納系統之密碼以作帳方式挪用了ATM短缺之款項。本案已要求舞弊行員償還全部挪用金額並予以解職。

案例14：OO分行因不明原因遺失空白定期存單XX張。經查該分行係因未確實依規定盤點營業中之空白單據，及保

管人與代理人未確實清點交接等原因所致。本行除對相關違法失職人員進行懲處外，另此案金管會認為本行未能有效落實執行內部控管，因此核處XXX元罰鍰。

由上述案例中，我們不難發現作業風險之損失案件，其實存在銀行日常業務運作的各個角落中。所謂的「他山之石，可以攻錯」，相信藉由他行的損失案例分享，可以讓許多銀行避免災難於無形，大幅降低銀行未來的作業風險損失。不過由於銀行目前所報送有關「損失事件描述」之資訊，資料品質差異頗大，常見的報送缺失，包括：

- 敘述過於簡短，未明確交代事件成因、處理程序與事件結果；
- 敘述過於冗長，未注意此欄位之長度限制為380位文字數字，以致超過限制之敘述遭截斷；

本中心已以函文之方式，請全體報送機構確實依規定報送「損失事件描述」欄位，以利我國銀行業之作業風險外部損失資料庫，可提供參與銀行更多有價值之攸關資訊。

## 結語

美國心理學家辛巴杜(Philip Zimbardo)曾於1969年在美國加州做過以下實驗：他找了兩輛一模一樣的汽車，把一輛停在治安較亂的社區，另一輛停在中產階級的社區。他把停在治安較亂社區那輛車的車牌拿掉，並打開

頂棚，結果不到一天車子就被偷走了。然而停在中產階級社區的那輛車，過了一個星期後仍安然無恙。後來，辛巴杜用鐵錘把停在中產階級社區那輛車的玻璃敲了一個大洞，結果僅過了幾個小時，車子就不見了。政治學家威爾森(James Q. Wilson)和犯罪學家凱琳(George L. Kelling)依循這項實驗的發現，於1982年3月在一篇題為「破窗(Broken Windows)」的文章中，提出了所謂的「破窗理論(Broken Windows Theory)」。破窗理論係認為：如果有人打破了一棟建築物的窗戶，且破損之窗戶又無法被及時的修復，他人就極有可能受到某種暗示性的縱容去打破更多的窗戶，甚至會闖入建築物內進行不法之勾當，而且此情形將從此棟建築物開始蔓延至整條街，並逐漸擴散到其他鄰近街道。因此，此理論認為環境中的不良現象如果被放任存在，將會誘使人們仿效，甚至變本加厲。

作業風險外部損失資料庫的存在，除了可以協助銀行進行作業風險的辨識、評估與分析等相關工作外，更可扮演即時矯正並降低作業風險損失的積極角色，以協助銀行防止「破窗效應」的發生。

近20年來國際上發生了許多重大的作業風險損失案例，如英國霸菱銀行(Barings Bank)的倒閉、美國加州橘郡(Orange County)的破產、美國長期資本管理公司(Long Term Capital Management)產生巨大的損失及法國興業銀行(Societe Generale)所爆發的鉅額虧

損等案件，均印證了「千里之堤，潰於蟻穴」這句我國古老之諺語。期盼我國所建構之銀行業作業風險外部損失資料庫，未來在主管機關、本國銀行與本中心的持續共同參與及努力之下，除可提供本國銀行在進行業務決策或作業流程修正時最大的幫助外，另可對我國之整體金融環境帶來正面積極的影響。

## 附錄：金管會所發布「銀行業通報重大偶發事件之範圍與適用對象」相關規定

- 一、所稱銀行業指金融控股公司、本國銀行、外國銀行、信用合作社、票券金融公司、信用卡公司、信託投資公司、郵政公司。
- 二、所謂重大偶發事件指：
  - (一) 人為或天然災害(如：地震、水災、火災、風災等)。
  - (二) 內部控制不良之舞弊案或作業發生重大缺失情事。
  - (三) 安全維護方面(如：搶奪強盜、重大竊盜、行舍或設備遭破壞或遭恐嚇等)。
  - (四) 業務方面(如投資或放款)有重大財物損失。
  - (五) 媒體報導足以影響銀行業信譽。
  - (六) 資金流動性不足恐有擠兌之虞者或擠兌存款。
  - (七) 發生資通安全事件，且其結果造成客戶權益受損或影響機構健全營運。

(八) 於連續放假期間(併同週休二日或補假形成連續放假3日【含】以上)，自動櫃員機可用率(指可提供服務且不缺鈔之自動櫃員機佔全部自動櫃員機比率)低於百分之九十五，且未能提供服務之自動櫃員機超過5台以上。

(九) 其他重大事件。

三、所謂其他重大事件，非僅以損失金額為絕對要件，其他雖未造成任何金額損失之非量化事件，其有危及銀行業正常營運及金融秩序者，亦屬之。

四、銀行業發生重大偶發事件應立即通知治安或其他有關機關採取緊急補救措施，並應依下列方式申報：

- (一) 銀行業負責人應儘速以電話及書面傳真向中央銀行及中央存款保險公司(除票券金融公司外)報告。
- (二) 銀行業負責人應儘速以電話及網際網路申報系統向金管會銀行局報告。
- (三) 銀行業負責人應於發生重大偶發事件一週內函報詳細資料或後續處理情形。

五、違反以上各點之規定者，得視情節輕重予以適當之處分。