

修訂後之「信用卡及現金卡受委託機構之評鑑標準及評比項目」

本會 93 年 10 月 28 日第 8 屆第 1 次理監事聯席會議核議通過。
行政院金融監督管理委員會 93 年 12 月 28 日金管銀（四）
字第 0938012099 號函同意備查（部份條文有適法性之疑慮未實施）

本會 94 年 8 月 25 日及 95 年 1 月 26 日 第 8 屆第 9 次及第 8 屆 14 次理監事聯席會議核議修正通過。

行政院金融監督管理委員會 94 年 11 月 14 日金管銀（四）
字第 0948011406 號函准予備查

本會 96 年 12 月 6 日第 9 屆第 2 次理監事聯席會議核議修正通過

行政院金融監督管理委員會 97 年 2 月 21 日金管銀（四）
字第 09600552100 號函准予備查

主旨：為健全國內信用卡及現金卡相關業務推廣環境，並保障金融機構及客戶之權益，特製訂「信用卡及現金卡受委託機構之評鑑標準及評比項目」，以供發卡機構定期評鑑和評比，以確保委外作業之品質。

說明：

壹、各發卡機構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、各發卡機構應每半年（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中華民國銀行商業同業公會全國聯會（以下簡稱本會）。

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. 受委託機構營利事業登記證的營業項目需與發卡機構委外行銷事項相符合

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、內部員工、行銷人員應在聯合徵信中心無任何信用不良之紀錄，且不得違反『信用卡與現金卡及其相關業務委外行銷自律規範』。
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. 受委託機構無複委任他人處理信用卡與現金卡業務之情事。
4. 受委託機構對外不得以金融機構名義辦理受託處理事項。
5. 受委託機構不得將受委託之業務交由未符合委託發卡機構規範資格的聘雇人員推廣。
6. 受委託機構於聘用相關人員時，應取得其書面同意聯合徵信中心及發卡機構蒐集、處理及利用其個人資料。
7. 受委託機構應將違反本規範離職之委外行銷人員資料提供發卡機構報送金融聯合徵信中心予以登錄，其登錄資料應包括：
 1. 基本資料。
 2. 離職日期。
 3. 離職原因。
8. 受委託機構應配合行政院金融監督管理委員會、中央銀行或中央存款保險股份有限公司等主管機關及發卡機構取得相關資料及進行金融檢查。
9. 受委託機構公司資本額為新台幣一百萬元以上。

三、現行業務情況

1. 發卡機構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。

2. 受委託機構應繳交新台幣參拾萬元以上之保證金，作為履行合約之權利及義務之保證。

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，並立即通知發卡機構及相關權責單位。
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，應立即通知發卡機構。
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，應予以解聘或為相關處分，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發卡機構名稱。。
2. 受委託機構執行業務所需要之相關人員名片、廣宣品……促銷活動等，均應事先經過發卡機構審核並書面同意。
3. 受委託機構及其行銷人員因業務需要使用之各項廣宣品，不得違反著作權法、商標法、專利法等智慧財產權等相關法令。
4. 受委託機構及其所屬行銷人員除委託之發卡機構已書面核准之約定項目外，均不得擅自使用印有發卡機構名稱、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、信用卡業務機構管理辦法、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. 發卡機構應與受委託機構訂定違反自律規範之罰則。
4. 受委託機構應配合發卡機構建立委外行銷人員行銷據點之控管機制，要求行銷人員對外推廣信用卡或現金卡時應配戴識別證或名牌，並注意服裝儀容。
5. 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。
6. 考核與獎懲：受委託機構應簽訂信用卡與現金卡委外推廣契約書，以作為遵守及管理規範之依據。發卡機構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。
7. 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發卡機構，不得一次推廣多家發卡機構的信用卡與現金卡。
8. 受委託機構行銷人員應確實與客戶確認申辦信用卡與現金卡等資料無誤，始可進行信用卡與現金卡申辦作業。並不得於申請書上自行勾選未經客戶同意申請的卡片或偽冒客戶簽名。
9. 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。
10. 受委託機構行銷人員於收件時需在申請人所附身份證影本正反面加蓋”限申請 OOOO(發卡機構)信用卡”或”限申請 OOOO(發卡機構)現金卡”字樣之專用章。同一身份證影本不得同時申請現金卡和信用卡。
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、發卡機構之名稱與聯繫窗口等資訊。

金融機構遴選信用卡及現金卡委外行銷機構之評比審核表

評比項目	必需符合	評鑑內容	是否符合		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. 受委託機構營利事業登記證的營業項目需與發卡機構委外行銷事項相符合。			
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、內部員工、行銷人員應在聯合徵信中心無任何信用不良之紀錄，且不得違反『信用卡與現金卡及其相關業務委外行銷自律規範』。			
	<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. 受委託機構無複委任他人處理信用卡與現金卡業務之情事。			
	<input type="radio"/>	4. 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"/>	5. 受委託機構不得將受委託之業務交由未符合委託發卡機構規範資格的聘雇人員推廣。			
	<input type="radio"/>	6. 受委託機構應取得負責人及業務執行經理人之於聘用相關人員時，應取得其書面同意聯合徵信中心及發卡機構蒐集、處理及利用其個人資料。			
	<input type="radio"/>	7. 受委託機構應將違反本規範離職之委外行銷人員資料提供委託發卡機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄，其登錄資料應包括： 1. 基本資料。 2. 離職日期。 3. 離職原因。			
	<input type="radio"/>	8. 受委託機構應配合行政院金融監督管理委員會、中央銀行或中央存款保險股份有限公司等主管機關及發卡機構取得相關資料及進行金融檢查。			
		9. 受委託機構公司資本額為新台幣壹佰萬元以上。			
三、現行運作及保證金		1. 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。			
	<input type="radio"/>	2. 受委託機構應繳交新台幣參拾萬元以上之保證金，作為履行合約之權利及義務之保證。			
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。			
	<input type="radio"/>	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。			
	<input type="radio"/>	4. 緊急應變計劃。			
六、保密管理	<input type="radio"/>	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，應予以解聘或為相關處分，以維護委外作業服務品質。			
	<input type="radio"/>	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。			

金融機構遴選信用卡及現金卡委外行銷機構之評比審核表

	<input type="radio"/>	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	<input type="radio"/>	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發卡機構名稱。			
	<input type="radio"/>	2.	受委託機構執行業務所需要之相關人員名片、廣宣品……促銷活動等，均應事先經過發卡機構審核並書面同意。			
	<input type="radio"/>	3.	受委託機構及其行銷人員因業務需要使用之各項廣宣品，不得違反著作權法、商標法、專利法等智慧財產權等相關法令。			
	<input type="radio"/>	4.	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發卡機構名稱、地址、商標、服務標章……等之名片及廣宣品。			
八、一般管理	<input type="radio"/>	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、信用卡業務機構管理辦法、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.	受委託機構應配合發卡機構建立委外行銷人員行銷據點之控管機制，要求行銷人員對外推廣信用卡或現金卡時應配戴識別證或名牌，並注意服裝儀容。			
		4.	人員教育訓練。			
		5.	考核與獎懲。			
	<input type="radio"/>	6.	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發卡機構，不得一次推廣多家發卡機構的信用卡與現金卡。			
	<input type="radio"/>	7.	受委託機構行銷人員應落實與客戶確認申辦信用卡與現金卡等資料無誤，不得於申請書上自行勾選未經客戶同意申請的卡片或偽冒客戶簽名，始可進行申辦作業。			
		8.	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。			
	<input type="radio"/>	9.	受委託機構行銷人員於收件時需在申請人所附身份證影本正反面加蓋”限申請 OOOO(發卡機構)信用卡”或”限申請 OOOO(發卡機構)現金卡”字樣之專用章。			
	<input type="radio"/>	10.	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、發卡機構之名稱與聯繫窗口等資訊。			