

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：金融監督管理委員會。

貳、案由：金融監督管理委員會(下稱金管會)於八十九年十二月十三日公布之金融機構合併法第十五條新法後，迄今對於保險業出售不良債權之相關售後規範，未建立合理妥當及有效之控管機制，影響民眾權益，未盡主管機關職責，核有疏失，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

- 一、按八十九年十二月十三日公布之金融機構合併法第十五條規定：「以收購金融機構不良債權為目的之資產管理公司，其處理金融機構之不良債權，得依下列方式辦理：一、受讓金融機構不良債權時，適用第十八條第三項(金融機構為……債權讓與之通知得以公告方式代之，承擔債務時免經債權人之承認，不適用民法第二百九十七條及三百一條之規定。)規定。二、金融機構讓與其不良債權時，就該債權對債務人或保證人已取得之執行名義，其效力及於資產管理公司。三、資產管理公司就已取得執行名義之債權，得就其債務人或第三人所提供第一順位抵押權之不動產，委託經主管機關認可之公正第三人公開拍賣，並不適用民法債編施行法第二十八條之規定。公開拍賣所得價款經清償應收帳款後，如有剩餘應返還債務人。但有資產管理公司以外之其他第二順位以下抵押權人時，應提存法院。四、資產管理公司已取得執行名義而有第一順位以下順位債權人之債權者，主管機關得請法院委託前款經主管機關認可之公正第三人，準用強制執行法之規定拍賣之。五、法院受理對金融機

構不良債權之債務人破產聲請或公司重整聲請時，應徵詢該資產管理公司之意見。如金融機構為該債務人之最大債權人者，法院並應選任該資產管理公司為破產管理人或重整人。六、於金融機構之不良債權之債務人受破產宣告前或重整裁定前，已受讓之債權或已開始強制執行之債權，於該債務人破產宣告後或裁定重整後，得繼續行使債權並繼續強制執行，不受公司法及破產法規定之限制。」。

二、查金融機構辦理授信業務，除有金管會等主管機關訂有相關法規制度以控管金融機構辦理授信業務之各項風險外，亦有財團法人金融聯合徵信中心等機構可互通授信戶資料，以提升金融機構之授信品質，並有中華民國銀行商業同業公會全國聯合會(下稱銀行公會)制定之徵信準則、授信準則、逾期催收及委外催收等相關規範，以強化金融機構之授信評估與貸後管理，因此民眾基於對金融機構之信任與之往來，而該等機構本應於各項規範下嚴謹控管各項作業流程，以提升經營效率，並避免影響借款人之權益，甚或於發生借款逾期時，該等機構之催收行為能於相關規範下，控管催收品質，避免發生違法催收之情事，此與民眾向民間公司之借貸有完全不同之信任度。是以，民眾較為信任之金融機構將其債權出售予信任度相對較低之民間資產管理公司，主管機關既未禁止金融機構出售不良債權予該等公司，即應訂有完善之售後管理機制及規範，以維護金融機構與借款人之信賴關係，並確保借款人之權益。

三、次查金融機構對其辦理授信業務所生之不良債權主要有三種處理方式，分別為自行催理、委託他人辦理催收作業及出售予資產管理公司等三種方式：

(一)自行催理部分：

- 1、銀行、保險、信用合作社、票券金融公司等金融機構均訂有資產評估及逾期放款催收款呆帳處理相關辦法，該等辦法規定，對逾期放款催收款之清理及呆帳之轉銷，應建立內部處理制度及程序，報經董事會通過後，送主管機關備查，其內容至少應包括下列事項：……放款逾清償期應採取之措施、催收程序有關之規定、逾期放款催收款變更原放款還款約定及成立和解之程序、授權標準之規定……」，是以，該等金融機構自行辦理不良債權之催收業務，對於催收作業及和解等程序均建立內部處理之制度與程序，並報主管機關備查。
- 2、信用卡業務機構：依據「信用卡業務機構管理辦法」第五十一規定：「信用卡業務機構自行辦理應收帳款催收時，應依下列規定辦理：一、不得違反公共利益，或侵害他人權益，且應依誠實及信用方法行使權利。二、僅能對持卡人本人及其保證人催收，不得對與債務無關之第三人干擾或催討。三、以電話催收時，須表明機構名稱並裝設錄音系統，且相關資料至少保存六個月以上，以供稽核或爭議時查證之用。四、不得有暴力、脅迫、恐嚇、辱罵、騷擾、誤導、欺瞞或造成持卡人隱私受侵害之不當催收行為……」。

(二)委託人辦理催收作業：

依據「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」第三條之規定銀行、信用合作社、票券金融公司及信用卡業務機構等金融機構得將應收債權之催收作業委外，但不得複委託，且依同法第十二條之規定金融機構申請應收債權催收作業之委外，應訂定之委外內部作業規範、受委託機

構資格條件審核表等資料向主管機關申請核准，並應將所委託之催收程序行為樣態、通知書函等依銀行公會範本制定，該通知書函範本並應經律師審閱無違反本辦法及其他相關法令之虞後，送主管機關備查。」；另同法第 14 條規定「金融機構應定期及不定期對受委託辦理應收債權催收作業之機構進行查核及監督，確保無違反下列各款規定：一、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。二、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。三、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。四、不得以任何方式透過對第三人之干擾或催討為之……。」，保險業亦於「保險業作業委託他人處理應注意事項」訂有相關之規定，是以，金管會為規範金融機構不良債權之委外催收，已訂定相關規範以避免發生不當或違法催收之情事。

(三)出售予資產管理公司：

- 1、95 年 5 月 12 日起，金管會陸續對銀行、信用合作社、票券金融公司及信用卡業務機構頒訂出售信用卡、現金卡、消費性貸款及擔保貸款不良債權之售後管理事項相關函令，並於 97 年 3 月 3 日訂定「金融機構出售不良債權應注意事項」，以促使金融機構出售不良債權時有所依循，並使程序更加公開透明，並規範金融機構出售不良債權後之售後管理措施，明訂金融機構應將該注意事項納入內部控制及內部稽核項目，並辦理內部稽核及自行查核。
- 2、保險業係依據「金融機構合併法」第十五條規定

辦理，並未對出售不良債權予資產管理公司之售後管理訂定相關規範。

四、未查金融機構對於不良債權之自行催收或委外辦理催收尚能掌控下，金管會已訂有較嚴謹之規範以為控管，對於金融機構出售予資產管理公司之不良債權，因債權主體已移轉予資產管理公司，對於該金融機構所無法掌控，金管會更應訂有嚴謹之規範，以確保借款人之權益，況且民間資產公司違法不當催收時有所聞，金融機構之不良債權出售予民間資產管理公司後，該會雖對銀行、信用合作社、票券金融公司及信用卡業務機構訂有「金融機構出售不良債權應注意事項」等相關售後管理規範及函令，但並未將保險業納入管理，該會雖稱統計 96 年 10 月底止全體保險業不良債權金額占全體保險業者放款總餘額之 3.21%，因不良債權規模有限，故保險業不良債權之出售尚未形成經常性的大規模交易，認暫毋須將保險業納入「金融機構出售不良債權應注意事項」內，然 96 年 10 月底本國銀行之逾期放款總額占總放款餘額為 2.16%，信用合作社之逾期放款總額占總放款餘額為 1.46%，信用卡業務機構之逾期 3 個月以上帳款占應收帳款餘額比率為 2.13%，上開金融機構逾放比率均較保險業為低，且 96 年 10 月底產險業逾放比率已高達 53.3%，該會未能將不良債權出售予資產管理公司納入管理，業使相關借款人陷入不確定之風險，影響借款人之權益，未能善盡主管機關之權責，核有不當。

五、綜上，金管會雖對資產管理公司收購銀行、信用合作社、票券金融公司及信用卡業務機構之不良債權訂有相關管理規範；然迄今對於保險業出售不良債權之相關售後規範，未建立合理妥當及有效之控管機制，影響民眾權益，未盡主管機關職責，核有不當。

綜上所述，金融監督管理委員會於八十九年十二月十三日公布之金融機構合併法第十五條新法後，迄今對於保險業出售不良債權之相關售後規範，未建立合理妥當及有效之控管機制，影響民眾權益，未盡主管機關職責，核有疏失，爰依監察法第 24 條提案糾正，送請行政院轉飭所屬確實檢討，並依法妥處見復。

提案委員：李復甸

中 華 民 國 102 年 6 月 18 日