

銀行小額信貸業務初探

文／黃泉興 真理大學財務金融學系副教授

李羚瑋 玉山銀行理財專員 真理大學財經所碩士

一、前言

早期，傳統上銀行較注重企業金融，主因在於金融市場競爭不顯著，授信對象不必將焦點置於個人金融，加以企業擁有較多資產及銷貨收入，故當企業有貸款需求時，只要在資料一應俱全的情況下，就很容易申貸成功，成為銀行放款的主要對象。但隨著台灣經濟走入微利時代，企業獲利銳減且經營日趨困難，立刻影響以企業金融為主力業務的銀行業。在面對企業金融業務發展空間縮小，加上近來社會結構丕變，及各種消費產品推陳出新，強烈地刺激消費者的購買慾望，並且現今各種投資理財管道公開化與普及化，加上現代人因喜歡就購買，漸不多加考慮需要與否就購買，負債比重遂逐漸上升，使得負債操作的投資理財需求迅速地取代以往儲蓄的觀念。況且，隨著社會環境變遷，造成人際關係日漸疏遠，使得當有資金需求時，往往不容易找到適合的人借貸；再者，傳統上國人仍普遍存有「借錢」是一件不好意思的事，儘管有借款需

求，亦不願輕易向人提起，更何況要開口請人做保。因此小額信貸便成為一個正常的融資管道，讓有借款需求的顧客，能夠在沒有找保證人的困擾、無積欠人情的壓力且又能保有自身隱私的條件下，透過正常的融資管道，從銀行取得資金。基於上述種種因素影響，使得小額信貸在目前已躍居金融市場主流商品之一。

二、何謂小額信貸

小額信貸，簡言之，就是以個人或家庭消費為融資目的之貸款業務。其法定定義，依財政部所頒「加強推動銀行辦理消費者貸款要點」係指用於房屋購買及修繕、購置耐久性消費品（包括汽車）、子女教育及其他個人小額之貸款而言。

依上述定義，小額信貸大致上具備以下幾個特點：

1. 每戶貸款金額小。
2. 貸款期間多為中長期。
3. 借款用途係多供消費之用，因而不具自償性。



4. 因貸放戶數較多，事後管理較不易導致成本較高，因而利率亦較高。

由於小額信貸具有上述之特點，使得銀行在面對顧客申貸時，會希望顧客本身整體狀況較優質化。目前國內銀行的主要貸放對象為有固定收入來源的顧客群，例如：上班族、公務人員及醫生等。若再細分，則可分成三大族群：

1. 正式公務人員；具專業證照之醫師、會計師、律師、建築師及教師；500大製造業、300大服務業、100大金融業及上市櫃公司經理級以上主管。

2. 銀行的房貸戶、薪轉戶及企金戶員工；約聘僱公務人員、警務人員；具專業證照之護士、醫技、護理師、藥劑師/生；500大製造業、300大服務業、100大金融業及上市櫃公司員工；其他年資滿一年之一般上班族。

3. 其他一般客層。

上述對象大多具有正常且穩定收入來源，故其所能貸款額度、利率及申貸成功機率都較為優質。另外，若並無正常穩定收入來源者，例如攤販或自營小本生意者，仍可申辦小額信貸，但所貸放之額度、利率及申貸成功機率，相對來說，就較為不容易了，甚至有可能利率就高達10%以上。

而當客戶有小額信貸需求時，應準備何種資料呢？哪些資料又是銀行所必需的呢？現今國內銀行在顧客來行申辦時，大多會要求下列資料：

1. 申請書。

2. 身分證影本及第二身分證件影本（駕照或健保卡）。

3. 勞保卡或在職證明。

4. 薪資轉帳存摺或薪資單、扣繳憑單等財力證明。

另外，則視個案需求，再徵提其他所需文件。大致而言，備齊上述資料即可申貸。

三、部分銀行辦理小額信貸相關內容比較

表一為目前國內部分銀行所辦理的小額信貸相關內容一覽表，包含產品名稱、利率水準、最高額度、貸款期間、辦理費用、是否需保人、擔保品及是否涉及違約金？顧客可依各項條件選擇較有利者辦理，銀行則可依此表了解是否具競爭力？

四、小額信貸經營風險控管

雖然小額信貸對象大多為具有穩定工作收入者，但面對如此大量且以個人信用為主的業務，銀行在風險控管作業上須更小心謹慎，不僅事前作業面很重要，事後管理面亦成為另一個需要注意的要點，茲陳述如下：

1. 事前作業面

若銀行可以在事先做好完善的資料收集及徵審評估的動作，可降低造成日後壞帳產生的機率。首先，當顧客備齊文件來銀行申貸時要確實徵信，應有徵審人員對該文件資料驗證其真實程度。即顧客的身分與文件資料都要能確定是真的，所以銀



表一 部分銀行辦理小額信貸相關內容比較表

銀行	產品名稱	利率	最高額度	期間	費用			保人	擔保品	違約金
					開辦費	風管費	信保費			
臺灣銀行	提供擔保-信保	6%-8%	60萬元	最長7年	免	免	18,000起	免	免	免
	提供擔保-保人	7%-9%	60萬元	最長7年	免	免	免	2人	免	免
土地銀行	菁英優惠輕鬆貸	前6個月：2.68%； 第7至12個月2.88%； 次年3.52%起機動	200萬元	最長7年	免	免	免	80萬以下：免 80萬以上：1人	免	免
第一銀行	攏來貸	前6個月：3.085% 第7個月起：9.475% 起機動	50萬	最長3年	貸款金額1%； 最低3,000元	免	免	免	免	3%
中國信託	優良客層信貸	A：3.99%起 B：5.99%起	A：200萬 B：150萬	最長7年	5,000元	免	免	免	免	免
	理債型信貸	上班族：10.99% 百大企業：6.99%	120萬元	最長7年	免	免	免	免	免	免
新竹商銀	優質客戶指數信貸	前6個月1.88% 第7個月3.66%-8.66%機動	200萬元	最長7年	3%； 最低3,000元	免	免	免	免	免
	貸me more	第1-3個月1.88%； 第4-5個月5.88%； 第7個月起8.88%起機動	200萬元	最長7年	3%； 最低3,000元	免	免	免	免	免
玉山銀行	簡易輕鬆貸	15.75%	30萬元	最長5年	3,500~6,000元	免	無	免	免	兩年內清償加計一期本息
	168專案	前3個月1.99%起 第4-12個月6.99%起 第13個月8.99%起	120萬	3-7年	3,000元	免	3年內：1% 3~5年：3.6% 5~7年：4%	免	免	免
	333專案	30萬30期、每月還10,000 21萬30期、每月7,000 15萬30期、每月還5,000	90萬元	15-30個月	3,000元	免	免	免	免	免

資料來源：各家銀行網站資料彙整。



行應建立一套評估標準及作業流程，如：設計一張「小額信貸洽談紀錄表」，可初步對顧客詢問其資金用途、工作性質及其所附資料，應先填載於上述表格，以使顧客申貸時，銀行能正確無誤地精準掌握到顧客的狀況。

再者，當顧客來銀行辦理小額信貸時，除需準備前述相關文件外，尚須注意授信5P，即People品格（還款意願）、Payment能力（還款能力）、Purpose資本（財務狀況）、Protection擔保品（是否有擔保品）及Perspective業務狀況（本身的經濟環境）。第一步是與顧客面談。可利用與顧客對談過程中，觀察其行為舉止，以檢視其整體狀況，瞭解其是否有充分的還款意願。再者，則是由其薪轉存摺及勞保卡推估其收入穩定度及工作年限，察覺是否真正具有還款能力？第三，由於申辦小額信貸可經由顧客同意後調閱其相關財務資訊，從而即可得知該顧客在金融機構的財務狀況，是否仍有其他貸款或現金卡等。第四，可詢問顧客名下是否有動

產或不動產，可做為其財力證明。最後，則是視其工作狀況，是否能在目前工作上繼續努力，有無短時間內更換工作頻率過高等狀況，觀察其公司的未來發展性、短期內有無重大變革而影響顧客的工作狀況等。若授信5P的基本要求都能達到時，則在貸放給顧客時，因為已瞭解其整體狀況，所以會較具安全性。若顧客本身狀況並不如預期理想，如：本身負債比重較高（超過1.2倍）或繳息紀錄偶有延遲之顧客，則在申貸初期可能採取利率加碼；或者現金卡動用及信用卡循環信用張數過多者，則核貸的可能性會受到影響。

另外，銀行可針對某些個案採取「信用保險」方式規避風險。在考量國內目前有關個人信用資料的徵信系統尚未能建立完整且詳實的資料庫來供查詢，因而在徵信上難免存在些許瓶頸與盲點。所以採用信用保險方式能將部分風險轉嫁分擔。信用保險的設計是銀行將承作貸款的風險，結合保險公司來對貸款人的信用予以承保，而由銀行與保險公司雙方互負風險。銀行因此而能較勇於嘗試改變以往承作的保守態度，進而使申請手續能更簡化，提供更方便快速的管道。而對貸款者則只需給付些微信用保險費，即能在銀行取得安全便捷的融資管道。

2. 事後管理面

當事前作業完成並順利完成貸放後，則要轉換成注意顧客的還款狀況。若顧客都能按時繳款者，則依照目前的聯繫方式（電話告知或郵寄繳款通知書等）來與顧





客接洽並不需要有太多改變，這是針對繳款正常的優質顧客而言。但若是顧客繳款紀錄不正常者，則有下列幾種做法：（1）若顧客有延滯繳款狀況者，期間在1~6個月間，則大多由銀行人員先行利用call out或寄信的方式迅速通知顧客，使顧客能在第一時間就知曉而來繳款；（2）期間超過6個月以上者，採委外方式交由民間業者進行追索；（3）當顧客仍不繳款時，有信用保險者，則將債權移轉給保險公司，再讓保險公司自行催繳；無信用保險者，當顧客無法繳款時，損失則由銀行吸收，銀行僅可在貸放前利用調升利率方式，俾利降低損失的金額。

五、結論

隨著各家銀行不斷推陳出新爭取小額信貸業務，可想而知在百家競逐的情況下，利率會因競爭而下降，手續則會越來越簡便。使得人們對負債的警覺性越來越薄弱，造成更多人養成以債理債的習慣。但事實上，顧客應認知一個事實，即小額信貸是「救急不救貧」，因而當真正有需要時，才考慮申貸之，並應注意到下列幾點：

1. 莫以利率高低做為選擇的唯一考量，應深入瞭解各種不同小額信貸專案的申請資格？承作方式與條件？額度是否能滿足需求？或有無其他特殊限制，以及考慮相關金融服務的方便性與多樣化。

2. 申請貸款時，儘可能親自為之，以避免仲介佣金的不必要支出，並防止在申請過程中相關身分文件遭偽造或冒用。對銀行而言，能夠直接面對申請人做進一步的瞭解，亦可縮短徵信所需的時間。

而於銀行方面，小額信貸的利差雖然為銀行帶來可觀的獲利率，但在面對這麼龐大的個人戶貸款資料時，銀行的風險控管系統仍應建置完善，且由於：

1. 金融機構的資訊揭露透明度不足，令外界難以完全掌握小額信貸的真實違約現況，因為這些損失很容易被銀行其他業務的獲利所掩蓋。

2. 近幾年來的低利率正面臨反轉回升的壓力，而利率上升不但提高銀行的資金成本，亦會加重消費者的債務負擔，反而會使正當的市場脫軌。

故銀行在看到高利差時，亦應反向思考如何改善風險的控管，以達到雙贏局面。

最後，經濟的發展會逐漸邁入一個「無現金社會」的時代，塑膠貨幣與票據的使用將會完全取代現金的支付方式，因此有關個人信用將會成為社會生活中不可或缺的要害，倘若無法建立良好的信用，將會難以立足現今金融時代。而培養信用的最好方式就是和銀行建立良好的往來關係。倘尚未與銀行建立信用關係，可先採用以信用卡或存款方式往來，做為初步建立個人信用的開始，如果已建立良好信用評價，日後都會是所有銀行極力歡迎的好客戶。