

2. 說明

行為能力之態樣	內容
完全行為能力人	滿18歲之成年人
限制行為能力人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 限制行為能力人之意思表示： 限制行為能力人為意思表示及受意思表示，應得法定代理人之允許。但純獲法律上之利益，或依其年齡及身份、日常生活所必需者，不在此限。(77) 2. 限制行為能力人為單獨行為之效力： 限制行為能力人未得法定代理人之允許，所為之單獨行為，無效。(78) 3. 限制行為能力人訂立契約之效力： 限制行為能力人未得法定代理人之允許，所訂立之契約，須經法定代理人之承認，始生效力。(79) 4. 強制有效行為： 限制行為能力人用詐術使人信其為有行為能力人或已得法定代理人之允許者，其法律行為為有效。(83)
無行為能力人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無行為能力人及無意識能力人之意思表示： 無行為能力人之意思表示，無效；雖非無行為能力人，而其意思表示，係在無意識或精神錯亂中所為者亦同。(75) 2. 無行為能力人之代理： 無行為能力人由法定代理人代為意思表示，並受意思表示。(76)

三、代理

1. 代理行為之要件及效力

代理人於代理權限內，以本人名義所為之意思表示，直接對本人發生效力。前項規定，於應向本人為意思表示，而向其代理人為之者，準用之。(103 II)

2. 自己代理及雙方代理之禁止

代理人非經本人之許諾，不得為本人與自己之法律行為，亦不得既為第三人之代理人，而為本人與第三人之法律行為。但其法律行為，係專履行債務者，不在此限。(106)

**特定財產處分之允許**

法定代理人允許限制行為能力人處分之財產，限制行為能力人，就該財產有處分之能力。(84)

**獨立營業之允許**

1. 法定代理人允許限制行為能力人獨立營業者，限制行為能力人，關於其營業，有行為能力。(85 I)。
2. 限制行為能力人，就其營業有不勝任之情形時，法定代理人得將其允許撤銷或限制之。但不得對抗善意第三人。(85 II)



限制行為能力人的契約行為，原本必須經過法定代理人的承認始生效力（在未經承認前，效力未定）；單獨行為本來是無效的，但是在法定代理人允許獨立營業的情形，為了保護交易安全，因此法律規定該限制行為能力人在營業的範圍之內，是有行為能力的。

③ **收回困難者**：指授信資產經評估已無擔保部分，且授信戶積欠本金或利息超過清償期六個月至十二個月者。

④ **收回無望者**：指授信資產經評估已無擔保部分，且授信戶積欠本金或利息超過清償期十二個月者；或授信資產經評估無法收回者。

符合第七條第二項之協議分期償還授信資產，於另訂契約六個月以內，銀行得依授信戶之還款能力及債權之擔保情形予以評估分類，惟不得列為第一類，並需提供相關佐證資料。

4. 銀行對資產負債表表內及表外之授信資產，應按第三條及前條規定確實評估，並以第一類授信資產債權餘額扣除對於我國政府機關之債權餘額後之百分之一、第二類授信資產債權餘額之百分之二、第三類授信資產債權餘額之百分之十、第四類授信資產債權餘額之百分之五十及第五類授信資產債權餘額全部之和為最低標準，提足備抵呆帳及保證責任準備。

(5)

上開各類不良資產之定義及備抵呆帳最低提列標準如下：

授信分類	足額擔保部份	無擔保部份	提列備抵呆帳最低標準
正常授信 I	(扣除對於我國政府機關之債權餘額)		1%
應予注意 II	超過清償期 1至12個月	超過清償期 1至3個月	2%
可望收回 III	超過清償期 12個月	超過清償期 3至6個月	10%
收回困難 IV	--	超過清償期 6至12個月	50%
收回無望 V	--	超過清償期 12個月	100%

5. 銀行依第二條及前條規定所提列之損失準備、備抵呆帳及保證責任準備，**經主管機關或金融檢查機關（構）評估不足時，銀行應立即依主管機關要求或金融檢查機關（構）檢查意見補足。**(6)

注意！
協議分期償還授信資產，於另訂契約六個月以內，不得列為第一類。



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。
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。
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。
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。

補充

受委託催收機構應建立完善的催收作業流程，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必須全程錄音紀錄，以避免受委託機構催收人員有不當之催討行為。

◆ 受委託機構內部稽核控管

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。
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。
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。

2 金融機構債權催收委外作業流程

◆ 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：

1. 委外事項範圍及受委託機構之權責。
2. 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

規範委外催收契約應記載事項內容，與金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點第四、五點相同。（簡稱委外處理要點）





2. 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。**
3. 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。
4. 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。
5. 受委託機構因有不符合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。
6. 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，如有違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。
7. 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。

受託機構及員工經其他金融機構如未構成解約之重大事由時，金融機構應加情對該受託機構之查核頻率及規範。如未構成解約之重大事由時，金融機構應加強對該受託機構之查核頻率及範圍。



◆ 稽核作業流程

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。
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。
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。

◆ 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。

③ 受委託機構作業流程

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。

◆ 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。

參照委外處理要點第十點，每季終了後一個月內，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。



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。



2. 受委託機構催收程序行為樣態準則

催收樣態	定義	行為準則
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。 4. 電話催收應維持基本電話禮儀。 5. 遇債務人有特殊境遇，應適時表達關懷之意。
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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。
外訪催收	透過人員訪問債務人住所、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。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。 4. 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。 5. 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。 6. 不得持續或於非催收時間內向債務人進行外訪催收。
法律催收程序	透過法律程序，藉以確認債權或實現債權之催收行為。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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。 2. 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。 3. 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。

3. 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。
4. 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。
5. 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。
6. 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。
7. 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。

◆ 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。

4 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。

◆ 新進委外催收機構之遴選標準

一、法令規章

1. 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

注意！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。



受委託機構之內部稽核項目包含以上所載之作業流程。



10. 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。
11. 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

1. 以該機構目前配合之金融機構為評量參考。
2. 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

設備及系統	須注意事項
軟硬體設施	<ol style="list-style-type: none"> 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。
催收系統	<ol style="list-style-type: none"> 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。

如何判斷交易對象是否為關係人呢？



判斷交易對象是否為關係人時，除注意其法律形式外，亦須考慮實質關係。具有下列情形之一者，除能證明不具控制能力或重大影響力者外，應視為實質關係人：

1. 公司法第六章之一所稱之關係企業及其董事、監察人與經理人。
2. 受同一總管理處管轄之公司或機構及其董事、監察人與經理人。
3. 總管理處經理以上之人員。
4. 對外發布或刊印之資料中，列為關係企業之公司或機構。



- ⑤ 對於應買人之資格條件，應於領標時進行資格審查，不得以於標售公告聲明「保留拒絕投標人投標權利」之方式拒絕特定應買人。
- ⑥ 金融機構如擬對得標之應買人辦理授信，則該授信應為擔保授信且**所徵取之擔保品不得包括自身所出售之不良債權**。
- ⑦ 招標程序不得有限制競爭或妨礙公平競爭之情形。
- ⑧ 金融機構應於買賣合約**簽訂後五日內**於本會銀行局金融機構網際網路申報系統申報出售不良債權之資料。
- ⑨ 金融機構出售不良債權於**交割完畢後，應將處理結果提報董（理）事會備查**。

6. 標售公告內容或投標須知，應符合公平合理原則，並應揭露下列各項內容：

- ① 得標後之付款條件。
- ② 金融機構如指定催收機構時，應公告委託催收之契約內容、指定之催收機構名單以及相關催收費之計算。
- ③ 如保留不予決標之權利則應敘明不予決標之特定事由。

7. 金融機構出售不良債權，如由關係人得標時，應依下列規定辦理：

交易資訊之揭露	應於其財務報表中揭露該債權之買受人、總債權金額及買受價格等資訊。
交易之事後管理	金融機構應要求買受者每半年回報各戶債權回收金額及各類債權回收金額。
售後之稽核	出售合約訂定後，金融機構內部稽核部門應將關係人交易之各項交易條件、履約情形作成稽核報告，並依內部控制及稽核制度實施辦法提報審計委員會或監察人。

8. 第三點第一款及前點所稱關係人之範圍，依「國際會計準則」第二十四號及「公開發行銀行財務報告編製準則」第十九條規定辦理。

9. 售後管理：

- ① 金融機構出售不良債權，如**買受人未依契約完成付款者**，應就未支付部分依各業別「資產評估損失準備提列及逾期放款催收款呆帳處理辦法」規定**提足損失準備**。
 - ② 附條件交易之管理：買賣契約訂有利潤分享條件者，應明訂利潤分享之具體內容，以及金融機構後續進行稽核之方式。
 - ③ 契約簽訂之付款條件應與公告之付款條件相同，且契約一經簽訂，**付款條件即不得變更**。
10. 各金融機構應將本注意事項之內容，納入內部控制及內部稽核項目，並依據銀行、信用合作社、票券金融公司之內部控制及稽核制度實施辦法規定，辦理內部稽核及自行查核。

② 應與買受人約定不得有不當催收行為

行政院金融監督管理委員會公函

金融監督管理委員會102.07.31金管銀合字第10230002420號函

- 一、金融機構如符合「金融機構出售不良債權應注意事項」第2點規定得辦理不良債權之出售，除同點第2、3款規定案件外，應依下列事項辦理，不適用本會94年12月19日金管銀（四）字第09440010950號函之規定：
- (1) 債務人依「消費者債務清理條例」第151條規定申請協商期間，金融機構不得出售該不良債權。
 - (2) **應與買受人約定不得將不良債權再轉售予第三人，並應委託原出售之金融機構或其指定或同意之催收機構進行催收作業**。催收機構應承諾遵守銀行法及相關法令規定，出售債權之金融機構應建立內部控制及稽核制度，有效規範及查核各該催收行為並承擔催收機構不當催收行為之責任。
 - (3) 已出售之不良債權，如客戶依「消費者債務清理條例」第151條規定提出協商並成立者，**應與買受人約定比照該協商條件逕向債務人協商**。
 - (4) 已出售之不良債權，如債務人依中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之「金融機構辦理95年度銀行公會債務協商／前置協商毀諾後個別協商一致性方案」提出協商並成立者，**應與買受人約定依該協商條件辦理**。