



安控績優機構～玉山銀行

落實安控機制健全信用制度

李文英 / 玉山銀行稽核處專員

玉山銀行於96年獲金融聯合徵信中心評選為年度「報送信用資料授信類」績優機構獎項，97年再獲頒「執行信用資訊安控類」獎項，能夠接連兩年得到聯徵中心兩項大獎，除彰顯聯徵中心對會員回饋機制之落實外，更提振銀行長期落實執行信用資訊安控與報送信用資料之信心與責任；在各項業務推展上，會員銀行除可享有聯徵中心提供之資訊服務外，同時亦應基於徵、授信資料交換之對等性原則，正確報送資料並配合查核，因為資料之可靠性與實用性係會員銀行推展業務之重要根源，而資料庫之管理與維護更是大量資料整合與應用之關鍵，聯徵中心之健全管理，與會員銀行積極配合，當係此共同平台永續發展與創新整合之重要力量。

本行落實信用資訊安控與報送信用資料之政策，主要依循「四執行、一遵法」理念；所謂「四執行」為提升報送資料之完整性與時效性、制訂作業規範與資訊系統以加強安控與檢核、稽核功能之發揮與落實、聯徵中心之評核控管與自我檢視；而「一遵法」，則為建立遵循法令之觀念。針對此五項政策措施，謹就實務運作經驗說明如下，提供同業先進參考指教。

一、提升報送資料之完整性與時效性

聯徵中心資料庫珍貴與實用之處，在於各會員機構間對各自資料之報送與連結，唯有完整且正確之資料才可突顯其實質意義與作用；反之，錯誤之訊息與參數則會造成人為判斷錯誤或徵審體系檢核失真。故銀行除完成相關資料之報送事項外，更應對營業單位、管理單位與相關作業部門資料建檔之準確性與完整性嚴格要求，除一般分層負責流程外，亦應搭配資訊系統輔以自我檢核，相關措施如下：

- (一) 配合聯徵中心暨銀行內部各項資料欄位檢核邏輯，篩檢不符檢核條件之授信戶歸檔相關資料，如有疑義限期查明更正，大幅提升報送資料之正確性與參考價值。
- (二) 蒐集並報送「擔保品相關資料」、「授信額度檔資料」、「帳號轉換檔資料」及「授信戶基本資料」，以符合聯徵中心資料共享之目的。
- (三) 加強主管人員對資料建檔之分層檢核，並增設作業系統自我檢核邏輯與防呆輸入設定，以及適時追蹤系統參數與調整，以提昇資料建檔與篩檢之精準度。
- (四) 對於資料報送錯誤比率偏高之欄位進行

追蹤檢討改善加強管理，以避免錯誤持續發生。

二、制訂作業規範與資訊系統以加強安控與檢核

在執行信用資訊安控上，本行除訂有「玉山信用資訊查詢作業控管要點」外，更修改作業平台及控管聯徵查詢權限，以降低未密合比率與防止盜用，其作業部門與營業廳並加區隔以避免有資料外漏，茲分述如下：

- (一) 對於顧客信用資訊查詢及使用之相關保密措施，本行訂有「信用資訊查詢作業控管要點」建立信用資訊查詢規範，俾供遵循。
- (二) 利用銀行內部伺服器連線系統，留存完整查詢紀錄供安控檢核，另建置浮水印機制，所列印之信用資訊表單皆記載查詢人員及所屬單位代號，並設電子密章防止竄改。
- (三) 為精確勾選查詢理由，修改內部作業平台，針對不同查詢對象分別點選查詢理由，降低未密合比率。
- (四) 聯徵查詢權限由主管嚴密控管，被授權人員始可取得帳號，且密碼定期強迫更新，誤鍵三次即鎖碼，須重新申請授權以防盜用。
- (五) 用心規劃作業動線，各營業單位授信部門皆與主要營業大廳分開，且印表機多設於來客動線範圍之外（櫃檯後或房間內），並經常向同仁宣導，資料一經列印，立即至事務機上拿取，對於不用之信用資訊表單應立即銷毀，使無外洩之虞。

三、稽核功能之發揮與落實

稽核處除依「信用資訊查詢作業控管要

點」進行查核外，更將歷年各單位聯徵查詢缺失整理分析，依其缺失種類、程度與狀況作量化管理，作為各單位日後自行查核及改進之參考，而自行查核專區上除有獨立之聯徵重點項目查詢外，各產品線與管理部門之自行查核工作底稿亦加入聯徵查詢之項目，並列入稽核處一般查核與專案查核重點項目，以落實聯徵查核工作，茲分述如下：

- (一) 稽核處歷年來將聯徵查詢所發生之缺失事項依不同程度歸納出輕重等級與扣分標準，將缺失項目量化並建立標準作業流程，此結果除可使各單位清楚瞭解本身之缺失狀況，亦可精進查核品質，而稽核處更可依此分析擬定未來查核方向，最後並整合各單位聯徵缺失之等級、分類、事項與考核評分，作為聯徵管理之資料庫：

等級	分類	缺失事項	扣分	案例
-	共同	未取得同意查詢書即查詢聯徵資料		案例A
B	共同	未徵提查詢聯徵「同意書」正本		案例B
-	共同	聯徵查詢日早於查詢同意日		案例C
-	共同	未依信用資訊查詢作業控管要點辦理		案例D

茲舉案例B為範例說明如下：

案例B係經查本行○○企金中心，雖依規取得授信戶A公司關係戶之查詢聯徵同意書查詢關係戶之聯徵資料，惟經調閱其同意書係為傳真影本，無法確其真偽，核有不妥，應請依規辦理。

此案例於本處聯徵缺失語彙資料庫中，歸類為未徵提查詢聯徵「同意書」正本之缺失事項，「缺失分類」欄鍵入為「共同」，係指業管單位與營業單位皆適用之缺失類別，「等級」欄則係依風險層級評為B級，最後再依本

處扣分標準扣分，並列入該單位之內控評核。

- (二) 本行自行查核之工作底稿已電腦化管理，所有底稿皆上傳自行查核專區統一控管，除聯徵查詢重點項目自行查核外，稽核處亦將相關聯徵查詢題目列入各業管單位與作業部門之自行查核工作底稿中，並適時更新底稿，使各單位進行自行查核作業時亦能檢核聯徵查詢資訊。
- (三) 稽核處在各單位進行查核時，皆將聯徵查詢列為查核工作重點項目之一，除未密合度查詢外，更對單位所違反之項目督導改善。
- (四) 將聯徵查詢之缺失列為經營績效考核內控管理考核項目，加強聯徵查詢資訊管理，使聯徵查詢缺失可得到有效控制。

四、聯徵中心之評核控管與自我檢視

除本行內部稽核之控管外，聯徵中心對銀行之抽樣查核，更多一層保障，其督促銀行檢視過去一年中，對聯徵查詢執行之管理與認知有無失焦或疏漏，而聯徵中心最後函覆之「信用資料報送及合格筆數統計表」、「信用資訊查詢作業控管之查核與管理評核表」、「全體會員機構評分統計表」，與「共通性缺失及改進建議事項表」等，更是新年度聯徵查詢管理檢討改進的重要依據，對於以上報表，本行除傳送各業管單位作為管理改進參考外，稽核處亦將之列入後續查核重點，以期減少缺失，茲分述如下：

- (一) 傳送聯徵中心所檢附之各項報表與建議事項予各單位，限期檢討改善所列缺失，並檢核所屬之自行查核工作底稿有無補

強或修改之必要，以避免缺失重複發生。

- (二) 稽核處依聯徵中心評核結果，檢視過去一年對聯徵查詢業務有無疏漏，並予檢討改進。

五、建立遵循法令觀念

遵循法令是本行立行基礎，落實一切業務不能凌駕風險之上的原則，本行除內部稽核與外部稽核之監理機制外，更重要的是本身建立守法守紀律之企業文化，故對於新進人員之教育訓練首重「遵法」教育，唯有紀律的文化、紀律的員工、紀律的執行，才有健全與永續經營之卓越企業，相關作法如下：

- (一) 本行新進人員基礎教育訓練，除介紹聯徵產品、查詢理由勾選、查詢要件及同意書徵提等項目外，對於保密與遵法之重要性皆列為授課重點。
- (二) 對於聯徵中心來函宣達之各項作業規定，均以通報方式週知各營業單位遵循，並列為內部查核及單位教育訓練重點。

綜上所述，本行對執行信用資訊安控與報送之作業均能在聯徵中心與主管機關嚴格評選下，接連兩年分別獲得「報送信用資料授信類」與「執行信用資訊安控類」兩項大獎，除感謝聯徵中心與主管機關的肯定外，更相信此殊榮係來自各會員機構間所有單位同仁之盡心盡力支持與努力。「沒有最好，只有更好」，擊望各會員機構秉持遵守法令與善良管理人責任，為執行信用資訊報送及安控克盡心力，健全信用制度，增進徵信技能與信用交易安全，裨益整體會員機構之業務拓展與經營管理。