

常言道：「一言既出，駟馬難追」，指的是話鋒一出、無法收回！或是話匣子一開，可能覆水難收、一錯再錯，或是無法自拔。口頭承諾與表白，該是真誠以對，還是應付了事，說話當事人如果嘴巴反應沒有大腦快，那麼！在承諾當下，多少會忖度可能的後果與代價，再決定話裡該有幾分真實與幾成虛假。而因為忽略了聽話與傳話人的感受，而影響了群眾對說話者的信任，也可能因而影響他人的判斷，而造成價值偏差與誤解。

話鋒一出，如同飛箭疾駛而無法倒回；如果反悔而急欲回到原點，則難免在誠信上需提出更多事證與陳述，才得以圓其道理。而一個習慣以欺騙言語處理事情的人，往往無法持續獲取別人的客觀認同，甚至可能被拒門外；而習於編織或杜撰情節的人，往往需付出更多的時間，才能走出自己虛構的世界。信用的具體呈現，不外言語表達，或是行為實踐，言語表達與行為實踐的反饋，究竟是好還是不好，則是取決於表達或實踐過程的誠意。作者記得在求學期間，老師對演算題的測驗，往往會說即使導出的答案不對，但演算與解題程序中，如能按步就班與合理解釋解題方式與步驟，則考試仍有過關可能，也就是由過程足以看到學生對這項考試的重視與努力程度。再者，一個人或企業執行對個人或企業承諾事項時，如果言過其實、或是極風其詞與瞎和胡謔，則要獲取他人或企業的信賴與信任，相對難了些。反之，執行承諾事項的過程，如已盡其努力研究與探求證據，縱然是最終未能達成承諾事項，但必然還是能獲取諒解與肯定。

作者認為信用是獲取價值認同的保證，也就是說，『信用』的形成是即時經濟的價值移轉，所反映的是未來可償還債務的相當價值。而其實質內涵有三點：

- (一) 以相互信任為必要條件：債權人對於債務人在道德上償還債務的意願及在經濟上允諾履約的承諾。
- (二) 以經濟價值移轉為基礎：即以貨幣、財貨及勞務等三種為經濟價值。

(三) 以相互時間默契為共識：一方願意將具有經濟價值的貨幣、財貨及勞務先行移轉於他方，而後容許對方延期償還，即形成所謂的信用。

今天，社會關係的多變繁複與錯綜緊密，也往往互為因果關係。一兩個企業個體的經營權轉移，往往也會導致經濟體系整體或某些產業發生變化，反之亦然。然而，要維繫此錯綜複雜關係與緊密多變的社會關係於正常狀態下，則有賴於個人或企業間可信度與可靠性的維持。過往農業社會，人與人之間的關係較為單純，彼此間的瞭解與互動，關係較易密切與形成。但在目前高度發展的城市與社會，不論是個人或企業，往往會在各方面有膨脹成長或隱匿衰退的現象；而交易行為不論是在國內，或是透過國際貿易的發展，其在交易中所呈現的品格、營業概況與經營績效等資訊，往往多少會有所保留，或是可能有所窗飾或虛偽不實的現象。

作者認為近年來不論是個人或企業，彼此間對信用的詮釋與看法，確實漸漸忽略與淡化，對信用的概念，確實愈來愈模糊。何況是個人或企業刻意偽造不實文件或掩飾不利因素，以蒙蔽其信用危機。以下作者將先就信用的內涵、信用的時空概念、信用的行為概念及信用的虛擬概念，加以論述個人對信用的看法：

◎信用的內涵

信用的英文用字 Credit，在字典上也解讀為信任、信心、榮譽、贊同、信譽等涵義；信用不論是個人或公司，所彰顯的是外在的形象與內在的感觀，所體現的更是所謂內涵價值的評估份量；作者認為 →

信用的內涵＝信任＋信心＋榮譽＋贊同＋信譽＋…的總成。

受到交易相對個人或企業及社會大眾的信任，除了買賣過程會持續受到關注與評估外，更重要的是因著信任，而維繫與客戶的長久關係。也因著信任而提升客戶的合作信心，但是這份信心能持續多久，往往是個問號？或是驚嘆號！→因為→

■ 我們常會聽到週遭朋友或公司負責人提到，個人或企業間的合作，會因為一時 **miss** 彼此約定的項目或 **delay** 了履約時效，而使彼此間的信心發生鬆動，進而使合作最終破局；至於該如何修補或延伸信心強度，作者認為借重於品質一貫性堅持與同理心看待對方感受，進而修補個人或企業的信譽，促使信譽維持在一定水準或高於一般水平，信用即可望獲得修補與增強。

■ 當然信用的維持，不僅是信譽的加強，更是獲取市場或民眾的認同與支持，也藉由公眾的支持而獲得更多的**贊同**，以增強交易相對人的信賴度。當然，如同前面所提，信任的關注、信心的維持、信譽的持久，以及公眾的贊同等等信用內涵的呈現，最終凸顯的是**榮譽感**。總之，作者認為信用的內涵，至少應涵蓋信任、信心、信譽、贊同與榮譽。

◎信用的時空概念


一個人的信用是否殷實，在當下的一切，是不能代表未來信用一定是維持不變的。當然，過往的信用瑕疵，僅能當作未來違約可能的參考值，而不能率然當作信用的唯一憑據。作者認為信用的維持，端賴於時間的淬鍊與考驗，如同前面所提，信用的內涵是包括了「信任、信心、信譽、贊同與榮譽」各個層面，信用內涵的持久與增強，則須經得起時間與客觀環境的考驗。銀行承貸個人房屋貸款 30 年，所在意的應不僅僅是房地產權的擔保抵押設定，或為拍賣擔保物以抵償債權而融資，而更在乎的應是債務人信用是

否足以延續 30 年的正常履約。一個人或企業信用會因著時空環境的外在變化與週遭人、事、物的影響，而衝擊其長期的信用維持；也可能無力因應外在衝擊，而使信用價值呈現起伏現象，相對影響的是其履約信用曲線的波動程度。又看到股市從上午開市至下午收盤的股價變動曲線，不禁讓人聯想到個人或企業經營或財務調度的信用波動與起伏曲線，不也可能會是如此嗎？

一個人或企業發展的起伏期間，不外是 



這個起伏期間，究竟會是五年，還是十年，或是三十年，甚至是更久的時間，其間的起伏擺盪，在當下是無法完全預知。而對銀行徵審人員而言，縱是能參酌借款人目前的各項信用風險因子，去折現換算借款人在未來三十年的信用價值，但借款人信用的時空價值換算，畢竟屬推論與換算的概念，而要更精準與動態的測度借款人的信用維持程度，作者認為信用的時空概念，必然需以動態有效的評估策略與方法來持續掌控借款人的信用波動，也就是透過方法與頻率，來檢視信用的風險、信用的價值與時間價值，相關信用的價值衡量、風險額度的調節、風險部位的監測與信用品質的違約控管策略，容於第 6 章至第 9 章再行詳述。

時間的淬鍊，可以讓一個人或企業的信用得以增強，也可能讓人一夕之間信用頃落或一敗塗地。因著時空因素的變遷與影響，將使信用起起落落，也因著風險大小，而使信用的可信賴規模逐為遞減。作者有一位王姓朋友，30 年前從事魚類養殖與培育行業，因著對行業的投入與偏執理念，醉心於養殖研究與傳承家業，並曾獲取政府農政單位頒發十大傑出農村青年獎項。但是 

故事情境

時光飛逝，30年來，因著遭遇幾次風災的襲擊與龐大經營開銷的資金壓力等等因素，使懷著滿滿理想的王員，受到一次又一次的無情打擊，且屢屢遭到中國大陸客戶及國內餐飲業的殺價或滯欠貨款，而使他多次還不起銀行貸款，而致魚池遭銀行幾次的假扣押命運。30年的歲月，外在環境的不斷衝擊與影響，王員心裡煎熬可想而知，養殖業界同業除多次表達收購其魚池、魚貨及機具設備意願，銀行對其信用也因有所疑慮，而不願再給予增加融資額度，信用價值可謂是受到內、外環境夾擊，而瀕臨信用破產。王員一再遭遇挫折又一再爬起，每次風災、每次退貨或拖欠貨款，總讓他事業面臨債權人抽銀根與員工資遣糾紛再起。王員總覺得信用隨時空多變，也使銀行或同業對他的信心更加薄弱，相對於商場關係也漸行漸遠，也促使王員必須思考是否該面對破產事實或一走了之的抉擇。

作者覺得不管是你我，在事業與人生一再遭遇重大波折與起落當下，是否有勇氣再次去面對自己的信用貶落或債主追償的窘境，都是相當大的難題。一個人或企業在瞬息萬變的市場及同業激烈競爭下，往往會感受銀行或消費者僅會由其債權及權益，來評價一個人或企業的剩餘財產所剩為何，而較不會考量造成個人或企業事業無法繼續經營，是否真的是來自於企業主本身的故意過失，而不該僅就市場人云亦云的傳言，而抽起銀根或取消訂單，本案例對王員而言，除非能獲取公平對待外，對冷血般的現實社會環境，往往會使一個有企圖心與奮發努力的企業家，迅速於市場消失，您說，不是嗎！

因此，作者認為，基於善盡企業社會責任，金融機構理應更審慎深入了解王員對所營事業之經營規劃與熱誠，確立王員是否為維持信用價值而不停努力，再以更客觀心態扶持其經營與成長。而斷不該隨著市場同業傳言或

未經查證的媒體報導，立即抽銀根以使王員信用破產而無能力履行其債務返還義務，最終將使債權或債務雙方均面臨虧損的局面，也應該不是一個常常喊著要振興經濟與扶植企業政府該有的作為。

時事評論

2016年4月2日日本夏普企業同意台灣鴻海企業集團入主為持有達七成股權的大股東，媒體輿論與日方民眾對夏普企業或鴻海企業雖是多有批評與議論，但深究夏普企業的經營效能不彰，是與其僵固保守的高階決策有關，終致營運持續走下坡。姑且不論鴻海企業集團併購價格與條件是否買貴或大賺，一個百年經營的夏普企業，歷經四年的談判，而在日方社會或政府均不挺與不看好之下，最終因著時空轉變與無法轉型突破經營，而在各方議論是否有出賣「日本尊嚴」下，夏普企業大股東與高階經營層，考量企業重生與數以萬計員工的生計的維繫，情非得已引入鴻海企業集團，希冀透過優勢互補，以維繫企業的永續經營。

■ 作者認為一個企業因著文化陋習的沉苛與龐大經營負擔與包袱，而使企業獲利逐年衰退，當下金融機構基於債權確保考量，必然是極力促成併購雙方的成案，藉以運用併購策略與提升跨國競爭力，在確保多方雙贏互利前提下，以延續夏普企業的信譽及提振市場對夏普企業之信心與信任，該項併購案確有其歷史意義與信用的時空概念。

◎信用的行為概念

一個人或企業的信用是否能長久持續維持，與其各項行為模式與傾向有其關聯性，也就是衡量信用風險之高低，往往僅顧慮其現有財務與業務經營概況，或是登記持有的財產多寡，做為信用是否存有隱憂的判斷依據。而

往往會忽略一個人或企業本身是否有習慣性倒帳或習慣性轉移規避債務的習慣。作者除曾從事進口雜貨貿易的業務員，也擔任過稅捐稽徵處稅務員及銀行的授信經辦員。不管是國外貨品進口後，急需洽尋國內行銷商家，或是需要向營業商家徵起稅負，或密集向借款人催促還本付息；站在美其名是服務的一方，其實是身為公司或銀行債權人、或是堅守國家稅收的守護者，其中最擔憂的是償債或應盡義務的一方，未能正常的還款或履約。

■ 過去銀行從業人員除會參酌財團法人聯合徵信中心的個人或企業信用資料外，也會參採過去歷史經驗、外部資料（專業信用評等機構之經驗值）、銀行內部模型產出或專家建議意見及對未來經濟發展之判斷，酌以調整銀行各項放款產品之預期損失。一般為反應不同信評等級授信戶之預期損失；亦即試算違約機率（Probability of Default；PD）及違約損失率（Loss Given Default；LGD）來估算預期損失（Expected Loss；EL），也就是 $EL = PD \times LGD$ 。亦會以建立借款人還本付息的履約行為模型，藉由信用評分來試算借款人的違約風險機率。

■ 也就是信用的風險產生，不僅是由債務人在客觀環境裡的表現，來判斷其信用價值的高低，更要由借款人的現有信用動態及過往履約的歷史紀錄，來評判其未來不履約的信用風險值有多高。當然部分銀行會就較為簡單或單純的金融產品，以幾個簡單數據做為衡量信用風險的參考準據，以衡量個人信用的現在與未來價值性。但是對企業信用的行為表現，所涉需參考的外部資訊或公司財務報表是否允當表達等等，要審酌企業信用的行為概念，必然是需要更為細心與分析了。

◎信用的虛擬概念

金融交易是經濟活動的延伸，藉由金融交易，以作為信用延伸的觸角。

而說得更具體的是，個人或企業間，會藉由金融工具或金融商品，使其信用更為擴大或增強，甚至是延伸至網路虛擬世界，使其信用的價值，多了一分價值，或是多了些時空的轉換價值。

傳統金融機構與個人或企業的信用往來，概分擔保與信用類型之各樣融資商品，金融機構對信用價值的評估，不外是要堅守授信五 P 原則（借款戶 People、資金用途 Purpose、還款財源 Payment、債權保障 Protection 及借款戶展望 Perspective）的誠命及強化貸後覆審與自行查核，以監測借款戶信用維持情形。

而信用延伸至網路虛擬世界，其主要的信用風險，是來自網路線上的信用借貸及線上支付行為！當然最典型的，則屬發展快速的中國大陸互聯網金融了，劉永斌先生所著「*互聯網金融法律风险防范實務指導*」指出，中國大陸的借款人多已透過互聯網金融裡的 P2P 網路借貸（如：拍拍貸）、P2B 網路借貸、眾籌、第三方支付、移動互聯網金融、虛擬貨幣（如：比特幣）、大數據金融（如：阿里小貸）及金融超市等取得資金。以下簡述上開網路借貸與電子支付之資金移動模式如下：

- (1) P2P 網路借貸（peer to peer）：透過互聯網平台的中介，為借款人與出借人提供相關訊息並促成借款協議；或是平台指定流轉人¹先將資金出借給借款人，之後流轉人再將已形成的債權轉讓給出借人的模式。
- (2) P2B 網路借貸（Person to Business）：即融資主體在第三方公司創建具有資質的網路平台上發布金融產品，投資主體根據融資主體需求（產品類型、回報率、投資時限等），綜合判斷後進行投資，從而實現通過第三方平台作為中介完成，是獨立於正規金融之外的直接投融资行為。

1. 劉永斌先生所著「*互聯網金融法律风险防范實務指導*」指出，在中國大陸互聯網體制中，流轉人為資金提供者，將資金提供給有需求得借款人，並簽訂借款合同，雙方依據約定對借款數額、借款時段、借款利息等履行各自的權利義務。流轉人依中國大陸的「合同法」可將於 P2P 借貸平台所取得債權，可全部或一部轉讓與第三人。

- (3) 眾籌 (crowdfunding)：籌資人透過眾籌平台向不特定群體發布訊息，從而獲得眾人專項投資的經濟活動。
- (4) 第三方支付：指通過國家許可，並與銀行合作，辦理收、付款人提供網路支付、預付卡、銀行卡收單及銀行確定的其他資金轉移業務的，為互聯網交易提供的第三方支付平台。
- (5) 移動互聯網金融：指以智慧型手機、平板電腦及無線 POS 機等移動式載體，通過互聯網進行資金通的行為。其包括但不限於第三方支付、線上理財產品的銷售、信用評價審核、金融中介及金融電子商務等模式。
- (6) 虛擬貨幣：指在互聯網虛擬環境中產生，以 Internet 為基礎，通過電子訊息技術以二進制數據形式存儲在計算系統中，並通過電子訊息技術以數據傳遞的形式，實現虛擬貨幣的支付、流通或兌換功能。
- (7) 大數據金融：指將所巨量規模之資料，在合理時間內達到擷取、管理、處理、並整理成為幫助企業決策為更積極目的資料群；亦即將大數據與金融進行有效的結合，通過大數據獨特的擷取技術，集合巨量非結構化數據，分析與擷取客戶的交易和消費訊息，以掌握客戶的消費習慣，並準確預測客戶行為，以利互聯網金融機構提供客戶全方位的訊息，從而使金融機構及金融服務平台在數據分析的基礎上進行資金融通的行為。
- (8) 金融超市：指互聯網平台運用與保險公司、證券公司、銀行、第三方支付機構等合作，對各種金融產品或其他服務進行有效整合與展示，向個人或企業客戶提供涵蓋眾多金融產品與增值服務的一站式金融經營模式；亦即以互聯網為媒介，將各家銀行或其他金融機構的同類產品集中，進行橫向整合與對比，為客戶進行系統分析、規劃與選擇的一種金融服務模式。

我國金管會於 2016 年 4 月 14 日針對近期國內陸續出現提供撮合金錢借貸契約相關服務之平臺業者，引發各界關注其適法性、風險控管、客戶權益維護等議題，金管會發布新聞稿說明如下：

- (1) 依我國現行法令，網路借貸業務（peer to peer network lending）目前非屬金融監理法令所規範之特許業務，提供服務之平臺業者，亦非金管會監理之金融機構。觀察國外發展經驗，網路借貸業務雖具有發展空間，惟如欠缺適當管理及規範，易衍生各項問題及風險，故國外對於網路借貸平臺業者多已進行管理。金管會業成立專案小組，針對網路借貸業務模式及為保護消費者可能的方案積極進行研議。
- (2) 現行國內網路借貸平臺所從事業務，除撮合金錢借貸相關契約外，尚包含資訊蒐集、資訊揭露、信用評等、資訊交換等資訊中介服務，亦可能提供收付借貸本息款項之金流中介或債權催收等服務。為避免網路借貸平臺之作業違反金融法令或其他主管機關之法令規定，金管會提醒平臺業者各項作業不得有以下之行為：
 - ① 提供撮合借貸契約相關服務：不得涉及證券交易法「發行有價證券」、金融資產證券化條例「發行受益證券或資產基礎證券」等行為。
 - ② 提供資訊蒐集、資訊揭露、信用評等、資訊交換等服務：應符合個人資料保護法相關法令規定，不得違法蒐集、處理及利用個人資料，並避免個人資料外洩等侵害權益事項。
 - ③ 提供收付借貸本息款項金流中介服務：應符合消費借貸契約本旨及網路借貸平臺服務性質，不得直接或間接吸收社會大眾資金，致涉及銀行法「收受存款」、電子支付機構管理條例「收受儲值款項」等行為。