

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會所報「金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點」修正條文、「催收作業委外最低標準化範例及催收機構評鑑標準及評比項目」修正內容及「金融機構委外催收機構催收通知函範本」乙案

發文機關：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

發文字號：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 96.06.06. 全授消字第1565號函

發文日期：民國96年6月6日

主旨：本會所報「金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點」修正條文、「催收作業委外最低標準化範例及催收機構評鑑標準及評比項目」修正內容及「金融機構委外催收機構催收通知函範本」乙案，業經行政院金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）示復：「准予備查」，轉請 查照。

說明：

- 一、依據金管會 96.5.28金管銀（五）字第 09600102860號函辦理，檢附上函影本乙份。
- 二、本會 96.2.13全授消字第0529號及96.3.9全授字第0704號函諒達。三、本會上述二函及旨揭相關規定內容，的逕自本會網站（www.ba.org.tw \\\首頁\\法規與指引\\函文決議\\授信業務委員會）下載。
- 四、另金管會來函說明三，有關函請本會制定「受委託機構應限期改善、暫停委託新案、暫停委託及終止與受委託機構契約之重大事由，包括主管機關通知依契約終止或解約之條款」重大事由參考範本，是否涉及公平交易法第 7條所稱「聯合行為」之疑慮，金管會業已函請公平會釋疑一節，本會擬俟金管會核復後，另案研辦。
（註：其餘附件略）

附件：金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點

中華民國銀行商業公會全國聯合會96年 6月 6日

全授消字第1565號函修正，96年 7月25日全授消字第2114號函更正行政院金融監督管理委員會96年 5月28日

金管銀（五）字第 09600102860號函准予備查

- 一、中華民國銀行商業公會全國聯合會（以下簡稱本公會），為利各金融機構應收債權催收作業委外處理，以提高其授信管理效率，並兼顧債務人權益之保障，特訂定本要點。
- 二、金融機構辦理應收債權催收作業委外處理，除應依照行政院金融監督管理委員會頒定「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定外，並應符合本要點規定。
- 三、受委託機構應具備下列資格條件：
 - （一）受委託機構應為下列其中之一：
 1. 取得主管機關核發載有「辦理金融機構金錢債權管理服務業務」之公司設立登記表或公司變更登記表及地方主管機關核發之營利事業登記證之公司。
 2. 依法設立之律師事務所。
 3. 依法設立之會計師事務所。
 - （二）受委託機構無累積虧損或虧損未達實收資本額三分之一者。但虧損超過實收資本額三分之一，如已依相關規定完成增資程序者，不在此限。
 - （三）受委託機構之催收人員應依行政院金融監督管理委員會頒定「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定，完成本會或本會認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗並領有合格證書者，且無下列情事之一之人員：

1. 曾犯刑法、組織犯罪防制條例、檢肅流氓條例、槍砲彈藥刀械管制條例等相關暴力犯罪，經判刑確定或通緝有案尚未結案者。
 2. 受破產之宣告尚未復權者。
 3. 使用票據經拒絕往來或有其他債信不良紀錄尚未了結者。
 4. 無行為能力或限制行為能力者。
 5. 違反本要點而離職，並經金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心登錄者。
- (四) 受委託機構之催收人員未依行政院金融監督管理委員會頒定「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定完成本會或本會認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗並領有合格證書者，應於任職後兩個月內補正。
- (五) 受委託機構之負責人應無「銀行負責人應具備資格條件準則」第三條第一項除第十三款外之各款所述情形，並出具相關之聲明書。
- (六) 受委託機構具有為承辦受託事務所需之完備電腦作業處理設備，相關作業人員之電話須裝設錄音系統，錄音系統須與電腦系統配合可即時調閱錄音，以供稽核或遇爭議時查證之用，需所有電話暨外訪時均予以錄音並製作備份且至少保存六個月以上，其錄音紀錄不得有刪除或竄改之情形。

四、金融機構應定期及不定期對受委託機構進行查核及監督，確保無違反下列各款規定：

- (一) 不得有暴力、恐嚇、脅迫、辱罵、騷擾、虛偽、詐欺或誤導債務人或第三人或造成債務人隱私受侵害之其他不當之債務催收行為。
- (二) 不得以影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法催收債務。
- (三) 催收時間為上午七時至晚上十時止。但經債務人同意者，不在此限。
- (四) 不得以任何方式透過對第三人之干擾或催討為之。
- (五) 為取得債務人之聯繫資訊，而與第三人聯繫時，應表明身分及其目的係為取得債務人之聯繫資訊。如經第三人請求，應表明係接受特定金融機構之委託，受委託機構之名稱，外訪時並應出具授權書。
- (六) 受委託機構及員工不得向債務人或第三人收取債款或任何費用。但如係法院執行扣薪需要，受委託機構為金融機構訴訟代理人並經該金融機構同意代收該扣薪款時，不在此限。
- (七) 受委託機構之外訪人員需配帶員工識別證，並應將外訪過程中與客戶或其相關人之談話內容全程錄音。未經債務人同意，不可擅自以任何形式進入其居住處所。有下列情形之一者，視為前項第(一)款虛偽、詐欺或誤導之方法：
- (一) 虛偽陳述或暗示債務人不清償債務將受逮捕、羈押等刑事處分。
- (二) 告知債務人將查封依法不得查封之財產。
- (三) 向債務人催收債權金額以外或法律禁止請求之費用。
- (四) 虛偽陳述債務人不清償債務，法院將實施拘提、管收、查封或拍賣等執行行為。有下列情形之一者，視為第一項第(二)款影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法：
- (一) 持續或於非催收時間內，以電話、傳真、簡訊、電子郵件等通訊方法或訪問債務人居住所、學校、工作、營業地點或其他場所，向債務人催收。
- (二) 以明信片進行催收，或於信封上使用任何文字、符號及其他方式，足使第三人知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。但公司名稱，不在此限。
- (三) 以佈告、招牌或其他類似方法，致第三人知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。

五、金融機構與受委託催收機構訂定應收債權催收作業之委外契約應包括下列事項：

- (一) 委外事項範圍及受委託機構之權責。
- (二) 受委託機構應配合遵守金融機構作業委外不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，對經營、管理及客戶權益，不得有不利之影響，並應確保遵循銀行法、洗錢防制法、電腦處理個人資料保護法、消費者保護法及其他法令之規定，並應確實遵守本會訂定之相關業務規章或自律規範。
- (三) 消費者權益保障，包括客戶資料保密及安全措施。
- (四) 受委託機構應依金融機構監督訂定之標準作業程序，執行消費者權益保障、風險管理、內部控制及內部稽核制度。
- (五) 消費者爭端解決機制，包括解決時程、程序及補救措施。
- (六) 受委託機構聘僱人員之管理，包括人員晉用、考核及處分等情事。
- (七) 受委託機構應限期改善、暫停委託新案、暫停委託及終止委外契約之重大事由，包括主管機關通知依契約終止或解約之條款。
- (八) 受委託機構就受託事項範圍，同意主管機關及中央銀行得取得相關資料或報告，及進行金融檢查，或得命令其於限期內提供相關資料或報告。
- (九) 受委託機構對外不得以金融機構名義辦理受託處理事項。
- (十) 訂定受委託機構之工作準則，其內容至少應包括不得有第五條所列各項禁止催收行為，受委託機構應明定解聘或懲罰違反相關規定員工之標準。
- (十一) 禁止複委託他人代為處理債權催收。
- (十二) 受委託機構應定期或隨時向金融機構回報債權催收處理、客戶申訴處理等情形；受委託機構及員工於內部管理或催收作業等有違反法規之情形時，應將相關案情立即回報金融機構。
- (十三) 受委託機構於聘僱人員時，應取得該受僱人員書面同意金融機構及財團法人金融聯合徵信中心得蒐集、處理及利用其個人資料。
- (十四) 受委託機構應將違反第四條各款規定而離職之人員資料提供金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄，登錄資料應包括：
 - 1. 基本資料。
 - 2. 離職日期。
 - 3. 離職原因。
- (十五) 金融機構委任受委託機構時，應將受委託機構基本資料報送財團法人金融聯合徵信中心，受委託機構如有違反規定而終止契約時，同意由金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄，登錄資料應包括：
 - 1. 受委託機構基本資料。
 - 2. 簽訂契約及終止契約日期。
 - 3. 違反本辦法事由。

六、金融機構辦理應收債權催收作業之委外，應符合下列各款規定：

- (一) 金融機構應注意受催收債務人或第三人申訴情形，應定期、適時向財團法人金融聯合徵信中心所建置受委託機構暨員工登錄系統查詢相關資料，如有違依委外契約規定受委託機構應解聘不適任員工標準，及金融機構應終止與受委託機構契約之重大事由時，應依本辦法及委外契約規定辦理。
- (二) 金融機構所委託之受委託機構及員工，經其他金融機構依據第五條第(十五)及(十六)款情形報送聯徵中心登錄在案者，如未構成解約重大事由時，金融機構應加強對該受委託機構之查核頻率及範圍。

- (三) 受委託機構因有違反第四條各款情事，致債務人無法接受受委託機構對其債務之催收，而直接向金融機構洽商債務之清償事宜時，金融機構應受理並積極處理。
- (四) 金融機構如發現受委託機構或其受僱人員，於所委託之業務涉有暴力、脅迫、恐嚇討債等情事時，應報請治安單位處理。
- (五) 金融機構不得提供對債務履行無法律上義務者之資料與受委託機構。
- (六) 金融機構債權委外催收前應書面通知債務人，通知內容包含受委託機構名稱、催收金額、催收錄音紀錄保存期限、金融機構申訴電話，及第十四條各款之行為。
- (七) 金融機構應將其受委託機構基本資料公佈於金融機構營業場所及網站，以利債務人核對催收機構之相關資料。

七、金融機構辦理應收債權催收作業之委外受委託機構之催收行為，如涉有暴力情事經移送檢調機關者，金融機構得視情節輕重終止委託；經起訴者，應立即終止委託。

受委託機構如有不符第三條所定資格條件、或違反第四條規定或違反其他法令之情形時，主管機關得視情節輕重，通知委託金融機構依契約規定終止委託、要求其限期改善，或暫停委託直至受委託機構相關機關（構）確認改善為止。

金融機構辦理應收債權催收作業之委外，如有違反本辦法規定，主管機關得視情節輕重，命金融機構限期改善、暫停或撤銷金融機構應收債權催收作業委託他人處理之許可。

八、公營銀行辦理應收債權催收作業委外處理時，並應遵守「政府採購法」中有關勞務採購之規範。

九、金融機構遴選受委託機構、辦理催收作業委外及受委託機構作業流程，除應符合行政院金融監督管理委員會頒定「金融機構作業委託他人處理應注意事項」及本要點規定外，並應符合本公會所訂「金融機構債權催收作業委外最低標準化範例」。

十、金融機構每季應按本公會所訂「債權催收受託機構之評鑑標準及評比項目」規定，對受委託機構進行評量，並於每季終了後一個月內，將通過評量而續予委託之催收機構名單，併同評鑑結果報送本公會。

金融機構如有新委任或終止與受委託機構契約時，應立即將名單等資料報送本公會。

十一、金融機構違反本處理要點依本公會章程第十七條予以處分（警告或停止會員應享權利，或處五十萬以下之違約金）。

十二、本要點未盡事宜悉依各金融機構內部有關規定辦理。

十三、本要點經理事會通過並報行政院金融監督管理委員會核備後施行，修正時亦同。