

# 中華民國銀行公會會員銀行辦理房屋貸款、車輛貸款及其他消費性貸款業務委外行銷自律規範

本會 94.4.28 第 8 屆第 6 次理監事聯席會議核議通過。

本會 94.5.26 第 8 屆第 7 次理監事聯席會議核議通過。

本會 94.7.28 第 8 屆第 3 次理事會議核議通過。

本會 94.12.15 第 8 屆第 13 次理監事聯席會議核議通過。

## 壹、總則

第一條 中華民國銀行公會（以下簡稱本會）為健全房屋貸款、車輛貸款及其他消費性貸款（不含信用卡、現金卡）等相關業務推廣環境，並建立完善之委外行銷作業品質，特訂定本規範。

第二條 會員銀行辦理房屋貸款、車輛貸款及其他消費性貸款之委外行銷，應就本規範要求受委託機構及其人員遵循事項，明訂於委外行銷契約。

第三條 會員銀行對於非屬其已簽約之受託辦理貸款行銷業者，應明定規範禁止銀行員工私下受理其所送貸款申請案件，如經發現其有與不肖業者掛勾之不法情事者，會員銀行應立即解除其職務，並將其移送法辦。

第四條 名詞定義：

一、受委託機構：係指接受會員銀行之委託，以專門知識與技術行銷房屋貸款、車輛貸款及其他消費性貸款之公司。

二、委外行銷人員：係指受委託機構聘僱之人員。

## 貳、受委託機構之管理

第五條 會員銀行應確實遵循行政院金融監督管理委員會所頒布之「金融機構作業委託他人處理應注意事項」。

第六條 受委託機構僅得對客戶提供相關申請書表、說明貸款條件相關權利義務（包括可能負擔費用、撥款方式及對象、應檢附申請資料文件等）、代收轉貸款申請案件，惟不得辦理客戶信用查詢等徵信工作。

第七條 會員銀行評選之受委託機構應具備下列資格：

一、經濟部或地方主管機關登記之合法公司。

二、受委託機構資本額為新台幣 100 萬元以上，並繳交新台幣 30 萬元以上之保證金。

三、受委託機構對於所承接業務之實際負責人應具備二年以上之管理業務經驗。

四、營利事業登記證之營業項目須與會員銀行委外行銷事項相符合。

五、無信用不良紀錄。

六、受委託機構不得使用金融機構名稱或易使人誤認其為金融機構之名稱。

七、受委託機構應無違反本自律規範第九條第一至四款、第七款及第十一條第一項之情事。

第八條 會員銀行於評選受委託機構時，應取得其書面同意會員銀行得向財團法人金融聯合徵信中心查詢其信用資料及其受委託資料，並同意會員銀行將委託資料報送財團法人金融聯合徵信中心蒐集、處理及利用。

會員銀行應將受託機構資料報送財團法人金融聯合徵信中心，其資料範圍應包括：

- 一、基本資料。
- 二、契約簽訂日期。
- 三、停止委託日期。
- 四、停止委託原因。。

### 參、受委託機構負責人及聘雇人員之管理

**第九條** 會員銀行應要求受委託機構及委外行銷人員遵守下列規範：

- 一、不得向客戶收取任何費用。
- 二、不得作不實廣告。
- 三、應對客戶資料嚴守秘密，不得外洩。
- 四、不得偽（變）造客戶資料。
- 五、不得將受託事項複委任其他機構代為處理。
- 六、不得將所承接之業務交由未符合會員銀行規範資格之聘雇人員推廣。
- 七、不得與地下錢莊等不法集團有勾結行為。
- 八、受託機構應向客戶忠實說明貸款條件相關權利義務。
- 九、受委託機構之營業場所必須有明顯招牌。
- 十、受委託機構之營業場所必須明顯標示所合作之會員銀行名稱。
- 十一、會員銀行對於受委託機構執行業務所需要之相關人員名片、海報、廣告、文宣、促銷活動等，均應事先審核並以書面同意。
- 十二、委外行銷人員進行面對面行銷推廣時，應主動表明所代表之會員銀行，不得一次推廣多家會員銀行之貸款項目。
- 十三、委外行銷人員應於固定場所執行業務。
- 十四、受委託機構及委外行銷人員除會員銀行以書面核准之約定項目外，均不得擅自使用印有會員銀行名稱、地址或商標、服務標章之名片。
- 十五、受委託機構應規範其行銷人員推廣案件於收件時，應將申請人已簽名之相關申請書表影印（複寫）一份予申請人；另須在申請人所附身分證正反面影本加蓋『限申請 ○○○○（銀行）○○貸款』字樣之專用章，並由申請人於該影本簽名確認。
- 十六、受委託機構應規範其行銷人員於申請人遞送申請書時主動掣發收據，該收據應含有收件內容、收件人員姓名、會員銀行之名稱與聯繫窗口等資訊。

受委託機構違反前項第一款至第四款規定者，會員銀行應與受委託機構終止委任契約，並立即將其資料報送財團法人金融聯合徵信中心。

**第十條** 會員銀行應要求受委託機構訂定完整之作業規範及品質控管方式。

**第十一條** 為確保委外行銷人員任用之品質，受委託機構負責人與業務執行經理人，應無下列情事之一：

- 一、曾犯有暴力犯罪，經有罪判決確定或通緝在案尚未結案者。
- 二、曾犯偽造貨幣、偽造有價證券、侵占、詐欺、背信罪，經宣告有期徒刑以

上之刑確定，尚未執行完畢，或執行完畢、緩刑期滿或赦免後尚未逾二年者。

三、曾服公務虧空公款，經有罪判決確定者。

四、受破產之宣告，尚未復權者。

五、有重大喪失債信情事，尚未了結或了結後尚未逾五年者。

六、無行為能力或限制行為能力者。

受委託機構違反前項規定致會員銀行與該受委託機構終止契約者，會員銀行應立即將其資料報送財團法人金融聯合徵信中心。

為符合第二項各款之規定，受委託機構應提供會員銀行相關切結書、聲明書及當事人同意會員銀行向財團法人金融聯合徵信中心查詢其本人資料之同意書。

**第十二條** 會員銀行應要求受委託機構與所屬人員對於有關會員銀行業務及客戶資料均有保密之義務，不得向他人出售、洩漏或提供自己或他人使用。

## **肆、保密管理**

**第十三條** 受委託機構於聘用委外行銷人員時，應取得其書面同意財團法人金融聯合徵信中心及會員銀行蒐集、處理及利用個人資料。會員銀行向財團法人金融聯合徵信中心查詢資料前，應取得當事人之書面同意。

受委託機構不得聘雇於財團法人金融聯合徵信中心有信用不良紀錄之人員。

**第十四條** 會員銀行應要求受委託機構所屬人員不得代轉未經客戶同意申請之貸款；委外行銷人員並應落實與客戶確認申辦貸款無誤後，才可進行代轉送件作業。

**第十五條** 會員銀行應該要求受委託機構所屬委外行銷人員對外推廣時應配帶識別證或名牌，並注意服裝儀容。

**第十六條** 會員銀行應嚴格要求受委託機構恪遵銀行法、洗錢防制法、電腦處理個人資料保護法及其他相關法令之規定。

## **伍、一般性管理**

**第十七條** 會員銀行應自行訂定委外作業稽核辦法，定期與不定期稽核，以確保受委託機構符合法令要求，並做成查核紀錄備查。

**第十八條** 當委外作業涉及資料(媒體)轉移者，會員銀行應明訂嚴謹之轉移程序並留下紀錄。

**第十九條** 會員銀行應要求受委託機構妥善保管委外業務之相關文件(媒體)或物品，並予以保密。

**第二十條** 會員銀行之委外契約至少應載明下列事項：

一、委外事項及內容。

二、受委託機構應遵守之法令條款。

三、受委託機構應建立內部控制機制，定期與不定期進行內部考核，受託事項如有履行不能、履行困難、或履行困難之虞者，對於會員銀行負有立即通知之義務。

四、會員銀行於必要時(包括主管機關命其終止或解約)得於事前通知受委

託機構後終止契約。

五、受委託機構對外不得以會員銀行名義受託處理事項。

六、行政院金融監督管理委員會或中央銀行等主管機關及會員銀行要求提供資料或進行金融檢查時，受託機構應予配合。

七、受委託機構違反本自律規範或違反保密規定之相關罰則標準。

八、受委託機構應遵守保密義務及契約約定並繳交新台幣三十萬元以上之保證金。

九、受委託機構違反相關規定應立即終止委託契約之事由。

十、受委託機構違反本自律規範第九條第一項第一款至第四款相關規定時應負之法律及賠償責任。

**第二十一條**會員銀行應建立受委託機構及委外行銷人員行銷據點之控管機制，控管項目應至少包括行銷據點擺設之時間及地點。

會員銀行應於網站上揭露受委託機構辦理行銷貸款之場所所在地址，並提供專線服務電話，供客戶查明確認。

**第二十二條**會員銀行如委外辦理貸款行銷作業時，應由銀行行員向客戶查證貸款及商品交易是否屬實，並辦理對保作業。

**第二十三條**會員銀行辦理貸款業務委外行銷後，應按月追蹤受委託機構執行情形，且每半年應按本會所訂之「房屋貸款、車輛貸款及其他消費性貸款業務委外行銷受託機構之評鑑標準及評比項目」，於每年3月31日及9月30日前完成對受委託機構之評鑑，並於30日內將評鑑結果報送本會。

**第二十四條**會員銀行違反本自律規範，依本會章程第十七條予以處分。

**第二十五條**本規範經本會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。