

## 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（94.12.15）

主旨：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（以下簡稱本會）為健全國內會員銀行相關業務推廣環境，並保障金融機構及客戶之權益，特訂定「房屋貸款、車輛貸款及其他消費性貸款（不含信用卡及現金卡）業務委外行銷受託機構之評鑑標準及評比項目」，以供會員銀行定期評鑑和評比，以確保委外作業之品質。

說明：

壹、會員銀行無論遴選或定期稽核委外行銷公司時，均應以本評鑑標準及評比項目做為品質要求標準。

貳、會員銀行應每半年（每年三月三十一日和九月三十日之前）針對現有的受委託機構完成評鑑，並將評鑑結果於三十日內報送本會。

參、受委託機構的評鑑標準及評比項目的內容說明如下：

### 一、法令規章

1. 受委託機構需為經濟部或地方主管機關登記的合法公司。
2. 受委託機構資本額為新台幣100萬元以上，並繳交30萬元以上之保證金。
3. 受委託機構營利事業登記證的營業項目需與會員銀行委外行銷事項相符合。
4. 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。

### 二、受委託機構的管理

1. 受委託機構及其負責人、業務執行經理人應在財團法人金融聯合徵信中心（以下簡稱聯徵中心）無任何信用不良之紀錄。
2. 受委託機構對於所承接業務的實際負責人應具備二年以上之管理業務經驗。
3. 受委託機構及其委外行銷人員不得向客戶收取任何費用。
4. 受委託機構及其委外行銷人員不得作不實廣告。
5. 受委託機構及其委外行銷人員應對客戶資料嚴守秘密，不得外洩。
6. 受委託機構及其委外行銷人員不得偽（變）造客戶資料。
7. 受委託機構及其委外行銷人員不得與地下錢莊等不法集團有勾結行為。
8. 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。
9. 受委託機構應向客戶忠實說明貸款條件相關權利義務。
10. 受委託機構無複委任他人處理貸款業務之情事。
11. 受委託機構對外不得以金融機構名義辦理受託處理事項。
12. 受委託機構不得將受委託之業務交由未符合委託會員銀行規範資格的聘雇人員推廣。
13. 受委託機構應取得負責人及業務執行經理人之書面同意聯徵中心及會員銀行蒐集、處理及利用其個人資料。
14. 受委託機構應配合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取得相關資料及進行金融檢查。

### 三、現行業務情況

會員銀行應參考受委託機構目前所配合的各金融機構業務項目與各項業務的每月推廣案件量。

### 四、軟硬體設施

1. 受委託機構相關作業人員之電腦設備須專人使用並設密碼控管，使用之電腦應採非開放式區域網路之主機系統。

2. 辦公場所應有門禁及錄影設備。
3. 客戶資料文件應有專人保管，並置放於有加鎖之設備；客戶資料文件定期銷毀，以確保客戶資料安全。

#### 五、專業程度及組織架構

1. 專業分工：受委託機構建制具分工與制衡功能，建立完善的作業流程以避免弊端產生。
2. 申訴案件處理作業流程：受委託機構應訂定客戶糾紛處理及預防程序，明訂糾紛處理時效及補救措施等規範；並設置專責人員，處理客戶之申訴及可能申訴案件之處理，並立即通知會員銀行及相關權責單位。
3. 內部稽核機制：受委託機構應建立內部作業流程控管機制，定期與不定期進行內部稽核，稽核內容須存檔備查。受委託事項如有履行不能、履行困難、或履行困難之虞者，應立即通知會員銀行。
4. 緊急應變計劃：受委託機構應針對各種天災、人員疏失、人員怠工…等緊急狀況，建立應變處理的方法與流程，將可能造成的損害降到最低，並在最短的時間內解決問題。

#### 六、保密管理

1. 受委託機構任用之相關人員須填寫保密承諾書，以確保金融機構之機密及客戶權益。如發現聘僱人員有不法情事者，應予相關處分，以維護委外作業服務品質。
2. 受委託機構對涉及客戶資訊者，須有嚴密保護措施，確保接觸資料者不外洩客戶資料，且不得為其他不當利用行為。
3. 受委託機構作業涉及資料(媒體)轉移者，應訂定保密規範之罰則，及明訂嚴謹的轉移程序並留下紀錄。

#### 七、廣宣品及贈品管理

1. 受委託機構之營業場所須有明顯的公司招牌及明顯標示所合作之會員銀行名稱。
2. 受委託機構及其所屬行銷人員除委託之會員銀行已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、商標、服務標章……等之名片及廣宣品。

#### 八、一般管理

1. 受委託機構須承諾不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，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、公平交易法及本會會員自律公約等相關規範之規定。
2. 受委託機構應訂定完整的作業規範及品質控管方式。
3. 會員銀行應與受委託機構訂定違反自律規範之罰則。
4. 受委託機構行銷人員不得於非固定場所執行業務。
5. 受委託機構應要求行銷人員對外推廣貸款業務時應配戴識別證或名牌，並注意服裝儀容。
6. 人員教育訓練：受委託機構對員工進行必要之教育訓練並保留記錄，以確保其勝任作業。
7. 考核與獎懲：受委託機構應簽訂貸款委外行銷契約書，以作為遵守及管理規範之依據。會員銀行對於契約簽訂之合約，及各項管理要求，應建立考核與獎懲制度，以確保相關行政、作業人員及行銷人員符合契約要求及服務品質之達成。
8. 受委託機構行銷人員進行面對面行銷推廣時，應主動表明所代表的會員銀行，不得一次推廣多家會員銀行之貸款項目。

9. 受委託機構行銷人員應確實與客戶確認申辦貸款資料無誤，始可進行貸款申請案件代轉送件作業。並不得於申請書上自行勾選未經客戶同意申請之貸款或偽冒客戶簽名。
10. 受委託機構對行銷人員所辦理之案件，應定期檢驗其行銷時對客戶是否有不當之承諾。
11. 受委託機構行銷人員於收件時，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”限申請〇〇〇〇(銀行)〇〇貸款”字樣之專用章，並由申請人於該影本簽名確認；同一身分證影本不得同時申請多項貸款。
12. 受委託機構行銷人員應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。

遴選房屋貸款、車輛貸款及其他消費性貸款業務委外行銷機構之評比審核表 (94.12.15)

評比項目	必需符合	評鑑內容	是否		備註說明
			是	否	
一、法令規章	<input type="radio"/>	1. 受委託機構需為經濟部或地方主管機關登記的合法公司。			
	<input type="radio"/>	2. 受委託機構資本額為新台幣100萬元以上，並繳交30萬元以上之保證金			
	<input type="radio"/>	3. 受委託機構營利事業登記證的營業項目必需與會員銀行委外行銷事項相符合。			
	<input type="radio"/>	4. 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。			
二、機構、人員管理及公司資本額	<input type="radio"/>	1. 受委託機構及其負責人、業務執行經理人應無任何信用不良之紀錄揭露於財團法人金融聯合徵信中心（以下簡稱聯徵中心）上。			
	<input type="radio"/>	2. 受委託機構對於所承接業務的實際負責人應具備二年以上之管理業務經驗。			
	<input type="radio"/>	3. 受委託機構及其委外行銷人員不得向客戶收取任何費用。			
	<input type="radio"/>	4. 受委託機構及其委外行銷人員不得作不實廣告。			
	<input type="radio"/>	5. 受委託機構及其委外行銷人員應對客戶資料嚴守秘密，不得外洩。			
	<input type="radio"/>	6. 受委託機構及其委外行銷人員不得偽（變）造客戶資料。			
	<input type="radio"/>	7. 受委託機構及其委外行銷人員不得與地下錢莊等不法集團有勾結行為。			
	<input type="radio"/>	8. 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			
	<input type="radio"/>	9. 受託機構應向客戶忠實說明貸款條件相關權利義務。			
	<input type="radio"/>	10. 受委託機構無複委任他人處理貸款業務之情事。			
	<input type="radio"/>	11. 受委託機構對外不得以金融機構名義辦理受託處理事項。			
	<input type="radio"/>	12. 受委託機構不得將受委託之業務交由未符合委託會員銀行規範資格的聘雇人員推廣。			
	<input type="radio"/>	13. 受委託機構應取得負責人（含業務執行經理人）書面同意徵信中心及會員銀行蒐集、處理及利用其個人資料。			
	<input type="radio"/>	14. 受委託機構應配合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構取得相關資料及進行金融檢查。			
三、現行運作及保證金		受委託機構目前配合之各金融機構業務項目與各項業務的每月推廣案件量。			

遴選房屋貸款、車輛貸款及其他消費性貸款業務委外行銷機構之評比審核表 (94.12.15)

四、軟硬體設施		1. 辦公場所應有門禁及錄影設備。		
		2. 受委託機構相關作業人員之電腦設備須專人使用並設密碼控管，使用之電腦應採非開放式區域網路之主機系統。		
	○	3. 客戶資料文件應有專人保管，並置放於有加鎖之設備；客戶資料文件定期銷毀，以確保客戶資料安全。		
五、專業程度及組織架構		1. 專業分工。		
		2. 申訴案件處理作業流程。		
		3. 內部稽核機制。		
	○	4. 緊急應變計劃。		
六、保密管理	○	1. 受委託機構任用之相關人員須填寫保密承諾書，以確保金融機構之機密及客戶權益。如發現聘僱人員有不法情事者，應予相關處分，以維護委外作業服務品質。		
	○	2. 受委託機構對涉及客戶資訊者，須有嚴密保護措施，確保接觸資料者不外洩客戶資料，且不得為其他不當利用行為。		
	○	3. 受委託機構作業涉及資料(媒體)轉移者，應訂定保密規範之罰則，及明訂嚴謹的轉移程序並留下紀錄。		
七、廣宣品及贈品管理	○	1. 受委託機構之營業場所須有明顯的公司招牌及明顯標示所合作之貸款銀行名稱。		
	○	2. 受委託機構及其所屬行銷人員除委託發卡機構已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、商標、服務標章……等之名片及廣宣品。		
八、一般管理	○	1. 受委託機構須承諾不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，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、公平交易法及本會會員自律公約等相關規範之規定。		
		2. 受委託機構應訂定完整的作業規範及品質控管方式。		
	○	3. 委外行銷人員不得於非固定場所執行業務。		
	○	4. 受委託機構應要求行銷人員對外推廣貸款時應配戴識別證或名牌，並注意服裝儀容。		
		5. 人員教育訓練。		
		6. 考核與獎懲。		
	○	7. 受委託機構行銷人員進行面對面行銷推廣時，不得一次推廣多家會員銀行之貸款項目，並應主動表明所代表的會員銀行。		
	○	8. 受委託機構行銷人員應落實與客戶確認申辦貸款資料無誤，不得於申請書上自行勾選未經客戶同意申請之貸款或偽冒客戶簽名，始可進行貸款申請案件代轉送件作業。		
		9. 受委託機構對行銷人員所辦理之案件，應定期檢驗其銷售時對客戶是否有不當之承諾。		

遴選房屋貸款、車輛貸款及其他消費性貸款業務委外行銷機構之評比審核表 (94.12.15)

○	10. 受委託機構行銷人員於收件時，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份證影本正反面加蓋”限申請 OOOO(銀行)○○貸款”字樣之專用章，並由申請人於該影本簽名確認。			
○	11. 受委託機構行銷人員應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。			