

# 修正後之「信用卡與現金卡及其相關業務委外行銷自律規範」

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

## 壹、 總則

第一條 為健全國內信用卡與現金卡及其相關業務推廣環境，並建立完善之委外行銷作業品質，特訂定本規範。

第二條 本規範適用範圍包括將信用卡與現金卡及其相關業務委外行銷之發卡機構；且發卡機構應就本規範要求受委託機構及其人員遵循事項，明訂於委外行銷契約。

第三條 名詞定義：

發卡機構：係指發行信用卡或現金卡之金融機構。

受委託機構：係指接受發卡機構之委託，以專門知識與技術行銷信用卡與現金卡及其相關業務之公司。

委外行銷人員：係指受委託機構聘僱之人員。

## 貳、 受委託機構之管理

第四條 發卡機構應確實遵循主管機關所頒布之「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」。

第五條 發卡機構評選之受委託機構應具備下列資格：

1. 經濟部或地方主管機關登記之合法公司。
2. 受委託機構對於所承接業務之實際負責人應具備二年以上之管理業務經驗。
3. 營利事業登記證之營業項目須與發卡機構委外行銷事項相符合。
4. 無信用不良紀錄。

發卡機構於評選受委託機構時，應取得其書面同意發卡機構得向財團法人金融聯合徵信中心查詢其信用資料及其受委託資料，並同意發卡機構將委託資料報送財團法人金融聯合徵信中心蒐集、處理及利用。

發卡機構應將受託機構資料報送財團法人金融聯合徵信中心，其資料範圍應包括：

1. 基本資料。
2. 契約簽訂日期。
3. 停止委託日期。
4. 停止委託原因。

第六條 發卡機構應要求受委託機構不得將受託事項複委任其他機構代為處理。

第七條 發卡機構應要求受委託機構不得將所承接之業務交由未符合發卡機構規範資格之聘雇人員推廣。

第八條 發卡機構應要求受委託機構及委外行銷人員遵守下列規範：

1. 受委託機構之營業場所必須有明顯招牌。
2. 受委託機構之營業場所必須明顯標示所合作之發卡機構名稱。
3. 發卡機構對於受委託機構執行業務所需要之相關人員名片、海報、廣告、文宣、促銷活動等，均應事先審核並以書面同意。
4. 委外行銷人員進行面對面行銷推廣時，應主動表明所代表之發卡機構，不得一次推廣多家發卡機構之信用卡或現金卡，且不得以辦卡、開卡贈品誘使申請人申請發卡機構之卡片。
5. 委外行銷人員進行推廣之行銷點，其位置擺設應有明顯、獨立且足供識別之單一發卡機構及受委託機構名稱。
6. 受委託機構及委外行銷人員除發卡機構以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、地址或商標、服務標章之名片。
7. 受委託機構應規範其行銷人員推廣案件於收件時均須在申請人所附身分證影本正反面加蓋『限申請 ○○○○（發卡機構）信用卡』或『限申請 ○○○○（發卡機構）現金卡』字樣之專用章。
8. 受委託機構應規範其行銷人員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。

第九條 發卡機構應要求受委託機構訂定完整之作業規範及品質控管方式。

## 參、 受委託機構負責人及聘雇人員之管理

第十條 為確保委外行銷人員任用之品質，發卡機構應查核受委託機構負責人與業務執行經理人，如有下列情事之一者，受委託機構應予以解聘；如不予解聘，發卡機構應與該受委託機構終止委任契約：

1. 曾犯有暴力犯罪，經有罪判決確定或通緝在案尚未結案者。
2. 曾犯偽造貨幣、偽造有價證券、侵占、詐欺、背信罪，經宣告有

期徒刑以上之刑確定，尚未執行完畢，或執行完畢、緩刑期滿或赦免後尚未逾二年者。

3. 曾服公務虧空公款，經有罪判決確定者。
4. 受破產之宣告，尚未復權者。
5. 有重大喪失債信情事，尚未了結或了結後尚未逾五年者。
6. 無行為能力或限制行為能力者。

為符合前項各款之規定，受委託機構應提供發卡機構相關切結書及聲明書及當事人同意發卡機構查詢財團法人金融聯合徵信中心資料之同意書。

**第十一條** 受委託機構於聘用委外行銷人員時，應取得其書面同意財團法人金融聯合徵信中心及發卡機構蒐集、處理及利用個人資料。發卡機構查詢財團法人金融聯合徵信中心資料前，應取得當事人之書面同意。受委託機構應將違反本自律規範而離職之委外行銷人員資料提供發卡機構報送財團法人金融聯合徵信中心予以登錄，委外行銷人員登錄資料應包括：

1. 基本資料
2. 離職日期。
3. 離職原因。

委外行銷人員如有前項違反本自律規範之紀錄者，受委託機構不得聘僱。

**第十二條** 發卡機構應要求受委託機構與委外行銷人員及其他聘雇人員對於有關發卡機構業務及客戶資料均有保密之義務，不得向他人出售、洩漏或提供自己或他人使用。

**第十三條** 發卡機構應要求受委託機構所屬委外行銷人員及其他聘雇人員不得於申請書上自行勾選未經客戶同意申請之卡片；委外行銷人員並應落實與客戶確認申辦卡片無誤後，才可進行送件作業。

**第十四條** 發卡機構應該要求受委託機構所屬委外行銷人員對外推廣時應配帶識別證或名牌，並注意服裝儀容。

## **肆、保密管理**

**第十五條** 發卡機構應嚴格要求受委託機構恪遵銀行法、洗錢防制法、電腦處理個人資料保護法及其他相關法令之規定。

**第十六條** 發卡機構應自行訂定委外作業稽核辦法，定期與不定期稽核，以確保受委託機構符合法令要求，並做成查核紀錄備查。

**第十七條** 當委外作業涉及資料(媒體)轉移者，發卡機構應明訂嚴謹之轉移程序並留下紀錄。

**第十八條** 發卡機構應要求受委託機構妥善保管委外業務之相關文件(媒體)或物品，並予以保密。

## **伍、一般性管理**

第十九條 發卡機構的委外契約應詳細載明：

1. 委外事項及內容。
2. 受委託機構應遵守之法令條款。
3. 受委託機構應建立內部控制機制，定期與不定期進行內部考核，受託事項如有履行不能、履行困難、或履行困難之虞者，對於發卡機構負有立即通知之義務。
4. 發卡機構於必要時(包括主管機關命其終止或解約)得於事前通知受委託機構後終止契約。
5. 受委託機構對外不得以發卡機構名義受託處理事項。
6. 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。
7. 受委託機構違反本自律規範或違反保密規定之相關罰則標準。
8. 受委託機構應遵守保密義務及契約約定並繳交新台幣三十萬元以上之保證金。

第二十條 發卡機構應建立受委託機構及委外行銷人員行銷據點之控管機制，控管項目應至少包括行銷據點擺設之時間及地點。

第二十一條 發卡機構每半年應按本會所訂之「信用卡與現金卡及其相關業務委外行銷受託機構之評鑑標準及評比項目」，於每年三月三十一日及九月三十日前完成對受委託機構之評鑑，並於三十日內將評鑑結果報送本會。

第二十二條 發卡機構違反本自律規範依本會（中華民國銀行商業公會全國聯合會）章程第十七條予以處分。

第二十三條 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。