

金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點修正對照表

金融監督管理委員會 101 年 7 月 23 日金管銀外字第 10100214340 號函准備查

修正條文	原 條 文	說 明
<p>三、受委託機構應具備下列資格條件：</p> <p>(一) 受委託機構應為下列其中之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>依公司法或商業登記法辦理登記並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登記證明文件或商業登記證明文件之公司。</u> 2. 依法設立之律師事務所。 3. 依法設立之會計師事務所。 <p>(二) 受委託機構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。</p> <p>(三) 受委託機構之催收人員應依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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<p>三、受委託機構應具備下列資格條件：</p> <p>(一) 受委託機構應為下列其中之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>取得主管機關核發載有「<u>辦理金融機構金錢債權管理服務業務</u>」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。</u> 2. 依法設立之律師事務所。 3. 依法設立之會計師事務所。 <p>(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。</p> <p>(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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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。 	<p>金管會基於經濟部修正公布之「商業登記法」廢除「營利事業登記」及「營利事業登記證」之新制；依據修正公布之民法總則編所增訂之輔助宣告制度；基於「虧損未達實收資本額三分之一」之財務條件實已涵蓋「無累積虧損」條件等因素考量，修正「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第十三條有關受託機構資格條件所應具備之證明文件及催收人員之消極資格要件，本會爰配合修正本點第（一）款第 1 目、第（二）款及第（三）款第 4 目規定如上。</p>

修正條文	原 條 文	說 明
<p>者。</p> <p>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。</p> <p>4. 無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。</p> <p>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。</p> <p>(四) 受委託機構之催收人員未依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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>2. 受破產之宣告尚未復權者。</p> <p>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。</p> <p>4. 無行為能力或限制行為能力者。</p> <p>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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	
五、金融機構與受委託催收機構訂	五、金融機構與受委託催收機構訂	配合金管會頒定「金融

修正條文	原 條 文	說 明
<p>定應收債權催收作業之委外契約應包括下列事項：</p> <p>(一) 委外事項範圍及受委託機構之權責。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 消費者權益保障，包括客戶資料保密及安全措施。</p> <p>(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。</p> <p>(五) 消費者爭端解決機制，包括解決時程、程序及補救措施。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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，</p>	<p>定應收債權催收作業之委外契約應包括下列事項：</p> <p>(一) 委外事項範圍及受委託機構之權責。</p> <p>(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。</p> <p>(三) 消費者權益保障，包括客戶資料保密及安全措施。</p> <p>(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。</p> <p>(五) 消費者爭端解決機制，包括解決時程、程序及補救措施。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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，</p>	<p>機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第十條第一項第十款增訂「受委託機構對委外事項若有重大異常或缺失應立即通知金融機構」之規定，增訂本點第(十)款規定如上，餘條文款次配合作修正。</p>

修正條文	原 條 文	說 明
<p>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。</p> <p>(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。</p> <p><u>(十) 受委託機構對委外事項若有重大異常或缺失應立即通知金融機構。</u></p> <p><u>(十一)</u> 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。</p> <p><u>(十二)</u> 禁止複委託他人代為處理債權催收。</p> <p><u>(十三)</u> 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。</p> <p><u>(十四)</u> 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。</p> <p><u>(十五)</u> 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</p>	<p>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。</p> <p>(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。</p> <p><u>(十)</u> 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。</p> <p><u>(十一)</u> 禁止複委託他人代為處理債權催收。</p> <p><u>(十二)</u> 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。</p> <p><u>(十三)</u> 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。</p> <p><u>(十四)</u> 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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基本資料。 2. 離職日期。 	

修正條文	原 條 文	說 明
<p>括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 基本資料。 2. 離職日期。 3. 離職原因。 <p><u>(十六)</u> 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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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<u>要點</u>事由。 	<p>3. 離職原因。</p> <p><u>(十五)</u> 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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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<u>辦法</u>事由。 	
<p>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：</p> <p>(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<u>要點</u>及委外契約規定辦理。</p> <p>.....。</p>	<p>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：</p> <p>(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<u>辦法</u>及委外契約規定辦理。</p> <p>.....。</p>	<p>文字修正。</p>
<p>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</p>	<p>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</p>	<p>文字修正。</p>

修正條文	原 條 文	說 明
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>金融機構辦理應收債權催收作業之委外，如有違反本要點規定，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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	
<p>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」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」。</p>	<p>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」。</p>	<p>法條名稱修正。</p>
<p>十一、金融機構違反本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）。</p>	<p>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）。</p>	<p>文字修正。</p>