

金融機構債權催收作業委外最低標準化範例

金管會 101 年 7 月 23 日金管銀外字第 10100214340 號函准備查

壹、金融機構遴選受委託機構

- 一、受委託機構之資格條件
- 二、受委託機構作業流程控管
- 三、受委託機構辦公處所硬體設備
- 四、受委託機構內部稽核控管

貳、金融機構債權催收委外作業流程

- 一、訂定委任契約
- 二、設立申訴窗口及作業流程
- 三、派案作業流程
- 四、退件作業流程
- 五、核帳作業流程
- 六、稽核作業流程
- 七、考評

參、受委託機構作業流程

- 一、催收人員教育訓練
- 二、催收作業流程
- 三、申訴案件處理作業流程
- 四、檔案管理作業流程
- 五、內部稽核作業

壹、金融機構遴選受委託機構

金融機構委外作業應慎選受委託機構，並應由總行單一部門選擇並簽訂委外契約。債務人積欠同一金融機構多項債務時，應委由同一受委託機構處理。且須確認委外事項係受委託機構合法得辦理之營業項目，以確保金融機構及客戶之權益。金融機構可依資格條件、作業流程控管、硬體設備及內部稽核控管四方面評估受委託機構是否符合委託條件。說明如下：

一、受委託機構之資格條件

(一) 受委託機構應為下列其中之一：

1. 依公司法或商業登記法辦理登記並取得主管機關核發載有辦理金融機構金錢債權管理服務業務之公司登記證明文件或商業登記證明文件之公司。

2. 依法設立之律師事務所。

3. 依法設立之會計師事務所。

(二) 受委託機構虧損未達實收資本額三分之一者。但虧損超過實收資本額三分之一，如已依相關規定完成增資程序者，不在此限。

(三) 受委託機構之催收人員應依金融監督管理委員會頒定「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，完成本會或本會認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗並領有合格證書者，且無下列情事之一之人員：

1. 曾犯刑法、組織犯罪防制條例、檢肅流氓條例、槍砲彈藥刀械管制條例等相關暴力犯罪，經判刑確定或通緝有案尚未結案者。

2. 受破產之宣告尚未復權者。

3. 使用票據經拒絕往來或有其他債信不良紀錄尚未了結者。

4. 無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。

5. 違反本要點而離職，並經金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心登錄者

(四) 受委託機構之負責人應無「銀行負責人應具備資格條件準則」第三條第一項除第十三款外之各款所述情形，並出具相關之聲明書。

二、受委託機構作業流程控管

受委託機構應具備 1. 催收人員教育訓練 2. 催收作業流程 3. 申訴案件處理作業流程 4. 檔案管理作業流程 5. 內部稽核作業等五項作業流程並確實執行，且其作業流程須對金融機構經營、管理及客戶權益無不利之影響。

三、受委託機構辦公處所硬體設備

受委託機構須具有完備之硬體設備，以承接金融機構委託之業務。

(一) 硬體設備及環境：

庫房、機房之門禁及錄影設備：存放客戶資料文件檔案室及錄音機房應設有可記錄進出登記之門禁，確保客戶資料安全。受委託機構應接受金融機構定期勘查其實地環境，以確認有營業事實。

(二) 保密裝置：

受委託機構相關作業人員電腦需設密碼控管，使用之電腦應採非開放式區域網路之主機系統，且不可提供外露儲存裝置。

(三) 電腦系統：

受委託機構為承辦受託事務之需，須具有完備之電腦作業處理設備，且應備有功能完善之催收系統輔助催收作業進行。

(四)錄音系統：

受委託機構相關作業人員之電話須裝設錄音系統，錄音系統須與電腦系統配合可即時調閱錄音，以供稽核或遇爭議時查證之用，需所有電話暨外訪時均予以錄音並製作備份且至少保存六個月以上，其錄音紀錄不得有刪除或竄改之情形。

四、受委託機構內部稽核控管

- (一)內部稽核機制:受委託機構對內部作業流程應建立內部控管機制，定期與不定期進行內部稽核，稽核內容須存檔備查。
- (二)保密措施：受委託機構對金融機構及客戶之資料須有嚴密保護措施，且其任用之相關作業人員須填寫保密承諾書，以確保接觸資料者不外洩金融機構及客戶之資料，且不得為其他不當利用。
- (三)緊急應變計劃：受委託機構應成立危機應變處理小組，並訂定危機處理流程及辦法。

貳、金融機構債權催收委外作業流程

一、訂定委任契約

金融機構與受委託機構須簽訂委任契約，契約至少應明訂下列事項：

- (一) 委外事項範圍及受委託機構之權責。
- (二) 受委託機構應配合遵守金融機構作業委外不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，對經營、管理及客戶權益，不得有不利之影響，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、消費者保護法及其他法令之規定，並應確實遵守本會訂定之相關業務規章或自律規範。
- (三) 消費者權益保障，包括客戶資料保密及安全措施。
- (四) 受委託機構應依金融機構監督訂定之標準作業程序，執行消費者權益保障、風險管理、內部控制及內部稽核制度。
- (五) 消費者爭端解決機制，包括解決時程、程序及補救措施。
- (六) 受委託機構聘僱人員之管理，包括人員晉用、考核及處分等情事。
- (七) 受委託機構應限期改善、暫停委託新案、暫停委託及終止委外契約之重大事由，包括主管機關通知依契約終止或解約之條款。
- (八) 受委託機構就受託事項範圍，同意主管機關及中央銀行得取得相關資料或報告，及進行金融檢查，或得命令其於限期內提供相關資料或報告。
- (九) 受委託機構對外不得以金融機構名義辦理受託處理事項。
- (十) 受委託機構對委外事項若有重大異常或缺失應立即通知金融機構。**

(十一) 訂定受委託機構之工作準則，其內容至少應包括不得有下列各項禁止催收行為，且受委託機構應明定解聘或懲罰違反相關規定員工之標準。

- 1. 不得有暴力、恐嚇、脅迫、辱罵、騷擾、虛偽、詐欺或誤導債務人或第三人或造成債務人隱私受侵害之其他不當之債務催收行為。
- 2. 不得以影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法催收債務。
- 3. 催收時間為上午七時至晚上十時止。但經債務人同意者，不在此限。
- 4. 不得以任何方式透過對第三人之干擾或催討為之。
- 5. 為取得債務人之聯繫資訊，而與第三人聯繫時，應表明身分及其目的係為取得債務人之聯繫資訊。如經第三人請求，應表明係接受特定金融機構之委託，受委託機構之名稱，外訪時並應出具授權書。
- 6. 受委託機構及員工不得向債務人或第三人收取債款或任何費用。但如係法院執行扣薪需要，受委託機構為金融機構訴訟代理人並經該金融機構同意代收該扣薪款時，不在此限。
- 7. 受委託機構之外訪人員需配帶員工識別證，並應將外訪過程中與客戶或其相關人之談話內容全程錄音。未經債務人同意，不可擅自以任何形式進入其居住處所。
- 8. 有下列情形之一者，視為第1款虛偽、詐欺或誤導之方法：
 - 虛偽陳述或暗示債務人不清償債務將受逮捕、羈押等刑事處分。
 - 告知債務人將查封依法不得查封之財產。
 - 向債務人催收債權金額以外或法律禁止請求之費用。
 - 虛偽陳述債務人不清償債務，法院將實施拘提、管收、查封或拍賣等執行行為。

9. 有下列情形之一者，視為第 2 款影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法：

持續或於非催收時間內，以電話、傳真、簡訊、電子郵件等通訊方法或訪問債務人居住所、學校、工作、營業地點或其他場所，向債務人催收。

以明信片進行催收，或於信封上使用任何文字、符號及其他方式，足使第三人知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。但公司名稱，不在此限。

以佈告、招牌或其他類似方法，致第三人知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。

(十二) 禁止複委任他人代為處理債權催收。

(十三) 受委託機構應定期或隨時向金融機構回報債權催收處理、客戶申訴處理等情形；受委託機構及員工於內部管理或催收作業等有違反法規之情形時，應將相關案情立即回報金融機構。

(十四) 受委託機構於聘僱人員時，應取得該受僱人員書面同意金融機構及財團法人金融聯合徵信中心得蒐集、處理及利用其個人資料。

(十五) 受委託機構應將違反第四條各款規定而離職之人員資料提供金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄，登錄資料應包括：

1. 基本資料。
2. 離職日期。
3. 離職原因。

(十六) 金融機構委任受委託機構時，應將受委託機構基本資料報送財團法人金融聯合徵信中心，受委託機構如有違反規定而終止契約時，同意由金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄，登錄資料應包括：

1. 受委託機構基本資料。
2. 簽訂契約及終止契約日期。
3. 違反本辦法事由。

二、設立申訴窗口及作業流程

(一) 金融機構催收作業委外，應設置客戶申訴窗口及申訴專線電話，並指定專人負責。

(二) 金融機構受理客戶申訴時，應親自處理，不得請客戶逕向受委託機構申訴。處理完畢，亦應將處理結果親自告知客戶，不得委由受委託機構告知。上開處理時間以不超過三個營業日為原則。

(三) 客戶與催收人員對催收金額認定有爭議，而向金融機構詢問時，金融機構應明確告知客戶應償還之債權金額。

(四) 客戶向金融機構確認委外催收受託機構名稱時，金融機構應明確告知客戶。

(五) 受委託機構因有不符本要點之催收行為發生時，致客戶無法接受受委託機構對其債務之催收，而直接向金融機構洽商債務之清償事宜時，金融機構應受理並積極處理。

(六) 金融機構應注意受催收債務人或第三人申訴情形，應定期、適時向財團法人金融聯合徵信中心所建置受委託機構暨員工登錄系統查詢相關資料，如有達依委外契約規定受委託機構應解聘不適任員工標準，及金融機構應終止與受委託機構契約之重大事由時，應依本辦法及委外契約規定辦理。

(七) 金融機構如發現受委託機構或其聘僱人員，於所委託之業務涉有暴力、脅迫、恐嚇討債等情事時，應儘速報請治安單位處理。

三、派案作業流程

(一) 金融機構於提供客戶資料與受委託機構時，應注意下列事項：

1. 金融機構對提供資訊與受委託機構需有嚴謹作業程序及監督管理措施
2. 金融機構應要求並監督受委託機構及其員工不得外洩客戶資訊或作不當之使用。
3. 金融機構不得提供對債務履行無法律上義務者之資料與受委託機構。

(二) 金融機構將當月委託案件明細電子檔案傳送至受委託機構，受委託機構派員(二名以上人員)至金融機構取件，並於規定期限內將案件資料歸還金融機構。若受委託機構不須使用委託案件之卷宗檔案，則受委託機構確認電子檔無誤後，須簽收委案明細寄還金融機構。

(三) 受委託機構取件時，取件人員必須確實清點件數，清點無誤後簽收，並由金融機構及受委託機構各執一份取件明細存檔備查。

四、退件作業流程

(一) 受委託機構於案件委託期限到期日，除催收紀錄及錄音檔案外，須將客戶相關資料文件及檔案退還金融機構，不得留存退件客戶任何相關資料文件。

(二) 受委託機構將客戶相關資料及檔案退還金融機構後，金融機構應將必要留存資料存檔備查，並訂定適當保存期限。

五、核帳作業流程

金融機構至少每月應與受委託機構核對客戶入帳明細，以確認客戶入帳資料無誤，如發現有超收客戶金額之情形，金融機構應立即將超收金額歸還客戶。

六、稽核作業流程

(一) 定期稽核：金融機構至少每半年定期對受委託機構進行稽核，稽核重點 1.催收作業流程控管 2.檔案管理 3.錄音系統 4.申訴案件處理流程 5.受委託機構內部稽核作業。

(二) 不定期稽核：金融機構除定期稽核受委託機構外，尚須執行不定期專案稽核，以查核催理行為是否符合規範。

(三) 專案稽核：金融機構所委託之受委託機構及員工，經其他金融機構依規定報送聯徵中心登錄在案者，如未構成解約重大事由時，金融機構應加強對該受委託機構之查核頻率及範圍。

七、考評

金融機構至少每季應評估受委託機構是否符合委託條件，若經考評為不符合機構，則須汰換受委託機構。評估內容以下列五點為主：1.受委託機構之資格條件 2.受委託機構之作業流程控管 3.客戶申訴處理作業流程 4.受委託

機構之辦公處所硬體設備 5.受委託機構之內部稽核控管。

參、受委託機構作業流程

金融機構須監督管理委外催收作業，受委託機構對於委託事項如有履行不能或履行困難之虞者，對委託機構負有立即通知之義務。

受委託機構應建立下列作業流程，金融機構將定期與不定期查核是否確實執行。

一、催收人員教育訓練

受委託機構須針對新進催收人員及在職催收人員舉辦催收相關作業教育訓練，以提昇催收人員專業素質，降低申訴案件發生率。訓練相關資料須存檔以供查核，檔案保存期限至少一年。

二、催收作業流程

受委託機構應建立催收作業流程，包含電催作業流程及外訪作業流程。催收人員應依據所訂定之催收流程催理案件且催理過程須全程錄音記錄，以避免受委託機構催收人員有不當催討行為。

(一) 受委託機構催收程序行為樣態準則

1. 催收程序行為樣態定義

- (1) 電話催收：透過電話、簡訊、電話語音，藉以向債務人進行催收之行為。
- (2) 信函催收：透過書面、傳真、電子郵件或其他電子文件等通訊方法，藉以向債務人傳達意思表示之催收行為。
- (3) 外訪催收：透過人員訪問債務人居住所、學校、工作、營業地點或其他場所，藉以直接與債務人進行面對面溝通之催收行為。
- (4) 法律程序催收：透過法律程序，藉以確認債權或實現債權之催收行為。

2. 作業準則

(1) 共通準則

受委託機構及其員工（以下簡稱“催收人”）不得有暴力、恐嚇脅迫、辱罵、騷擾、虛偽、詐欺或誤導債務人或第三人或造成債務人隱私受侵害之其他不當之催收行為。有下列情形時，視為虛偽、詐欺或誤導之方法：

- a 虛偽陳述或暗示債務人不清償債務將受逮捕、羈押等刑事處分。
- b 告知債務人將查封依法不得查封之財產。
- c 向債務人催收債權金額以外或法律禁止請求之費用。
- d 虛偽陳述債務人不清償債務，法院將實施拘提、管收、查封或拍賣等執行行為。

催收人不得以影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法催收債務。

催收人不得以任何方式透過對第三人之干擾或催討進行催收。

催收人為取得債務人之聯繫資訊，而與第三人聯繫時，應表明

身分及其目的係為取得債務人之聯繫資訊，如第三人表示拒絕，催收人應即停止聯繫行為；如經第三人請求，應表明係接受特定金融機構之委託，受委託機構之名稱。

催收人不得向債務人或第三人收取債款或任何費用。但如係法院執行扣薪需要，受委託機構為金融機構訴訟代理人並經該金融機構同意代收該扣薪款時，不在此限。

催收人對外不得以金融機構名義辦理受託處理事項，不得自稱銀行行員或法院人員，須表明是受金融機構委託處理逾期帳款催收業務之獨立受委託機構。

(2) 電話催收作業準則

受委託機構相關作業人員之電話需裝設錄音系統，並將催收過程全程錄音。

電話催收時間為上午七時至晚上十時止。但經債務人同意者，不在此限。

不得持續或於非催收時間內向債務人進行電話催收。但經債務人同意者，不在此限。

電話催收應維持基本電話禮儀。

遇債務人有特殊境遇，應適時表達關懷之意。

(3) 信函催收作業準則

信函應依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會範本制定，並應經律師審閱無違反「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」及其他相關法令之虞，並送主管機關備查。

不得以明信片進行催收，或於信封上使用任何文字、符號及其他方式，足使第三人知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。但公司名稱，不在此限。

不得以傳真進行催收，但如確信傳真內容僅債務人始得知悉時，不在此限。

(4) 外訪催收作業準則

催收人應以二人一組方式進行外訪催收作業，且應儀容端正、維持基本禮儀，不得有奇裝異服或不當舉止。

催收人進行外訪催收時，應配帶員工識別證，對債務人或第三人表明係接受某特定金融機構之委託身分，並出示授權書。

催收人進行外訪催收時，應將外訪過程中與債務人或其相關人之談話內容全程錄音。未經債務人同意，不得擅自以任何形式進入其居住處所，且不得拿取債務人或相關人所有之任何物品。

外訪過程嚴禁使用暴力、肢體碰觸、張貼大字報、噴漆塗鴉等方式進行催收；不得以佈告、招牌或其他類似方法，致第三人

知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。
外訪催收時間為上午七時至晚上十時止。但經債務人同意者，
不在此限。

不得持續或於非催收時間內向債務人進行外訪催收。

(5)法律程序催收作業準則

對債務人進行法律訴訟程序，應依相關法規及法院通知、裁定
辦理。

對於經向法院提起訴訟程序之債務人，於接獲法院通知出庭時，
不得有勸使當事人無須出庭，俾利依民事訴訟法第 385 條第
1 項之規定，聲請一造辯論判決之情事。

催收人就其受委任處理法律程序之案件，非經委託機構特別委
任，不得捨棄、認諾、撤回、和解。

(二)受委託機構之保密機制

1. 受委託機構之受僱人員須簽訂員工服務規約暨保密承諾書。
2. 受委託機構之受僱人員處理所有委託機構及其客戶資料，均應遵
守”電腦處理個人資料保護法”之規定。
3. 受委託機構對於金融機構及客戶資料須有嚴密保護措施，確保接
觸資料者不外洩金融機構及客戶資料，且不得為其他不當利用。
4. 金融機構傳送至受委託機構之電子資料檔案，須存放於密碼/認
證控管之電腦中，非經金融機構同意者，不得任意取得相關資料。

三、申訴案件處理作業流程

- (一)受委託機構應設置申訴案件專責處理單位及專線電話，並指定專人
負責處理客戶申訴案件。
- (二)受委託機構接獲申訴案件時，應立即調閱催收記錄及錄音檔案，以
確認催收人員是否有不當催理行為，並對申訴案件處理作業流程確
實記錄存檔備查。
- (三)受委託機構對申訴案件，應儘速處理。處理完畢後，除將處理結果
告知客戶外，並同時以書面副知金融機構。上開處理時間以不超過
三個營業日為原則。
- (四)金融機構因處理客戶申訴案件，要求受委託機構提供催收記錄、錄
音檔案等相關資料時，受委託機構應儘速提供。

四、檔案管理作業流程

受委託機構應妥善保管金融機構所委託催理案件之檔案，非經金融機
構同意不得複製相關資料。檔案管理作業流程包含案件進件及退件作業
流程。檔案管理須符合下列規則：

- (一)受委託機構應建立委託案件進件處理流程。明訂有權責讀取案件資料
之人員及保管相關資料之機制，以避免客戶相關資料外洩，確保客
戶權益。
- (二)受委託機構至金融機構收取委託業務相關文件之人員須經由受委託
機構主管授權之人員。

- (三)受委託機構收取金融機構委託案件相關資料時應採密閉式封箱或封袋，以預防客戶相關資料外洩。
- (四)非經金融機構同意，受委託機構之催收人員不得列印、下載或抄錄任何客戶相關資料。
- (五)受委託機構領取案件資料與歸還案件資料時，取件人員必須確實清點件數，清點無誤後簽收，並由金融機構及受託機構各執一份取件明細存檔備查。
- (六)所有檔案卷宗置於設有安控密碼之獨立檔案室內，卷宗之調閱須經權責人員審核過後並詳實紀錄調閱歸還情形。進出檔案室人員須經負責主管授權之人員始能進入，並設立進出登記控管表。
- (七)受委託機構應建立退件作業流程。受委託機構應於案件委託期間屆滿時，將委託案件相關資料及檔案退還金融機構。

五、內部稽核作業

受委託機構應建立內部稽核制度。受委託機構除配合金融機構定期、不定期及專案稽核外，亦應建立內部控管機制，定期與不定期進行內部稽核，以查核催收行為是否符合各項作業流程，並留存稽核記錄以供查核。

受委託機構之內部稽核項目包含以上所載之作業流程。

債權催收受託機構之評鑑標準及評比項目

主旨：建立公正客觀之評鑑標準及評比項目，以確保金融機構催收作業委外最低標準化作業能有效執行，並保障金融機構及客戶之權益，減少客戶申訴及提升委外催收之服務品質。

說明：以下即針對金融機構如何從眾多良莠不齊之委外催收機構評選出優良的合作對象，以及就目前已合作的委外催收機構訂定出公正客觀之評比項目及評鑑標準。

壹、新進委外催收機構之遴選標準

一、法令規章

- (一) 被遴選機構應依公司法或商業登記法辦理登記並取得主管機關核發載有辦理金融機構金錢債權管理服務業務之公司登記證明文件或商業登記證明文件，或被遴選機構為律師事務所或會計師事務所。
- (二) 受委託機構虧損未達實收資本額三分之一者。但虧損超過實收資本額三分之一，如已依相關規定完成增資程序者，不在此限。
- (三) 受委託機構之催收人員應依金融監督管理委員會頒定「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，完成本會或本會認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗，而領有合格證書，且無下列情事之一之人員：
 1. 曾犯刑法、組織犯罪防制條例、檢肅流氓條例、槍砲彈藥刀械管制條例等相關暴力犯罪，經判刑確定或通緝有案尚未結案者。
 2. 受破產之宣告尚未復權者。
 3. 使用票據經拒絕往來或有其他債信不良紀錄尚未了結者。
 4. 無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。
 5. 違反本要點而離職，並經金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心登錄者。
- (四) 被遴選機構負責人應無「銀行負責人應具備條件資格準則」第三條第一項除第十三款外之各款所述情形，並出具相關之聲明書。
- (五) 被遴選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，對經營、管理及客戶權益，不得有不利之影響，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及其他法令之規定。
- (六) 被遴選機構須確認金融監督管理委員會及中央銀行等得取得相關資料或報告，及進行金融檢查。
- (七) 就委外事項之範圍，被遴選機構須同意主管機關得依銀行法第 45 條規定辦理。
- (八) 被遴選機構須承諾本身及其員工不得有本要點規定禁止之情事。
- (九) 被遴選機構須承諾於聘僱人員時，取得聘僱人員書面同意金融機構及財團法人金融聯合徵信中心得蒐集、處理及利用其個人資料。
- (十) 被遴選機構須承諾將違反「金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點」而離職之聘僱人員資料提供金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄。
- (十一) 被遴選機構須承諾如違反規定而解除契約時，同意由金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄。

二、被遴選機構及其負責人、內部主要成員管理

被遴選機構及其負責人、經理人、法律顧問等，應無任何信用不良之紀錄

三、被遴選機構應依相關規定訂定標準化作業流程，並能確實執行。

四、被遴選機構現行運作情況

- (一) 以該機構目前配合之金融機構為評量參考。
- (二) 參考該機構目前處理之總案件量、金額及總回收款作為評量參考。

五、被遴選機構軟硬體設施暨催收系統

(一) 軟硬體設施：

- 1. 系統容量需足夠容納所委託處理之客戶資料。
- 2. 總分支機構資料之連動。
- 3. 配合度、速度、正確性：是否能在規定的時間內提供本行所需之正確資料。
- 4. PC 一人一台，電話至少一人一線。
- 5. 被遴選機構為承辦受託事務之需，須具有完備之電腦作業處理設備，且應備有功能完善之催收系統輔助催收作業進行。
- 6. 被遴選機構相關作業人員之電話須裝設錄音系統，錄音系統須與電腦系統配合可即時調閱錄音，以供稽核或遇爭議時查證之用，需所有電話暨外訪時均予以錄音並製作備份且至少保存六個月以上，其錄音紀錄不得有刪除或竄改之情形。
- 7. 被遴選機構相關作業人員電腦須設密碼控管，使用之電腦應採非開放式區域網路之主機系統，且不可提供外露儲存裝置。
- 8. 庫房、機房之門禁及錄影設備：存放客戶資料文件檔案室及錄音機房應設有可紀錄進出登記之門禁，確保客戶資料安全。

(二) 催收系統：

- 1. 資料庫之建立具完整性及備份。
- 2. 作業流程自動化。
- 3. 對客戶所有資料安全有安全控管機制。
- 4. 可提供金融機構所需之相關報表。

六、被遴選機構專業程度及組織架構

- (一) 專業分工：內部建制單位依功能相互分工且互相制衡，建立完善的作業流程並避免弊端產生。
- (二) 教育訓練：新進員工基礎的教育培訓及在職員工之專業教育訓練。
- (三) 員工解聘及懲罰：解聘或懲罰違反規定員工之標準。
- (四) 申訴案件處理作業流程：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；設置專責人員，處理客戶之申訴及可能申訴案件之處理，並立即通知銀行相關權責單位。
- (五) 檔案管理作業流程：對金融機構委託之案件涉及客戶資訊者，是否有嚴密保護措施，確保接觸資料者不外洩金融機構及客戶之資料，且不得為其他不當利用行為之安控機制。
- (六) 保密措施：被遴選機構任用之相關作業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。
- (六) 內部稽核機制：被遴選機構對於內部作業流程應建立內部控管機制，定期與不定期進行內部稽核，並視需要辦理專案稽核稽核內容須存檔備查。受託事項如有履行不能、履行困難或履行困難之虞者，對金融機構負有立即通知之義務。

(七)緊急應變計劃：被遴選機構須成立危機應變處理小組，並訂定危機處理流程及辦法，至少應包含下列事項：

- 1.電腦系統：須確保系統穩定及系統重建作業規範及每日異地備份作業
- 2.電力供應：須有不斷電系統，以確保資料之完整性。
- 3.其他可能導致被遴選機構因服務品質下降、臨時終止契約或停止營運等因素，影響金融機構之經營或金融機構客戶之權益之應變計劃。

貳、金融機構遴選委外催收機構之評比項目

評比項目	評鑑標準	是否符合規定
一、法令規範	1. 被遴選機構是否依 <u>公司法或商業登記法辦理登記並取得主管機關核發載有辦理金融機構金錢債權管理服務業務之公司登記證明文件或商業登記證明文件者</u> ，或受託機構為律師事務所或會計師事務所。	
	2. 被遴選機構是否 <u>無虧損</u> 達實收資本額三分之一者（虧損超過實收資本額三分之一，但已依相關規定完成增資程序者， <u>視同符合規定</u> ）。	
	3. 被遴選機構聘僱之催收人員是否依金融監督管理委員會頒定「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，完成本會或本會認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗，而領有合格證書，且無下列情事之一之人員： （1）曾犯刑法、組織犯罪防制條例、檢肅流氓條例、槍砲彈藥刀械管制條例等相關暴力犯罪，經判刑確定或通緝有案尚未結案者。 （2）受破產之宣告尚未復權者。 （3）使用票據經拒絕往來或有其他債信不良紀錄尚未了結者。 （4）無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。 （5）違反本要點而離職，並經金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心登錄者。	
	4. 被遴選機構負責人應無「銀行負責人應具備條件資格準則」第三條第一項除第十三款外之各款所述情形，是否出具相關之聲明書。	
	5. 被遴選機構是否承諾不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗，對經營、管理及客戶權益，不得有不利之影響，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及其他法令之規定。	
	6. 被遴選機構是否承諾依金融監督管理委員會、中央銀行及中央存款保險股份有限公司等要求，提供相關資料或報告，並接受金融檢查。	
	7. 被遴選機構是否承諾就委外事項之範圍，同意主管機關得依銀行法第四十五條規定辦理。	
	8. 被遴選機構及其負責人、經理人、法律顧問等，是否無任何信用不良之紀錄。	
	9. 被遴選機構是否承諾於聘僱人員時，取得聘僱人員書面同意金融機構及財團法人金融聯合徵信中心得蒐集、處理及利用其個人資料。	
	10. 被遴選機構是否承諾將違反規定而離職之人員資料提供金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄。	
	11. 被遴選機構是否承諾如違反規定而解除契約時，同意由金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄。	
二、認證	被遴選機構是否依相關規定訂定標準化作業流程，並確實執行。	
三、軟硬體設施	1. 系統容量是否足夠容納所委託處理之客戶資料。	
	2. 總分支機構資料是否連動。	
	3. 是否能即時、正確提供本行所需之正確資料。	
	4. 是否一人一台 PC、電話至少一人一線。	
	5. 是否具完備之電腦作業處理設備。	

	6.是否安置專業錄音設備與電腦系統進行整合,可即時調閱錄音,以供稽核或遇爭議時查證之用,需所有電話暨外訪時均予以錄音並製作備份且至少保存六個月以上,其錄音紀錄不得有刪除或竄改之情形。	
	7.相關作業人員電腦是否設密碼控管,使用之電腦是否採非開放式區域網路之主機系統,且是否無外露儲存裝置。	
	8.庫房、機房是否有門禁及錄影設備。	
四、催收系統	1.是否備有功能完善之催收系統,輔助催收作業之進行。	
	2.資料庫的建立是否具完整性及製作備份。	
	3.作業流程是否自動化。	
	4.對客戶所有資料安全是否有安全控管機制。	
	5.是否提供相關管理報表。	
	6.催收記錄是否不得篡改。	
五、組織架構	1.是否有專業分工如〔成立電催組、外訪組、調戶謄組、法務組、帳務組、IT人員、內部控制單位與稽核單位等,建立完善的作業流程〕。	
	2.是否有教育訓練人員及制度,對新進員工施予基礎教育培訓及對在職員工施予專業教育訓練。	
	3.是否有客訴服務單位,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;是否有設置專責人員,處理客戶之申訴及可能申訴案件之處理,並立即通知金融機構相關權責單位。	
	4.是否明定解聘或懲罰違反規定員工之標準。	
	5.是否有內部控制機制,定期與不定期進行內部考核,受委任事項如有履行不能、履行困難或履行困難之虞者,是否立即通知金融機構。	
	6.是否有緊急應變計劃,是否成立危機應變處理小組,是否制定危機處理流程及辦法,至少包括電腦系統、電力供應等應變計畫,以確保受委任事項之正常運作。	
	7.是否訂定標準化作業流程,並符合相關規定。	
六、招募作業	招募作業辦法是否符合本行要求。	
七、外訪作業	1.是否有獨立之組織與完整規範。	
	2.是否有完整之訓練。	
	3.是否全部2人1組。	
	4.外訪時服裝是否端正。	
	5.外訪時是否全程錄音。	
	6.是否有查核制度。	
八、電催作業	1.是否有完整之訓練與規範。	
	2.是否有查核制度。	
	3.是否全程錄音。	
九、錄音作業	1.外訪與電催錄音是否保存半年。	
	2.錄音是否備份儲存。	
	3.被遴選機構是否執行抽聽機制。	
十、信函作業	1.所有信函使用與寄發是否有控管機制。	
	2.被遴選機構是否有查核機制。	
	3.所有信函內容與格式是否依銀行公會所訂範本制定。	
十一、客訴作業	1.是否成立客訴服務單位。	
	2.是否明訂糾紛處理時效及補救措施等規範。	
	3.是否設置專責人員,處理客戶之申訴及可能申訴案件。	

	4. 是否有客訴處理報告，並應於稽核報告中揭露。	
十二、稽核作業	1. 是否有稽核單位及相關規範。	
	2. 是否定期與不定期落實執行。	
	3. 是否有稽核報告。	
	4. 是否有稽核缺失改善與追蹤。	
十三、安控作業	1. 員工及相關人員是否均簽署保密承諾書。	
	2. 是否有門禁維護管理機制。	
	3. 電腦系統使用是否有資料安全管理機制。	
	4. 文件處理是否有管理機制及獨立保存空間並上鎖。	
	5. 是否有符合本行要求之資料列印管理辦法及執行情形。	
	6. 與客戶個人資料是否有銷毀機制。	
	7. 是否有安控執行及報告。	

參、金融機構對受委託機構辦理評比之項目（每季一次）

評比項目	評鑑標準	是否符合規定
一、法令規範	1. <u>受委託機構是否無複委任他人處理債權催收之情事。</u>	
	2. 受委託機構是否 <u>無虧損達</u> 實收資本額三分之一之情形(虧損超過實收資本額三分之一，但已依相關規定完成增資程序者， <u>視同符合規定</u>)。	
	3. 受委託機構機構負責人、經理人、法律顧問等，是否無任何信用不良之紀錄。	
	4. 受委託機構機構聘僱之催收人員是否依金融監督管理委員會頒定「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，完成本會或本會認可之機構有關催收專業訓練課程或測驗，而領有合格證書。	
	5. 受委託機構聘僱之催收人員未依金融監督管理委員會頒定「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定完成本會或本會認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗並領有合格證書者，是否於任職後兩個月內補正。	
	6. 受委託機構機構之聘僱人員是否無曾犯刑法、組織犯罪防制條例、檢肅流氓條例、槍砲彈藥刀械管制條例等相關暴力犯罪，經判刑確定或通緝有案尚未結案者。	
	7. 受委託機構機構之聘僱人員是否無受破產之宣告尚未復權者。	
	8. 受委託機構機構之聘僱人員是否無使用票據經拒絕往來或有其他債信不良紀錄尚未了結者。	
	9. 受委託機構機構之聘僱人員是否無無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。	
	10. 受委託機構機構之聘僱人員是否無違反本要點而離職，並經金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心登錄之紀錄者。	
	11. 受委託機構是否於聘僱人員時，取得該聘僱人員書面同意金融機構及財團法人金融聯合徵信中心得蒐集、處理及利用其個人資料。	
	12. 受委託機構是否將違反規定而離職之人員資料提供金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄。	
二、軟硬體設施	1. 系統容量是否足夠容納所委託處理之客戶資料。	
	2. 總分支機構資料是否正常連動。	
	3. 是否能即時、正確提供本行所需之正確資料。	
	4. 是否一人一台 PC、電話至少一人一線。	
三、催收系統	5. 受委託機構相關作業人員電腦是否設密碼控管，使用之電腦是否採非開放式區域網路之主機系統，且是否無外露儲存裝置。	
	6. 庫房、機房是否有門禁及錄影設備，是否依規定執行。	
	1. 資料庫的建立是否具完整性及製作備份。	
	2. 對客戶所有資料安全是否有安全控管機制。	
四、組織架構	3. 本行所需之相關管理報表是否即時、正確。	
	4. 委任之新案，是否於一個工作日內完成灌檔與分派案件。	
	1. 受委託機構是否對新進員工施予基礎教育培訓及對在職員工施予專業教育訓練。	
	2. 客訴案件是否立即通知本行相關權責單位，是否符合處理時效及規範。	
	3. 受委託機構是否明定解聘或懲罰違反規定員工之標準。	
	4. 受委託機構是否定期與不定期進行內部考核。	

五、招募作業	1.受委託機構之招募作業辦法是否符合本行要求。	
	2.受委託機構是否依本行核定之招募作業辦法執行招募工作。	
	1.是否全程錄音。	
	2.電催時間是否合乎上午七時至晚上10時止之規定。	
	3.是否有業務需要延長電催時間，是否經債務人同意並完成報備。	
六、電催作業	4.話術是否無不當與不合乎本行要求之情形。	
	5.除法院執行扣薪需要，受委託機構為金融機構訴訟代理人並經該金融機構同意代收該扣薪款外，是否無向客戶收款之情事。	
	6.是否無恐嚇、脅迫、辱罵、騷擾、虛偽、詐欺或誤導債務人或第三人或造成債務人隱私受侵害之其他不當之情事。	
	7.是否無以影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法催收債務。	
	8.為取得債務人之聯繫資訊，而與第三人聯繫時，是否有表明身分及其目的係為取得債務人之聯繫資訊。且經第三人請求，有表明係接受特定金融機構之委託，受委託機構之名稱。	
七、外訪作業	1.是否全部2人1組。	
	2.外訪時服裝是否端正。	
	3.外訪時是否全程錄音。	
	4.外訪時間是否合乎上午七時至晚上10時止之規定。	
	5.話術是否無不當或不符合本行規定。	
	6.除法院執行扣薪需要，受委託機構為金融機構訴訟代理人並經該金融機構同意代收該扣薪款外，是否無向客戶收款之情事。	
	7.是否無暴力、恐嚇、脅迫、辱罵、騷擾、虛偽、詐欺或誤導債務人或第三人或造成債務人隱私受侵害之其他不當之債務催收情事。	
	8.是否無以影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法催收債務之情事。	
	9.為取得債務人之聯繫資訊，而與第三人聯繫時，是否有表明身分及其目的係為取得債務人之聯繫資訊。且經第三人請求，有表明係接受特定金融機構之委託，受委託機構之名稱，並應出具授權書。	
	10.是否配帶員工識別證及金融機構授權書。	
	11.除經債務人同意外，是否未發生擅自以任何形式進入其居住處所之情事。	
八、錄音作業	1.外訪與電催錄音是否保存6個月以上。	
	2.錄音紀錄是否無刪除及篡改之情事。	
	3.受委託機構是否執行抽聽機制。	
九、信函作業	1.所有信函內容與格式是否依銀行公會所訂範本制定，並經本行書面同意。	
	2.所有信函內寄送對象與時機，是否合乎本行規定。	
十、保人作業	對保證人催收時是否取得本行書面同意。	
十一、客訴作業	1.是否依本行要求執行。	
	2.客訴案件是否符合糾紛處理時效及補救措施等規範。	
	3.處理客戶之申訴及可能申訴案件之專責人員是否具專業能力。	
	4.接獲客戶申訴案件是否立即通知本行相關權責單位。	
	5.客戶申訴案件是否於稽核報告中揭露。	
十二、稽核作業	1.是否定期與不定期落實執行。	

十三、安控作業	2. 是否有稽核報告。	
	3. 是否有稽核缺失改善與追蹤。	
	1. 受委託機構對涉及客戶資訊者，是否有查核紀錄。	
	2. 所有接觸本行案件員工是否均簽署保密承諾書。	
	3. 門禁維護是否良好。	
	4. 電腦系統使用是否設定使用者密碼，非授權使用者不能進入系統。	
	5. 電腦是否均設定螢幕保護程式。	
	6. 作業人員軟碟是否全部撤除。	
	7. 是否限制非必要人員保有 INTERNET。	
	8. 與本行往來 E-MAIL 是否加密。	
	9. 文件處理人員是否於獨立空間作業。	
	10. 本行文件是否有獨立保存空間並上鎖。	
	11. 是否限處理本行委託案件之作業人員始能接觸本行文件。	
	12. 電腦房門禁作業是否維護良好。	
	13. 是否有資料列印管理辦法及執行情形並經本行同意。	
	14. 催收紀錄是否無法刪除及竄改。	
	15. 處理委託案件資料之人員與系統是否無外洩之可能。	
	16. 本行結束委任案件文件是否已銷毀。	
	17. 本行結束委任案件之客戶基本資料電腦檔是否已刪除。	
	18. 是否有安控執行報告。	

肆、催收機構評鑑作業方式

- (一)金融機構應每季按評比項目及評鑑標準，對受委託機構進行評量。
- (二)金融機構對受委託機構辦理評量後，應於每季終了後1個月內，將通過評量而續予委託之催收機構名單，併同評鑑結果報送銀行公會，由銀行公會彙總後將名單公佈於網站上，供會員機構參考。
- (三)金融機構如有新委任或終止與受委託機構契約時，應立即將名單等資料報送銀行公會。