



媒體交換自動轉帳業務代付 健保退費作業

健保署每年辦理約 25 萬件退費案，分別以轉帳及郵寄支票辦理退費，其中支票退費約佔 68%，為解決支票退費比率居高不下所衍生票據管理及懸帳清理問題，規劃媒體交換自動轉帳平台辦理代付退費作業，以提升民衆申請轉帳退費之意願及簡化退費程序，達簡政便民，以網路替代馬路，落實節能減碳政策。

衛生福利部中央健康保險署主計室（黃科長莉瑩）

壹、前言

中央健康保險署（以下簡稱健保署）辦理溢繳保費退費及自墊醫療費用核退案，每年約 25 萬件，分別以轉帳及郵寄支票辦理退費。轉帳退費部分考量跨行轉帳需負擔匯費，僅就健保署委託代收健保費之金融機構可辦理轉帳退費，其

餘則採支票退費。其中支票退費，除需支付郵寄支票之郵費外，民衆收到支票後需赴金融機構兌領支票，所費時程冗長，且後續催兌及逾票據期限支票重開等票據管理日益繁重。

為提升民衆使用轉帳退費之意願及簡化作業並節省成本，爰規劃透過票據交換所之

「媒體交換自動轉帳業務」（Automated Clearing House 以下簡稱 ACH）代付保費退費及自墊醫療費用核退款項，俾簡化行政作業，每年可節省成本約 322 萬元，並節省郵遞支票時程，以網路替代馬路，減少運輸汙染，朝向無紙化退費邁進，落實節能減碳環保政策。

貳、現況探討

保險對象和投保單位因溢繳保險費或滯納金依全民健康保險法施行細則第 58 條申請退費，以及保險對象因緊急傷病等自墊醫療費用依全民健康保險法第 55 條申請核退。分別以轉帳及郵寄支票辦理退費，民眾如無健保署委託代收健保費金融機構往來帳戶或無提供帳戶，則以支票退費。每年約 25 萬件退費案，轉帳退費約 8 萬件占 32%，支票退費約 17 萬件占 68%。為檢討支票退費比率居高不下所衍生問題，經分析如下：

一、衍生民衆之問題

- (一) 民眾收到掛號郵寄支票後需赴銀行兌領，所費時程冗長。
- (二) 逾期兌領支票或遺失支票，需向健保署申請票據重開。

二、衍生健保署之問題

- (一) 耗費行政成本：開立支票、審核用印、裝封郵寄支票之掛號郵費、後續催兌及逾票據期限支票重開等所需成本，每年約花費 680 萬元。
- (二) 懸帳清理問題：如逾期未兌領或遺失支票，衍生票據管理及懸帳清理等問題，目前已累計 28 萬筆未兌現支票。

參、計畫實施內容

為提升民眾申請轉帳退費之意願及簡化退費程序，經蒐集金融機構代付相關資料，評估透過 ACH 平台辦理轉帳可行性，爰研議規劃 ACH 代付作業流程。

一、評估透過 ACH 平台辦理轉帳可行性

經瞭解評估除傳統「票據交換」外，為提升全國支付系統效率，台灣票據交換所並有辦理 ACH 代收代付業務。

- (一) 所謂「媒體交換自動轉帳業務」係指依客戶之申請，經由網路傳輸或錄製為磁片等媒體，送交交換所分類、結算，再由相關銀行提回轉帳。媒體交換業務包括二大類：代收業務（下頁圖 1）及代付業務（下頁圖 2）。本計畫性質係屬代付業務。

- (二) 選擇 ACH 平台辦理轉帳代付業務理由：

1. 一戶到底，簡政便民：機關可選擇一個往來最方便的銀行帳戶，集中收付；民眾免除在不同金融機構個別開戶的麻煩，不必擔心支票是否寄達，免除往返兌領支票時程。
2. 定時、批次提高效率：以

創新變革精進獎勵項目



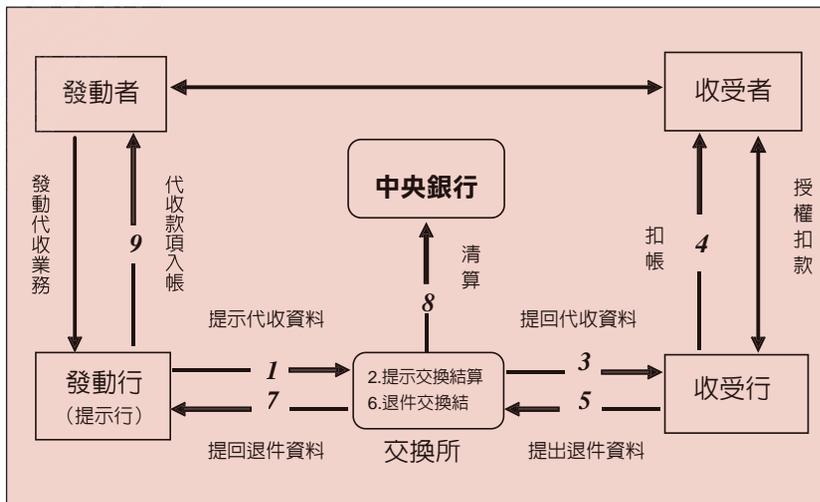
定時、批次、淨額清算方式處理，對於定期性、重複性、大量小額之跨行轉

帳交易，可縮短支付作業時程。

3. 安全性高：交換所為順利

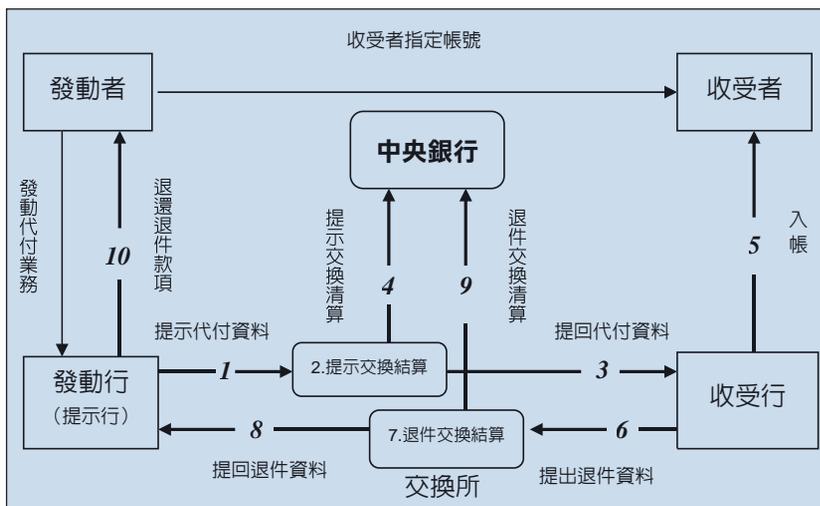
推展 ACH 及使參加金融機構有所依循，訂定各項作業規範，以提高交換網路之安全性。

圖 1 媒體交換代收案件提示及退件作業流程



資料來源：台灣票據交換所「媒體交換電腦作業手冊」。

圖 2 媒體交換代付案件提示及退件作業流程



資料來源：台灣票據交換所「媒體交換電腦作業手冊」

二、規劃 ACH 代付健保費及自墊醫療費用核退作業

評估金融機構各項優惠及配合條件，評選有意願且合適之銀行簽訂合約，委辦 ACH 代付業務。藉由委辦銀行之網路銀行系統，結合健保署退費系統與 ACH 平台，並修改會計系統連結退費系統自動產製傳票，經與銀行進行系統整合測試後，於 104 年 3 月起完成建置 ACH 代付退費作業平台，作業流程說明如下：（下頁圖 3）

(一) 退費核定：民衆申請保費及自墊醫療核退案件，經核定之付款資料及傳票，據以產製轉帳媒體。

- (二) 網銀線上傳輸：依已核准付款資料產製轉帳媒體，透過網路銀行進行線上陳核放行傳輸 ACH 平台。
- (三) 轉帳結果回饋：完成轉帳次日，委辦銀行將轉帳結果電子報表經加密

後，回傳健保署，供列印作為會計憑證。

- (四) 退匯：轉帳不成功者於接獲委辦銀行 E-mail 通知及回傳 ACH 媒體代付業務明細報表上註記之退匯原因，執行退匯作業。

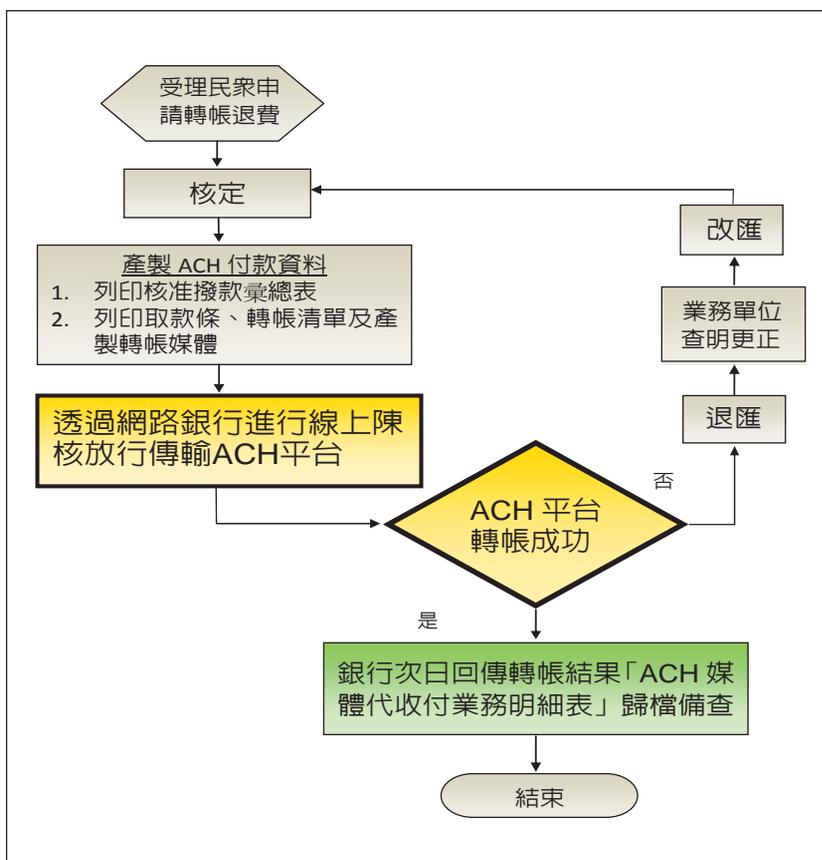
- (五) 改匯：退匯案件經查明更正轉帳資料後，執行改匯作業。

肆、實施成效

一、效益性

- (一) 節省成本：實施第一年約 8 萬件改採 ACH 轉帳退費，節省郵資及票據管理之成本約 322 萬元，節省成本將隨宣導推廣而遞增。
- (二) 節能減碳：轉帳代替支票郵寄，以網路替代馬路，落實節能減碳政策。
- (三) 提升便民服務效能：免除民眾往返兌領支票及跨行轉帳之匯費，縮短時程約 2.5 天，提升便民服務效能。
- (四) 節省懸帳清理等會計作業時間：節省未兌現支票懸帳清理及支票簽核

圖 3 ACH 代付健保退費作業流程



資料來源：作者自行整理。

創新變革精進獎勵項目



等人力，估計節省成本約 155 萬元，對提升會計工作效率有顯著成效。(圖 4)

二、應用性

(一) 安全控管機制

1. 轉帳簽章 E 化：以經認證之電子憑證確保資料安全性、辨識性，代替傳統蓋授權印鑑章，進行線上傳輸。

2. 轉帳結果回饋 E 化：完成轉帳次日，將加密之轉帳

結果電子報表回傳，供列印作為會計憑證，免除紙本遞送時程。

(二) 簡化申辦手續

民眾如已辦理健保費約定轉帳扣款，申請退費時可勾選約定轉帳帳戶退費，免除帳戶資料填寫。

伍、結論

一、創新突破傳統退費模式

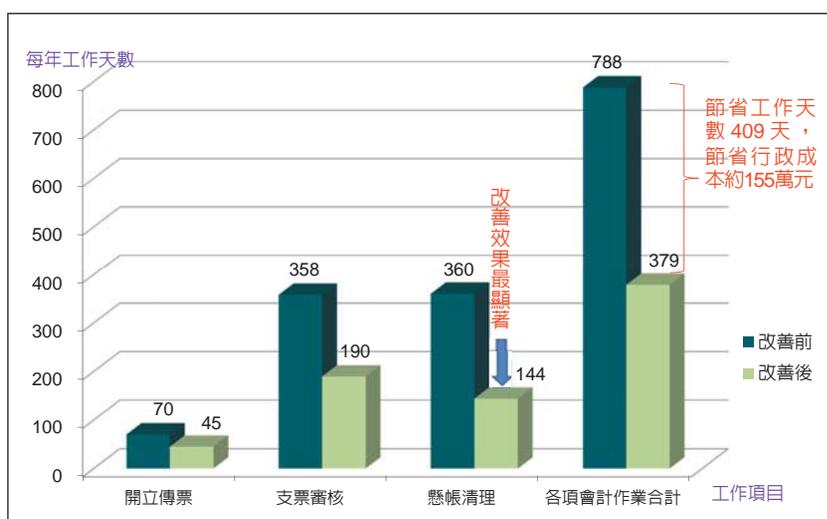
健保署以支票方式退費行

之多年，為解決票據管理及懸帳清理等問題，主計同仁以突破傳統、積極創新思維方式；配合資通訊科技發展，檢討改善現行作業，透過與金融機構網銀系統結合，在不增加機關行政成本及民眾負擔前提下，以便民為出發點，提供民眾跨行轉帳服務，除增進退費便利性與安全性外，亦減省機關處理成本，提升行政效率，可謂創新突破傳統模式，達成簡政便民雙贏之目的。

二、擴大推廣

隨著資訊及通訊技術發展，電子商務興起，支付工具邁向多元化，以透過與金融機構各項服務系統結合，達成縮短各項收付款項期程，為未來其他小額或定期收付案件參考推廣之目標。❖

圖 4 會計作業改善前後比較



資料來源：作者自行整理。