

# 中華民國銀行公會會員銀行辦理策略聯盟車輛貸款業務自律規範 修正條文對照表

本會 113 年 10 月 24 日第 14 屆第 19 次理監事聯席會議核議通過  
金管會 113 年 12 月 10 日金管銀國字第 1130149059 號函洽悉

建議修正條文	原條文	說明
<p>第五條(簽約作業)</p> <p>客戶簽訂車輛貸款契約，銀行應派員或依下列程序辦理契約簽署作業：</p> <p>一、車商與客戶辦理銀行車輛貸款之契約簽署時：</p> <p><b><u>(一)應檢視客戶提供之身分及收入證明等文件正本並影印留存。留存之影本應加註「與正本相符」之戳記，並由二位辦理契約簽署之車商人員簽章確認，以示負責。</u></b></p> <p><b><u>(二)</u></b>簽約及檢驗身分程序應錄影存證後，提供銀行保存，銀行並應親自或以電話方式確認客戶身分及申貸內容。</p> <p>二、會員銀行以電話逐案與客戶確認身分及申貸內容，須建置專用系統，紀錄以電話確認身分及申貸內容之日期、時間及結果，通聯紀錄亦應設置錄音設備存檔妥善保存。</p> <p>三、會員銀行應就前二款相關作業訂定內部管理</p>	<p>第五條(簽約作業)</p> <p>客戶簽訂車輛貸款契約，銀行應派員或依下列程序辦理契約簽署作業：</p> <p>一、車商與客戶辦理銀行車輛貸款之契約簽署時，簽約及檢驗身分程序應錄影存證後，提供銀行保存，銀行並應親自或以電話方式確認客戶身分及申貸內容。</p> <p>二、會員銀行以電話逐案與客戶確認身分及申貸內容，須建置專用系統，紀錄以電話確認身分及申貸內容之日期、時間及結果，通聯紀錄亦應設置錄音設備存檔妥善保存。</p> <p>三、會員銀行應就前二款相關作業訂定內部管理規範，作為辦理之依據。其中有關錄影及錄音存檔保存期限，至少為貸款期限結束後 5 年。</p> <p>車商接受汽車經銷商或車行轉介貸款案件應遵循事項：</p> <p>一、車商應與汽車經銷商或</p>	<p>為強化徵提客戶身分及收入證明文件之真實性，及課予車商辦理契約簽署人員之責任，增訂本條第一項第一款第(一)目規定。</p>

<p>規範，作為辦理之依據。其中有關錄影及錄音存檔保存期限，至少為貸款期限結束後5年。</p> <p>車商接受汽車經銷商或車行轉介貸款案件應遵循事項：</p> <p>一、車商應與汽車經銷商或車行簽訂合作契約，明確規範相關權利義務。</p> <p>二、車商限與「實際從事汽車機車買賣業」之汽車經銷商或車行合作。</p> <p>三、受理客戶申貸及簽約等作業，應由會員銀行或車商依前項規定辦理，不得由合作之汽車經銷商或車行辦理。</p> <p>四、會員銀行應建立內部控制及內部稽核相關查核機制，以確保車商確實無複委託或與坊間代辦貸款公司合作之情事。</p>	<p>車行簽訂合作契約，明確規範相關權利義務。</p> <p>二、車商限與「實際從事汽車機車買賣業」之汽車經銷商或車行合作。</p> <p>三、受理客戶申貸及簽約等作業，應由會員銀行或車商依前項規定辦理，不得由合作之汽車經銷商或車行辦理。</p> <p>四、會員銀行應建立內部控制及內部稽核相關查核機制，以確保車商確實無複委託或與坊間代辦貸款公司合作之情事。</p>	
<p>第六條(審核撥貸及風險管理)</p> <p>一、會員銀行得採預設專案承作條件方式委由車商初步篩選客戶。</p> <p>二、車商篩選後轉送會員銀行之案件，會員銀行應逐案執行徵審批覆作業，最後應由會員銀行決定是否核貸。</p>	<p>第六條(審核撥貸及風險管理)</p> <p>一、會員銀行得採預設專案承作條件方式委由車商初步篩選客戶。</p> <p>二、車商篩選後轉送會員銀行之案件，會員銀行應逐案執行徵審批覆作業，最後應由會員銀行決定是否核貸。</p>	<p>一、明定擔保車輛之鑑估作業，以確認交易真實性及強化鑑估價值之合理性，增訂本條第三款規定。</p>

<p><b>三、擔保車輛鑑估作業</b></p> <p><b>(一)會員銀行應遵照自行所訂之擔保品鑑價標準核定策盟車貸之擔保品鑑估值及放款值。</b></p> <p><b>(二)會員銀行應至公路監理網站逐案驗證車籍資料真實性，驗證內容包含廠牌、型號及出廠年月等。</b></p> <p><b>四、會員銀行應遵照「個人購車貸款定型化契約應記載事項」規定辦理借貸款項交付。</b></p> <p><b>五、會員銀行應建立策盟車貸專案管理額度之核准依據及風險控管機制。</b></p> <p><b>六、會員銀行負責風險管理之單位或其他適當單位應對風險管理制度進行定期評估。</b></p>	<p>三、會員銀行應建立策盟車貸專案管理額度之核准依據及風險控管機制。</p> <p>四、會員銀行負責風險管理之單位或其他適當單位應對風險管理制度進行定期評估。</p>	<p>二、明定銀行貸款撥款對象，強化客戶權益保護，以杜絕爭議，爰增訂本條第四款規定。</p> <p>三、原第三、四款款次配合修正為第五款及第六款。</p>
<p>第十二條（內部控制制度）</p> <p>一、會員銀行應就策盟車貸業務訂定下列管理政策及作業程序，且應適時檢討修訂：</p> <p>（一）組織規程或管理章則，包括訂定職掌業務範圍與明確之授權及分層負責辦法。</p> <p>（二）相關業務規範及處理手冊。</p> <p>二、會員銀行應將「金融機</p>	<p>第十二條（內部控制制度）</p> <p>一、會員銀行應就策盟車貸業務訂定下列管理政策及作業程序，且應適時檢討修訂：</p> <p>（一）組織規程或管理章則，包括訂定職掌業務範圍與明確之授權及分層負責辦法。</p> <p>（二）相關業務規範及處理手冊。</p> <p>二、會員銀行應將「金融機</p>	<p>基於「策盟車貸」屬銀行辦理車貸之一種類型，爰依主管機關頒定「個人購車貸款定型化契約不得記載事項」第三條「不得約定已簽具借據或借款憑證之借款人提供票據作為擔保。」之規定，增訂本條</p>

<p>構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定之下列事項明訂於與車商合作之契約中：</p> <p>(一)車商不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗。</p> <p>(二)車商對策略聯盟業務之經營、管理及客戶之權益不得有不利影響。</p> <p>(三)車商應恪遵銀行法、洗錢防制法、電腦處理個人資料保護法、消費者保護法、金融機構委託他人處理內部作業制度及程序辦法、委外行銷自律規範、本規範暨其他相關法令規定。</p> <p>(四)車商如違反上述規定，例如將資料洩露、交付或不當運用致損害客戶或合作銀行權益時，應負損害賠償責任。</p> <p><b><u>三、客戶已簽具借據或借款憑證者，會員銀行與車商應於合作契約約定不得請客戶提供票據作為擔保，且會員銀行應訂定車商違規之罰則等規定。</u></b></p>	<p>構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定之下列事項明訂於與車商合作之契約中：</p> <p>(一)車商不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗。</p> <p>(二)車商對策略聯盟業務之經營、管理及客戶之權益不得有不利影響。</p> <p>(三)車商應恪遵銀行法、洗錢防制法、電腦處理個人資料保護法、消費者保護法、金融機構委託他人處理內部作業制度及程序辦法、委外行銷自律規範、本規範暨其他相關法令規定。</p> <p>(四)車商如違反上述規定，例如將資料洩露、交付或不當運用致損害客戶或合作銀行權益時，應負損害賠償責任。</p>	<p>第三款規定。</p>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------

<p>第十三條（消費者權益保障）</p> <p>一、會員銀行應於貸款申請書內明確訂定告知客戶有關車輛貸款委外行銷及車商代為收件等條款，並於貸款契約書內明確訂定告知客戶未來可能移轉債權之行為及程序等事項。</p> <p><u>二、如客戶不同意未來可能移轉債權予車商者，得向會員銀行申請其他非策盟車貸之產品，由會員銀行徵審後予以核定准駁。</u></p> <p><u>三、會員銀行撥貸前，應明確告知受理申貸案件之銀行名稱及合作車商，並確認客戶知悉。</u></p> <p>四、會員銀行應建置並於網站上揭露策盟車貸業務之申訴窗口(含專線電話等)，以利處理客戶諮詢與糾紛申訴。</p> <p><u>五、會員銀行應建置客服處理系統，有關客戶申訴或糾紛案件均應逐案紀錄 客戶資料、時間、申訴內容、處理進度、處理結果等，其中應包括解決時程、程序及補救措施。且不得以債權已移轉車商為由，拒絕受理客戶申訴。</u></p> <p>六、會員銀行應要求車商訂</p>	<p>第十三條（消費者權益保障）</p> <p>一、會員銀行應於貸款申請書內明確訂定告知客戶有關車輛貸款委外行銷及車商代為收件等條款，並於貸款契約書內明確訂定告知客戶未來可能移轉債權之行為及程序等事項。</p> <p>二、會員銀行應建置並於網站上揭露策盟車貸業務之申訴窗口(含專線電話等)，以利處理客戶諮詢與糾紛申訴。</p> <p>三、會員銀行應建置客服處理系統，有關客戶申訴或糾紛案件均應逐案紀錄 客戶資料、時間、申訴內容、處理進度、處理結果等，其中應包括解決時程、程序及補救措施。</p>	<p>一、鑒於策盟車貸係銀行與車商約定在一定條件下，車商對銀行承擔代償責任，當客戶發生繳款延滯超逾一定天期或有其他信用瑕疵情事時，車商須依契約約定履行代償責任，後續車商將以車債權人身分對客戶依法進行追討，故債權移轉予車商具合法性及必要性，不宜予以限制。如客戶不同意未來可能移轉時，得改申請其他非策盟車</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><u>定客訴處理程序，追蹤客訴處理情形，並揭露客戶服務管道。</u></p>		<p>貸之產品，由銀後行徵審予以核定核准駁，爰增訂本條第二款規定。</p> <p>二、為避免客戶混淆契約往來之主體，及提高消費者權益保障，以避免產生客訴，增訂本條第三款、第五款後段及第六款規定。</p>
-------------------------------------------	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------