

金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法第三條、第十三條修正總說明

金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法（以下稱本辦法）依據銀行法第四十五條之一第三項及信用合作社法第二十一條第四項規定於九十五年九月十八日發布施行，業歷經四次修正，最近一次修正發布日期為一百十二年八月二十五日。

本次計修正二條，本次修正主要係為提升我國金融機構運營效率與業務彈性，參酌國際實務作法，修正第三條明定貿易金融業務之信用狀審查等作業亦屬金融機構得委外辦理之範疇，但受委託機構以同一集團之公司為限。

金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序 辦法第三條、第十三條修正條文對照表

修正條文	現行條文	說明
<p>第三條 金融機構對於涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊之相關作業委外，以下列事項範圍為限：</p> <p>一、資料處理：包括資訊系統之資料登錄、處理、輸出，資訊系統之開發、監控、維護，及辦理業務涉及資料處理之後勤作業。</p> <p>二、表單、憑證等資料保存之作業。</p> <p>三、代客開票作業，包括支票、匯票。</p> <p>四、貿易金融業務之後勤處理作業，<u>包括信用狀開發、審查、讓購、及進出口託收等後勤作業。但受委託機構以同一集團之公司為限。</u></p> <p>五、代收消費性貸款、信用卡帳款作業，但受委託機構以經主管機關核准者為限。</p> <p>六、提供信用額度之往來授信客戶之信用分析報告編製。</p> <p>七、信用卡發卡業務之行銷業務、客戶資料輸入作業、表單列印作業、裝封作業、付交郵寄作業，及開卡、停用</p>	<p>第三條 金融機構對於涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊之相關作業委外，以下列事項範圍為限：</p> <p>一、資料處理：包括資訊系統之資料登錄、處理、輸出，資訊系統之開發、監控、維護，及辦理業務涉及資料處理之後勤作業。</p> <p>二、表單、憑證等資料保存之作業。</p> <p>三、代客開票作業，包括支票、匯票。</p> <p>四、貿易金融業務之後勤處理作業。但以信用狀開發、讓購、及進出口託收為限。</p> <p>五、代收消費性貸款、信用卡帳款作業，但受委託機構以經主管機關核准者為限。</p> <p>六、提供信用額度之往來授信客戶之信用分析報告編製。</p> <p>七、信用卡發卡業務之行銷業務、客戶資料輸入作業、表單列印作業、裝封作業，及開卡、停用掛失、預借現金、緊急性服務等事項之電腦及人工授權</p>	<p>鑒於信用狀作業已有相關國際慣例及一致性作業流程，參酌國際實務作法，修正第一項第四款規定，明定信用狀審查作業亦為金融機構得委外項目，相關貿易金融業務後勤作業之受委託機構以同一集團之公司為限。</p>

<p>掛失、預借現金、緊急性服務等事項之電腦及人工授權作業。</p> <p>八、電子通路客戶服務業務，包括電話自動語音系統服務、電話行銷業務、客戶電子郵件之回覆與處理作業、電子銀行客戶及電子商務之相關諮詢及協助，及電話銀行專員服務。</p> <p>九、車輛貸款業務之行銷、貸放作業管理及服務諮詢作業，但不含該項業務授信審核之准駁。</p> <p>十、消費性貸款行銷，但不含該項業務授信審核之准駁。</p> <p>十一、房屋貸款行銷業務，但不含該項業務授信審核之准駁。</p> <p>十二、應收債權之催收作業。</p> <p>十三、委託代書處理之事項，及委託其他機構處理因債權承受之擔保品等事項。</p> <p>十四、車輛貸款逾期繳款之尋車及車輛拍賣，但不含拍賣底價之決定。</p> <p>十五、鑑價作業。</p> <p>十六、內部稽核作業，但禁止委託其財務簽證會計師辦理。</p> <p>十七、不良債權之評價、分類、組合</p>	<p>作業。</p> <p>八、電子通路客戶服務業務，包括電話自動語音系統服務、電話行銷業務、客戶電子郵件之回覆與處理作業、電子銀行客戶及電子商務之相關諮詢及協助，及電話銀行專員服務。</p> <p>九、車輛貸款業務之行銷、貸放作業管理及服務諮詢作業，但不含該項業務授信審核之准駁。</p> <p>十、消費性貸款行銷，但不含該項業務授信審核之准駁。</p> <p>十一、房屋貸款行銷業務，但不含該項業務授信審核之准駁。</p> <p>十二、應收債權之催收作業。</p> <p>十三、委託代書處理之事項，及委託其他機構處理因債權承受之擔保品等事項。</p> <p>十四、車輛貸款逾期繳款之尋車及車輛拍賣，但不含拍賣底價之決定。</p> <p>十五、鑑價作業。</p> <p>十六、內部稽核作業，但禁止委託其財務簽證會計師辦理。</p> <p>十七、不良債權之評價、分類、組合及銷售。但應於委外契約中訂定受委託機構參與</p>	
--	---	--

<p>及銷售。但應於委外契約中訂定受委託機構參與作業合約之工作人員，於合約服務期間或合約終止後一定合理期間內，不得從事與委外事項有利益衝突之工作或提供有利益衝突之顧問或諮詢服務。</p> <p>十八、有價證券、支票、表單及現鈔運送作業及自動櫃員機裝補鈔作業。</p> <p>十九、金塊、銀塊、白金條塊等貴金屬之報關、存放、運送及交付。</p> <p>二十、其他經主管機關核定得委外之作業項目。</p> <p>前項第七款信用卡發卡業務之行銷及第九款至第十二款之委外事項，不得複委託；第九款至第十一款有關貸款行銷作業委外，應由金融機構自行辦理客戶及關係人之對保簽章作業。</p> <p>金融機構應依主管機關規定方式，確實申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料。</p>	<p>作業合約之工作人員，於合約服務期間或合約終止後一定合理期間內，不得從事與委外事項有利益衝突之工作或提供有利益衝突之顧問或諮詢服務。</p> <p>十八、有價證券、支票、表單及現鈔運送作業及自動櫃員機裝補鈔作業。</p> <p>十九、金塊、銀塊、白金條塊等貴金屬之報關、存放、運送及交付。</p> <p>二十、其他經主管機關核定得委外之作業項目。</p> <p>前項第七款信用卡發卡業務之行銷及第九款至第十二款之委外事項，不得複委託；第九款至第十一款有關貸款行銷作業委外，應由金融機構自行辦理客戶及關係人之對保簽章作業。</p> <p>金融機構應依主管機關規定方式，確實申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料。</p>	
<p>第十三條 金融機構辦理應收債權催收作業之委外，應事先確認受委託機構具備下列資格條件：</p>	<p>第十三條 金融機構辦理應收債權催收作業之委外，應事先確認受委託機構具備下列資格條件：</p>	<p>配合現行「銀行負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則」第三條之項次與款次修正，酌修第五款文字。</p>

<p>一、受委託機構應為下列其中之一：</p> <p>(一) 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。</p> <p>(二) 所屬金融控股公司或該銀行直接或間接百分之百持股，依金控公司（銀行）轉投資資產管理公司營運原則第二點第一款規定，接受母公司委託辦理應收債權催收之資產管理公司。</p> <p>(三) 依法設立之律師事務所。</p> <p>(四) 依法設立之會計師事務所。</p> <p>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。</p> <p>三、受委託機構之催收人員應完成銀行公會或其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：</p> <p>(一) 曾犯刑法、組織犯罪防制條例、</p>	<p>一、受委託機構應為下列其中之一：</p> <p>(一) 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。</p> <p>(二) 所屬金融控股公司或該銀行直接或間接百分之百持股，依金控公司（銀行）轉投資資產管理公司營運原則第二點第一款規定，接受母公司委託辦理應收債權催收之資產管理公司。</p> <p>(三) 依法設立之律師事務所。</p> <p>(四) 依法設立之會計師事務所。</p> <p>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。</p> <p>三、受委託機構之催收人員應完成銀行公會或其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：</p> <p>(一) 曾犯刑法、組織犯罪防制條例、</p>	
--	--	--

槍砲彈藥刀械管制條例等所定相關暴力犯罪，經判刑確定或通緝有案尚未結案者。

(二) 受破產之宣告尚未復權者。

(三) 使用票據經拒絕往來尚未期滿或有其他債信不良紀錄尚未了結者。

(四) 無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。

(五) 違反本辦法或其他法令而離職，並經金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心登錄者。

四、受委託機構之催收人員未完成銀行公會或其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，應於任職後兩個月內補正。

五、受委託機構之負責人應無銀行負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則第三條第一款至第十一款所述情形，並出具相關之聲明書。

六、受委託機構具有為承辦受託事務所需之完備電腦作業處理設備，相關作業人員之電話須裝設

槍砲彈藥刀械管制條例等所定相關暴力犯罪，經判刑確定或通緝有案尚未結案者。

(二) 受破產之宣告尚未復權者。

(三) 使用票據經拒絕往來尚未期滿或有其他債信不良紀錄尚未了結者。

(四) 無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。

(五) 違反本辦法或其他法令而離職，並經金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心登錄者。

四、受委託機構之催收人員未完成銀行公會或其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，應於任職後兩個月內補正。

五、受委託機構之負責人應無銀行負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則第三條第一項第一款至第十一款所述情形，並出具相關之聲明書。

六、受委託機構具有為承辦受託事務所需之完備電腦作業處理設備，相關作業人員之電話須裝設

<p>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。</p>	<p>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。</p>	
---	---	--