臺灣銀行就學貸款入口網簡介

壹、前言

臺灣銀行配合政府政策，協助高中以上學生順利完成學業，開辦就學貸款，已經有近三十年的經驗。近年來因社會結構變遷、年輕人比較獨立以及學雜費逐年調升等因素，導致申請就學貸款人數有愈來愈多的趨勢。

爲了使學生能夠輕鬆辦理就學貸款，臺灣銀行改善整個就學貸款辦理的流程，今年試辦推出「台銀就學貸款入口網」，希望藉由網站的建立，讓學生輕鬆辦理貸款，順利完成學業。

近年來由於個人電腦逐漸遍及、政府推動網路基礎建設、網路寬頻用戶迅速成長及民眾可輕易取得網際網路資源等客觀因素外，年輕人大多熟悉網際網路的操作環境，其便捷性、不受時空限制及私密性等特色，讓銀行在作業推廣上將更爲容易。

貳、就學貸款的特色

就學貸款有以下幾個特色：

一、作業量大：因社會變遷等因素，辦理貸款的學生一年比一年多，目前每學期到臺灣銀行辦理就學貸款的學生將近 30 萬人次，作業量相當龐大。

二、金額小：相較銀行於其他貸款，就學貸款每筆貸款金額約新台幣 2-5 萬元，貸款金額顯得比較小。

三、申辦期集中：臺灣銀行每學期提供約一個半月的貸款申辦期，大多數學生卻集中在註冊前一至兩個星期的時段來辦理就學貸款。

四、學生不熟悉規定：由於就學貸款是政策性貸款，教育部對於貸款戶的資格條件有諸多規定，大部分學生多不熟悉。

參、以往申辦模式與問題

以往學生到臺灣銀行辦理就學貸款，由於辦理時段過於集中、作業量龐大、到分行填寫申請書等，導致人潮擁擠並造成不便。學生到銀行辦理就學貸款，首先必須瞭解申辦資格、條件及手續，其次是索取申請書，接下來備妥繳費單、身分證及戶籍謄本等文件，找好保證人後到銀行填寫申請書。如果有任何不完整的地方，常造成學生往返於銀行，對學生及家長產生困擾。另外，採用到銀行填寫申請書的方式，也造成排隊人潮多，浪費時間。通常學生申辦就學貸款需面臨以下過程：

一、先瞭解申辦資格、條件及申辦手續。

二、索取申請書。

三、備妥所需文件如繳費單、身分證及近三個月所申請的戶口謄本。

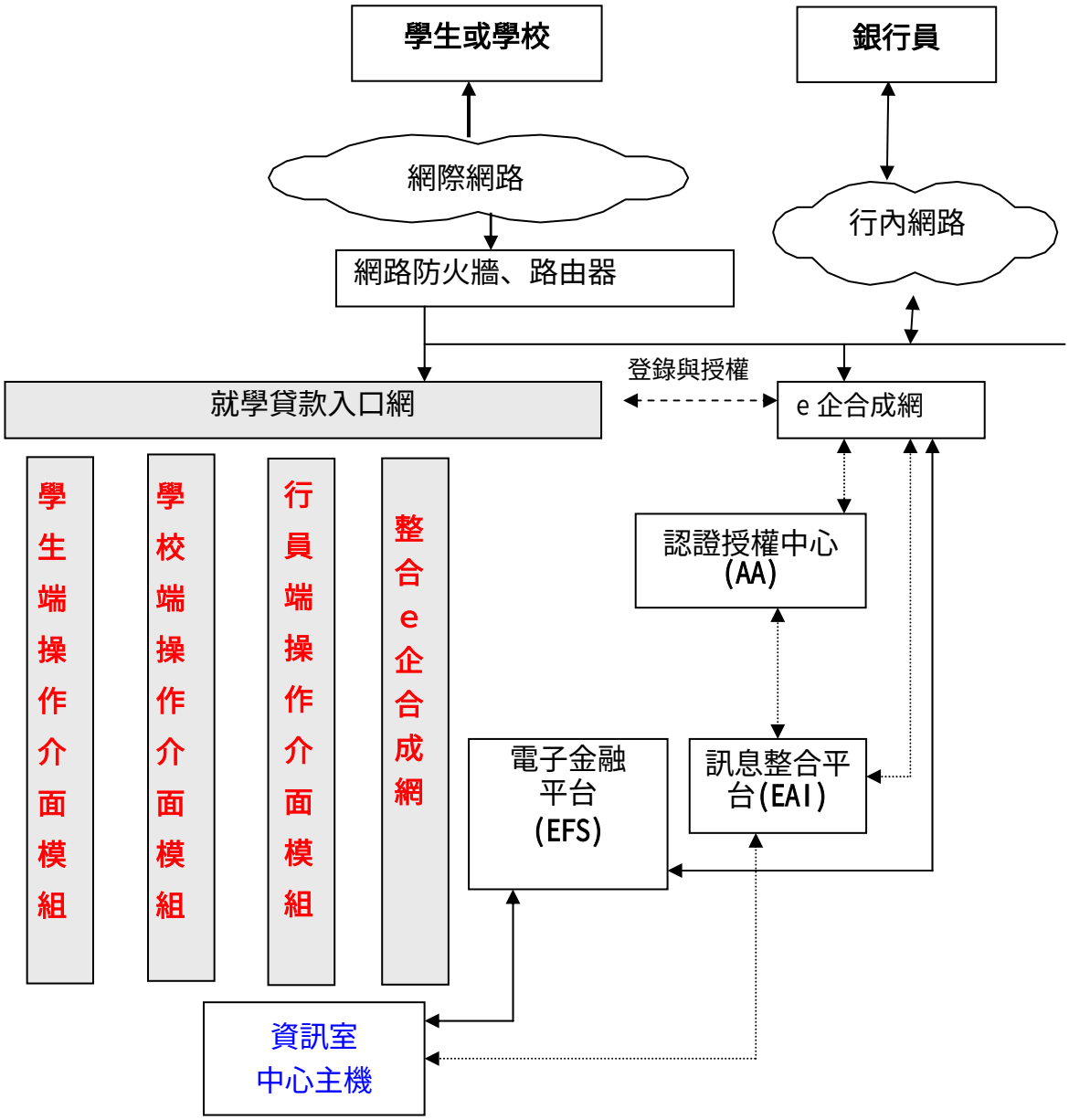
四、填寫申請書，對於如何填妥正確借款保證人（借款關係人）、金額等，都對學生產生困擾。

五、協同保人到分行排隊辦理對保手續。

六、倘有文件不齊或協同辦理的保證人不正確，則必須再跑一趟分行。

肆、就學貸款入口網的作業方式

一、系統架構



二、作業目標

我們利用網際網路提供學生上網查詢相關資訊、填寫申請書及勾選預約對保時段以精簡對保作業，建立相關資料庫達成以下目標：

(一)建立就學貸款入口網，學生預先填妥申請書並預約後至各營業單位辦理對保手續，以簡化辦理流程。

(二)提供各項書表範本及詳盡說明以協助借款學生填寫資料。

(三)為有效降低作業負擔及縮短學生申辦時間，系統依據有關規定進行資料檢核，以降低填寫

申請書之錯誤率。

(四)爲求功能之完整，提供學校端查詢或下載資料及行員端查詢、維護及管理界面。

(五)配合相關法令規定需有相當之安全控管機制以防個人資料外洩。

三、各項需求功能

(一)學生端操作介面

分爲兩個層次，在未申請進入網站前，外層首頁提供學生或一般大眾查閱資訊以瞭解就學貸款之申請、對保、還款及異動之規定與作業流程，以及相關申請表單之下載。學生使用內層功能必須先註冊成爲網站會員，當學生經問卷調查篩選符合申請就學貸款資格後，學生輸入身分證字號、出生年月日並搭配其電子郵件信箱等提出申請後，網站立即以電子郵件通知學生登入密碼，從此學生可正式使用就學貸款入口網內層功能。

已註冊爲就學貸款入口網會員的學生，如忘記其登入密碼，提供可讓學生輸入身份證字號及出生年月日，確認無誤後即以電子郵件通知學生登入密碼。初始登入密碼由系統亂數產生，倘用戶記憶不便，也提供密碼變更功能。

學生填寫申請書暨撥款通知書時，利用智慧型檢核條件，自動判斷資料正確性、資料欄位合理性，以降低書寫時間及錯誤率。當學生填妥申請書後，自動帶領進入預約對保功能，學生可衡量自己的狀況，依照日期分上下午時段，選擇適當分行，點選預約對保時段，可分散人潮，減少排隊等候。此外也提供查詢、修改、列印及就學貸款申請書歷史資料查詢等完整功能。

學生及訪客可查詢本行公告事項、詳盡之輸入範例、常用問答（FAQ）、簡單還款試算等，以瞭解就學貸款業務上的疑問，以舒緩營業單位之作業壓力。

(二)行員端操作介面

行員端操作介面整合於本行 e 企合成網，無論是營業單位或總行管理單位，爲讓行員使用方便，規劃單一簽入(Single Sign On) 方式進入就學貸款入口網。

基本資料及申請書資料由學生自己輸入，轉換爲本行授信申請書及撥款通知書，當學生完成對保作業，不應讓學生有權更改這些資料，行員需對申請書作「註記」以鎖定申請書資料以確保電腦資料的正確性。當有人惡意或無意使用他人身份基本資料註冊進入網站，將導致真正合法身份的學生無法進入網站申請就學貸款，有賴行員驗證其身份後協助其建檔。

在業務上，行員可新增、修改或查詢學生基本資料及申請書資料。申請書查詢方面除本學期外，另應有歷史申請資料查詢等。

在管理上，行員可設定相關參數如學生與所屬學校之關聯維護、查詢系統使用記錄如行員/學生/學校之登出入記錄、使用者權限設定管理及公告訊息維護管理等。另爲使學校人員可進入系統，學校用戶之使用者登入帳號及密碼由所屬營業單位設定。

(三)學校端操作介面

學校端的操作，使用者登入帳號及密碼由主辦分行設定後，學校人員可進入網站查詢或下載就學貸款學生名冊之電子檔案，以便提報財稅機關檢核學生家庭所得資料以確認貸款資格。

(四)系統雛型

就學貸款入口網雛型首頁(如圖一) ，除了網站介紹、申請就學貸款流程介紹外（圖二），也把本行二十多年來辦理就學貸款學生就遇到的常見問題，彙整並建立索引關係嵌於就學貸款入口網中（圖三），學生只要於網站中輸入要查詢的問題系統就會分門別類的列出相關的

處理方法。

Microsoft Internet Explorer
BANK OF TAIWAN

（圖一）

Microsoft Internet Explorer
BANK OF TAIWAN
申請就學貸款流程

（圖二）

（圖三）

學生申辦就學貸款最困擾的問題是不熟悉如何填寫申請書，導致申辦時間拉長並引起各方不必要之的誤解。利用就學貸款入口網，學生只要將學校註冊繳費資料透過上網就可事先填妥申請書，再到營業單位辦理對保。學生或學校單位亦可以上網報本行就學貸款入口網查詢學生申請資料，並超連結到本行其他網頁獲取相關金融服務，行員可處理就學貸款申請註記及查詢等事宜，學校亦可取得相關資訊進行後續處理。

有別於一般商業應用程式對於表單的輸入，填寫申請兼撥款通知書是本入口網的精髓所在，可以解決學生不知如何填妥正確借款關係人及金額等困擾。採用智慧導引方式，依據學生已成年/未成年、已婚/未婚、父母存歿、父母婚姻狀況等各種客觀狀況分類，導引學生填寫正確之保證人、法定代理人、監護人或親權人等複雜的法律關係。

伍、效益

臺灣銀行將原本「學生到處打聽貸款申辦資格、條件及手續」納入網站，上網查詢。另外將「索取申請書」及「填寫申請書」合併成「上網填寫申請書」。最值得一提的是：當學生上網填寫申請書後，特別提供預約對保的服務。學生可衡量自己的狀況，依照日期分上下午時段，選擇適當分行，點選預約對保時段，可有效分散人潮，減少排隊等候。預約後學生到銀行來就不必排隊，申請書早已填妥，備齊相關文件偕同保證人，就可以迅速辦理。

臺灣銀行「就學貸款入口網」推出後，希望達成以下效益：

一、在家上網 操作方便：用年輕人熟悉的方式取得貸款資訊，在家輕鬆上網，十分方便。

二、線上查詢 超越時空：以往處打聽貸款資訊，現在學生上網查詢，學生不論何時何地，都可查詢貸款相關資訊，超越時空的限制。

三、線上填寫 智慧導引：解決以往學生填寫申請書的困擾，學生上網填寫，我們提供智慧型導引功能，導引學生一步一步的正確填寫申請書，讓申請書的填寫作業更加順利。

四、預約對保 省時省力：預約對保，分散人潮，減輕學生排隊及等候，省時省力。

五、手續簡化 快速辦理：新的作業模式，簡化貸款的手續。申請書早已填妥，備齊相關文件偕同保證人前來銀行，就可以迅速辦理。

六、加速撥款 大家輕鬆：讓學生使用網站後，學生申請資料都已經儲存在電腦，無論學校或銀行的後續處理，都可免除資料的重新輸入，使銀行及學校作業更有效率，撥款作業也更爲迅速，學生、學校及銀行的作業更加順暢，讓大家都輕鬆。

陸、作業經驗與結語

本網站今年 1 月 15 日起對學生全面試辦以來，作業上有個值得提出來分享的經驗。系統發送電子郵件讓學生取得登入密碼，約造成 15%的學生收不到密碼函。經查係學生留存電子郵件錯誤致永遠收不到、外界電子郵件伺服器誤將銀行密碼函當成廣告信將之過濾掉及外界電子郵件服務常有延遲或暫停情事等因素。以目前大眾電子郵件使用情形來看，倘將之納入爲機關作業上重要的控制點，恐值得商榷。本行經歷此經驗後已於 94 年 2 月 4 日起，學生註冊網路會員時，登入密碼改由學生自設方式辦理，並搭配密碼提示語及忘記密碼等配套措施。

希望配合政府政策的就學貸款，藉由本行網站功能讓學生辦理時更迅速、更方便。也對政府 e 化服務的推動上，進一步落實「多用網路、少用馬路」的理念。「台銀就學貸款入口網」網址爲 https://sloan.bot.com.tw。

（本文由臺灣銀行電子金融部襄理吳冠青 提供）