第八章 金融機構作業委外處理

1. 依據
   1. 依據主管機關「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」辦理
      1. 依據銀行法45條
      2. 信用合作社法21條
   2. 涉及外匯作業應依中央銀行之規定辦理
2. 得委外事項
   1. 資料處理
   2. 表單、憑證等資料保存工作
   3. 代客開票作業
      1. 支票、匯票
   4. 貿易金融業之後勤處理作業
      1. 信用狀開發
      2. 請購
      3. 進出口託收
   5. 代收消費性貸款、信用卡帳款作業，受委託機構須經主管機關核准
   6. 提供信用額度之往來授信客戶之信用分析報告
   7. 信用卡發卡業務之電腦及人工授權作業
   8. 電子通路客戶服務業
      1. 自動語音系統
      2. 電話行銷業務
      3. 電子郵件回覆等等
   9. 貸款，但不包含業務授信審核
      1. 車輛貸款業務之行銷、貸放作業管理、服務諮詢作業
      2. 消費性貸款
      3. 房屋貸款
   10. 應收債權之催收作業
   11. 委託代書處理之事項
   12. 車輛貸款逾期繳款
       1. 不含拍賣底標之決定
   13. 鑑價作業
   14. 內部稽核作業
       1. 但禁止委託其財務簽證會計師辦理
   15. 不良債券之評價、分類、組合、銷售
       1. 委託機構不可從事與委託事項有利益衝突之工作、服務、諮詢
   16. 有價證券、支票、表單、現鈔運送作業、自動櫃員機裝補鈔作業
   17. 貴金屬之報關、存放、運送、交付
3. 作業規範
   1. 原則性規定
      1. 金融機構作業委託他人處理應該簽訂書面契約
      2. 消費性貸款行銷作業、應收債權催收作業之委外，應報經主管核准辦理，依董事會核准之委外內部作業規範辦理，但國外銀行在台分行之核准，得由經總行授權之人員為之。

「委外內部作業規範」：

* + - 1. 指定專責單位及其職權規範
      2. 委外事項範圍
      3. 客戶權益保障之內部作業及程序
      4. 風險管理原則及作業程序
      5. 內部控制原則及作業程序
    1. 如因受託機關或受雇人員至客戶權益受損，仍應對客戶依法負同一責任，金融機構應先對消費者負責，再向受託機關追償
    2. 委託作業涉及客戶資訊者，於契約簽訂時訂定告知客戶之條款，其未訂定有告知條款者，應書面通知客戶委外事項，客戶位於依訂合理期間以書面表示反對者視為同意
    3. 受委託機關對外不得已金融機構名義受託處理事項
    4. 委外應遵守相關法規
    5. 金融機構作業委外，主管機關及中央銀行得取得相關資料或報告，並進行金融檢查
    6. 非經金融機構書面同意，不得將作業附委託
       1. 針對複委託應明訂範圍、限制、條件
    7. 車輛貸款、消費性貸款、房屋貸款保險作業應由金融機構自行與客戶辦理
    8. 委外作業未符合規定者，須於6個月內補正，
  1. 個別規定
     1. 代收消費性貸款、信用卡帳款委外作業
        1. 需經主管機關核准
        2. 由便利商店代收信用卡帳款，每筆代收金額上限為2萬元
        3. 避免客戶資料外流，不得完整列示客戶身分證字號、信用卡卡號等個人資料
     2. 信用卡發卡業務行銷之委外作業
        1. 金融機構得委託持股100%或具100%控制力之行銷公司
        2. 金融機構在內部控制及內部稽核制度健全前提下，若要委託持股非100%之行銷公司必須符合：
           1. 僅單獨辦理信用卡行銷業務1項
           2. 只接受1家發卡金融機構委託，且不得再委外或轉包
           3. 過去辦理信用卡行銷收件之品質良好
           4. 金融機構應每季提出該行銷公司之實地查核報告與送件品質之評估
        3. 報請主管機關核准，包含：
           1. 委外行銷公司區域分布情形
           2. 委外行銷公司之內部控制制度及相關作業程序
        4. 受委託之行銷公司不得給予贈品、獎品、於街頭設攤
     3. 車輛貸款以外之消費性貸款行銷之委外
        1. 金融機構得委託持股100%或具100%控制力之行銷公司
        2. 受委託之行銷公司不得給予贈品、獎品、於街頭設攤
        3. 報請主管機關核准，包含：
           1. 委外行銷公司區域分布情形
           2. 委外行銷公司之內部控制制度及相關作業程序
     4. 應收債權催收委外
        1. 檢附法定文件向主管機關核准，法定文件為：
           1. 委外內部作業規範
           2. 董事會決議之議事錄
           3. 法規遵循聲明書
           4. 受委外機構資格條件審核表
        2. 受託機構須具備以下資格：
           1. 受委託機構依為下列其中之一

取得主管機關核發載有辦理金融機構金錢債券管理服務業務之公司或商業登記證明文件之公司

依法設立之律師事務所

依法設立之會計師事務所

* + - * 1. 受委託機構虧損未達實收資本額30%

若超過30%者，若已規定完成增資程序者不在此限

* + - * 1. 催收人員應完成有關催收專業訓練課程並領有合格證書

為有合格證書者，兩個月內補正

* + - * 1. 受委託機構應裝設錄音系統，並保留6個月以上，不得有刪除或竄改之情形
      1. 金融機構依定期及不定期監督及查核受委託機構，確保無違反以下規定：
         1. 以暴力、騷擾、欺騙等等不當催收方式，對於債務人或第三人
         2. 不得影響他人之正常生活
         3. 催收時間為上午7時至晚上10時，若債務人同意不在此限
         4. 不得以任何方式透過對第三人之干擾或催討
         5. 未取得聯絡人資訊，與第三人聯繫時，應表明身分及目的，外訪時應出具授權書
         6. 受委託機構之外訪人員應該員工識別證，外訪過程全程錄音，未經債務人同意不得進入其住所
      2. 委外契約應符合以下規定：
         1. 禁止複委託他人代為處理債權催收
         2. 受委託機構應定期或隨時向金融機構回報，受委託機構及員工如有違法行為，立即回報金融機構
         3. 受委託金融機構之聘雇人員時，需取得受雇人員書面同意個人資料供金融機構及金融聯合徵信中心使用
         4. 如有違反催收作業之規定，離職之人員資料需報送金融聯合徵信中心，登錄資料包含：

基本資料

離職日期

離職原因

* + - * 1. 受委託機構如有違反規定而終止契約需報送金融聯合徵信中心，登錄資料包含：

受委託機構基本資料

簽訂契約及終止契約日期

違反本辦法是由

* + - 1. 金融機構辦理應收債權催收作業之委外，應符合下列規定：
         1. 定期、適時向金融聯合徵信中心登入相關資料
         2. 委外催收前應通知債務人，內容包含：

委託機構名稱

催收金額

催收錄音紀錄保存期限

金融機構申訴電話

* + - 1. 受託機構若不符資格或違反法令，應終止委託或暫停委託直到改善為止