



# 臺灣銀行懸帳清理系統之優化

臺灣銀行股份有限公司（以下簡稱臺灣銀行）為提升所屬各單位每半年編製「懸帳待清理明細表」之效率，及避免填報資料未涵蓋全部懸帳範圍之作業風險，爰創新研發「懸帳資料整合優化系統」（以下簡稱懸帳系統）。該系統經持續檢討與優化後，進一步將懸帳項目依清理情形區分為「仍須繼續清理之懸帳」及「已無法再清理之懸帳」，以利各單位聚焦處理仍須繼續清理之懸帳，有效提升作業效能。

黃麗美、葉春麟（臺灣銀行股份有限公司會計處處長、高級襄理）

## 壹、前言

依臺灣銀行「懸帳之處理標準作業流程」規定，懸帳範圍包含應收（付）帳款、其他應收（付）款、其他預收（付）款、短期墊款、零用及週轉金、預付費用、預收利息、預收收入、應付代收款、暫收（付）款項、催收款項及待整理資產等。懸帳項目應隨時清理並加強催收，對尚無法轉銷者，應註記或留存清理軌跡，每期結算前並應全面檢查。其中，

催收款項須依「銀行資產評估損失準備提列及逾期放款催收呆帳處理辦法」及「臺灣銀行股份有限公司處理逾期放款催收款及呆帳案件分層授權辦法」規定辦理轉銷，經簽准後方得沖轉備抵呆帳；至應收帳款、墊付款項等，若經依法催討訴追後仍無法收回，則須報經總行核准後始得以備抵呆帳沖抵。

為督促懸帳清理進度，各單位每半年須報送「懸帳待清理明細表」（不含催收款項）

至總行會計處。過去，各單位經辦同仁須逐筆填寫該表各欄資料，包含科目代號及名稱、原列帳日期、列帳金額、摘要及清理情形等內容，惟隨著臺灣銀行各項業務快速擴展，懸帳案件亦逐年增加，使各單位在懸帳清理作業上負荷加重，且常面臨難以清理案件，例如因客戶聯繫困難或無回應，導致清理進度緩慢，成效有限；加以日常營運繁忙，填報資料時常有出現缺漏或不完整情形。在臺灣銀行建置懸帳系統

之前，各單位填報懸帳資料內容繁雜，總行會計處須逐筆審核，並針對填報不全或錯誤之處洽請補充及更正，每次審查作業須指派 5 至 6 人員，該等同仁除本職工作外，另須額外承擔審閱懸帳資料之負荷，整體作業時間約須耗時 1.5 個月方能完成。

## 貳、懸帳系統簡介

為減輕各單位清理懸帳作業負擔，確保「懸帳待清理明細表」填報之完整性與正確性，臺灣銀行規劃建置懸帳系統，以協助各單位積極辦理懸帳清理作業，並提升清理作業效能。僅就系統設計內容簡述（附圖）如下：

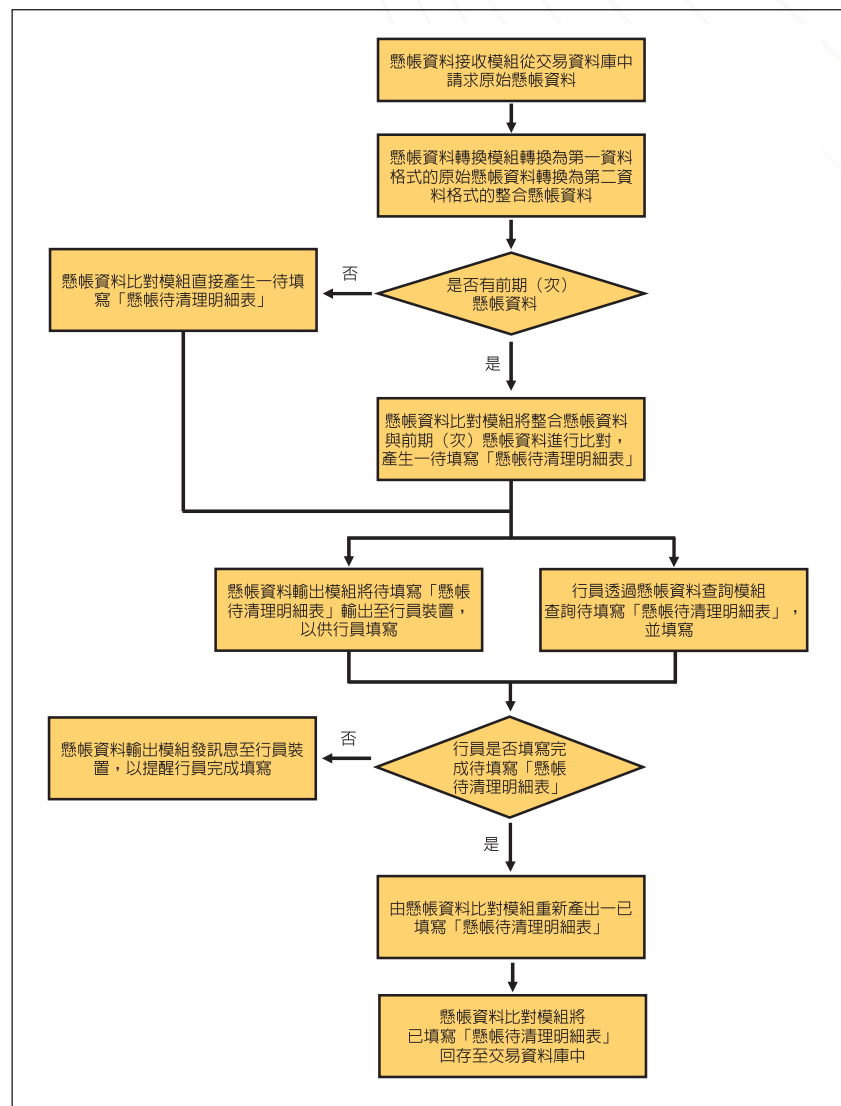
一、就清理作業曠日費時且實益有限之懸帳項目，由相關業管單位重新審視現行所轄業務帳列「應付帳款」、「應付代收款」及「其他應付款」等科目懸帳之處理方式，經審視檢討後，由總行會計處編製「應付帳款、應付代收款及其他應付款相關清理

疑義子細目處理方式彙整表」，明確列示各類懸帳清理範圍及處理方式，通函各單位，並公布於本行全球資訊網之會計處檔案

下載區，供全體同仁參據辦理。

二、為節省人工逐筆輸入「懸帳待清理明細表」清理結果耗費之時間及人力，系

附圖 懸帳資料整合優化系統建置流程



資料來源：臺灣銀行股份有限公司。

## 專題

統預設建置「聯絡或查詢方式」、「聯絡或查詢結果」及「尚未完成清理原因」等欄位之常見態樣選項及相關清理規定，供使用者自「下拉選單」功能內勾選適用項目，且可依實際清理情形修改有關內容或增修補充說明，反映當期清理實況，提升資料填報之彈性與準確性。

三、系統自動轉出逾 6 個月尚未清理之懸帳資料，供各單位填報「懸帳待清理明細表」時直接套用，避免人工輸入錯誤與疏漏，並針對「前期已填報且本期仍未轉銷項目」之案件，自動比對匯入前期填寫之「未能清理原因」，方便各單位可續依實際清理情形更新內容，並強化後續追蹤及控管效能。

### 參、自行規劃及建置系統之效益

臺灣銀行懸帳系統係自行規劃及建置，主要效益說明如下：

一、懸帳系統於 110 年 12 月開發完成上線，初期評估階段曾考量委由外包廠商建置，預估須投入約 10 個人月之人力，並耗費約 150 萬元至 200 萬元之預算，惟考量當時適逢嚴重特殊傳染性肺炎疫情期間，外包廠商受限於人流管制，可能導致專案進度控管困難，進而影響專案期程。綜合建置效能及保持優化功能彈性考量，遂決議由臺灣銀行自行開發，除有效節省建置經費，亦免除因外包所衍生之採購、人力、物力及時間等作業成本。

二、系統自動帶入各單位懸帳資料，同時鎖定懸帳科目代號、名稱、原列帳日期、幣別、列帳金額及摘要等欄位，使用者無法任意修改，藉此降低各單位填報懸帳負擔，並避免資料缺漏或不完整情事，總行會計處審查「懸帳待清理明細表」，亦無須再逐項核對資料是否有所遺漏，提升整體審查效率。

三、將「聯絡或查詢方式」、「聯絡或查詢結果」及「尚未完成清理原因」等常見態樣及相關清理規定，建置於系統「下拉選單」功能內，協助各單位快速勾選適用項目。此設計不僅提升各單位填報效率及妥適性，也大幅減輕會計人員在審核作業之時間及人力負擔，提高懸帳清理、填報及審核效能。

四、系統所產製之 Excel 懸帳報表，可依懸帳科目代號、名稱、幣別，及是否已達轉銷期限等條件進行查詢，便於使用者快速擷取所需資料；總行亦可透過全行彙總懸帳報表，進行多面向之查詢與分析，提升資料運用靈活度。

五、懸帳系統建置完成後，已顯著減輕各單位懸帳清理及會計單位審核懸帳之人力負擔，並優化資料填報之正確性及完整性。整體作業效率亦獲實質提升，懸帳待清理筆數由 110 年 6 月底之 42,918 筆，降至

111年6月底之34,151筆，減幅達8,767筆。另懸帳系統已獲得經濟部智慧財產局核發新型專利認證，彰顯同仁投入開發之努力已獲專業肯定及鼓勵。

## 肆、持續優化系統

一、懸帳系統上線運行逾2年，截至112年10月底，雖已逐步清理部分懸帳，但加計新增懸帳後，全行懸帳仍達36,633筆，顯示各單位負擔依然沈重。為聚焦於真正須持續清理之懸帳，提升作業效能，臺灣銀行於112年11月進行系統優化，排除「正常掛帳及基於重要性原則無須繼續清理」之態樣，再將懸帳明確區分為「仍須繼續積極清理之懸帳」及「已無法再清理之懸帳」，同時依實務需求設計對應其「下拉選單」，更新系統內容，各單位於填報時可選用預設選項，亦可依實際清理情形修改或增列補充說明。茲舉例說明各類型下拉選單內容：

(一) 正常掛帳及基於重要性原則無須繼續清理者，系統下拉選單包含：

1. 已於○年○月○日完成清理。
2. 悠遊卡、公務車 e-tag 等儲值性質，採按月報支或實報實銷，截至目前尚未使用完畢之餘額。
3. 俟○年12月底未休假加班費暨休假補助費結算發放後沖轉。
4. 按期攤提，屆期完成沖轉。
5. 「溢收現金」或「待轉款項－自動櫃員機」因查無錯帳原因，俟逾發生日滿2年轉列什項收入。
6. 國外匯出匯款－票匯部分，匯票票面金額過小，考量退匯過程尚須向客戶收取手續費用，退妥金額恐不足支應，滿15年轉入什項收入。

(二) 仍須繼續積極清理之懸帳者，系統下拉選單包含：

1. 客戶表明來行辦理，惟迄今尚未前來，預計1年後再行通知。

2. 本期已電話聯絡1次無人接聽，且查無其他資料可聯絡，預計下期再行電話聯絡。

3. 本期已電話聯絡1次無人接聽，下期改採其他方式通知。

4. 電話停用、空號或使用人已變更，改採掛號通知聯絡未果，預計明年再行郵寄通知。

5. 郵寄通知聯絡未果，預計明年再行郵寄通知。

6. 掛號遭查無此人退回，下期改採其他方式聯絡。

(三) 已無法再清理之懸帳者，系統下拉選單包含：

1. 客戶已於○年○月○日明確表示不辦理。

2. 已於○年○月○日查詢商工登記公示資料，該公司行號已歇業、解散、撤銷、廢止登記等無繼續營業，俟客戶來行辦理後再行清理。

3. ○年○月○日客戶電話停用、空號或使用人已變更，且查無其他資料可聯絡。

## 專題



4. 客戶電話停用、空號或使用者已變更，○年○月○日改採掛號通知又遭查無此人退回。
5. 掛號已於○年○月○日遭查無此人退回且查無其他資料可聯絡。
6. 已於○年○月○日調閱傳票、報表、備查簿、借據等相關資料，查無任何聯絡方式且無其他資料可聯絡。

二、臺灣銀行於每期結算時均通函各單位之「結算應行注意辦理事項」，就懸帳清理部分亦再次強調下列重點，期使各單位填報「懸帳待清理明細表」時更為審慎：

- (一) 編製「懸帳待清理明細表」前，應詳閱填表說明及過往填表缺失，倘報送資料如有分類錯誤、歸類於「已無法再清理之懸帳」未清楚標示清理軌跡、本期填報之清理情形與上期填報內容互相矛盾等情事，總行會計處除退還重填

外，將於國內各單位經營管理績效會計作業之「結、決算辦理事項」評分項目中予以扣分。

- (二) 各單位凡歸類為「已無法再清理之懸帳」者，應清楚標示清理軌跡，並妥善建檔保存，因金融監督管理委員會、審計部及財政部查核臺灣銀行時，對於懸帳清理情形及其軌跡列為必查項目。爰請各單位將有關懸帳清理資料以專卷存查，如查核人員對填報內容有疑義時，相關單位應負責舉證說明，確保資料完整無虞。

## 伍、結語

懸帳若日積月累未及時結清，不僅影響企業財務數據之可靠性及有用性，亦可能衍生公款遭挪用情事，增加經營風險。臺灣銀行高度重視懸帳之清理工作，自行創新研發「懸帳資料整合優化系統」，有效簡化資料轉貼及彙整等繁瑣作業流程，降低錯誤發生率，同

時提供彈性查詢與資料管理功能，亦能即時增修及補充「下拉選單」之態樣內容，進一步提高清理績效，有助於主管單位全面審視清理結果。

懸帳系統持續優化下，截至 113 年 12 月底，全行懸帳已降至 32,013 筆，其中屬「仍須繼續積極清理之懸帳」部分僅 2,494 筆，顯示各單位須積極清理之懸帳已大幅減少。惟每期新增懸帳仍須即時處理，至於歸類為「正常掛帳及基於重要性原則無須繼續清理之帳項」及「已無法再清理之懸帳」部分，亦應持續檢視是否有新進展、前期填寫之清理內容是否須予更新等內容，整體而言，懸帳系統導入及優化，已有效大幅減輕同仁負擔，顯著增進懸帳清理效能，為財務管理與風險控管建立良好基礎。❖