

中華民國銀行商業同業公會全國聯合會

債務協商委員會

金融機構辦理消費者債務清理條例前置協商作業準則

本會 97 年 4 月 16 日全債協字第 1125 號函訂定
本會 97 年 7 月 8 日全債協字第 2169 號函修訂
本會 97 年 7 月 31 日全債協字第 2448 號函修訂
本會 99 年 10 月 18 日全債協字第 0991001150A 號函修訂
本會 100 年 2 月 10 日全債協字第 1001000134A 號函修訂
本會 100 年 8 月 5 日全債協字第 1000001517A 號函修訂
本會 100 年 10 月 24 日全債協字第 1001000943A 號函修訂
本會 101 年 2 月 3 日全債協字第 1011000071A 號函修訂
本會 101 年 6 月 11 日全債協字第 1010000582A 號函修訂
本會 102 年 1 月 29 日全債協字第 1021000086A 號函修訂
本會 103 年 3 月 20 日全債協字第 1031000236A 號函修訂
本會 103 年 11 月 4 日全債協字第 1031001917A 號函修訂
本會 104 年 2 月 5 日全債協字第 1041000085A 號函修訂
本會 105 年 12 月 1 日全債協字第 1051001115A 號函修訂
本會 107 年 6 月 12 日全債協字第 1071000475 號函修訂
本會 110 年 1 月 21 日第 13 屆第 11 次理監事聯席會議核議通過
本會 110 年 1 月 27 日全債協字第 1101000080 號函修訂
本會 111 年 10 月 27 日第 14 屆第 1 次理監事聯席會議核議通過
本會 111 年 11 月 23 日全債協字第 1110001938 號函修訂
本會 113 年 6 月 5 日全債協字第 1131000404A 號函修訂

目 錄

第壹章、消費者債務清理條例諮商專線電話	2
第貳章、適用金融機構/同業間往來窗口及專線電話	2
第參章、申請資格及程序	2
第一節、申請資格	2
第二節、必備文件	3
第三節、申請方式	4
第肆章、協商清償方案	4
第伍章、協商程序	7
第一節、收件程序	7
第二節、最大債權金融機構之認定及轉件程序	7
第三節、初審	7
第四節、協商前置作業	11
第五節、覆審	19
第六節、協議書簽約作業	21
第七節、協議書公證或送法院認可之作業	24
第八節、其他特殊事宜之處理原則(適用納入無擔保債權協議書之金融機構)..	25
第陸章、協商成立後之繳款跟催及毀諾作業	30
第柒章、協商款項清算作業(適用納入無擔保債權之金融機構).....	32
第一節、清算程序	32
第二節、溢繳、短繳及提前清償之處理	33
第三節、錯帳之處理	34
第四節、債權金融機構得單獨受償之特殊案件	34
第五節、金融機構間因債權移轉致需請其他金融機構配合更改行內前置協商資料者應 提前通知事項	37
第六節、開立清償證明	37
第捌章、短暫性延期繳款(適用於金融機構無擔保債務).....	37
第一節、適用對象	37
第二節、作業方式	38
第玖章、統計報表	39
第一節、由銀行公會無擔保債務協商委員會統一公佈於各金融機構	39
第二節、聯徵中心每月 2 號透過 ADT 加密檔案傳輸給各金融機構	39
第壹拾章、文件及檔案保存期限	40
第壹拾壹章、前置協商相關信用註記	40

第壹章、消費者債務清理條例諮商專線電話

- 一、各受理消費者債務清理條例前置協商之金融機構應分別提供足供受理前置協商客服電話(服務時間：週一至週五上午 9:00 至下午 5:00)，提供債務人有關前置協商機制之諮詢。
- 二、上開前置協商客服電話應提供給銀行公會並公布於銀行公會網站上，如有異動，亦需通知銀行公會作更新。
- 三、各受理消費者債務清理條例前置協商之金融機構應對自行之客服人員進行充分之教育訓練，以免提供錯誤資訊而致誤導債務人。

第貳章、適用金融機構/同業間往來窗口及專線電話

- 一、本準則所稱之金融機構，係指銀行、[全國農業金庫](#)、信用卡業務機構、信用合作社、農漁會信用部、壽險公司及中華郵政公司。
- 二、各受理消費者債務清理條例前置協商之金融機構應設置同業間往來窗口及專線電話，做為同業間之溝通管道。
- 三、上開同業間往來窗口及專線電話應提供給銀行公會，如有異動，亦需通知銀行公會作更新。

第參章、申請資格及程序

第一節、申請資格

- (一) 未曾參與銀行公會消費金融案件無擔保債務協商機制者。
- (二) 曾參與銀行公會消費金融案件無擔保債務協商機制未成立者。
- (三) 曾參與銀行公會消費金融案件無擔保債務協商機制/消費者債務清理條例前置協商機制成立但已結清者。
- (四) 經最大債權金融機構審查為「視同未請求協商」者，需自結案日起屆滿 6

個月後始可再申請。

- (五) 經最大債權金融機構以「前置協商退件通知函(A)」退件者，須備齊必要文件或符合申請資格後，重新提出申請。
- (六) 5 年內未從事營業活動，或從事小規模營業活動且其營業額平均每月新臺幣 20 萬元以下之自然人。
- (七) 協商客戶不限本國人，外籍人士符合消債條例所定之資格者，可申請前置協商，請各金融機構以其統一證號進行前置協商作業；無統一證號者，以稅籍編號辦理。

第二節、必備文件

(一)前置協商申請書。

(二)身分證正反面影本。

(三)前置協商申請人財產及收支狀況說明書。

(四)債權人清冊：

1、金融機構債權人清冊正本：請債務人向金融聯合徵信中心(以下簡稱聯徵中心)申請近 1 個月內之資料。

備註：下列金融機構債權人清冊資料需異動時，金融機構需函請聯徵中心協助更新，並明確註明異動項目：

(1)前置協商窗口電話（民眾用）。

(2)前置協商案件寄送地址。

2、非金融機構債務或金融機構債權人清冊未揭露之金融債：請債務人自行填寫於債權人清冊中。

(五)各地國稅局核發之近 1 個月內財產資料清單及最近 2 個年度之綜合所得資料清單。

(六)近 3 個月之薪資證明文件（薪資單正本或薪轉存摺影本）。無前項者，出具收入切結書。

(七)勞工保險被保險人投保資料表及明細正本(向各地勞保局申請)，若確無本項資料者(例如軍公教人員)，可免提供。

(八)有金融機構出售予資產管理公司之債務者需提供相關證明文件。

(九)上述各項涉及政府機關及金融聯合徵信中心之資料，除臨櫃申請之資料，亦可檢附自該單位 E 化服務系統下載列印之資料。

第三節、申請方式

(一)由債務人備齊上述必備文件後，以掛號寄交聯徵中心金融機構債權人清冊資料上所列示之最大債權金融機構。

(二)除債務人因故(例如：重病、入監服刑等可提供證明文件之情形)需授權親屬辦理外，必須由本人提出申請。授權親屬辦理須另備與債務人有親屬關係的身分證明文件(如身分證、戶籍謄本)。

第肆章、協商清償方案

一、金融機構無擔保債務：

(一) 每月最低可還款金額

1、每月最低可還款金額 \geq 債務人每月可處分所得扣除每月自己及依法應受其扶養者所必要之最低生活費用。

2、每人最低生活費用以內政部頒佈之當年度當地最低生活費支出為標準。

3、依法應受債務人扶養者所必要之最低生活費用包含 夫妻均攤扶養小孩之費用 及 兄弟姊妹均攤扶養父母之費用。

4、如債務人有自用住宅借款支出，則每月最低可還款金額 \geq 債務人每月可處分所得扣除每月自己及依法應受其扶養者所必要之最低生活費扣除自用住宅借款支出。

(二) 期數

1、期數 = 無擔保總債務金額 / 每月最低可還款金額

2、期數超過 180 期(15 年)者，以兩階段方式簽約辦理，第一階段與債務人先簽約 72 期(6 年)，第 1~71 期以每月最低可還款金額分期償還，未付餘額則留在最後一期。最大債權金融機構應於第一階段到期前 3 個月內(第 69 期~71 期)，主動提醒債務人檢附變更還款條件方案之申請文件，就尚未清償之債務餘額與最大債權金融機構進行第二階段分期還款協議。又針對「非經濟弱勢族群」及「經濟弱勢族群」所提供之兩階段清償方案須分別符合下列條件：

(1)經濟弱勢族群

甲、債務人須符合下列條件之一，並提供相關證明文件影本：

- I. 低收入戶：持有當年度戶籍所在地直轄市、縣（市）政府、鄉（鎮、市、區）公所核發之低收入戶證明。
- II. 重大傷病者：持有效期限內之重大傷病卡或近 2 個月區域醫院（或醫學中心）開立之證明文件（需有醫院用印）。
- III. 中度以上身心障礙者：領有中度以上身心障礙手冊，且該手冊所載「重新（後續）鑑定日期」尚未到期。
- IV. 重大天然災害災民：持有受災地區直轄市、縣（市）政府、鄉（鎮、市、區）公所近 3 個月內核發之受災證明。
- V. 近 6 個月非自願性失業達 3 個月以上且目前仍處於失業狀態者：以近 6 個月公司開立之裁員證明、就業服務站（中心）開立之「失業（再）認定、失業給付申請書及給付收據」或「失業認定聯」為認定依據。

乙、兩階段清償方案至少須符合下列條件之一：

- A. 債務人每月最低可還款金額 ≥ 3 千元，或
- B. 每月最低可還款金額 < 3 千元者，其每月最低還款金額必須 $\geq (5 \text{ 百元} \times \text{無擔保金融機構之家數})$ 。

(2)非經濟弱勢族群者，兩階段清償方案至少須符合下列條件之一：

- A. 債務人每月最低可還款金額 ≥ 5 千元，或
- B. 每月最低可還款金額 < 5 千元者，其每月最低還款金額必須 $\geq (1$

千元 × 無擔保金融機構之家數)。

(三) 利率

1、清償方案之利率以不高於原債權平均利率為原則。

2、期數超過 180 期改採兩階段式清償方案者，第一階段利率 0%。

(四) 清償期數在 180 期以內者，無擔保債權金融機構皆應同意最大債權金融機構與債務人協議之無擔保債務清償方案。

(五) 如債務人所擬之每月可還款金額大於最大債權金融機構試算之月付款金額，或兩者相近時，以債務人所擬之每月可還款金額為清償方案每月還款金額；如債務人所擬之每月可還款金額小於最大債權金融機構試算之金額，且兩者相差懸殊，則應與債務人就其財產及收入支出情況討論協商出一個雙方均可接受的每月還款金額。

(六) 與有道德風險之債務人協商之原則：

1、明顯可確定為道德風險的案件(如資產>負債)，最大債權金融機構應停止與債務人成立無擔保債務清償方案，並核發「前置協商不成立通知書」。如債務人向法院聲請更生或清算，金融機構應向法院表達「債務人並無不能清償債務或有不能清償之虞」之意見，並儘量舉證。

2、對有道德風險之虞的案件，為防範延長期數適用較低利率產生不當得利的情形，授權最大債權金融機構得不受本章(三)所規範之期數利率區間之限制，例如以延長期數為主，利率部分維持原借款契約之利率或僅酌降利率，惟利率以不高於原債權平均利率為原則。

3、協辦金融機構若發現債務人有道德風險之情況(例如:協商前密集大額消費)，得向最大債權金融機構建議協商清償方案之還款條件，但最終仍應尊重最大債權金融機構所協議之清償方案。

(七) 如債務人失業無收入，但有直系親屬以外之第三人願意協助代償時，最大債權金融機構應通知代償人簽署協議書，代償人應負共同借款人之責任。

(八) 最大債權金融機構協議清償方案時，應予評估預留債務人需繳付之合理支出。

二、金融機構有擔保債務：依原契約履行。

第伍章、協商程序

第一節、收件程序

- (一)各債權金融機構均受理前置協商之申請，最大債權金融機構應於收到必備文件(至少需包含債權人清冊和前置協商申請書)後 2 個營業日內進行基本資料建檔，並報送聯徵中心「‘40’前置協商受理申請暨請求債權通知資料」。
- (二)本作業準則所訂日數，除有特別明訂營業日外，其餘一律為日曆天。

第二節、最大債權金融機構之認定及轉件程序

(一) 最大債權金融機構之資格認定

- 1、有權審核之金融機構一律以前置協商債務人之聯徵中心金融機構債權人清冊資料所記載之最大債權金融機構來判定，最大債權金融機構之定義債權包含有擔保及無擔保債權。
- 2、受理申請之金融機構須依據金融機構債權人清冊資料判定是否為最大債權金融機構，若為最大債權金融機構，則持續處理，若為非最大債權金融機構，則轉件給最大債權金融機構並通知債務人。
- 3、最大債權金融機構於受理債務人申請時，對債務人已無任何債權，則應依轉件程序轉件至次大債權金融機構及通知債務人，由次大債權金融機構主辦前置協商。

(二) 轉件程序

- 1、 以掛號轉件至最大債權金融機構。
- 2、 轉件之協商案件皆應於「前置協商轉件通知函」填寫收件及轉件日期通知債務人。

第三節、初審

(一) 資格及文件審查

- 1、最大債權金融機構應檢查債務人之資格是否符合，若金融機構債權人清冊已揭露債務人為債務協商履約中或毀諾之客戶，則不需再報送聯徵中心「‘40’：前置協商受理申請暨請求回報債權通知資料」，直接以寄送「前置協商退件通知函（A）」處理。
- 2、最大債權金融機構應檢查債務人之文件是否齊全，若最大債權金融機構尚未收到公會版之前置協商申請書及債權人清冊，應先通知債務人補件，俟至少上述二項文件齊全後，再報送聯徵中心「‘40’：前置協商受理申請暨請求回報債權通知資料」。其薪資證明文件應從嚴認定，若債務人有確定之職業，應避免以收入切結書替代。
- 3、最大債權金融機構得向國稅局、勞保局、台灣集保結算所公司、其他金融機構或其他機關、團體查詢債務人之財產、收入、業務及信用狀況。
- 4、最大債權金融機構應檢查債務人是否為5年內未從事營業活動，或從事小規模營業活動且其營業額平均每月新臺幣20萬元以下之自然人：
 - A、檢核金融機構債權人清冊是否有揭露債務人目前為企業負責人。
 - B、查核國稅局核發之財產清單是否有投資營利事業，且該營利事業負責人為債務人本人。
 - C、查核國稅局核發之所得資料清單是否有扣繳單位負責人為債務人本人。
 - D、如確可證明債務人曾從事營業活動，有營利事業登記者應另徵提營業稅報稅資料，確認其平均營業額是否符合規定。
 - E、連鎖加盟店之營業額以該店實際銷售額為認定依據。
- 5、最大債權金融機構得知債務人有下列三種情況時，最大債權金融機構得自行評估是否向台灣集保結算所公司查詢債務人集保戶資料：
 - A、國稅局提供之綜合所得清單上有股票股利所得。
 - B、債務人有開立證券帳戶。
 - C、債務人表示因投資股票而負債。
- 6、最大債權金融機構得向其他金融機構查詢債務人之財產上相關資訊。

(二) 補件處理

- 1、債務人提供之「前置協商申請書」若不符本會之規定，金融機構之作業程

序如下：

- A、最大債權金融機構應先以電話通知債務人補件，並以掛號寄出「前置協商補件通知函」和空白申請文件通知債務人補件。
 - B、因「前置協商補件通知函」已敘明「若逾時未補妥相關文件，最大債權金融機構將因實際上無法辦理，而先逕行予以結案。倘台端仍有意申請前置協商，請 台端重新備妥所有必備文件後，向最大債權金融機構申請前置協商。」是以，針對最初申請文件不齊全，經最大債權金融機構寄出補件通知函後又逾期未補件之客戶，作業流程上已無須再寄出「前置協商退件通知函(A)」。
 - C、如債務人向法院聲請更生或清算，金融機構應向法院表達「債務人未能積極配合提供協商所需文件，致金融機構無法查調債務人財產、收入、業務及信用狀況」之意見。
 - D、如債務人堅持使用存證信函當作前置協商申請書時，提供下列應對話術供參：

請債務人將銀行公會版之前置協商申請書內容，一字不漏的抄在存證信函上，並告知債務人存證信函需額外花錢，損失的是債務人，而銀行公會版之前置協商申請書不需再花錢，請債務人自行衡量。
- 2、若債務人未提供聯徵中心之金融機構債權人清冊，金融機構之作業程序如下：
- A、如債務人已向聯徵中心申請金融機構債權人清冊，但未提供予最大債權金融機構，則最大債權金融機構可自行查詢 Z91 給予補齊，不需再請債務人補件。
 - B、如債務人未申請聯徵中心之金融機構債權人清冊，收件之金融機構應請債務人補提供該清冊，惟不需再請債務人重複將聯徵中心資料謄入債權人清冊表單中。
 - C、如債務人於期限內仍未補件，最大債權金融機構應直接向聯徵中心查詢金融機構債權人清冊。(於消債條例前置協商機制資料報送及查詢作業系統，資料別鍵入 '40'，交易代碼鍵入 'R'，隔天啟動查詢 Z90、Z91 即可取得資料。)請該機構先行報送資訊平台之'40':前置協商受理申請暨請求回報債權通知資料，第 2 欄「交易代碼」務必填報'R':

請求提供債權人清冊，此時僅第 3 欄「報送單位代號」及第 4 欄「債務人 IDN」為必要填報項目。此機制於 97 年 5 月 9 日正式上線接受報送。

D、若受理申請機構為最大債權金融機構，則請報送正式之「'40':前置協商受理申請暨請求回報債權通知資料」（「交易代碼」填報'A':新增）至聯徵中心建檔；若受理申請機構非最大債權金融機構，則請轉件至最大債權金融機構接續辦理。

- 3、債務人之財產收入證明文件（如財產及收支狀況說明書、國稅局近 1 個月之財產資料清單及近 2 個年度之綜合所得資料清單、近 3 個月薪資證明、勞保卡正本、身分證影本）不齊全者，最大債權金融機構應於債務人提出協商請求日或收到必備文件日後 2 個營業日內以「前置協商補件通知函」或電話通知債務人補件。
- 4、債務人應於提出協商請求日後 10 日內補齊文件(以郵戳為準)，惟債務人如有反應部分文件需較長時間準備，則請最大債權金融機構彈性給予充裕補件時間。

(三) 退件處理

- 1、債務人之申請因下述事由，將視同未請求前置協商，應予退件，最大債權金融機構須以「前置協商退件通知函（A）」或電話通知債務人。債務人應備齊必要文件或排除不符合法定申請資格後，再重新提出申請：
 - A. 申請文件不符規定。
 - B. 不符合此機制申請資格。
 - C. 曾參與前置協商或銀行公會協商機制成立。
 - D. 疑似透過代辦業者申請，債務人同意先自行撤件，並重新自行申請。
- 2、債務人之申請因下述事由，將視同未請求前置協商，應予退件，最大債權金融機構須以「視同未請求前置協商通知函」通知債務人，且不核發協商不成立證明書。債務人自退件後屆滿六個月後備齊必要文件始可重新申請。
 - A. 經最大債權金融機構通知面談兩次無故不到場面談。
 - B. 主動要求撤件。
 - C. 無法聯繫到本人(經三電一函仍無法聯絡上債務人)。即最大債權金融機

構分別於不同天和不同時段至少以3次電話及一次平信信函之方式皆無法聯絡上債務人。

D. 濫用程序（無正當理由，短期間內密集申請）。

備註：債務人因「經最大債權金融機構通知面談兩次無故不到場面談」或「主動要求撤件」或「無法聯繫到本人(經三電一函仍無法聯絡上債務人)」之原因，遭最大債權金融機構寄發「視為未請求前置協商通知函」尚未屆滿6個月者，若再次向最大債權金融機構提出申請時，最大債權金融機構不須再報送「40」，直接以債務人「濫用程序」為由，寄發「視為未請求前置協商通知函」。

(四) 最大債權金融機構查詢債務人財產、收入、業務及信用狀況

如債務人於提出協商請求日後10日內尚未補齊國稅局、勞保局、薪資等財產收入證明資料，最大債權金融機構應主動向上開機關查詢資料。

(五) 如何向國稅局、勞保局和台灣集保結算所公司申請查調資料：

- 1、最大債權金融機構得依消債條例第151條之1第1項規定查調債務人下列資料：
 - A、勞保局：最近5年之勞保局被保險人投保資料表及明細。
 - B、國稅局：財產資料清單及最近2個年度之綜合所得稅清單。
 - C、台灣集保結算所公司：最近5年之證券帳戶餘額明細。
- 2、最大債權金融機構向國稅局、勞保局和台灣集保結算所公司申請查調資料時，應由總機構正式行文(公會擬訂之定型稿)，並檢附債務人清冊、債務人前置協商申請書影本(加蓋「與正本相符」字樣)及債務人身分證正反面影本。
- 3、勞保局及國稅局可免費提供最大債權金融機構查調債務人資料。
- 4、台灣集保結算所公司受理查調每一位債務人資料費用100元，該公司於收到款項後辦理查調資料之作業。(帳號：華南銀行復興分行127-10-0038100、戶名：台灣集中保管結算所股份有限公司、聯繫電話：02-27195805)

第四節、協商前置作業

(一) 協商申請通報作業

- 1、最大債權金融機構最遲應於債務人提出協商請求日後 2 個營業日內，將債務人相關資料鍵檔，並報送聯徵中心「‘40’前置協商受理申請暨請求債權通知資料」。
- 2、最大債權金融機構應於債務人備齊 7 項必備文件時，報送聯徵中心「‘41’協商開始暨停催通知資料」之「停催日」。
- 3、最大債權金融機構應於債務人提出協商請求（即債務人至少檢附前置協商申請書和債權人清冊）之翌日起第 25 日，以掛號寄發「前置協商開始通知函」及「債務人無擔保債務明細表」通知債務人開始前置協商，留存相關資料備查，並同時報送聯徵中心「‘41’協商開始暨停催通知資料」之「協商開始日」。
- 4、最大債權金融機構應於債務人提出協商請求日後 2 個營業日內透過聯徵中心通知各相關債權金融機構確定債權止息基準日（止息日統一為債務人提出協商請求之翌日起第 25 日）。
- 5、最大債權金融機構應於債務人提出協商請求日後 2 個營業日內，以「前置協商非金融機構債權人通知函」掛號通知債權人清冊上所列之非金融機構債權人（資產管理公司除外）逕向債務人協商清償方案。
- 6、聯徵中心之金融機構債權人清冊上有揭露金融機構債權轉讓資訊者，最大債權金融機構應於債務人提出協商請求日後 2 個營業日內，郵寄「受理債務人申請前置協商通知函(通知資產管理公司專用)」通知該清冊揭露之【債權轉讓資訊】之新債權人於 R+25 日內，以書面提出截至債權基準日(R+25 日)止之“受讓債權本金餘額”及“依原契約計算之債權數額”；逾期未提出者，視為放棄參與前置協商。最大債權金融機構可先以電話詢問該資產管理公司是否將債權再移轉於第三人，倘該資產管理公司已將債權再移轉於第三人，請該資產管理公司依消債條例第 151 條第 3 項規定提出相關證明文件予最大債權金融機構，以利最大債權金融機構據以通知該第三人參與協商。
- 7、最大債權金融機構如發現有其他金融機構債權未揭露於金融機構債權人清冊中，或確認金融機構債權人清冊中之「無實物擔保借款資訊-信用卡」資訊下方揭露「正常結案」之債權，屬應納入協商範疇之債權者，最大債權金融機構應透過聯徵中心補報「‘40’前置協商受理申請暨請求債

權通知資料」之「未揭露債權機構代號」欄位。

- 8、為避免最大債權銀行未依規定於收到必備文件（至少需包含債權人清冊和前置協商申請書）後 2 個營業日內進行報送聯徵中心「‘40’：前置協商受理申請暨請求」，造成壓縮協辦金融機構回報債權之時間，甚導致協辦債權金融機構無法於 R+25 日內回覆債權，聯徵中心將檢核最大債權金融機構啟動‘40’新增交易之日期逾協商申請日+2 個營業日，應予以剔退。爾後，若仍有金融機構於收到必備文件後，逾 2 個營業日後才報送聯徵中心「‘40’：前置協商受理申請暨請求」，為避免被剔退，請該機構自行調整「協商申請日」，惟最大債權金融機構仍應於實際收件日期+25 日寄發「前置協商開始通知函」，以免債務人以最大債權金融機構未能於其提出協商請求之翌日起三十日內開始協商為由，逕向法院聲請更生/清算。

(二) 停催、額度凍結作業

- 1、各債權金融機構應每日透過聯徵中心下載「前置協商受理申請暨請求債權通知資料」，對協商申請戶凍結信用額度，並於催收相關系統中註記案件管制。
- 2、各無擔保債權金融機構應於收到最大債權金融機構通知「停催日」後 3 個營業日內全面暫停電話、簡訊、信函、發動法訴等催收行動(包括自行及委外催收)；無擔保債權金融機構於債務人請求協商前已聲請法院開始對債務人之財產強制執行程序者，應延緩執行，但已扣薪之案件請另依下列方式辦理：
 - A、已扣薪中之案件，債務人未要求暫停扣薪者，得繼續扣薪，無需延緩執行。
 - B、已扣薪中之案件，債務人要求暫停扣薪，法院尚未核發移轉命令者，應向法院聲請延緩執行。
 - C、已扣薪中之案件，債務人要求暫停扣薪，法院已核發移轉命令者，應函請第三人暫停扣薪，如該第三人以未接獲法院通知為由，不願暫停扣薪，債權金融機構應向債務人充分說明，並將所收款項以暫收款入帳，待協商成立，再依本準則扣薪相關規定處理。
- 3、有擔保債權金融機構不受上述第 2 點之限制，但因消債條例第 151 條第 6 項規定：「債務人請求協商或聲請調解後，任一債權金融機構對債務人聲

請強制執行，或不同意延緩強制執执行程序，視為協商或調解不成立。」故如債務人表達願意協商無擔保債務，最大債權金融機構仍應與債務人完成協商及簽約，並將協商清償方案送法院審核認可，惟法院若未認可賦予執行力，協議書仍具私法上和解之效力，不因法院不予認可即為協商不成立。

4、債務人申請協商期間，金融機構不得將信用卡、現金卡、消費性信用貸款及擔保貸款經執行擔保物權仍不足清償之不良債權轉售予資產管理公司。

(三) 相關債權人回報債權金額作業

1、各債權金融機構應每日透過聯徵中心下載 Z92 前置協商申請資料，並於債務人提出協商請求日後 25 日內（即止息基準日 19:00 前）將債權金額（含逾期放款轉入催收款科目時《對內》之目前帳面金額及依民法第 323 條規定計算《對外》之債權金額）、種類資訊分別以「‘42’ 回報無擔保債權金額資料」及「‘43’ 回報有擔保債權金額資料」上傳至聯徵中心。金融機構若查無任何債權，仍應回報「42」第 8 欄「是否為本金融機構債務人」為「N」。

2、有關「對內」和「對外」債權金額之定義，說明如下：

A、「對內」債權為逾期放款轉入催收款科目時對內之目前帳面金額。

B、「對外」債權係依原契約計算到前置協商債權止息日當天之債權總額。

C、若債務人非催呆戶，其對內和對外債權應會相同。

3、債權金融機構對該債務人另有他筆以「不動產」設定「第一順位抵押權」為擔保之放款，且該擔保品之殘值仍可收回該債權金融機構無擔保債權之對外債權金額；或其他因互負債務而可供抵銷之質權，如行使質權後仍可收回無擔保債權之對外債權，該債權金融機構得將該筆債權回報為有擔保債權。擔保品嗣經處分後，如仍有不足清償之金額，該債權金融機構應與債務人作個別協商，且個別協商方案比照前置協商無擔保債務清償方案條件辦理。

4、主債務未逾期之保證債務不納入前置協商，債務人所負保證債務因主債務人逾期致須代負清償責任，惟償債能力有限時，依下列規定辦理：

A、最大債權金融機構應請債務人於前置協商成立並簽約後，提供前置協商協議書（無擔保債權）影本向保證債務之債權金融機構申請個別協商，其協商方案不得劣於前置協商無擔保債務清償方案，且以對內債

權為簽約金額。

B、金融機構於個別協商成立前，已進行強制執行程序者，債權金融機構應於協商成立且簽約後，延緩或撤銷強制執行程序。惟協商成立前已進行之保全程序（薪資假扣押除外）不受影響。

C、債務人於本項新規定實施前已償還之保證債務，債權金融機構不予返還。

D、保證債務之債權金融機構與保證人成立個別協商後，無需報送聯徵中心作個別協商註記。

5、繼承債務不納入前置協商，惟若債務人與最大債權金融機構協商成立後，另表示繼承債務亦有繳款困難，則依下列規定辦理：

A、申請前置協商前已發生之繼承債務：債務人與最大債權金融機構前置協商簽約後，繼承債務之債務人再向債權金融機構申請個別協商，個別協商之方案不得劣於前置協商無擔保債務清償方案。

B、申請前置協商後才發生之繼承債務：繼承債務之債權金融機構提供之個別協商方案不得劣於前置協商無擔保債務清償方案，惟若該金融機構調查發現債務人繼承之遺產大於繼承債務，得不比照前置協商無擔保債務清償方案辦理。

6、保單質借應納入前置協商，如債務人於債權人清冊填寫有積欠壽險公司之保單借款時，後續作業程序如下：

①最大債權金融機構應請求該壽險公司回報債權。

②壽險公司接到上開請求時，該保單借款債權金額資料之報送方式如下：

A、先回報「‘42’：回報無擔保債權金額資料」：

I. 填報第 1 欄～第 9 欄之資料。

II. 第 10 欄～第 18 欄因與保單借款無關且為非必要填報項目，故留空白。

B、再回報「‘43’：回報有擔保債權金額資料」

I. 第 9 欄擔保品類別代號為「1H 保險（單）」。

II. 因保單借款無約定「每期應付金額」，故第 12 欄請填報「0」。

III. 因保單借款無所稱「已到期尚未清償金額」之定義，故第 15 欄填報「0」。

IV. 因保單借款無約定「每月應還款日」，故第 16 欄得以 01~31 任一數值填報。

V. 因保單借款在保單契約有效期間內，保戶均可不用返還，並無約定「契約截止年月日」，故第 18 欄得填報該契約有效期間。

VI. 若壽險公司同時擁有房貸及保單借款之債權，則應報送 2 筆「‘43’：回報有擔保債權金額資料」資料，一個帳號報送一筆資料。

③最大債權金融機構於協議清償方案時，不考慮保單質借之還款支出。

7、存單質借納入前置協商之處理原則如下：

A、如該存單質借已逾期，該債權金融機構應行使加速條款進行抵銷，以避免道德風險。如該債權金融機構為最大債權金融機構時，應於進行抵銷至該債權全部收回後，始可轉件至次大債權金融機構。

B、如該存單質借仍正常繳款，該筆債權應回報至「‘43’：回報有擔保債權金額資料」。最大債權金融機構於協議清償方案時，不考慮存單質借之還款支出。

8、由政府提供資金委託金融機構辦理之放款（即代放款），因資金由政府機關全額提供，債權人屬政府機關，故不納入前置協商，惟債權人對該筆債權仍保有追訴權。該辦理「代放款」之金融機構將於接獲最大債權金融機構通知已受理債務人前置協商申請後，主動致電向債務人說明前述放款非屬金融機構債權，無法納入前置協商。

9、就學貸款納入前置協商之作業依教育主管機關相關規定辦理。

10、最大債權金融機構應於債務人提出協商請求之翌日起第 25 日開始進行實質協商。（依消費者債務清理條例第 153 條規定應於債務人提出協商請求之翌日起 30 日內開始協商）。

11、納入「前置協商機制協議書（金融機構無擔保債權）」之債務原設有保證人或擔保品之提供人非債務人本人時，請依下列規定辦理：

A、債務人需通知保證人或擔保品提供人簽署「前置協商保證人同意書」，並將同意書正本寄交原債權金融機構。保證人如願意簽署同意書，該債權金融機構應將該筆金額納入無擔保債權中；保證人如不同意簽署同意書，或對保證人有執行實益者，該債權金融機構得將該筆債權回報為有擔保債權。

B、如債務人申請前置協商前，其保證人已被金融機構強制執行者，該債權金融機構仍得繼續執行。惟為避免保證人已簽署同意書，且主債務人亦與最大債權金融機構簽訂前置協商協議書並履約中，而該債權金融機構仍繼續對保證人進行強制，致產生爭議，故該進行強制執行程序之債權金融機構應自行於「前置協商保證人同意書」(下稱保人同意書)加註下列文字(如加註之字體與同意書字體不同者，應於所加註字體下面加蓋立同意書人之印章)：

- ①債權金融機構尚未完成假扣押強制執行程序者，保人同意書加註「本人同意 貴行對本人財產或所得之假扣押執行不需撤銷(回)，仍得繼續完成假扣押之執行。」
- ②債權金融機構已強制執行動產/不動產者，保人同意書加註「本人同意 貴行對本人○○(例如：房子、土地、汽車等)之強制執行不需撤回，仍得繼續執行，並以該執行金額提前代償主債務人○○○之債務。」
- ③債權金融機構已強制扣薪者，保人同意書加註「本人同意 貴行對本人薪資之強制執行不需撤回，仍得繼續執行，並以該執行金額提前代償主債務人○○○之債務。」

C、保證人所簽署之保人同意書若無加註同意債權金融機構繼續強制執行(不包含已完成假扣押強制執行程序者)之相關文字，且該筆保證債務之主債務人亦依前置協商協議書履行者，若保證人就其仍遭該債權金融機構繼續強制執行之程序提出異議時，則該強制執行金融機構應撤銷強制執行程序。

12、未於規定之期限內回報資料或回報債權錯誤致需更正債權之金融機構，請依下列規定辦理補報債權作業：

- A、該金融機構最遲應於債務人簽約完成前，以電話或 e-mail 請最大債權金融機構啟動「'52'：前置協商相關資料報送例外處理檔案格式」，使該金融機構得補報送'42' 及'43'。
- B、請求補報債權之金融機構應於最大債權金融機構啟動該交易後 3 個營業日內回報「'53'：同意報送例外處理檔案格式」，並同時補報送'42' 及'43'，否則聯徵中心將剔退處理。

- C、聯徵中心於接獲報送'53' 檔案格式，將刪除該異動債權金融機構之前所報之'42' 及'43'，亦刪除最大債權金融機構及協辦金融機構原已報送之'44'、'45'及'47'，故該異動債權金融機構需以新增交易重新回報'42'及'43'，而最大債權金融機構亦須重新啟動表決報送'44'，所有債權金融機構皆須再次回報'45'。
- D、同一金融機構要求最大債權金融機構就同一債務人開啟'52'之次數，以一次為限。
- E、聯徵中心將以'53'第8欄「是否同意報送例外處理檔案格式」填報'Y'之筆數，計算請求補報債權之金融機構需支付最大債權金融機構開啟'52'之費用（\$375/筆）。
- F、案例說明：茲以最大債權銀行-A銀行，請求補報債權銀行-B銀行為例，說明請求補報債權之作業流程：
- B銀行先以電話或e-mail 請求A銀行啟動'52'→ A銀行啟動'52'→ B銀行透過Z99查詢A銀行是否已開啟'52'→ 如A銀行已開啟'52'，B銀行需於補報截止日前回報'53'，並補報送'42'及'43'。
- G、如非屬請求補報債權金融機構之疏失(ex. 債權人清冊未揭露，而債務人亦未主動告知)，請相關金融機構提至本會協調該個案不收取費用。
- H、金融機構間合併或受讓後，因債務人於資料轉換期間申請前置協商，導致存續或受讓金融機構未接獲通知而未於規定期限內申報債權者，最大債權金融機構將於收取開啟'52'服務費之次月，透過財金公司清算系統退還該筆服務費。服務費調整報表將由聯徵中心提供予財金公司及相關金融機構，俾金融機構辦理帳務作業。
- 13、金融機構之債權已出售予第三人者（即金融機構出售之債權已完成交割程序），應回報'42'第8欄「是否為本金融機構債務人」為'N'。惟倘債務人在其債務未正式移轉於第三人前，向最大債權金融機構提出前置協商之申請，基於維護債務人之權利，該金融機構仍應配合辦理協商作業。俟簽約成立後，由該債權金融機構自行決定將該債權買回或由買受資產管理公司承受成立之協議。至於債務人繳款部分，由原出售債權

之金融機構代收清分款項，再轉交付資產管理公司。

第五節、覆審

(一) 協商清償方案之議定

- 1、最大債權金融機構應整體評估債務人之資產負債總額，及其財務收支情形，並參酌第肆章有關協商清償方案之規定，與債務人洽談可行之清償方案。
- 2、由最大債權金融機構擔任有擔保和無擔保之前置協商窗口。
- 3、金融機構無擔保債務部分由最大債權金融機構與債務人面談協商每月還款金額、期數與利率。
- 4、金融機構有擔保債務部分依原契約履行。若債務人表示依有擔保原契約履行有困難時，則最大債權金融機構(一般狀況應即是有擔保債權金融機構)應請債務人與原有擔保債權金融機構洽商，有擔保債權金融機構應於協商後通知最大債權金融機構是否成立協商和協商後之清償方案，俾最大債權金融機構綜合考量債務人之還款能力，擬訂無擔保債務清償方案。
- 5、最大債權金融機構應於寄發「前置協商開始通知函」通知開始協商後 45 日內完成與債務人之協商作業。(依消費者債務清理條例第 153 條規定自開始協商之翌日起逾 90 日協商不成立，債務人得逕向法院申請更生或清算)

(二) 面談作業

- 1、最大債權金融機構與債務人協商期間，至少需面談一次，並詳實記錄面談時間及洽談內容過程。債務人因不可抗力因素致無法親自參加面談者，協商過程才可改為通訊辦理。不可抗力因素係指例如債務人因病或入監服刑無法親自到場，由最大債權金融機構視實際狀況認定。因病者應出具醫院開具之診斷證明，以證實不能到場面談。
- 2、債務人面談作業得依實際需要，與協議書簽約對保程序同時進行，面談及簽約地點不限於營業用辦公場所。請各銀行原則上於北、中、南至少各提供一個據點辦理協商面談作業，以縮減債務人之交通往返時間。
- 3、若債務人於面談前，最大債權金融機構所需之財產收入證明文件仍無法備齊時，最大債權金融機構可請債務人於面談時提供。債務人於面談時仍無

法提供齊全，則於面談記錄表中紀錄債務人協商之意願低落，不配合提供必備文件。

4、經最大債權金融機構通知面談兩次無故不到場面談者，視同未請求前置協商。最大債權金融機構將不核發協商不成立證明書，並以掛號寄發「視同未請求前置協商通知函」予債務人。如債務人欲重新申請前置協商，仍需自結案日起 6 個月後備齊必要文件才能再度申請。

5、最大債權金融機構應每日上傳逾期未參與面談而結案之通知至聯徵中心。

(三) 協商不成立之處理

1、最大債權金融機構應每日上傳因協商不成立而結案之資訊至聯徵中心「'46':結案通知資料」，其相關報送作業程序如次：

- (1) 檢核當'46'第 7 欄「結案原因代號」為 11~21 和 49 時，必須隨同填報'44'及'48'，否則予以剔退。
- (2) 因協商不成立致須回報'44'時，則報送時一律以交易代碼「 'X' :補件」報送之，聯徵中心即可接受金融機構報送之前已因協商不成立而結案之案件資料，以及後續不會請求協辦金融機構回報是否同意債務清償方案。
- (3) 當'44'之交易代碼為「 'X' :補件」時，第 9 欄「期數」和第 10 欄「利率」為必要欄位（結案原因代號為「21 資產大於負債」者除外）；但第 11 欄「協商方案估計月付金」、第 25 欄「扶養子女人數」、第 26 欄「扶養子女責任比率」、第 27 欄「扶養父母人數」、第 28 欄「扶養父母責任比率」、第 29 欄「其他法定扶養人數」、第 30 欄「他法定扶養人之責任比率」為非必要欄位。
- (4) 「前置協商還款試算表」計算出之月付款若為負數，應如何報送期數及利率一節，茲就可能發生之個案情況說明如下：
 - A、「前置協商還款試算表」計算出之月付款為正數者：依還款試算表建議之清償方案填報'44'。
 - B、若「前置協商還款試算表」計算出之月付款為負數者：依債務人在「前置協商申請人財產及收支狀況說明書」所填寫之每月可還款金額推算清償方案後填報「44」；若推算出之還款期數超過 180 期，則以二段還款方案報送，月付款需 \geq 新台幣 5,000 元。

- C、「前置協商還款試算表」計算出之月付款為負數，且債務人在「前置協商申請人財產及收支狀況說明書」之每月可還款金額未填寫或填寫 0 者：以二階段還款方案填報「44」，月付款為新台幣 5,000 元。
- 2、協商不成立案件，最大債權金融機構應核發「前置協商不成立通知書」予債務人，開立「前置協商不成立通知書」（尤其是因債務人不同意清償方案而開立者）之前，應以和緩語氣提醒債務人協商不成立之利弊（例如：爾後不得再申請前置協商），請債務人要詳加考慮，避免債務人誤以為協商不成立仍可再協商，而未把握協商機會。
 - 3、協商不成立之債務人不能再重新申請前置協商，以避免債務人利用前置協商機制規避催收。
 - 4、各債權金融機構每日透過聯徵中心下載「結案通知資料」後，得以恢復催收。

(四)達成還款協議之處理

- 1、最大債權金融機構如已與債務人達成還款協議，應上傳「請求同意債務清償方案通知資料」（包括收入、支出等資訊及期數、利率等條件）至聯徵中心。
- 2、最大債權金融機構通知債務人立即停止繳交款項予各無擔保債權金融機構，並靜待通知簽約。
- 3、各債權金融機構應每日至聯徵中心下載「請求同意債務清償方案通知資料」之案件資訊，並於 5 日內回報同意債務清償方案至聯徵中心。
- 4、各債權金融機構得自行訂定放棄債權金額之上限，以避免回收金額過低，卻仍須支付作業服務費予最大債權金融機構。放棄債權之金融機構應通知債務人及最大債權金融機構表明放棄債權之意旨。
- 5、最大債權金融機構應至聯徵中心下載各無擔保債權金融機構回報同意債務清償方案之結果，作為該債務清償方案送法院審核之附件。

第六節、協議書簽約作業

(一) 協議書製作：

- 1、最大債權金融機構應於各債權金融機構回報同意還款方案且確認各債權人之債權後，透過聯徵中心下載協議書、前置協商無擔保債務還款分配表

暨表決結果、前置協商有擔保債權明細表和消費者債務清理協商清償方案認可聲請狀。

- 2、聯徵中心將依最大債權金融機構資訊系統指示，套印相關債權金融機構「前置協商專用印」電子檔印文於相關文書(PDF 檔)上，供最大債權金融機構下載，以協助其製作協議書和裁定認可聲請狀。

備註：

- 1、各金融機構若要異動電子檔印文，請將消債條例協商專用章作成 JPG 圖檔存於光碟片中，上開圖檔需註明公司大章檔名為“BBBYYYMMDDC.JPG”、負責人小章檔名為“BBBYYYMMDDP.JPG”(註：BBB—報送金融機構總行代號、YYYMMDD—儲存檔案之民國年月日)，並連同「委任財團法人金融聯合徵信中心保管『前置協商專用印』電子檔印文委任書」函請聯徵中心建檔。
- 2、下列協議書和裁定認可聲請狀上之資料需異動時，金融機構需函請聯徵中心協助更新，並明確註明異動項目：
 - (1)公司大小章(協議書及認可聲請狀上之資訊)
 - (2)公司全名(協議書及認可聲請狀上之資訊)
 - (3)法定代理人(協議書及認可聲請狀上之資訊)
 - (4)統編(協議書及認可聲請狀上之資訊)
 - (5)送達代收人(認可聲請狀上之資訊)
 - (6)送達代收地址、郵區(認可聲請狀上之資訊)
 - (7)住所地址、郵區(認可聲請狀上之資訊)
 - (8)認可聲請狀之聯絡電話(認可聲請狀上之資訊)
- 3、金融機構無擔保債權協議書須標示對內及對外債權：
 - A、對內債權：逾期放款對內停止計息轉入「催收款」科目之目前帳面金額。
 - B、對外債權：依原契約計算到前置協商債權止息日當天之債權金額(依民法第 323 條規定)。
- 4、協議書以彩色印表機列印協議書條文內容及各債權金融機構之前置協商專用印(須為紅色)。

(二)協議書應分為二大類

1、金融機構有擔保債權。

2、金融機構無擔保債權：

A、以債權金融機構逾期放款轉入催收款科目之目前帳面金額(對內債權)作為簽約金額。

B、金融機構無擔保債權還款分配表以每期本息平均攤還方式計算債務人每期應繳金額。

C、金融機構無擔保債權還款分配表之債權比例計算至小數點後第 4 位。

D、依債權比例計算各無擔保債權金融機構之每期債權分配金額如有小數點，不足 1 元之金額以四捨五入方式處理。

E、因小數點進位產生之差異金額，各無擔保債權金融機構應自行吸收。

F、首期繳款日訂為聯徵中心產出協議書(已有完整債權金額者)之次月 10 日，如遇特殊情況，得授權最大債權金融機構依個案決定首期繳款日，惟最長仍以順延 1 個月為原則。

(三)簽約及聯徵資訊報送作業

1、最大債權金融機構透過聯徵中心下載協議書後，逕行通知債務人親自到最大債權金融機構簽署協議書。

2、最大債權金融機構與債務人簽訂協議書時，考量債務人之便利性，得由當地分支機構辦理簽署作業。

3、經至少一次面談後，債務人如因不可抗力因素（例如：債務人居住偏遠山區、離島、重病或入監服刑...等由最大債權金融機構視實際狀況認定之）致無法親自到最大債權金融機構簽署協議書，最大債權金融機構得以掛號郵寄方式請債務人簽署後寄回，惟應注意核對協議書是否確實為債務人本人之簽名。

4、最大債權金融機構於債務人簽訂協議書後，應將簽約資訊上傳聯徵中心，並登錄『當事人前置協商成功註記』。

5、各無擔保債權金融機構應每日至聯徵中心下載「金融機構無擔保債務協議資料」和「金融機構無擔保債權金額分配資料」（含債權比例、每月分配金額..等），以更新行內之帳務系統。

(四)逾期未簽回協議書之處理

1、債務人應於最大債權金融機構通知簽署協議書 10 日內完成簽約手續，逾

期未完成者，最大債權金融機構核發前置協商不成立通知書。

- 2、債務人如因故未於上述 10 日內簽署協議書，但已依約繳付應繳金額者，最大債權金融機構應積極催促債務人最遲於首期繳付日後 10 日內簽署協議書，逾期未簽署者視為前置協商不成立，最大債權金融機構核發前置協商不成立通知書，已繳付之款項則由該金融機構逕行沖抵債務人欠款。
- 3、最大債權金融機構應將逾期未簽回協議書而結案之資訊上傳至聯徵中心。
- 4、各債權金融機構每日透過聯徵中心下載「因逾期未簽回協議書而結案」資訊後，得恢復催收。

(五)最大債權金融機構與債務人就金融機構債務部分簽訂協議書後，應郵寄「前置協商成立通知函(通知資產管理公司專用)」將清償條件通知同意參與協商之資產管理公司，請其以“至基準日為止之受讓債權本金餘額”依該清償方案之期數和利率，逕洽債務人辦理後續簽訂協議事宜。

第七節、協議書公證或送法院認可之作業

- (一)簽約完成之翌日起 7 日內，最大債權金融機構應備齊「前置協商機制協議書」、「前置協商無擔保債務還款分配表暨表決結果」、「前置協商有擔保債權明細表」和「消費者債務清理協商清償方案認可聲請狀」後送請該金融機構所在地之管轄法院審核，或洽請公證人作成公證書。
- (二)按消費者債務清理條例就前置協商認可事件未規定應收取裁判費，故因送達所生之郵務費用，最大債權金融機構應繳納每位當事人（含其他債權銀行）信函掛號附回執(即雙掛號)且郵件重量為 21-50 公克之郵資費用(郵資金額請參閱中華郵政公司網站公告之國內郵件資費表)。
- (三)法院為製作協商認可事件之裁定正本所需，除聲請書所附附件（即協議書及表決結果表）外，債權銀行應另提供單面影印之附件影本 2 份，俾利協商認可程序之進行。
- (四)最大債權金融機構應於遞狀聲請裁定認可後，上傳「債務清償方案法院認可資料」檔案載明「遞狀日」資訊至聯徵中心。
- (五)最大債權金融機構應於接獲法院裁定書後，上傳「債務清償方案法院認可資料」載明法院裁定認可與否資料至聯徵中心。

第八節、其他特殊事宜之處理原則(適用納入無擔保債權協議書之金融機構)

(一)原債權已徵提備償票據之處理原則：

- 1、債權金融機構自最大債權金融機構「簽約完成日」起5個營業日內，應即取得發票人及背書人出具之「授權書」(包括債權金融機構原已取得票據之空白授權)，授權金融機構得變更發票日；並於取得「授權書」後：
 - A、暫時停止票據之提示。
 - B、該筆授信依約結清前，未提示之票據不予返還。
 - C、若嗣後接獲「毀諾」、「退件」、「協商不成立」或「逾期未簽回協議書」之通知，則立即回復原條件辦理，即續予提示票據。
- 2、債權金融機構如未徵得上開「授權書」，則仍得續予提示票據。

(二)原債權已徵提保證人或擔保品提供人之處理原則：

- 1、請聯徵中心於金融機構債權人清冊中揭露原債權是否有徵提保證人。
- 2、債權金融機構應於協商期間請保證人或擔保品提供人簽署「前置協商保證人同意書」，授權債務人與最大債權金融機構協商，各債權金融機構自負驗證之責。
- 3、如保證人或擔保品提供人不願意簽署授權書或失聯時，相關債權金融機構依下列方式辦理：
 - A、徵提新的保證人，或徵提其他擔保品。
 - B、若保證人有資力，但不願意簽署「前置協商保證人同意書」，該債權金融機構可於最大債權金融機構通知停催前對保證人申請強制執行，促使保證人簽署「前置協商保證人同意書」。
 - C、若保證人不願意簽署「前置協商保證人同意書」且債務人亦無法提供新的保證人或其他擔保品，原則上該債權金融機構仍應納入前置協商無擔保債權，惟該債權金融機構如認為該案保證人資力殷實具有保證實益，得選擇納入前置協商有擔保債權(即回報聯徵中心「43」，擔保品代號為「XX」)。

(三)汽車貸款和次順位不動產抵押債權納入前置協商之處理原則：

- 1、汽車貸款如個案已逾期且能占有汽車(例如債務人交出車輛或經由協尋公司取得車輛)，能拍賣擔保品求償者，則比照有擔保債權處理，即擔保品

經處分後，如仍有不足清償之金額，原債權金融機構應比照該案件已成立之前置協商清償方案內容，計算每月應繳金額，由債務人自行向該債權金融機構繳納。

2、汽車貸款和無殘值或殘值很低之次順位不動產抵押債權如經金融機構自行評估後認為受償可能性低者，金融機構可將整筆債權納入無擔保債權中協議一致性清償方案和參與分配。若日後其擔保品經處分後有款項收回者，得單獨受償該回收款項，惟單獨受償後仍不足沖抵全部債權時，最大債權金融機構仍依原協議書進行分配，不需變更債權分配表，該債權金融機構將提前受清償。

3、如金融機構將汽車貸款納入無擔保債權清償方案者，且債務人依約履行時，汽車貸款銀行對擔保品仍保有在一定的條件下取回擔保品並加以拍賣之優先權條款。

(四)經產險公司保證及理賠案件之處理原則：

- 1、前置協商案件若正申請理賠審核中，債權金融機構應撤回該筆債權理賠之申請，以參與協商。
- 2、產險公司已理賠之案件，已理賠之債權金額，不納入金融機構前置協商，金融機構僅就自付額部分參與前置協商。

(五)經中小企業信保基金、農業信保基金及原住民族綜合發展基金信用保證之案件：

1、信保基金保證案件基金尚未理賠者：

- (1)信保基金保證案件如能徵得原保證人書面同意，且清償方案之內容在不減讓本金（指對內本金）之限度內，應一律參與前置協商，不需事先函請信保基金同意，但應於協商成立後3個月內，將清償方案之內容報請信保基金公司備查。
- (2)前置協商案件如未能徵得原保證人書面同意者，該清償方案之內容應先函請信保基金同意後，始得納入前置協商無擔保債權。如信保基金不同意者，則該筆債權納入前置協商有擔保債權中（該筆債權於回報「⁴³：有擔保債權金額資料」時，第9欄之擔保品類別代號應分別報送「X5 中小企業信用保證基金保證」、「X6 農業信用保證基金保證」、「X7 華僑貸款信用保證基金保證」、「X8 國際合作發展基金會信

用保證」及「X9 原住民族綜合發展基金信用保證」，聯徵中心即不予剔退），債權金融機構得逕行訴追或與債務人個別協商，惟清償方案比照前置協商無擔保債務清償方案之條件。

2、前置協商案件於債務人提出協商請求前，如已獲信保基金理賠(代位清償)者，該筆債權(已理賠金額部分)不納入前置協商，自負額部分是否納入由債權金融機構自行決定。但建議不納入協商之債權，比照前置協商無擔保債務清償方案之條件(包含利率及期限)，與債務人個別協商。

3、嚴重特殊傳染性肺炎(即新冠肺炎)之紓困貸款案件提出前置協商請求前，如已獲信保基金理賠(代位清償)者，如能徵得原保證人書面同意，且清償方案之內容在不減讓本金(指對內本金)之限度內，應一律參與前置協商，不需事先函請信保基金同意，但應於協商成立後3個月內，將清償方案之內容報請信保基金公司備查。

4、嚴重特殊傳染性肺炎(即新冠肺炎)之紓困貸款案件提出前置協商請求前，如未能徵得原保證人書面同意者，回報「有擔保債權」並依原契約履約，倘該債務人本金已到期應開始還款或已逾期，俟後如能徵得原保證人(即不減少保證人)書面同意，債權金額內容(含理賠金額部分)且清償方案在不減讓本金(指對內本金)之限度內，可由承貸金融機構比照前置協商債務清償方案之條件(包含利率及期限)，以個別協商方式協議優惠之分期償還方案。但須分別配合下述說明辦理：

(1)農業信用保證基金保證案件之做法：

須依農業信保基金業務處理準則第28條之4第1項「保證貸款逾期，經受託機構核准延期清償或協議分期償還，其需繼續由農業信用保證基金保證者，受託機構應於核准之日起二個月內，填製(信用保證貸款協議分期償還申請書)，檢附相關文件送該信保基金同意後辦理。」之規定辦理。

(2)中小企業信用保證基金保證案件、原住民族綜合發展基金信用保證案件之做法：

承貸金融機構比照前置協商債務清償方案之條件(含利率及期限)以個別協商方式協議優惠之分期償還方案，無須事先函請信用保證基金同意，但應於協商成立後3個月內，將清償方案之內容報請該信保基金備查。

5、惟依「勞動部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響勞工紓困貸款及利息補貼作業須知」辦理之勞工紓困貸款，無須於協商成立後3個月內，將清償方案之

內容報請「中小企業信用保證基金」備查；但應於協商完成後 3 個月內於「中小企業信用保證基金」作業系統填送「移送信用保證通知單」之作業。而協商成立前如屬已通報逾期者無須於作業系統填送「移送信用保證通知單」之作業(參閱備註 5)。

備註：1、農信保基金 97.5.19 (97) 農信保策字第 0970300098 號函以，金融機構經農信保基金保證之授信案件，債務人依消債條例申請前置協商清償方案者，金融機構應先對保證人財產採取保全措施，唯若申請前置協商者係正常還款之授信案件，則無須先對保證人財產採取保全措施。

2、農信保基金 97.11.24 (97) 農信保策字第 0970300262 號函以，本基金保證案件之債務人申請前置協商成立者，因延長保證期間及變更還款方式所應補繳之保證手續費得暫緩向借款人收取，俟結案時再行收取。

3、中小企業信保基金 109.11.30(109)催收字第 6277739 號函說明：

(1)依前置協商程序達成清償協議之案件，於該基金作業系統填報「逾期列管通知」後，得檢具法院裁定前置協商認可證明書，向該基金申請先行交付備償款項(即理賠)。

(2)辦理受「嚴重特殊傳染性肺炎」影響之紓困貸款達成前置協商之案件且依協商方案繳款期間，得排除該基金作業手冊中逾期後保證手續費計收之相關規定，即不再向貸款人收取保證手續費。

4、農信保基金 109.11.12 農信保代字第 1090202417 號函以，達成前置協商案件，承貸金融機構檢附法院裁定前置協商認可證明書、及借款人歸戶財產及所得資料(得免檢附)，得依該基金代位清償作業要點第 3 條第 3 項第 8 款、同要點第 4 條第 4 款及相關規定申請理賠(代位清償)。惟前述案件若有保證人，應依該基金相關規定對保證人財產及所得執行完畢且取得債權憑證後始得申請代位清償。

5、中小企業信用保證基金 110.7.6 催收字第 1106906702 號函、及 110 年 9 月 23 日催收字第 1106802003 號函，對勞動部提供之勞工紓困貸款於消債條例 151 條之作法說明如下，並追溯自 110 年 6 月 7 日起實施：

(1)依消費者債務清理條例第 151 條請求協商債務者，協商完成後授信單位無須檢送相關文件函報該基金備查，惟應於協商完成後 3 個月內完成通報單作業。

(2)上述通知單作業請透過該基金作業系統填送「移送信用保證通知單」，並於原案件項下點選「展延到期」功能辦理。

(3)如屬已通報逾期者，貸款人依消費者債務清理條例第 151 條請求債務協商完成後，或授信單位視貸款人實際需求予以分期或延期償還後，尚無須檢附相關文件函報本基金備查，亦無須依說明一之函文填送「移送信用保證通知單」通知本基金。

(六)協商成立案件，有關扣薪、圈存、抵銷、授權扣款等之處理原則：

- 1、已進行扣薪之案件仍應納入協商，執行扣薪之債權人自最大債權金融機構「簽約完成日」起 5 個營業日內暫停扣薪作業，惟自回報完債權後已扣得之薪資，應透過財金公司代發系統撥付方式或以匯款方式轉至最大債權金融機構視為協議還款期付金，前開財金公司代發手續費(NT\$ 2/筆)由最大債權金融機構負擔，但匯費則由匯款行自行吸收。
- 2、原自動授權扣款約定自最大債權金融機構「簽約完成日」起 5 個營業日內應予中止，自回報完債權後已扣得之款項，應透過財金公司代發系統撥付方式或以匯款方式轉至最大債權金融機構視為協議還款期付金，前開財金公司代發手續費(NT\$ 2/筆)由最大債權金融機構負擔，但匯費則由匯款行自行吸收。
- 3、自最大債權金融機構「簽約完成日」起，各債權金融機構對薪資轉帳戶及其他帳戶暫不予圈存，並暫停行使抵銷權，惟自回報完債權後已抵銷之款項應透過財金公司代發系統撥付或以匯款方式轉 匯至最大債權金融機構視為協議還款期付金，前開財金公司代發手續費(NT\$ 2/筆)由最大債權金融機構負擔，但匯費則由匯款行自行吸收。
- 4、自債權金融機構回報完債權後，債務人如有繼續繳款至原債權金融機構，則該款項應自最大債權金融機構簽約完成後，透過財金公司代發系統撥付或以匯款方式轉至最大債權金融機構視為協議還款期付金，前開財金公司代發手續費(NT\$ 2/筆)由最大債權金融機構負擔，但匯費則由匯款行自行吸收。

(七)協商成立案件是否得向法院聲請對債務人進行假扣押等保全程序：

- 1、對於協商成立並簽署協議書之案件，如債務人已依約履行，債權人不得向法院聲請對債務人之財產進行保全程序。惟協商成立前已進行之保全程序（薪資假扣押除外）不受影響。
- 2、債權金融機構若事後發現債務人於填報財產及收支狀況說明書，有隱匿資產或偽造虛假之不實資料等情事時(例如：債務人有鉅額存款或不動產卻隱匿未填報)，各債權金融機構得依協議書之約定，終止已協商成立之債務清償方案，並回復原契約對債務人之財產進行保全程序。

(八)風險管控之處理原則：

在前置協商期間及協商成立後，全體金融機構得以各種方式保障其債權或避免損失擴大，包括停止債務人動用既有信用卡、現金卡及信用貸款之未動用額度，或停止核准新授信額度。惟為避免對債務人權益造成影響，在債務人正常繳息還款之前提下，中途取消前置協商(即撤案)或協商不成立之案件，債權金融機構經評估債務人信用狀況後，得回復依原契約繼續辦理，不得以申請前置協商之理由損害債務人權益。

(九)協議書簽訂後，債務人逕向相關債權金融機構清償之處理原則：

若債務人已於期限內簽妥協議書，仍自行於某債權金融機構繳款者，該收款債權金融機構應以「預收款」之方式留存該筆款項，俟與債務人取得聯繫後，轉匯至最大債權金融機構視為協議還款期付金，匯費將由匯款行自行吸收。

第陸章、協商成立後之繳款跟催及毀諾作業

一、有擔保金融機構債權之處理方式：債務人協商成立並簽約後，每月應依約繳款至有擔保金融機構指定之還款帳戶。債務人無法依約清償其債務致擔保品被處分後，若仍有不足清償之金額，原有擔保債權金融機構應與債務人進行個別協商，且個別協商方案不得劣於無擔保債務前置協商所約定之清償方案內容，由債務人自行向原有擔保債權金融機構繳納。

二、無擔保金融機構債權之處理方式：

(一)債務人協商成立並簽約後，每月應將月付金集中還款至最大債權金融機構指定之還款帳戶。

(二)最大債權金融機構應於每個營業日將前一營業日債務人之繳款記錄報送至聯

徵中心。

- (三)最大債權金融機構應於每月 10 日繳款日前，至少以 1 次電話、簡訊或信函通知債務人，以提醒其準時繳款。
- (四)債務人於繳款日後仍未依約繳款者，最大債權金融機構應於次月 10 日前，至少以 3 次電話（於不同天及不同時段）通知債務人繳款。對於無法以電話聯繫上之債務人，應至少再以 1 次信函通知債務人繳款。
- (五)最大債權金融機構應妥善留存繳款跟催紀錄。
- (六)協商完成簽約後，債務人如未於次月 10 日前繳足當期應繳款項，即視為毀諾。最大債權金融機構最遲應於次月 10 日前，將毀諾戶名單報送聯徵中心註記，並以書面通知債務人。最大債權金融機構於報送毀諾前，應以和緩語氣提醒債務人毀諾後之利弊（例如：爾後不得再申請前置協商），請債務人詳加考慮，避免債務人誤以為毀諾後仍可再協商，而未把握協商機會。
- (七)其他債權金融機構每日至聯徵中心下載因毀諾而結案之名單，並據以恢復自行催收。
- (八)最大債權金融機構應提供債務人相關聯絡資料予其他債權金融機構，以利各債權金融機構後續跟催作業。
- (九)清償方案之月付金計算方式採「期末本利平均攤還法」（期末付款），故清償方案之利率非 0%者，每期月付金所含利息之起算日為上一個應繳日(即每月 10 日)。
- (十)債務人毀諾後，未到期部分之債務視為全部到期，債權金融機構自違約日起，得回復依原契約約定條件，即回復原契約約定條件之日期不得早於依前置協商清償方案履行之最後一個繳款日（上繳日）。
- (十一)債務人因不可歸責於己之事由，致最大債權金融機構將其誤通報為毀諾者，事後經債務人反應並經最大債權金融機構確認後，後續作業如下：
 - 1、最大債權金融機構先以電子郵件詢問各協辦無擔保債權金融機構是否同意刪除債務人毀諾註記，如有任一家債權金融機構不同意，則最大債權金融機構不得刪除債務人毀諾註記；如所有協辦無擔保債權金融機構皆同意刪除債務人毀諾註記，則最大債權金融機構應直接透過聯徵中心資訊平台'46'刪除毀諾案件。最大債權金融機構刪除毀諾註記之案件資訊將揭露於「Z92 請求回報債權、停催、同意清償方案及結案通知」，供協辦金融機構查詢以

進行後續作業。

備註：如有債權金融機構不同意最大債權金融機構刪除債務人毀諾註記，請最大債權金融機構協助債務人申請「個別協商一致性方案」，不得告知債務人因哪一家金融機構不同意，請其直接找該家金融機構陳情。

- 2、協辦無擔保債權金融機構查詢到刪除毀諾通知後，應立即辦理下列作業，並回復前置協商作業：
 - A、停止電話、簡訊、信函及發動法訴等催收行動。
 - B、已抵銷之存款或已扣薪之款項需返還當事人。
 - C、無條件撤銷最大債權金融機構報送毀諾後所實施之強制執行及保全程序。
- 3、最大債權金融機構刪除毀諾註記後，應於最近一次財金資訊公司清算日將債務人所繳足之款項，清分予各納入無擔保債權之金融機構。
- 4、最大債權金融機構報送債務人毀諾後，又刪除債務人毀諾紀錄，應補貼各協辦無擔保債權金融機構作業成本 \$ 500/筆，本費用將併同每月服務費一同收取。

第七章、協商款項清算作業(適用納入無擔保債權之金融機構)

第一節、清算程序

- (一)最大債權金融機構應每月定期將債務人所繳納之協商款項，按各無擔保債權金融機構之債權比例計算應分配金額，再透過財金資訊公司代發代付系統清算予各債權金融機構。
- (二)協商款項之清算係利用財金資訊公司之代發代付系統執行，轉帳類別(代碼「02960」)，名稱為「代發前置協商清償款項」。
- (三)各金融機構應配合財金資訊公司上述代發代付系統之需要，建置代發代付機制。
- (四)最大債權金融機構每月第一次撥付各債權金融機構之撥帳日訂為每月 12 日(如

遇例假日則自動順延至次營業日)，後續收到債務人繳付之款項，則統一於每月倒數第 2 個工作天一次撥付各債權金融機構。

(五)依上述原則設算後之實際清算時程，每月由財金資訊公司另行公告。如遇特殊情況需要調整清算時程時，由債務協商委員會協調後另行變更。

(六)如最大債權金融機構係非財金資訊公司的會員（如壽險公司），則自行委託其他金融機構協助協商款項清算作業。

(七)金融機構因辦理前置協商而須收付之服務費，將以聯徵中心所提供之「消債條例前置協商服務費明細表」作為實際收付之憑證，以憑核銷，不再另外開立發票，並透過財金公司進行服務費清分作業。(有關前置協商服務費規定請參閱本會所訂「消費者債務清理條例前置協商機制服務費用計價方式」及「消費者債務清理條例前置協商機制服務費用計價作業執行辦法」)。

第二節、溢繳、短繳及提前清償之處理

債務人溢繳時，最大債權金融機構應將債務人當期全部所繳款項，依債權比例一次撥付各無擔保債權金融機構。該溢繳金額帳務處理方式如下：

(一) 如債務人溢繳金額未達 4 期應繳金額者：溢繳金額均以預收款方式處理，不沖償本金。

(二) 如債務人溢繳金額達 4 期以上（含 4 期）應繳金額者：

1、如債務人要求提前還本，則最大債權金融機構應將溢繳金額沖償本金，但不調整每期應繳金額。

2、最大債權金融機構應將債務人提前還本之金額通知其他相關無擔保債權金融機構。

3、若最大債權金融機構未接獲債務人要求提前還本時，則溢繳金額仍以預收款方式處理。

(三) 債務人短繳時：債務人如於次月 10 日仍未繳足應繳款項，除由最大債權金融機構透過聯徵中心報送債務人毀諾狀況外，最大債權金融機構應於每月倒數第 2 個工作天將債務人當期全部所繳款項，依債權比例一次撥付各無擔保債權金融機構。

(四) 債務人提前全部清償之處理：

1、由最大債權金融機構計算債務人截至實際繳款前 1 日止之本金餘額及利

息，提供債務人依該金額繳交。

- 2、最大債權金融機構除應債務人要求出具自行清償證明外，並應將債務人提前全部清償之事宜(含債務人提前全部清償金額、結清日期)透過聯徵中心通知其他相關債權金融機構。

第三節、錯帳之處理

最大債權金融機構撥付帳務有誤時，應於發現錯誤當月以 e-mail 通知其他債權金融機構窗口，並於次月調整入帳。

第四節、債權金融機構得單獨受償之特殊案件

- (一) 金融機構於協商前已聲請參與分配強制執行債務人之財產所得之款項，於日後領取該分配款者，得依法單獨受償該分配款項，但強制扣薪者除外。
- (二) 設定最高限額抵押權之金融機構，對於債務人為塗銷該最高限額抵押權額外清償之無擔保或無優先權之債務，依下列原則分配：
 - 1、於最高限額抵押權擔保額度內，該設定最高限額抵押權之金融機構得單獨受償該清償金額。
 - 2、超逾最高限額抵押權擔保額度部分，由最大債權金融機構按債權金額比例，分配予所有參與協商之無擔保債權。
- (三) 無抵押權或優先權之債權金融機構於債務人申請前置協商前，已對其財產聲請假扣押之處理原則：
 - 1、債權金融機構於債務人申請前置協商前，若已對其財產聲請假扣押，於債務人協商成立後，債權人無需主動撤銷假扣押，惟薪資假扣押除外。
 - 2、如債務人因故欲處分其財產，而須商請無抵押權或優先權之債權金融機構撤銷假扣押時，由該債權金融機構視個案自行與債務人協調撤銷假扣押之條件，例如：大額還款一定金額或提存一定金額並設質權。惟如採大額還款，需請債務人向最大債權金融機構繳納款項，該債權金融機構不得單獨受償。
 - 3、債權金融機構需於債務人依約履行撤銷假扣押之條件後 10 日內，向所轄法院聲請撤銷假扣押。

- 4、如聲請假扣押之債權金融機構不只一人時，由最先聲請假扣押之債權金融機構代表其他債權金融機構與債務人協調撤銷假扣押之條件。除該協議條件對其他債權金融機構有失公允外，其他債權金融機構應於債務人依約履行後 10 日內向所轄法院聲請撤銷假扣押。
- 5、為使債務人得以依約繳款，協商成立前已對債務人之薪資聲請假扣押之債權金融機構，應通報最大債權金融機構已扣押之薪資金額，供最大債權金融機構審核債務人之財產收入時，一併評估該遭扣押之薪資。另應自最大債權金融機構「簽約完成日」起 5 個營業日內，具狀向法院聲請撤回假扣押程序。債權金融機構在撤回假扣押程序前，得要求債務人應書立同意該債權金融機構取回擔保金之同意書，並提供蓋在同意書上印章之印鑑證明，俾該債權金融機構向法院請求發還於聲請假扣押時所提存之擔保金。

(四) 保證人代償保證款項時，其代償金額依下列原則分配：

- 1、保證人僅保證 1 家金融機構之債務，則保證人代償之款項，由該擁有保證債權之金融機構單獨受償。
- 2、若保證人保證 2 家以上金融機構之債務，則由該等擁有保證債權之金融機構，自行協調並洽保證人同意後，按債權金額比例分配該代償金額。

(五) 金融機構分期付款產品與債務人簽訂之合約中，若載明債務人要求退貨或終止服務時，第三人(廠商)應將款項退還貸款金融機構，沖抵債務人於貸款金融機構之債務者，該退貨款項得優先沖抵貸款金融機構債務。

(六) 金融機構將汽車貸款、無殘值或殘值很低之次順位不動產抵押債權以及動產設定質權等有擔保或有優先權之債權納入無擔保債權中協議一致性清償方案 and 參與分配者，若日後其擔保品經債務人處分後有款項收回者，得單獨受償該回收款項。

(七) 帳務調整之相關辦理程序

- 1、如債權金融機構因上述原因受清償但仍不足沖抵全部債權時，最大債權金融機構仍依原協議書之債權比例進行分配，不要求債務人重新簽訂協議書。
- 2、因上述原因而受全數清償之金融機構需告知債務人仍須依原協議書所載月付款金額繳至最大債權金融機構，並應於 5 日內報送「‘54’：單獨全數受清償資料」，聯徵中心接獲單獨全數受清償金融機構報送'54'後，系統

即自動變更 Z98 之《各債權金融機構無擔保債權暨還款分配資料》，但不再重新產出異動後之實體還款分配表，且新還款分配資料不再揭露已單獨受償之金融機構。【新還款分配比例之計算方式：以剩餘無擔保債權金融機構之原始簽約金額計算分配比例，範例如下：該 ID 有 3 家無擔保債權金融機構分別為 A 銀行、B 信合社、C 農會，當 C 農會因單獨受全額清償而退出前置協商後，新的還款分配比例為 A 銀行之原始簽約金額/（A 銀行之原始簽約金額+B 信合社之原始簽約金額），以此類推。】

- 3、最大債權金融機構應通知債務人異動後之還款分配表，請債務人仍依原協議書所載金額繳至最大債權金融機構帳戶，並依異動後之分配比例進行款項分配作業。
- 4、若協辦債權金融機構因上述原因受清償後尚有溢付款，則該金融機構須將該溢付款退還債務人帳戶或退回最大債權金融機構。
- 5、最大債權金融機構因上述原因單獨且全額受償者，最大債權金融機構應通知債務人修正後之還款分配表，請債務人仍依原協議書所載金額繳至最大債權金融機構帳戶，且最大債權金融機構應繼續進行後續收款，並依修正後之分配比例進行款項分配作業。

(八)聯徵中心針對債權金融機構單獨全額受清償案件所提供之查詢產品資訊：

- 1、《債權比例異動通知》將揭露在 Z93，各無擔保債權金融機構應定時至聯徵中心查詢或下載所屬債務人名單。
- 2、異動後之無擔保債權分配資料（含分配比例、分配金額及異動日期）將揭露在 Z98。各債權金融機構於 Z93 之《債權比例異動通知》中查得所屬債務人之名單後，應續查 Z98 有關異動後之個別債權金融機構之債權比例及還款分配比例資訊，以利帳務作業。
- 3、聯徵中心將保留所有還款分配表之歷史資料，原則上區分為第一次還款分配表資料、第二次還款分配表資料，以此類推，俾金融機構如遇債務人對帳務有疑問時，可查詢歷史還款分配表資料以為因應。

(九)其他事項：

- 1、設定最高限額抵押權之金融機構，對於債務人要求塗銷該最高限額抵押權時，於最高限額抵押權額度內，得要求債務人一併清償其他無擔保或無優先權之債務。

- 2、保證人是否保證 2 家以上金融機構債務，請查詢聯徵中心保證人債務資訊相關產品。

第五節、金融機構間因債權移轉致需請其他金融機構配合更改行內前置協商資料者應提前通知事項

金融機構間因債權移轉致需請其他金融機構配合更改行內前置協商資料者，請於債權移轉基準日前，先行提供履約中案件異動資訊（包含債務人 ID 明細、主辦案件異動後之最大債權金融機構和協辦案件帳務異動資料等）予相關債權金融機構，俾以提早更新行內協商系統資料。

第六節、開立清償證明

最大債權金融機構接獲已全數清償之債務人要求出具清償證明時，除開立自行清償證明外，應以電子郵件通知其他無擔保債權金融機構之協商窗口，請其於確認全數受清償後，開立清償證明予債務人，並提供債務人之聯絡電話及寄送地址，俾便其他無擔保債權金融機構與債務人聯繫相關事宜。另請提醒債務人因金融機構開立清償證明須待確認已收到分配款項及完成內部簽報等相關作業，需一定之作業時程，請其耐心等待。

第捌章、短暫性延期繳款(適用於金融機構無擔保債務)

第一節、適用對象

債務人有下列情事之一而有短暫性延期繳款之需求，且提出相關證明文件，經最大債權金融機構審核通過後，得放寬累計 6 期延期繳款，始報送毀諾：

- (一)債務人或債務人之配偶、直系親屬有罹患重大傷病，或債務人非自願性失業之情事致無法正常履約者。

(二)債務人因繳納綜合所得稅、子女學費致無法正常履約者，每次限申請延後 1 期繳款。

(三)債務人為低收入戶。

(四)債務人為中度以上身心障礙者。

債務人為符合災害防救法所訂重大災害災區居民者，最大債權金融機構直接核予債務展延 1 年，且不計入上述延期繳款期數累計 6 期之限制。

第二節、作業方式

(一)債務人應於每月繳款日（10 日）前填具「前置協商金融機構無擔保債務短暫性延期繳款申請書」併同證明文件，向最大債權金融機構提出申請；最大債權金融機構應依規定審慎審理，以避免衍生道德風險，損害相關債權金融機構債權。

(二)證明文件如次：

- 1、債務人或債務人之配偶、直系親屬罹患重病者，應出具有效期限內之重大傷病卡或近 2 個月區域型醫院（或醫學中心）開具之診斷證明文件（需有醫院用印），供最大債權金融機構核驗。
- 2、債務人非自願性失業者，應出具請領勞保失業給付證明文件或其他足資證明非自願性失業之文件，供最大債權金融機構核驗。
- 3、債務人近 2 個月（當月或前一個月）繳納綜合所得稅、子女學費等支出證明，或其他相關證明文件。
- 4、債務人為低收入戶者，應提供當年度戶籍所在地直轄市、縣（市）政府、鄉（鎮、市、區）公所核發之低收入戶證明。
- 5、債務人為中度以上身心障礙者，應提供中度以上身心障礙手冊，且該手冊所載「重新（後續）鑑定日期」尚未到期。
- 6、債務人為重大災害災區居民者，應自災害發生日起 1 年內，提供受災地區直轄市、縣（市）政府、鄉（鎮、市、區）公所或稅捐稽徵機關出具之受災證明文件。但受災居民得要求金融機構調查其遭受之損失，如經調查屬實者，得以金融機構所填具之調查評估表，代替受災證明文件。

(三)最大債權金融機構應於受理申請當月之月底前完成審核，審核通過延期繳款之案件，不須重簽協議書，以「延期繳款申請書」為憑，最遲應於次月 10 日前

(遇假日順延)報送延期繳款核准資料至聯徵中心註記。

(四)協議書到期日得依實際繳款情形延長之。

(五)延期繳款期間免予計息。

(六)債務人為低收入戶、重大傷病者或中度以上身心障礙者，在第 6 期延期繳款期間將屆期時，以及債務人為重大災害災區居民者，在第 12 期延期繳款期間將屆期時，最大債權金融機構應主動關懷債務人，若債務人回復依原清償方案繳款仍有困難，請引導債務人申請變更還款條件方案。

備註：因本作業準則規定最大債權金融機構最遲應於債務人延期繳款當月之次月 10 日前(遇假日順延)，將延期繳款資訊報送至聯徵中心，又因目前每月協商案件服務費係以當月底為計算基準日，故導致最大債權金融機構於次月 1 ~10 日始報送延期繳款資料之案件，其相關協辦債權金融機構會被收取「提醒跟催服務費」。茲考量服務費誤差金額約為個位數，且更改作業流程之成本大於實際效益，爰請協辦金融機構自行吸收誤差金額。

第玖章、統計報表

請聯徵中心每月依據各金融機構報送之前置協商資料產出下列統計表：

第一節、由銀行公會無擔保債務協商委員會統一公佈於各金融機構

(一)各債協機構前置協商案件截至目前未依規定報毀諾件數統計

(二)前置協商各金融機構延期繳款案件毀諾統計表(累計)

(三)前置協商各債協機構毀諾件數統計表(97/xx/11~97/xx/10)

註：上開均為月報表，統計資料係指前月 11 號至當月 10 號各金融機構報送「清償條例前置協商機制資料」為統計依據。

第二節、聯徵中心每月 2 號透過 ADT 加密檔案傳輸給各金融機構

(一)當月毀諾率/累計毀諾率（區分協辦金融機構、最大債權金融機構&協辦金融機構）

(二)當月份完成簽約件數/累計完成簽約件數（區分協辦金融機構、最大債權金融機構）

機構&協辦金融機構)

(三)By 首繳日：各月份完成簽約金額/累計完成簽約金額

(四)最大債權金融機構中，各協辦金融機構所佔之客戶數/金額比例(含主辦銀行)

(五)協辦金融機構中，協辦案件佔各最大債權金融機構的比例：客戶數比例/債權金額的比例

註：上開統計資料係指每月 1 號至月底各金融機構報送「消債條例前置協商機制資料」為統計依據。

第壹拾章、文件及檔案保存期限

- 一、債務人申請協商之相關資料，不論是否符合協商資格或轉介其他債權金融機構審理之案件，均應設專卷檔案保存。
- 二、債務人申請協商通過並簽約後，正常履約案件檔案之保存期限為債務清償後加 1 年，簽約後毀諾案件檔案之保存期限為毀諾日加 3 年。
- 三、債務人不符合資格或轉介最大債權金融機構之檔案保存期限為 1 年。
- 四、債務人申請前置協商之結果為視同未請求前置協商或不成立者，其申請協商資料之檔案保存期限為 1 年。

第壹拾壹章、前置協商相關信用註記

於聯徵中心 Z13 註記之期限和訊息如下：

一、申請前置協商者：

- (一) 註記期間自最大債權金融機構受理申請日起至協商達成日止。
- (二) 註記訊息為「○○銀行告知：當事人已依消債條例前置協商機制於 YYYYMMDD 申請前置協商」。

二、視同未請求協商者：

- (一) 註記期間為結案日（即寄出「前置協商退件通知函」之日）加 6 個月。
- (二) 註記訊息為「○○銀行告知：當事人申請之消債條例前置協商，因視同未請求協商已於 YYMMDD 結案，將註記至 YYMMDD」。

三、協商不成立者：

- (一) 註記期間為結案日（即寄出「前置協商不成立證明書」之日）加 6 個月。
- (二) 註記訊息為「○○銀行告知：當事人申請之消債條例前置協商，因協商不成立已於 YYYYMMDD 結案，將註記至 YYYYMMDD」。

四、協商成立者：

註記訊息為「OO 銀行 YYYY.MM.DD 告知：當事人已依消債條例前置協商機制與債權金融機構達成還款協議，當事人依約履行中。」

五、前置協商履約完成者：

- (一) 註記期間為無擔保債務清償日加 1 年。
- (二) 註記訊息為「OO 銀行告知：當事人依消債條例前置協商機制協議條件已於 YYYYMMDD 清償結案，此註記揭露至 YYYY. MM. DD 止。」

六、前置協商毀諾者：

- (一) 註記期間為「毀諾日」加 3 年。
- (二) 註記訊息為「OO 銀行告知：當事人已違反依消債條例前置協商機制與債權金融機構達成之還款協議（毀諾），此註記揭露至 YYYY. MM. DD 止。」

七、前置協商毀諾後逕行結清所有債權金融機構債務者：

毀諾註記期間為「全部債務清償日」加 1 年，但最長不得超過毀諾日加 3 年。

八、前置協商終止者：

- (一) 註記期間為「終止日」加 3 年。
- (二) 註記訊息為「○○金融機構告知：當事人已違反銀行公會消債條例前置協商之還款協議（終止），此註記揭露至 YYYY. MM. DD 止。」