

eFCS 繳費平台服務之內涵

賴律丞

一、前言

隨著金融創新科技(FinTech)的成熟發展，金融市場已運用 AI、大數據、區塊鏈與雲端技術，讓支付服務跳脫傳統 Bank2.0 實體分行為主、網路為輔的服務，大步邁入 Bank3.0 行動銀行及數位銀行的服務，台灣票據交換所（以下簡稱票交所），為滿足民眾對行動化及數位化服務的期待，特擴充原金融業代收服務（FCS）並提升系統功能，建置 FCS 即時服務平台（以下簡稱 eFCS 繳費平台），並持續推動「智慧政府支付服務平台」，運用 eFCS 繳費平台與各政府機關局處介接，導入銀行及電子支付機構之行動支付服務，提供民眾可線上繳納政府機關相關費用、規費及罰鍰等，另外也著手建置「停車場智慧繳費服務次平台」，提供政府公有停車場以車牌辨識、智慧進出、自動繳費服務，持續拓展應用場域，推動更優質的行動繳費服務。

二、eFCS 繳費平台之服務

票交所自 103 年起規劃建置 eFCS 繳費平台，並於 106 年展開試營運，107 年正式對外提供服務。方便民眾透過慣用的金融機構、電子支付機構 APP，即可查詢待繳帳單或掃描帳單條碼，繳納豐富且多樣化之繳費項目，包括水、電、電信、瓦斯、汽車燃料使用費、政府規費/罰鍰及公路監理費用等千餘項繳費項目，以及全台各縣市（離島除外）的地方稅、部分縣市學雜費等，該多元且便利的行動繳費服務，不但打破地域與時間上的繳費限制，更以配合政府政策秉持普惠金融為經營目標。

* 賴律丞為台灣票據交換所業務處業務推廣科初等辦事員。

票交所除持續協助政府機關及各產業業者將繳費項目導入 eFCS 繳費平台，解決過往機關及業者需逐一介接繳費入口所衍生之人力成本與資訊開發時程等痛點，亦積極拓展多元繳費通路，並與金融業者及電支機構合作，持續提升整體繳費服務效能與數位金融應用發展。

eFCS 平台基本架構



此外，eFCS 繳費平台提供政府機關「智慧政府支付服務平台」服務（如臺北市 Pay.Taipei、臺中市支付繳費通，涵蓋 58 個機關 66 項繳費項目），政府機關無須與各支付業者逐一進行系統介接，各支付業者上線前之介接及測試作業皆僅需對應票交所辦理，上線後之對帳與金流處理亦由平台作為中介，可減輕政府機關投入人力成本處理帳務及系統維護事宜。另外，提供政府機關增值服務，便利民眾繳交水費、電費、瓦斯費、交通罰鍰及汽燃費等各類民生繳費項目。

在提升便民措施方面，過去民眾辦理不同繳費事項，往往需要耗費大量時間往返於各個政府機構，流程繁瑣且耗時，現透過與 eFCS 繳費平台介接，民眾可透過慣用的行動銀行、電子支付 APP，即可一站式繳足所有生活所需的各項費用，滿足民眾快速且多元支付之需求，顯著提升便利性。

三、eFCS 行動繳費服務特色

考量各客群繳費需求及各類業者的收款需求，eFCS 繳費平台提供多元繳費模式及管道，致力滿足繳費者及業者需求，平台特色說明如下：

(一)快速規格介接

透過標準化設計，金融機構、電支機構僅須開發 5 道共通性 API、轉址支付電文及建置 APP 操作畫面，即可快速完成系統介接，一次性提供用戶多元繳費項目(包含政府機關整合性繳費服務)，大幅縮短開發時程並降低導入門檻。

(二)提供用戶良好服務體驗

eFCS 繳費平台提供即查繳機制，用戶無需持有紙本帳單，即可查詢待繳帳單後繳費；並可透過其慣用之行動銀行、電子支付 APP 操作，享有 24 小時全天候、不受時間與地點限制之服務，有效提升使用便利性與滿意度。

(三)整合性服務平台

票交所提供整合性服務，金融機構、電支機構僅需以票交所為統一窗口，無須分別與各事業單位、收費業者接洽，可有效降低跨機構協作之作業負擔與溝通成本，並提升整體推動效率。

(四)手續費收益

金融機構、電支機構與平台介接後，每筆成功繳費交易，金融機構、電支機構皆有手續費收入，透過多元之繳費項目，隨著交易量逐步上升，有助於形成穩定且持續性之收益來源。

此外，本平台提供繳費推播功能，金融機構與電支機構可於收費業者帳單產生時定期向本平台查詢待繳帳單後，主動推播通知用戶，並結合平台之即查繳機制，快速完成繳費，有效優化客戶繳費體驗。平台整合多項獨家政府繳費項目與功能，提升便利性，並有效簡化整體操作流程。

四、結語

票交所為本國三大「支付結算機構」之一，以提高支付系統的安全與效率為宗旨，為積極響應政府推動「電子支付」政策及實現「ESG 永續發展」目標，並配合「智慧政府支付服務」的需求與數位創新之政策，eFCS 繳費平台透過無紙化的操作模式，有效降低傳統支付方式對紙張及人力資源的依賴，進而減輕對環境的負擔，具體展現綠色金融與永續發展之實踐成果。此外，eFCS 繳費平台透過整合多元繳費通路與數位服務機制，不僅促進數位經濟的發展，亦引導民眾養成使用數位支付工具處理日常繳費之習慣，有助於縮短城鄉間之數位落差，加快了智慧社會的建設步伐，為全面推展數位政府與社會奠定良好基礎。