信用報告機構與金融機構信用風險管理

—於WCCRC分享聯徵中心之經驗

林思惟／金融聯合徵信中心風險分析部經理

世界消費者信用報告會議(World Consumer Credit Reporting Conference, 以下簡稱WCCRC)係信用報告業界唯一之全球國際盛會，會中邀請信用報告業者、主管機關、研究機構等代表，共同就不同之觀點，討論界定業界之共同目標與價值，並針對重大議題與挑戰，加強各國信用報告機構之交流與對話，藉此相互學習。

自1998年第1屆WCCRC於義大利羅馬舉辦，歷屆會議聯徵中心皆派員參加，並於2004年第4屆(於中國北京舉辦)、2006年第5屆(於南非開普敦舉辦)、2008年第6屆(於巴西里約熱內盧舉辦)WCCRC中，針對特定議題介紹與分享臺灣地區聯徵中心之經驗與作法，頗受主辦單位及各國與會代表之好評。適逢本次第8屆WCCRC於臺北舉辦，大會於正式議程中，除邀請金融監督管理委員會長官與銀行局長官致詞與專題演講外，亦安排聯徵中心就「Credit reporting systems and their influence on responsible lending and borrowing and the role of positive data and its effect on banking risk assessment」爲題，發表聯徵中心之實際功能與經驗。茲將簡報內容摘要介紹如下。

簡報內容摘要

(一) 信用報告機構之功能與聯徵中心簡介

信用報告機構(Credit Reporting Agency, 或Credit Bureau)蒐集跨金融機構、跨業務別，甚至跨產業別之借款戶信用資料，對於信用市場具有以下功能：

- 降低借貸雙方之資訊不對稱
- 授信者可精確評估風險，改善資產組合品質。
- 避免逆選擇(adverse selection)，且降低優良借款戶之信用成本。
- 增加取得信用之機會與金額
- 有利於發展信用評分與自動化核貸(credit scoring and automated underwriting)系統，降低作業成本。

除了上述之功能外，對於無法提供實質擔保品以取得貸款之企業或個人，若信用報告機構亦蒐集其授信金額、授信型態、繳款紀錄

等所謂之「正面資料(positive data)」，信用報告機構所提供詳載資料當事人長期「信用歷史(credit history)」之信用報告(credit report)，可視為無形之「信譽擔保品(reputational collateral)」，對於降低信用取得障礙，亦有一定程度之效用。

聯徵中心創立於1975年，為臺灣地區唯一蒐集跨銀行信用資訊之信用報告機構，亦為亞洲地區第一家同時蒐集個人與企業、正面與負面信用資料之信用報告機構。聯徵中心信用資料庫所蒐集之資料如表一。

(二) 負責任授信(responsible lending)與信用風險管理

有關「負責任授信(responsible lending)」之概念大致源自於2008年金融海嘯後，各國監理機關檢討金融機構授信管理之缺失與消費者保護之不足，所衍生出來之議題，並於先進國家逐漸形成金融機構所必須遵循之法規。

聯徵中心風險分析部經理林思惟於「世界消費者信用報告會議」中向與會者介紹聯徵中心獨特之功能與效益。

Responsible lending內涵主要涵蓋以下兩大要素(圖一)：

1.信用商品之合適性評估(Credit product suitability assessment)：金融機構必須提供有關其信用商品之正確、完整、清

表一

信用資料項目	資料來源(更新週期)	主要內涵	備註
企業基本資料	經濟部商業司(每日)	企業登記資料、董監事經理人、營業項目等	
企業財報資料	會計師事務所(每年)	四大表及附註揭露資訊	每年約3萬本，以人工輸入四大表與部份附註揭露資訊
個人&企業授信餘額資料	會員機構＊(每月)	授信額度、餘額、科目、繳款狀況、違約資訊等	新增授信、個人現金卡餘額資料為每日更新
個人&企業票信資料	票交所(每日)	退票、拒絕往來資訊	退票資訊僅有50萬元以上者
個人基本資料	會員機構(每日)	信用卡及授信申請填寫之資料	僅就異動(含新進件)部分報送
個人信用卡資料	會員機構(每月)	卡片類型、信用額度、應繳餘額、使用循環信用狀況、繳款紀錄等	含公司卡資料
個人&企業被查詢紀錄	JCIC(即時)	查詢機構、查詢日期、查詢理由、查詢對象與項目等	

＊ 聯徵中心會員機構包括：銀行、信用卡公司、信合社、票券金融公司、農漁會信用部等，截至101年12月1日止有427家會員。

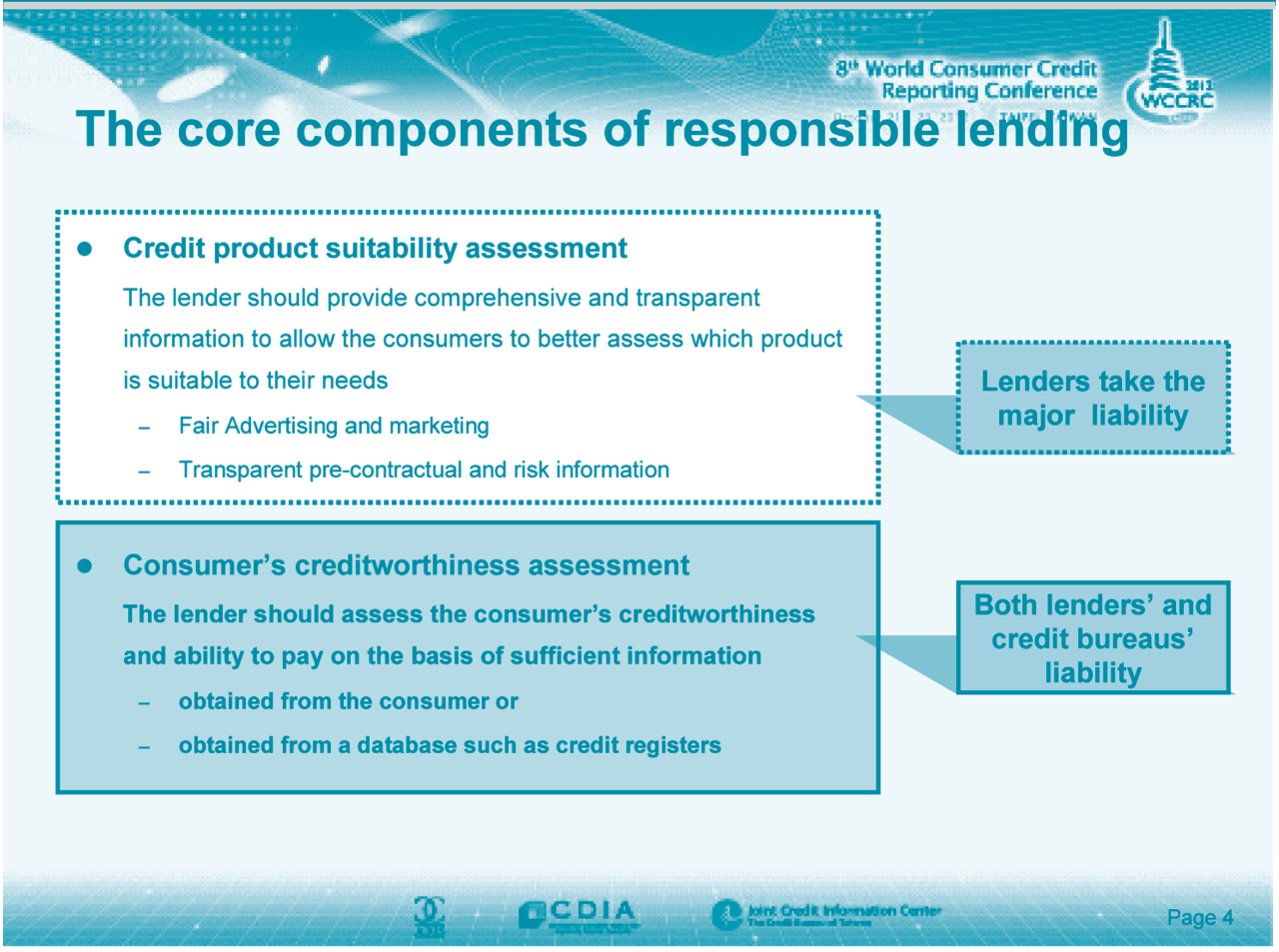
晰之資訊(包括廣告行銷、合約條款)，供消費者評估申請或購買該項商品之合適性、必要性，與其應負擔之成本與風險。金融機構不應提供消費者其所不合適之信用商品。

2. **消費者信用能力之評估(Consumer's creditworthiness assessment)**：金融機構必須基於完整正確之資訊，評估消費者之還款能力，而不應授予超出其還款能力所能負擔之金額。此一部份信用報告機構扮演重要之資訊提供者角色。

Responsible lending的遵循勢必對原有之信用風險管理循環(credit management cycle)產生重大之負面影響(圖二)。

在業務面，由於必須遵循responsible lending之商品資訊提供原則，不當之行銷方式與誇大不實之廣告將被限縮，信用商品對消費之吸引程度將大減，行銷所關心之回應率(response rate)必然降低；且由於必須遵循消費者信用能力之評估，不符資格者將無法取得信用，亦將降低申請案件之核准比率(approval rate)，授信業務勢必受到負面影響。

圖一　Responsible Lending 之主要內涵



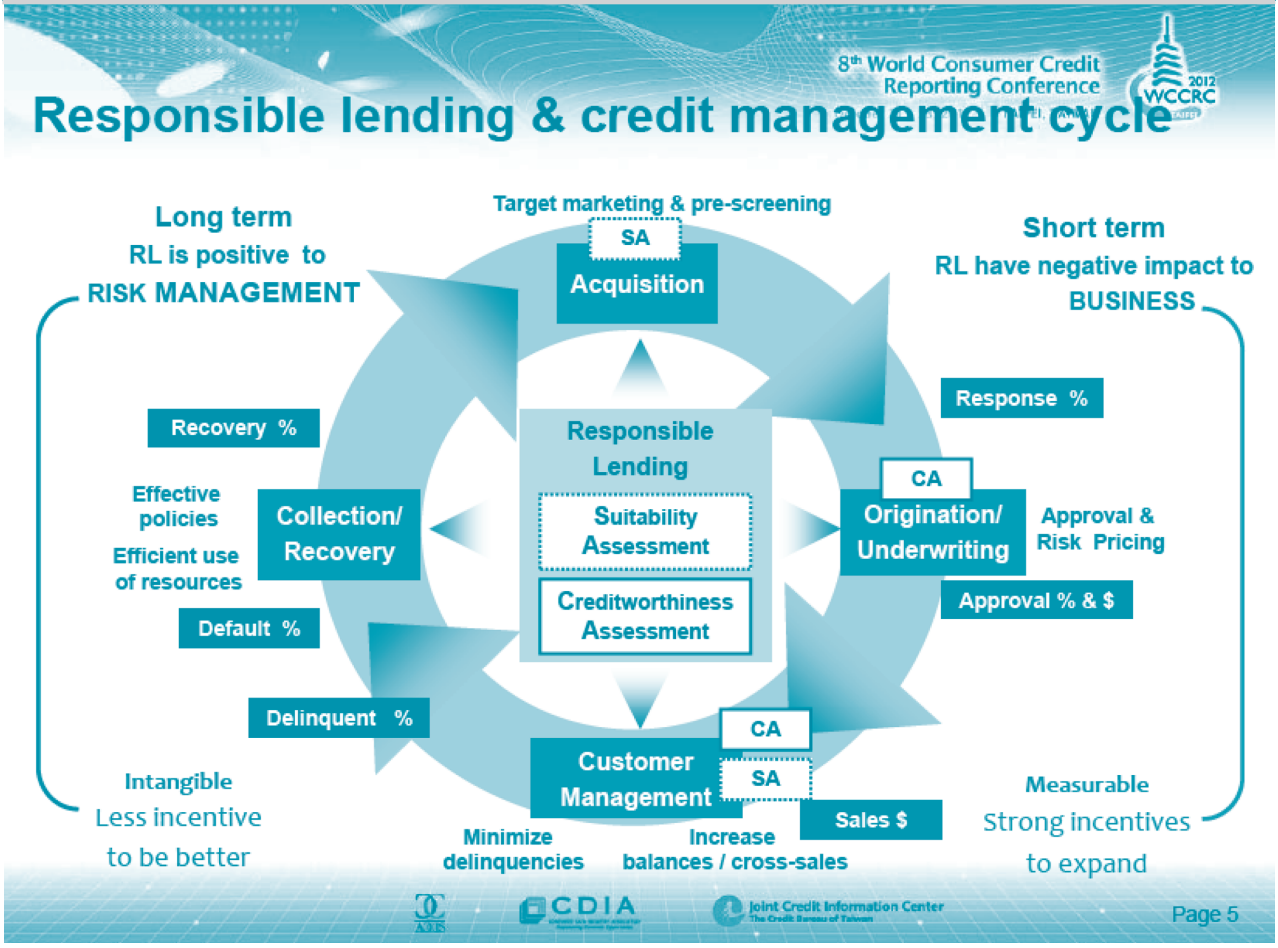
但在風險管理方面，因於客戶取得(acquisition)階段、核貸(underwriting)階段之嚴格把關，風險管理所關心之延遲繳款率(delinquent rate)、違約率(default rate)皆可下降，甚至有助於違約後回收率(recovery rate)的提升，對於降低信用損失有正面影響。

業務與風險管理必須取得適當平衡，道理衆人皆知。惟業務量增加之效果短期可達且明顯與績效聯結；而風險管理之成效可能需歷時數年(或經歷一次景氣循環谷底或金融風暴)方能顯現，且績效不易衡量。因此在承平時期，金融機構習慣於配置大量資源於行銷與業務拓展，而忽略風險管理或responsible lending，但其後果可能極為嚴重。臺灣於2005~2006年間所發生之本土性金融危機「雙卡風暴」即為業務與風險管理失衡之典型案例。

(三) 臺灣2005~2006年之「雙卡風暴」Irresponsible lending & borrowing

2005~2006年間，臺灣由於循環信用(revolving credit)商品「現金卡與信用卡」，市場歷經急速擴張與急速崩盤，造成金融機構重

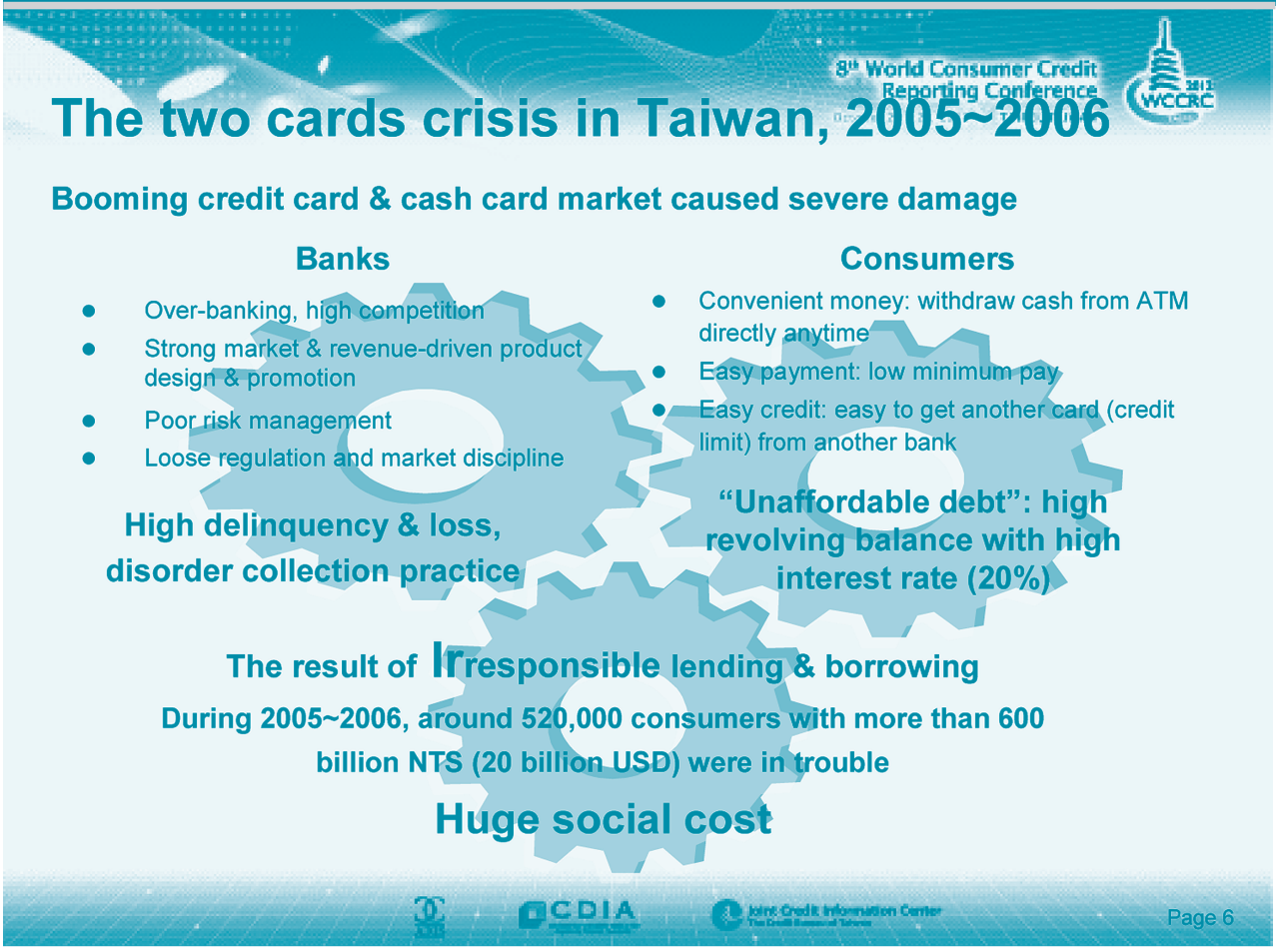
圖二 Responsible Lending 與信用管理循環



大信用損失並形成嚴重之社會問題，一般通稱為「雙卡風暴」(圖三)。雙卡風暴形成之主要原因如下：

1. **在金融機構方面**：由於銀行家數過多，市場高度競爭，導致銀行競相追逐高獲利產品與市場，尤其是當時由日本引進之新種消費金融信貸商品「現金卡」，因其提領便利之特性，連帶使類似特性之信用卡預借現金業務亦蓬勃發展，金融機構在可賺取高額利差之誘因下，爭相推出強力行銷之操作以搶奪市占率，並在唯恐落於人後之氛圍中，忽略或放鬆了應有之風險評估與管理，使雙卡之循環信用餘額屢創新高。
2. **在消費者方面**：現金卡與信用卡在銀行密集廣告之推波助瀾下，迅速蔚為風潮，加以提領便利，每月應繳最低金額甚低之設計，成為年輕族群滿足消費慾望最便捷之工具，惟該項商品之循環利率極高，利上加利使餘額不斷竄升，致無力繳足最低應繳金額，但即使如此，消費者亦十分容易從其他銀行取得另一張卡，形成「以卡養卡」之情況，循環信用餘額更加膨脹惡化，

圖三　2005～2006年臺灣的雙卡風暴



早已遠超出其所能負擔之能力範圍，在無法擴張信用時，終致無力償還而告違約。

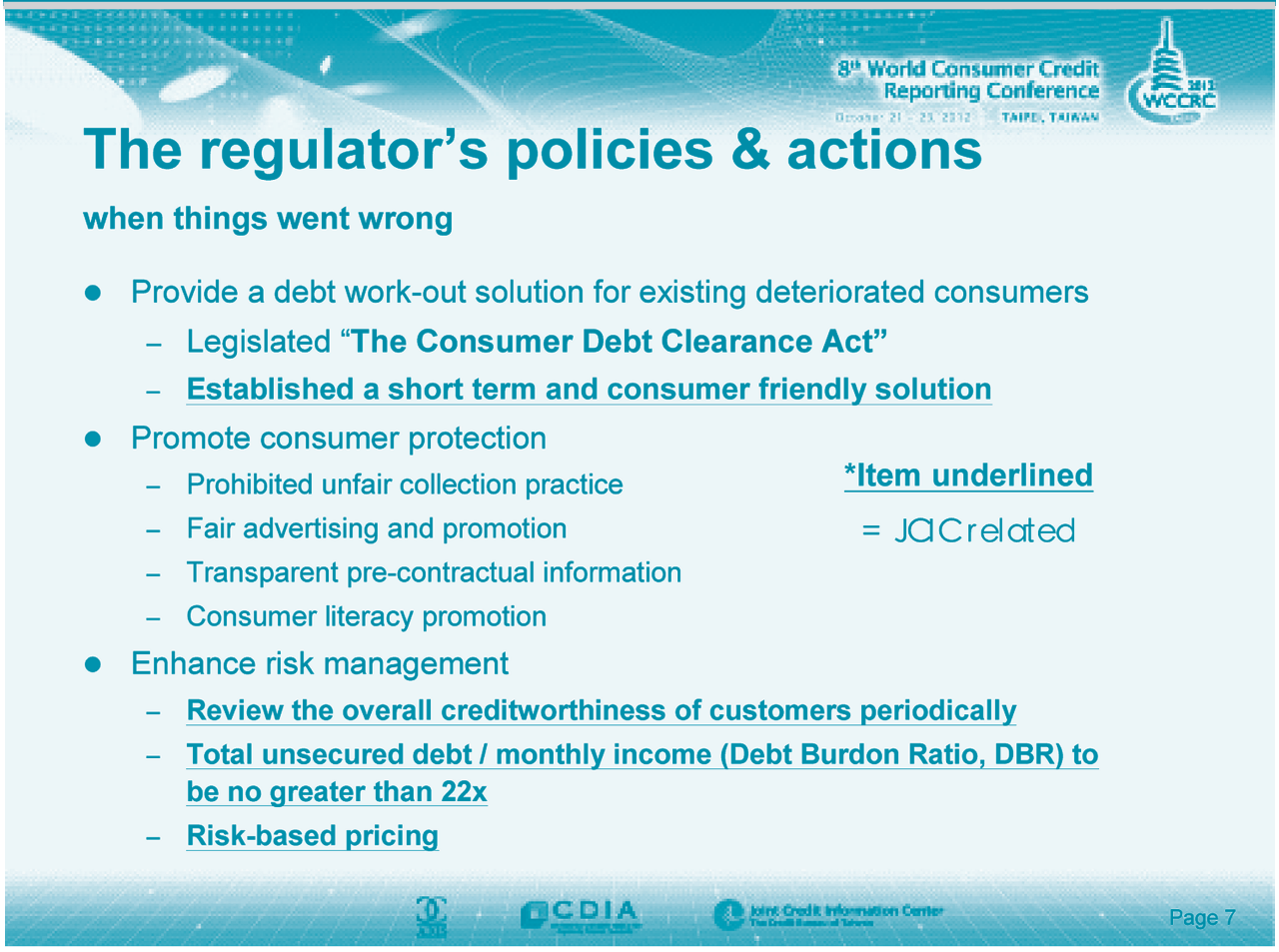
初步估計，當時身陷雙卡風暴的消費者約有52萬人，因雙卡違約而涉及其他授信違約之相關總金額約新臺幣6,000億元。除此之外，當違約的消費者越來越多，銀行感受到大事不妙時，則紛紛採取較為激進的催收手段，以爭取消費者僅存之有限還款來源，唯恐落人於後；若將不良債權轉賣給債權管理公司(AMC)者，AMC之催收人員更是良莠不齊，對消費者之騷擾行為時有所聞，經媒體強力傳播，金融問題至此已逐漸演變成嚴重的社會問題。

(四) 主管機關強力政策與聯徵中心之配套措施：提升responsible lending

主管機關於雙卡風暴逐漸成形後，採取相關強力之管制措施(圖四)：

1.要求銀行公會儘速提供消費者債務解決方案之單一窗口：除著手進行「消費者債務清理條例」之立法外，短期內亦責成銀行公會建立「消費金融案件債務協

圖四　雙卡風暴發生後主管機關採取之行動



商機制」，提供一有效率之消費者債務解決平台(與聯徵中心有關)。

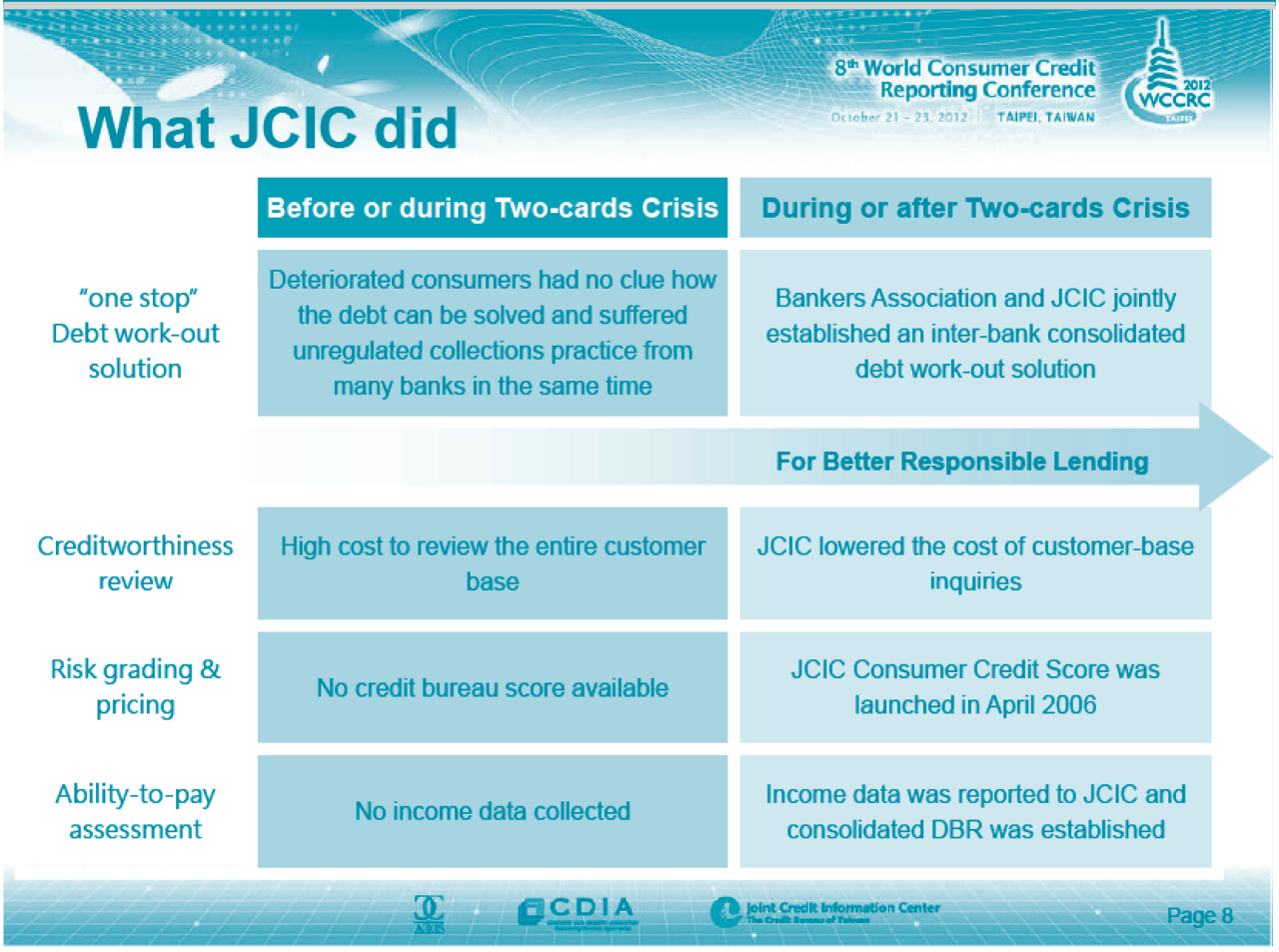
2.**提升消費者保護**：遏止並規範不當催收、規範委外行銷、強化定型化契約對消費者權益之保障、加強消費者權益之宣導等。

3.**加強金融機構風險管理機制**：要求銀行必須定期全面檢視其客戶之信用狀況；要求銀行必須控管消費者之無擔保授信餘額不得超過其月收入之22倍(所謂之「DBR22倍」規範)；要求銀行必須依據消費者之信用風險高低給予差別利率之訂定(本項3個要求之實施皆與聯徵中心有關)。

聯徵中心為配合主管機關之政策，積極發揮信用報告機構之功能，如期完成下列配套協助(圖五)。

- 協助銀行公會建立債務協商資訊平台
- 大幅降低會員金融機構針對現有客戶進行帳務管理之查詢費用
- 推出個人信用評分服務，協助會員金融機構進行風險訂價。

圖五　聯徵中心配合主管機關政策之措施



- 蒐集消費者收入資料，提供DBR22倍之相關資訊服務。

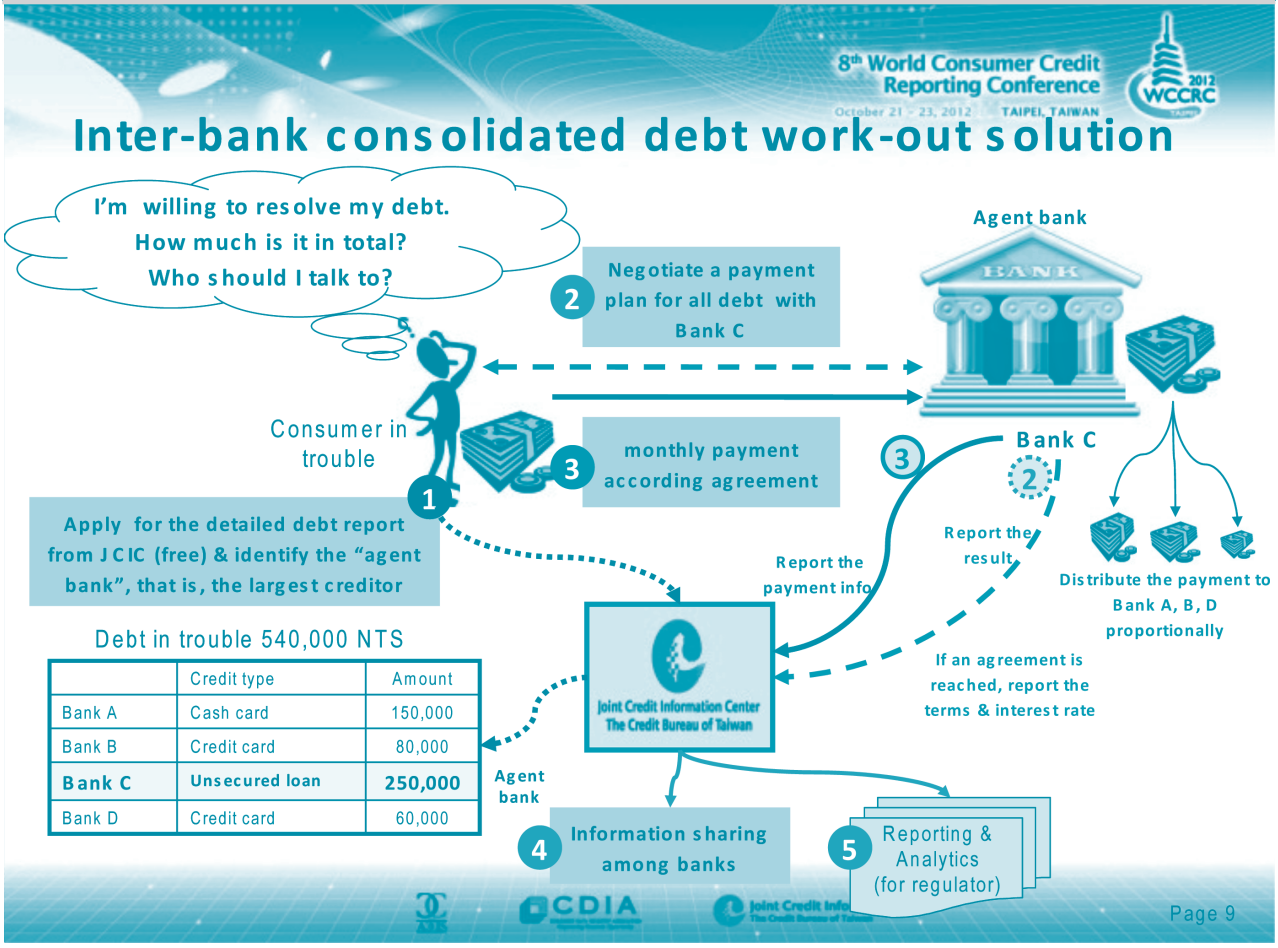
(五) 債務協商機制之建立與其成效

債務協商機制之主要特色係透過一跨金融機構、跨業務別之協商平台，提升債務協商之效率。其實際作法：在資訊充足之情況下，讓消費者與單一銀行(即主要債權銀行)，完成其所有債務有關償還條件(包括：還款期限與還款利率)之協商。

該項協商機制必須仰賴信用報告機構(即聯徵中心)之資訊協助(如圖六所示)：

- 即時提供債務協商專用之信用報告(免費)，供消費者瞭解其整體債務，並確認協商對象(主要債權銀行)。
- 辦理「消費金融案件債務協商註記」作業(限制消費者後續之信用擴張)，記錄所有協商案件之金額與協商結果(成功與否、協議之還款期限與利率)。
- 針對達成協議之消費者，持續追蹤其還款情況。
- 提供協商各階段之各類管理報表或分析

圖六　債務協商機制與聯徵中心



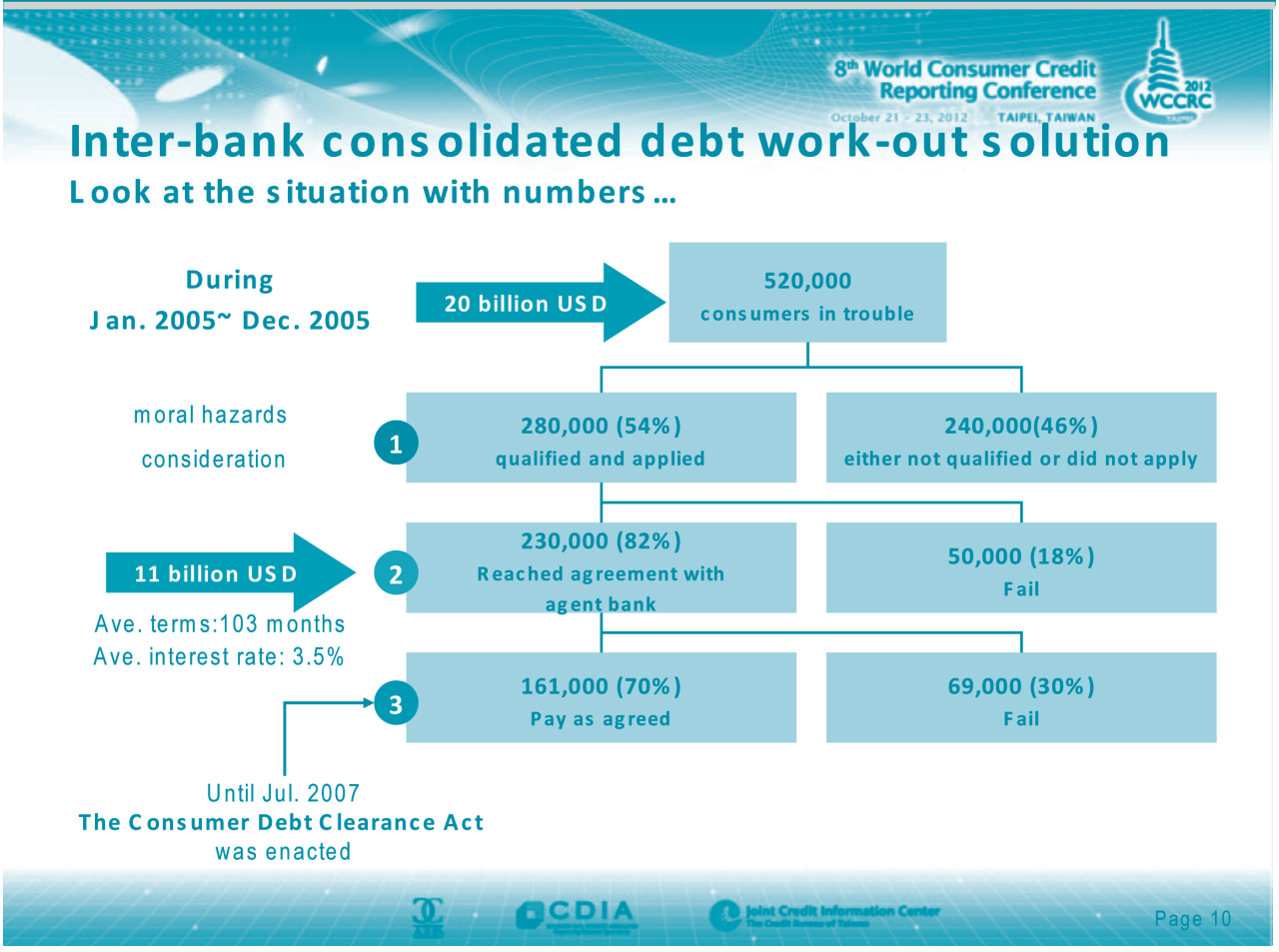
	Credit type	Amount
Bank A	Cash card	150,000
Bank B	Credit card	80,000
Bank C	**Unsecured loan**	**250,000**
Bank D	Credit card	60,000

報告。

如前所述，受雙卡風暴影響的消費者估計約有52萬人，相關授信總金額約新臺幣6,000億元。為避免道德風險，必須符合相關條件者方能申請債務協商，根據聯徵中心之統計，52萬人中，約54%(約28萬人)符合條件並提出申請，其中協商成功之比率高達82%(約23萬人)，其協商之平均還款期限為103個月，利率約為3.5%，且截至2007年7月「消費者債務清理條例」立法通過為止，約有70%完成協商之消費者仍依協商條件履行償還義務(圖七)。

在銀行公會與聯徵中心之密切合作之下，債務協商機制雖僅為過渡至正式法制途徑之替代性作法，但該機制提供身陷債務問題之眾多消費者，一個友善且有效解決債務問題管道，並免受債務催收之干擾，若完成協商，消費者可安心工作依約定協商之條件(其還款條件相對十分優惠)還款，該機制迅速有效消化雙卡風暴所帶來的金融與社會問題；對銀行而言，亦可在大幅降低催收成本之情況下達成相當程度之債權回收，並挽救銀行之企業形象。

圖七　債務協商機制之成效



(六) 更加Responsible lending之成效

經由主管機關之強力管制與規範，銀行公會之要求銀行自律，以及信用報告機構(聯徵中心)之全力配合，已使臺灣地區之金融機構在信用管理上更為符合Responsible lending之要求。其成效就聯徵中心資料庫可觀察之部份分述如下：

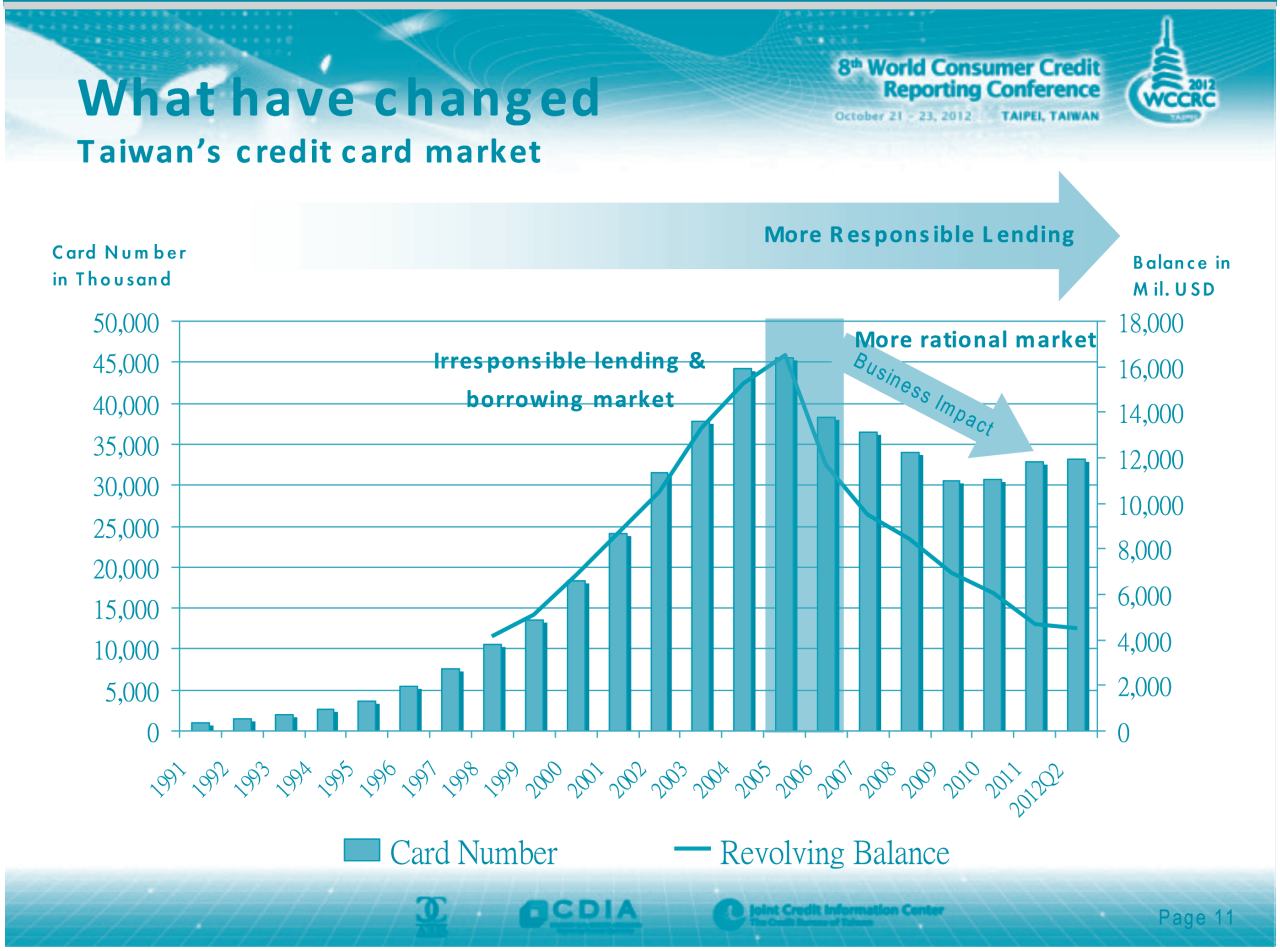
1. 回歸理性與正常之循環信用市場

雙卡風暴肇因於循環信用市場之過度發展，雙卡風暴過後，不論是現金卡或是信用卡，使用循環信用之帳戶數與餘額皆明顯下降(如圖八、圖九)。主管機關各項政策亦希望降低現金卡與信用卡之融資功能，讓信用卡回歸金融支付工具之本質，消費者若有明確之信用需求，應向金融機構申請各類利率、期限、每月應還款金額明確之信用貸款。就金融機構而言，亦較容易控管風險並遵循DBR22倍之規範。

2. 金融機構更加「瞭解客戶(know your customer)」

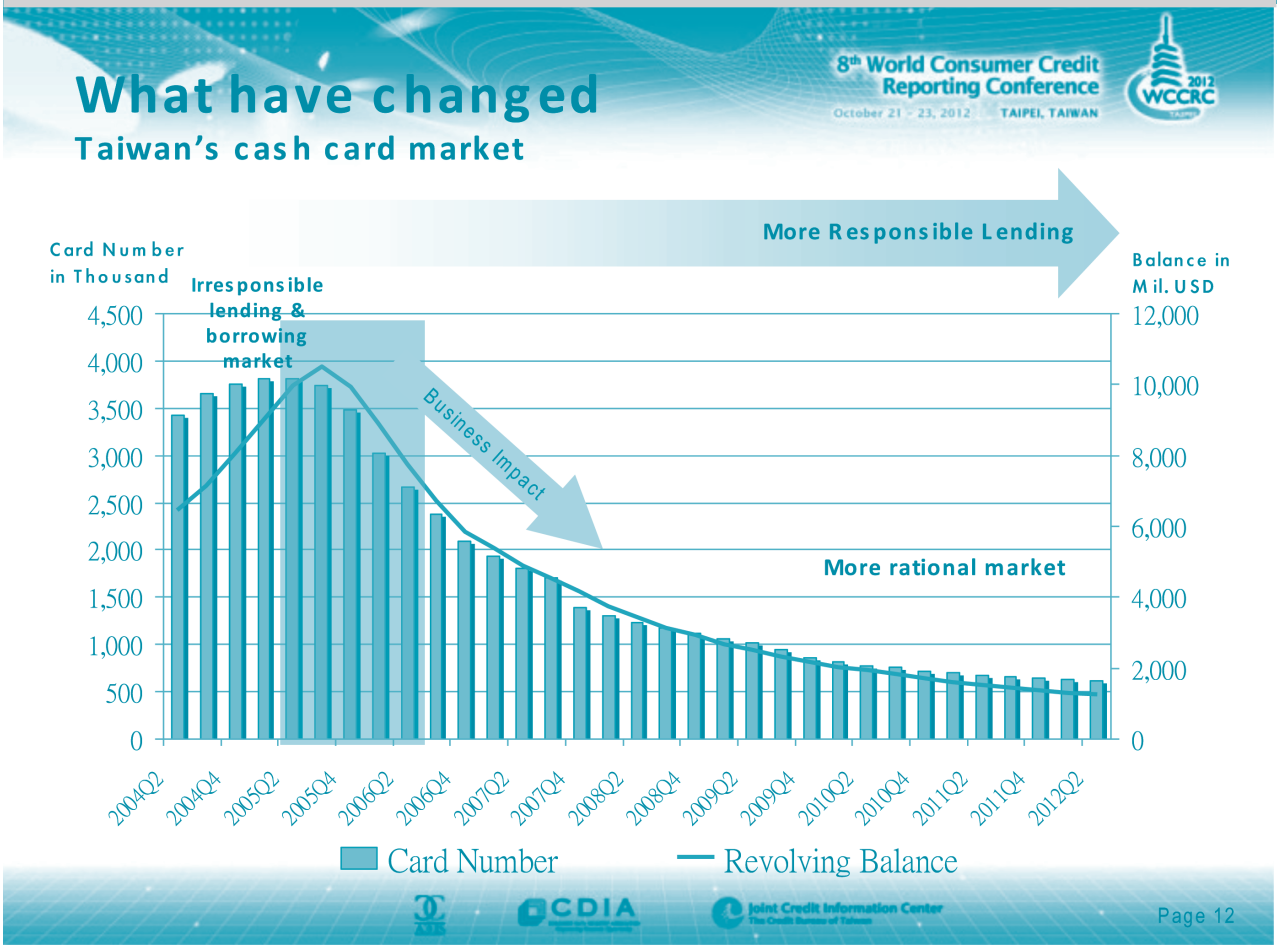
由於主管機關要求銀行必須定期全面檢視其客戶之信用狀況，聯徵中心配合此一政

圖八　臺灣地區信用卡市場之變化



策大幅降低帳戶管理查詢之查詢成本，會員金融機構因而提高查詢之頻率與數量，其查詢量約為雙卡風暴前之4到5倍之多，足見各金融機構對其客戶跨金融機構之動態掌握更為即時與精確，亦即做到更好的「瞭解客戶(know your customer)」(圖十)。亦由於金融機構對其客戶信用品質動態之掌握更為即時與精確，對金融機構風險管理與信用損失之控管極有助益。以信用卡額度管理為例，據統計，在雙卡風暴時，平均而言，消費者信用卡違約時之違約金額，係超過其違約前一年所給予之額度(信用轉換係數Credit Conversion Factor 超過100%)，代表當時金融機構對此等違約客戶，並未即時查覺其信用品質惡化而降低其額度；目前，由於對其客戶信用品質動態之掌握更為即時與精確，當自聯徵中心資料庫查覺其客戶跨金融機構整體信用品質惡化時，即主動關切並降低其信用卡額度，而使信用轉換係數降低至40%左右，信用卡違約金額大幅下降，有效降低信用損失，風險管理之長期效用

圖九　臺灣地區現金卡市場之變化



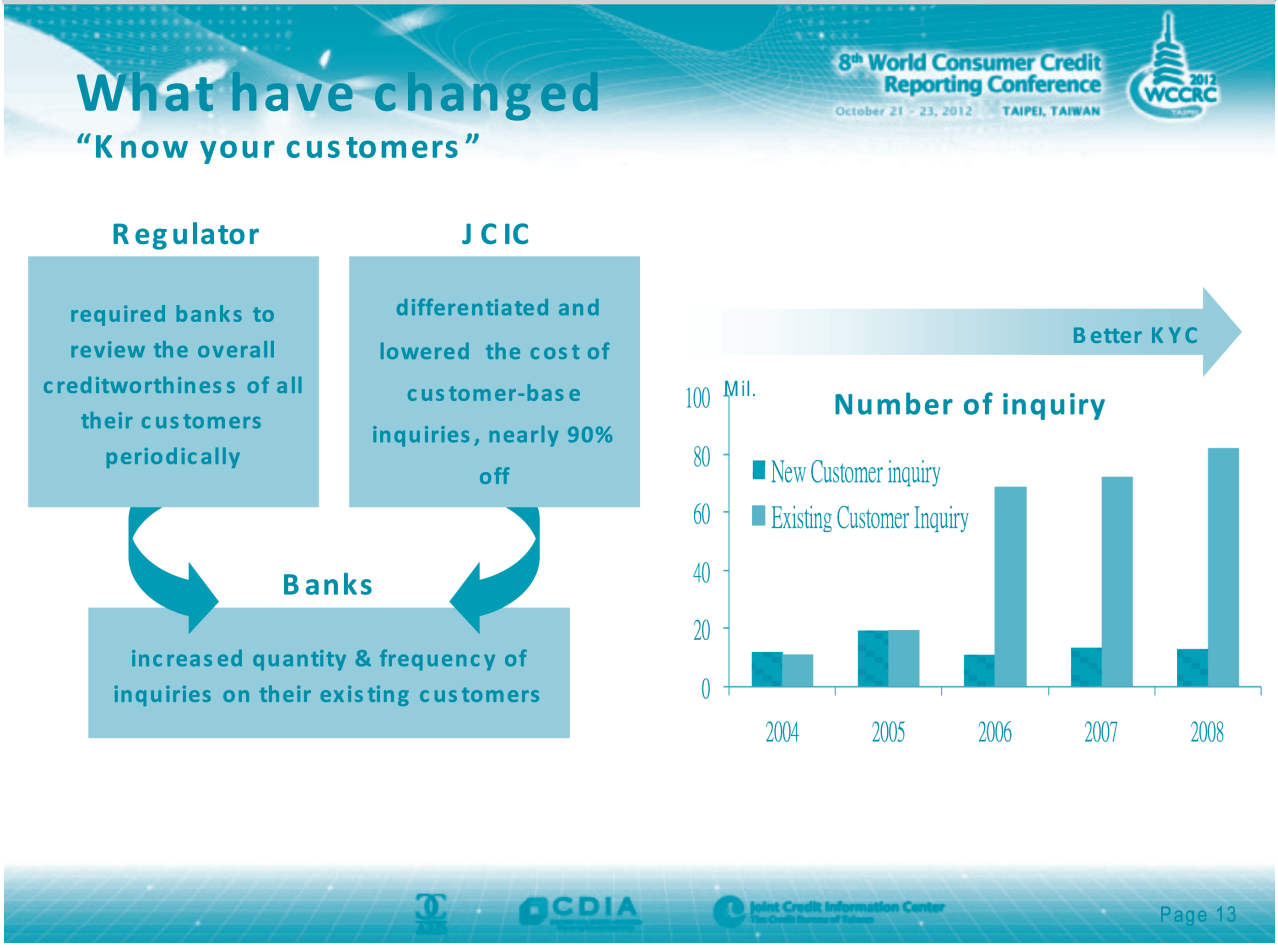
顯現(圖十一)。

3. 更為穩健、安定的消費金融市場

2005至2006年之本土性雙卡風暴重創臺灣地區之消費金融市場，以違約率觀察，信用卡與現金卡之違約率分別為創新高之12%與6%，但房貸之違約率則無明顯變化。但自雙卡風暴之後，由於主管機關、金融機構、聯徵中心所實施的各項加強Responsible lending措施，使臺灣的消費金融市場更趨於穩定與健全，而較不受大環境變動之影響，即使其間歷經2008年全球性的「金融海嘯」，2010起醞釀的「歐債危機」，消費金融市場的違約率仍持續穩定下降(信用卡、現金卡)或持平(房貸)，風險管理之長期效用顯現(圖十二)。

若以信用評分之角度比較與觀察雙卡風暴當時(評分時點：2005年12月，違約率觀察至2006年12月，評分母體約為840萬人，模型風險排序能力KS值約74)與目前(評分時點：2011年6月，違約率觀察至2012年6月，評分母體約為860萬人，

圖十　金融機構更即時精準掌握其客戶狀況

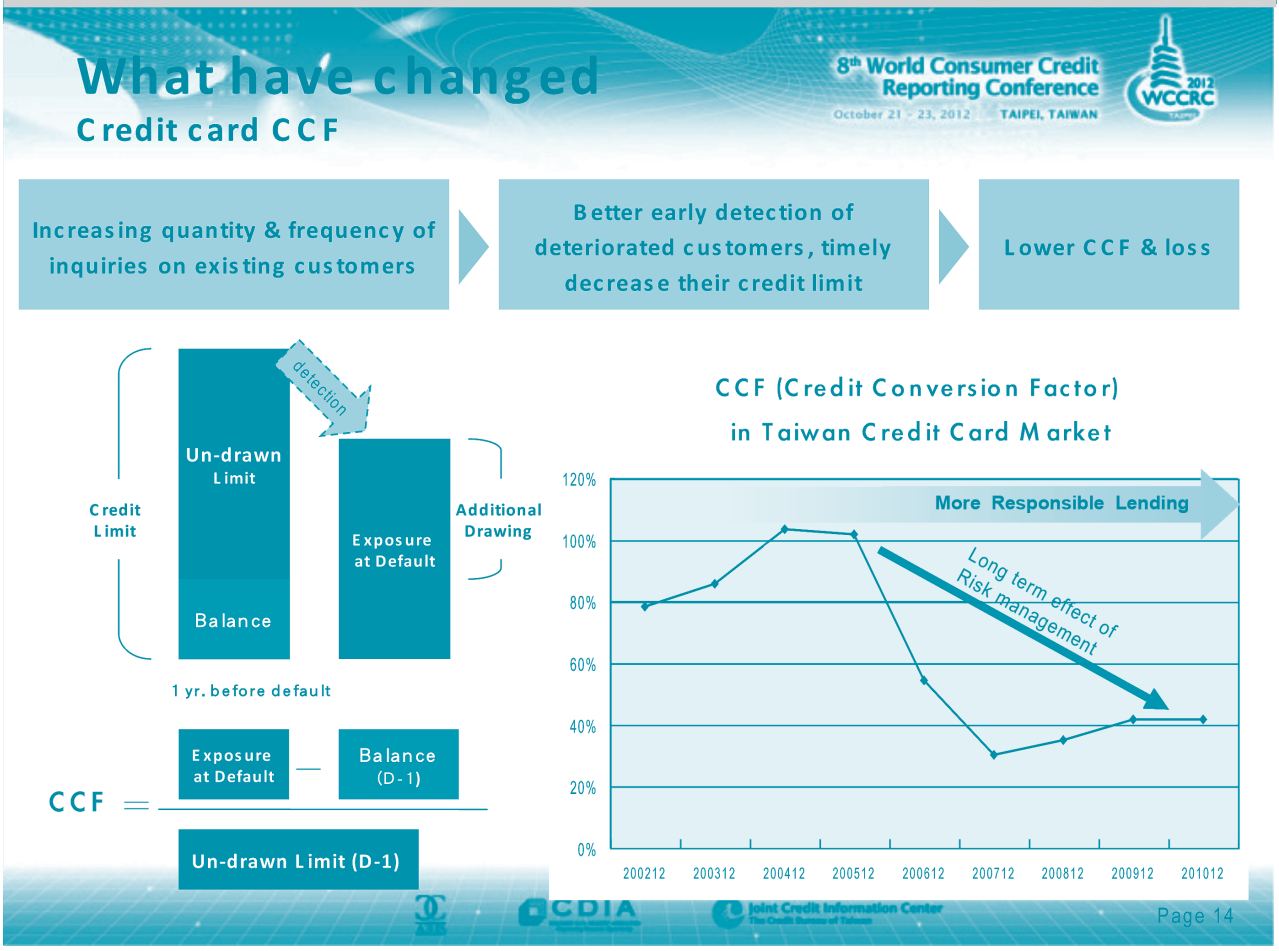


模型風險排序能力KS值約71）之狀況，可發現：在相同之評分分數區間下，目前的違約率明顯降低許多；若比較評分之分配，目前處於高分族群之比例，亦明顯高於雙卡風暴時期。亦即，目前臺灣地區消費金融市場借款人之信用品質，明顯較雙卡風暴時期優良（圖十三）。

（七）結語

- 風險管理與Responsible lending之強化，必須平日逐步累積落實，對金融機構經營者而言，短期內並不十分受青睞，但若就此漠視輕忽，當危機降臨時，所付出的代價可能大到難以承受，臺灣之雙卡風暴即為一例。
- 金融危機之處理必須仰賴即時且充分之資訊；清楚界定之範圍、目標與政策；以及有效率之執行、回報與追蹤。在此，信用報告機構扮演極為重要之角色。
- 不論公營或私營，信用報告機構所肩負

圖十一　更即時有效的信用卡額度控管



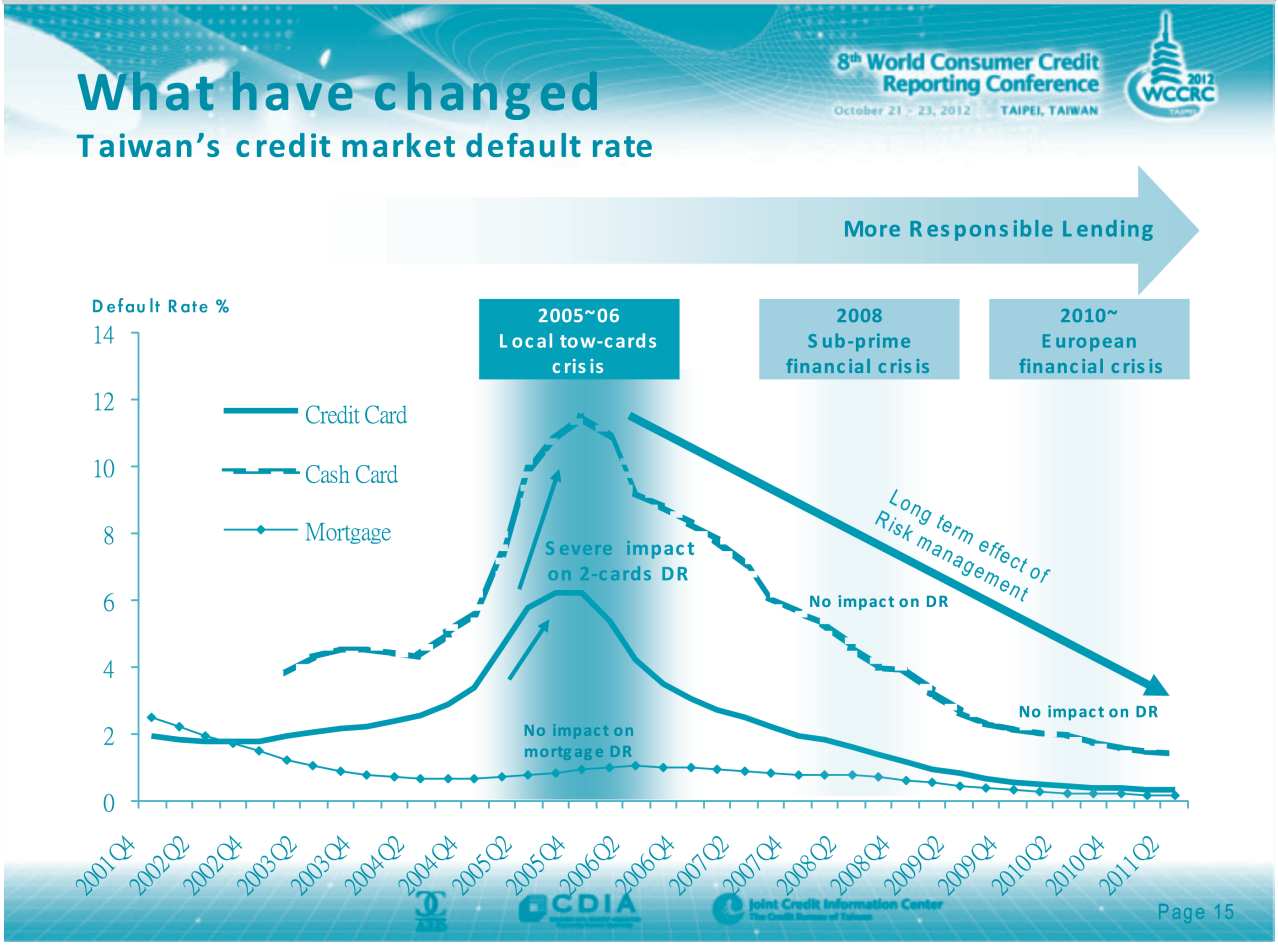
之社會責任愈來愈重要。傳統上，信用報告機構之角色扮演較偏重於協助金融機構，現今則必須同時對消費者、主管機關擔負起社會責任。

- 金融機構在信用管理上，考量「在適當的時機，針對適當的客戶，給予適當的對待」之同時，亦應將Responsible lending的因素納入，並在許多看似衝突的目標中，取得適當之平衡(圖十四)。

心得與感想

歷年來聯徵中心積極參與WCCRC之會議與活動，而參與WCCRC之各國，其經濟程度差異性極大，信用報告機構發展之成熟度亦十分不同。就較為先進之國家與信用報告機構而言，藉由參與WCCRC，希望展現其成功經驗，並將其所定義之價值、法規制度等，複製與輸出至其他國家，以利於全球市場之擴展；就為數不少之發展中國家，希望藉由參與WCCRC尋找學習典範，減少嘗試錯誤之時間

圖十二　臺灣消費金融市場長期違約率之變動

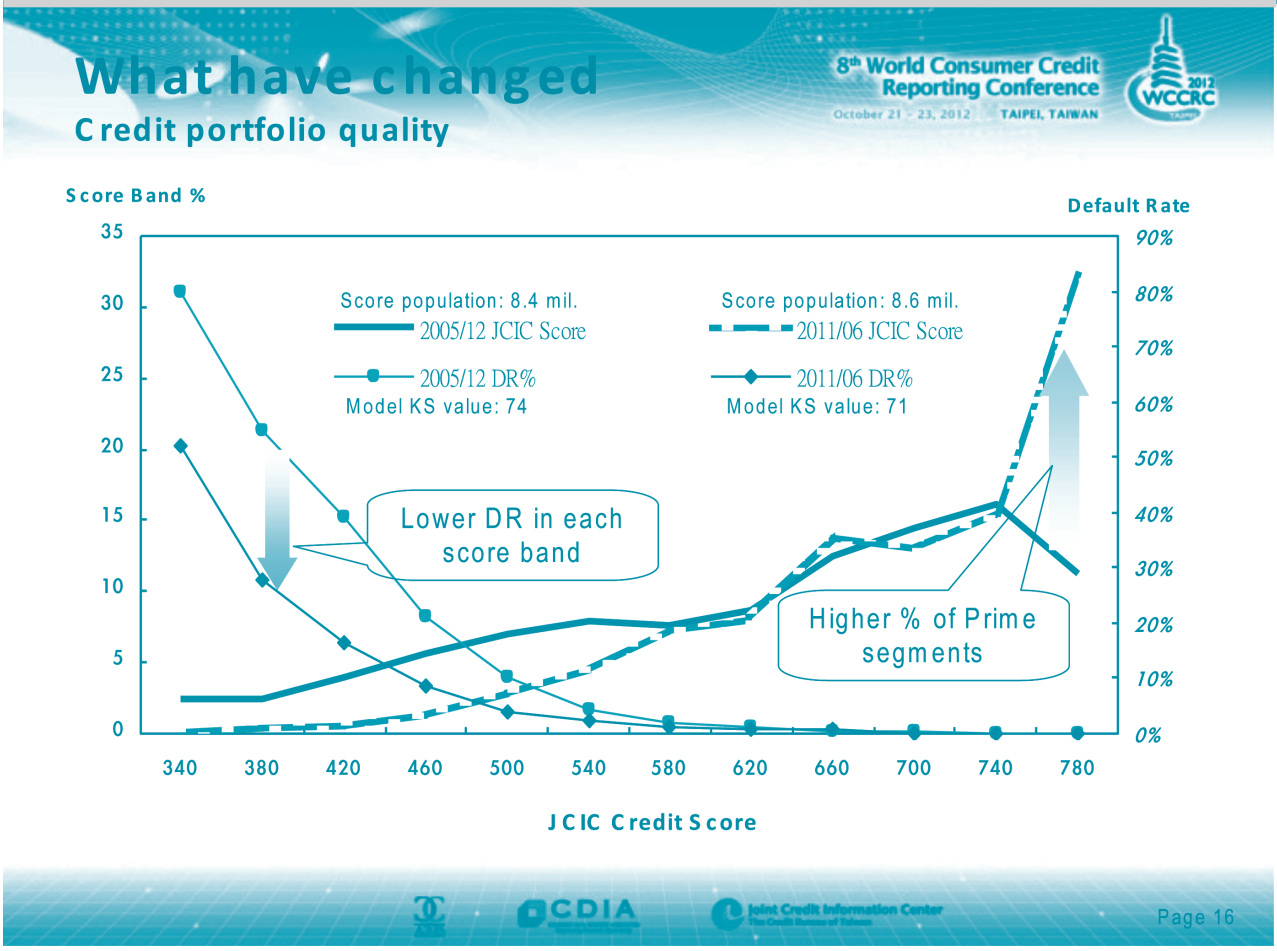


與成本，加速信用報告體系之發展。

各國信用報告產業之發展，經由歷屆WCCRC之舉辦，已逐漸趨同，並產生其可接受之普世價值。因此世界銀行(World Bank)與國際清算銀行(BIS)自2009年起，即致力於建立信用報告機構之全球性標準(Credit Reporting Standards)，企圖以最佳實務(best practice)為基準，建立全球可被接受之標準(universally accepted set of standards)與最低要求(minimum requirements)。

在此一大趨勢下，各國仍因其法規制度、市場環境等，其信用報告機構存有一定程度之特殊性。聯徵中心為臺灣地區唯一之信用報告機構(排除同業之市場競爭，而偏重使用者之便利性與效率，並加重聯徵中心之公益性質)；非營利組織之特性(已跳脫世界銀行慣用之公營與私營之分類方式)；同時蒐集個人與企業信用資料(單一信用資料庫可同時服務消費者、微型企業、中小企業、大型企業)；顧及資料品質與資料使用之嚴謹程度，會員僅限於高度監理之金融機構(未納入租賃業者、零售業者、電信公司等)等特性，在全球信用報

圖十三　臺灣消費金融市場之信用品質變化



告機構中十分獨特。亦因此等獨特性，而發展出許多其他國家信用報告機構無法達成甚至想像之任務、功能與服務，這些特性在此次簡報中亦有所展現，許多國內習以為常之功能與服務，對其他國家之信用報告業者、主管機關代表而言，卻十分欽羨。

聯徵中心在現有之基礎上，若希望成為亞洲地區或世界級之信用報告機構之標竿機構，除持續提升資料完整性、即時性、正確性；加強資料保護之法規遵循；強化資訊安全之防護等基礎工作之外，應就世界銀行與關注信用報告機構之重大議題，諸如：協助消費者與中小企業取得信用 (Financial Inclusion & Getting Credit)、協助金融機構進行審慎之授信 (Responsible Lending)、強化對消費者之服務與信用教育 (Consumer Service & Literacy)、信用資料跨國傳遞 (Cross-border credit data transfers)、強化加值性服務之研發 (Value-added Service) 等，積極予以提升，並加強與各國信用報告機構之聯繫與交流，積極參與相關國際性會議並爭取必要之曝光與發言權。

圖十四　簡報結語