

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

本會 100 年 2 月 24 日第 10 屆第 5 次理監事聯席會議核議通過
金管會 100 年 3 月 28 日金管銀國字第 10000084040 號函准備查
本會 105 年 2 月 25 日第 11 屆第 5 次理事會議核議通過
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

第一條（訂定目的）

中華民國銀行公會（以下簡稱本會）為健全策略聯盟車輛貸款（以下簡稱策盟車貸）業務推廣環境，建立完善之作業品質，特訂定本規範。

第二條（規範原則）

會員銀行辦理策盟車貸業務，除應依本規範辦理外，另應遵循銀行法、本會所訂「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」（以下簡稱委外行銷自律規範）及其他有關法令規定。

第三條（名詞定義）

一、策盟車貸合作對象

- （一）與會員銀行簽訂策略聯盟合作契約之汽車經銷商或資融公司（以下簡稱車商）。
- （二）會員銀行委託之車商除辦理行銷車輛貸款業務及其相關作業外，亦在一定條件下對會員銀行承擔代償（附買回）責任。

二、客戶

- （一）借款人
- （二）保證人（含連帶保證人）
- （三）擔保物提供者

第四條（車商遴選原則）

- 一、車商應符合委外行銷自律規範第七條所訂資格條件。
- 二、車商之資本額達新台幣 1 億元以上。
- 三、會員銀行於遴選車商時，應依內部授信程序詳實審核其資力及經營狀況，評估其是否具備承擔代償之能力，並經核准專案管理額度後始得辦理。

第五條（簽約作業）

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：

一、車商與客戶辦理銀行車輛貸款之契約簽署時：

- （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。
- （二）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。

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。

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。

車商接受汽車經銷商或車行轉介貸款案件應遵循事項：

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。

二、車商限與「實際從事汽機車買賣業」之汽車經銷商或車行合作。

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。

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。

第六條(審核撥貸及風險管理)

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。

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。

三、擔保車輛鑑估作業

(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。

(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。

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。

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。

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。

第七條(聯徵資料使用範圍)

一、會員銀行經客戶之書面授權，於財團法人金融聯合徵信中心(以下簡稱 聯徵中心)查得之客戶資料，僅限於會員銀行內部徵信使用，不得提供車商使用。

二、車商如有對客戶徵信審核必要時，會員銀行得以自行評估之客戶信用評分或信用評等資料提供車商參考。

第八條(個人資料之蒐集、處理與利用)

一、會員銀行應要求車商受理客戶申貸時，須先填寫會員銀行貸款申請書及聯徵中心信用資訊查詢同意書，以符合個人資料保護法之規定。

二、會員銀行應依聯徵中心要求會員機構訂定之信用資訊查詢作業控管要點規定之程序，確認資料文件無誤後，始得進行查詢客戶於聯徵中心之信用資料。

三、因應會員銀行得移轉已發生延滯或借款人有其他信用瑕疵情事之車貸債權予車商，會員銀行應與客戶於貸款契約書內約定銀行得將相關資

料提供予受讓人（或擬受讓人）之車商，但不包括聯徵中心相關資料。
四、會員銀行應要求車商遵守委外行銷自律規範所訂相關保密規定。

第九條(資訊傳輸安全)

- 一、委外作業涉及資料(媒體)轉移者，會員銀行應明訂嚴謹轉移程序並留下相關轉移紀錄備查。
- 二、會員銀行進行資料(媒體)轉移，應經過必要加密程序及適當遮罩，以確保資料轉移過程安全無虞。
- 三、會員銀行對委外作業資訊處理相關作業，應依金融機構資訊系統安全基準、金融業個人資料檔案安全維護計畫標準、業務終止後個人資料處理方式之標準，及金融機構辦理電子銀行業務安全控管作業基準之規定辦理，做好資訊作業之安全控管、交易資料之安全維護，及網際網路之安全控管，俾確保資訊作業安全及客戶交易資料之保密。

第十條(資料檔案保管)

- 一、會員銀行委託車商代為保管檔案資料時，應依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」相關規範辦理，契約應明訂由車商代管檔案資料之項目、內容。
- 二、會員銀行得委由車商妥善保管委外業務之相關文件(媒體)或物品，並要求車商予以保密，惟會員銀行應保有客戶貸款申請書、各項契約書、身分證明、車籍資料等相關文件影本。
- 三、會員銀行應要求車商建立資料檔案保管之相關安全措施（例如：設置安全的保管場所、訂定調閱資料的程序等），以確保消費者之各項權益。

第十一條(債權移轉處理)

- 一、債權移轉之約定
 - (一)會員銀行與車商應於合作契約約定，當客戶發生繳款延滯超逾一定天期或借款人有其他信用瑕疵情事時，車商即應代位清償。
 - (二)會員銀行應訂定車商之代償作業程序，當客戶發生繳款延滯超逾一定天期或借款人有其他信用瑕疵情事時，銀行即得依作業程序通知車商履行代償責任。
 - (三)當車商履行代償責任後，會員銀行應依契約規定，將該筆車貸債權移轉予車商。
- 二、債權移轉後之催收、協尋
 - (一)會員銀行與車商應於合作契約約定，車商對客戶之催收（含委外催收）作業應遵守銀行法及相關法令規定。
 - (二)會員銀行與車商應於合作契約約定，車商對車輛之協尋（含委外協尋）作業應遵守本會所訂「中華民國銀行公會會員辦理車輛協尋作業委外處理要點」

第十二條（內部控制制度）

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：

(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。

(二)相關業務規範及處理手冊。

二、會員銀行應將「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定之下列事項明訂於與車商合作之契約中：

(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。

(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。

(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。

(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。

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。

第十三條（消費者權益保障）

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。

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。

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。

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。

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。

六、會員銀行應要求車商訂定客訴處理程序，追蹤客訴處理情形，並揭露客戶服務管道。

第十四條（核定程序）

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。