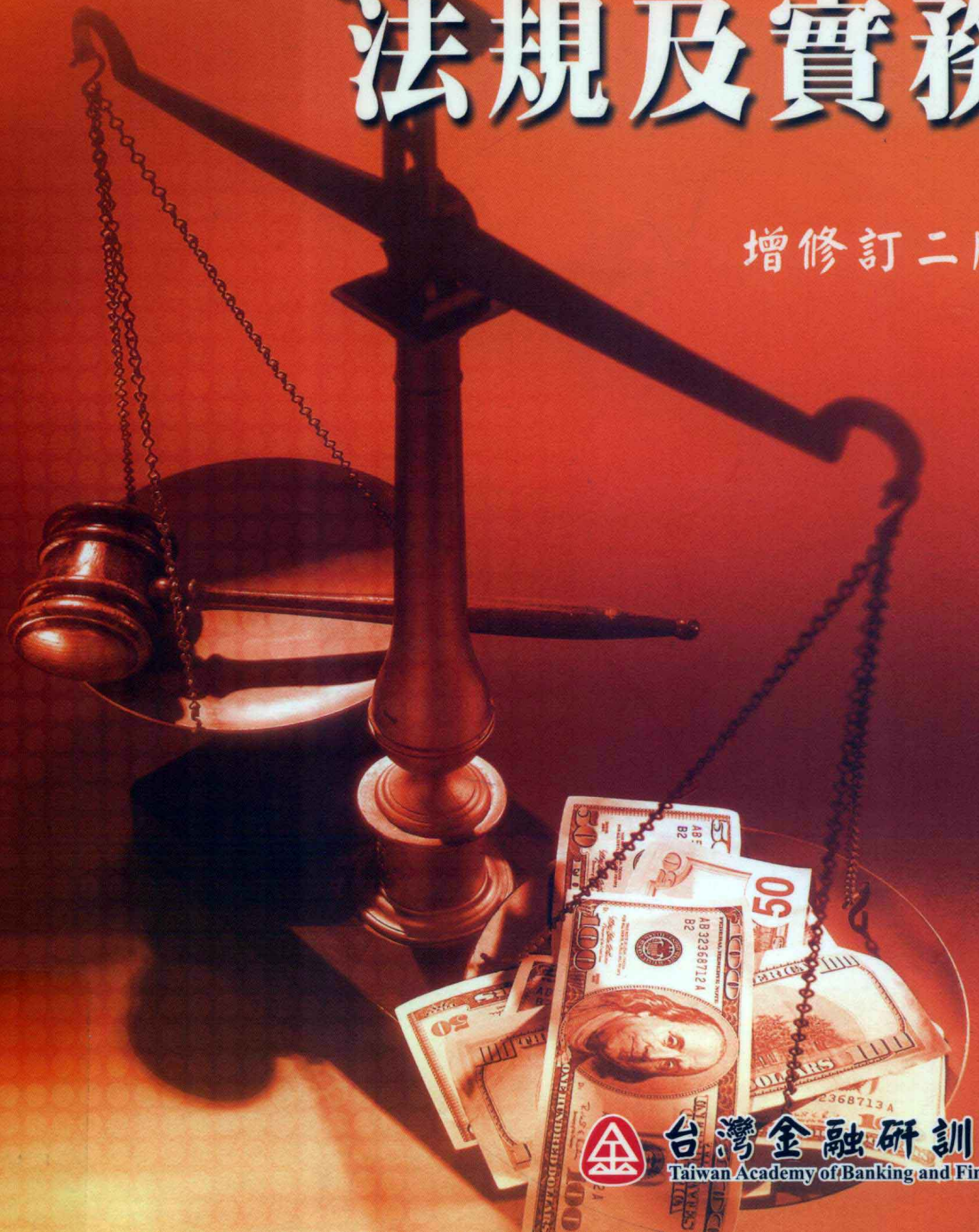


債權委外催收 法規及實務

增修訂二版



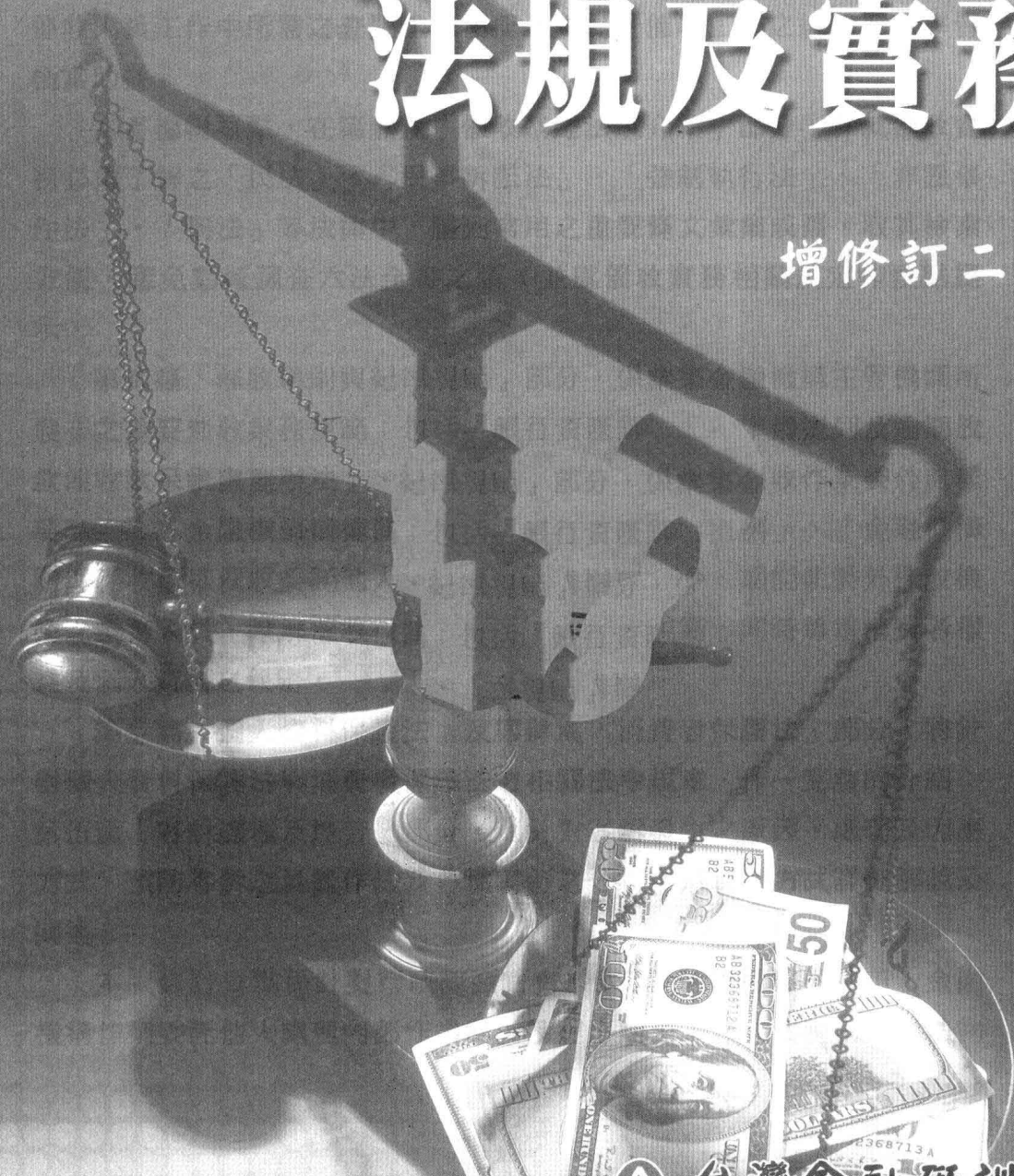
台灣金融研訓院
Taiwan Academy of Banking and Finance

金融測驗系列 13

增修訂二版

債權委外催收 法規及實務

增修訂二版



台灣金融研訓院

國家圖書館出版品預行編目資料

債權委外催收法規及實務／債權委外催收法規及實務編輯委員會著.-增修訂二版.-

臺北市：臺灣金融研訓院，民 96.10

面；公分.--(金融測驗系列；16)

ISBN 978-986-6896-44-6(平裝)

1. 金融—法令，規則等

561.2

96019252

債權委外催收法規及實務

主 編：債權委外催收法規及實務編輯委員會

發 行：財團法人台灣金融研訓院

地 址：100 台北市羅斯福路 3 段 62 號

電 話：(02)33653562、563

印 刷：平面藝術文具印刷有限公司

初 版：2005 年 11 月

增修訂二版：2007 年 11 月

• 版權所有 • 翻印必究 •

本書如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回更換。

ISBN 978-986-6896-44-6

增修訂二版例言

本書之編輯旨意係以法規面及實務面為訴求，以金融機構債權委外催收之公司業務人員所應了解之基本法令、相關行政規章與令函為編輯重點，而以實用與精簡為編輯原則，故除作為測驗參考書籍外，對一般催收人員工作中所需之查閱尤稱便捷，對提升催收工作之紀律與效率皆極富助益。

本書編輯重點，在第壹篇「催收基礎法規介紹」部分，係就催收實務必須了解之「民法」、「民事訴訟法」、「強制執行法」、「非訟事件法」、「刑法」等法律中，臚列常用之重要條文彙集成篇，取其檢索方便，避免動輒翻查六法全書之煩，並就催收實務相關規定作重點提示。

第貳篇「催收準則與紀律規範」部分，係彙集金融機構主管機關所發布之重要催收業務規範；包括「銀行資產評估損失準備提列及逾期放款催收款呆帳處理辦法」、「金融機構辦理應收債權催收作業委外處理要點」、「金融機構債權催收作業委外最低標準化範例」、「金融機構辦理應收債權催收委託他人處理規範」等行政命令，期能使委外催收機構之業務人員，瞭解催收行為所應遵循之各項規範，同時尊重消費者權益及個人資料之保密。

第叁篇「個人資料保護法」及第肆篇「消費者保護法」部分，將針對個人資料保護法與消費者保護法之相關法令規章，作一完整的介紹；第伍篇「客訴處理及控管」部分，則針對客訴發生之原因、處理及因應方式、預防客訴之具體作法及各種案例之分析，以實例方式詳細解說及闡述。

本版修訂重點係針對行政院金管會於民國95年9月18日發布「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」，立法院就「民法物

權編」有關「抵押權」部分條文作出大幅翻修，並已於民國96年3月28日由總統公布；另「民法親屬編」部分條文之修正亦於民國96年5月23日由總統公布。立法院為有效解決金融機構卡債問題並就個人破產之聲請作出明確之規範，特制定「消費者債務清理條例」並於民國96年7月11日由總統公布之。由於上開四項法規均與金融機構債權管理及催收業務之執行息息相關，因此本書特配合法規之增修同步修訂書籍內容，期能提供讀者最新法令資訊並有助於實務工作之需要。

※本書係配合「債權委外催收人員專業能力測驗」而予增修訂，如要應試，請務必取得最新版本，隨後內容若有更動，將即時公告於本院網站 (<http://www.tabf.org.tw>)，請讀者隨時注意。

本院編輯委員會 謹識

2007.10

目 錄

第壹篇 催收基礎法規介紹

第一章	民法	3
第二章	民事訴訟法	63
第三章	非訟事件法	80
第四章	強制執行法	113
第五章	刑法	139

第貳篇 催收準則與紀律規範

第六章	銀行資產評估損失準備提列及逾期放款催收款 呆帳處理辦法	146
第七章	金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程 序辦法	151
第八章	金融機構債權催收作業委外最低標準化範例 ...	175
第九章	修正金融機構辦理應收債權催收委託他人處理 規範	195
第十章	消費者債務清理條例	209

第參篇 個人資料保護法與催收規範

第十一章	個人資料保護法	258
第十二章	與個人資料保護有關之催收規範	272

第肆篇 消費者保護法介紹

第十三章 消費者保護法	292
第十四章 催收過程的消費者保護行為	317

第伍篇 客訴處理及控管

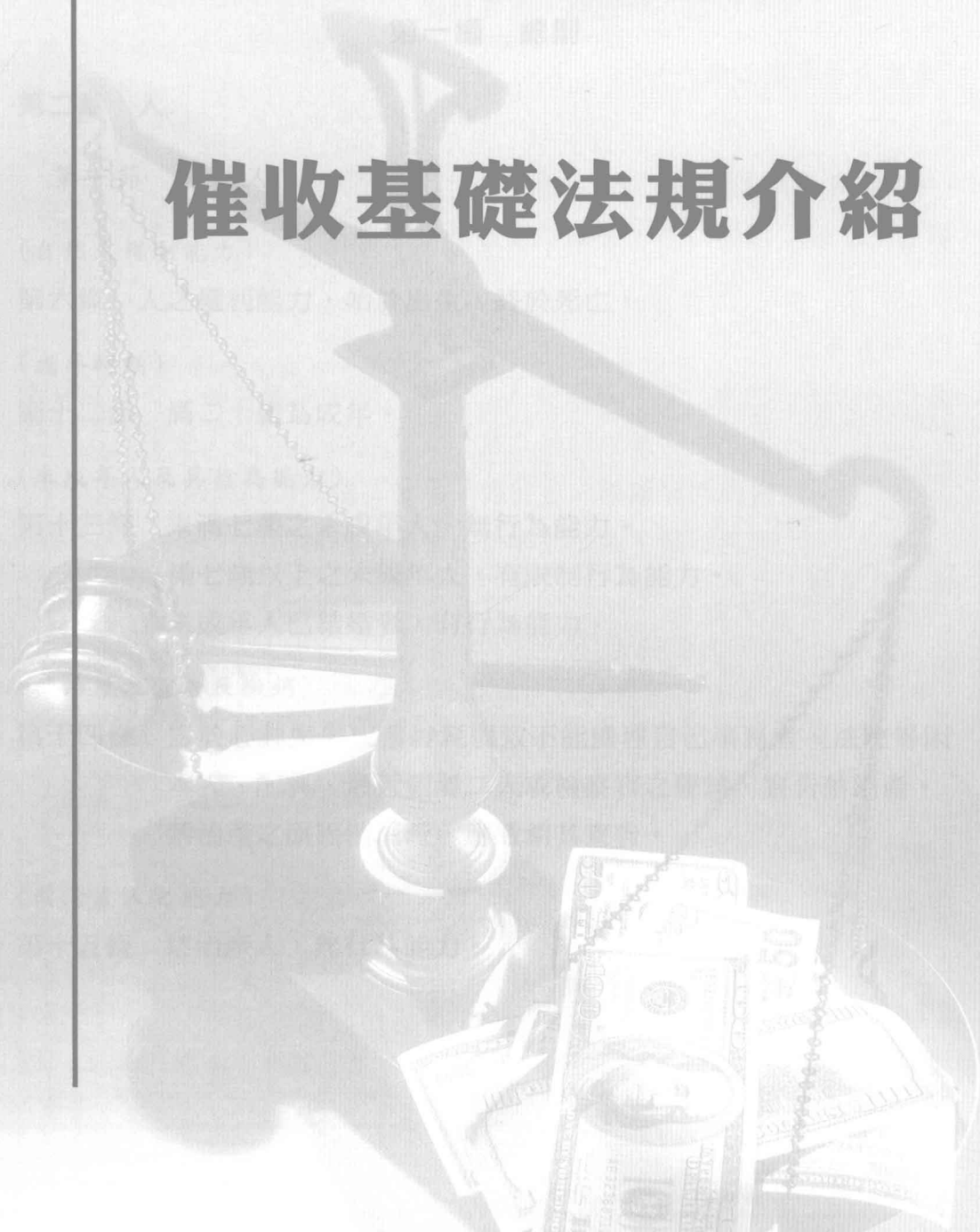
前言	322
第十五章 總論	324
第十六章 服務	341
第十七章 品質	350
第十八章 服務品質	352
第十九章 客訴	358
第二十章 客訴與 EQ	371
第二十一章 客訴與溝通	378
第二十二章 顧客滿意	389
第二十三章 後記	391

第一章 民法

第壹篇

相關法規

催收基礎法規介紹



第一章 民法

第一節 催收實務相關法規

第一編 總則

第二章 人

第一節 自然人

(自然人權利能力)

第六條 人之權利能力，始於出生，終於死亡。

(成年時期)

第十二條 滿二十歲為成年。

(未成年人及其行為能力)

第十三條 未滿七歲之未成年人，無行為能力。

滿七歲以上之未成年人，有限制行為能力。

未成年人已結婚者，有行為能力。

(禁治產之宣告及撤銷)

第十四條 對於心神喪失或精神耗弱致不能處理自己事務者，法院得因本人、配偶、最近親屬二人或檢察官之聲請，宣告禁治產。

禁治產之原因消滅時，應撤銷其宣告。

(禁治產人之能力)

第十五條 禁治產人，無行為能力。

第四章 法律行為

第一節 通則

(違反強行法之效力)

第七十一條 法律行為，違反強制或禁止之規定者，無效。但其規定並不以之為無效者，不在此限。

(違背公序良俗之效力)

第七十二條 法律行為，有背於公共秩序或善良風俗者，無效。

(不依法定方式之效力)

第七十三條 法律行為，不依法定方式者，無效。但法律另有規定者，不在此限。

(暴利行為)

第七十四條 法律行為，係乘他人之急迫、輕率或無經驗，使其為財產上之給付或為給付之約定，依當時情形顯失公平者，法院得因利害關係人之聲請，撤銷其法律行為或減輕其給付。
前項聲請，應於法律行為後一年內為之。

第二節 行為能力

(無行為能力人及無意識能力人之意思表示)

第七十五條 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。

(無行為能力人之代理)

第七十六條 無行為能力人由法定代理人代為意思表示，並代受意思表示。

(限制行為能力人之意思表示)

第七十七條 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。

（限制行為能力人為單獨行為之效力）

第七十八條 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。

（限制行為能力人訂立契約之效力）

第七十九條 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。

（強制有效行為）

第八十三條 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。

（特定財產處分之允許）

第八十四條 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，就該財產有處分之力。

（獨立營業之允許）

第八十五條 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。

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。

第五節 代理

（代理行為之要件及效力）

第一〇三條 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。

(自己代理及雙方代理之禁止)

第一〇六條 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。

(無代理權人之責任)

第一一〇條 無代理權人，以他人之代理人名義所為之法律行為，對於善意之相對人，負損害賠償之責。

第六章 消滅時效

(一般時效期間)

第一二五條 請求權，因十五年間不行使而消滅。但法律所定期間較短者，依其規定。

(五年之短期時效期間)

第一二六條 利息、紅利、租金、贍養費、退職金及其他一年或不及一年之定期給付債權，其各期給付請求權，因五年間不行使而消滅。

(二年之短期時效期間)

第一二七條 左列各款請求權，因二年間不行使而消滅：

- 一、旅店、飲食店及娛樂場之住宿費、飲食費、座費、消費物之代價及其墊款。
- 二、運送費及運送人所墊之款。
- 三、以租賃動產為營業者之租價。
- 四、醫生、藥師、看護生之診費、藥費，報酬及其墊款。
- 五、律師、會計師、公證人之報酬及其墊款。
- 六、律師、會計師、公證人所收當事人物件之交還。
- 七、技師、承攬人之報酬及其墊款。
- 八、商人、製造人、手工業人所供給之商品及產物之代價。

（消滅時效之起算）

第一二八條 消滅時效，自請求權可行使時起算。以不行為為目的之請求權，自為行為時起算。

（消滅時效中斷之事由）

第一二九條 消滅時效，因左列事由而中斷：

一、請求。

二、承認。

三、起訴。

左列事項，與起訴有同一效力：

一、依督促程序，聲請發支付命令。

二、聲請調解或提付仲裁。

三、申報和解債權或破產債權。

四、告知訴訟。

五、開始執行行為或聲請強制執行。

（不起訴視為不中斷）

第一三〇條 時效因請求而中斷者，若於請求後六個月內不起訴，視為不中斷。

（因訴之撤回或駁回而視為不中斷）

第一三一條 時效因起訴而中斷者，若撤回其訴，或因不合法而受駁回之裁判，其裁判確定，視為不中斷。

（時效中斷及於時之效力）

第一三七條 時效中斷者，自中斷之事由終止時，重行起算。

因起訴而中斷之時效，自受確定判決，或因其他方法訴訟終結時，重行起算。

經確定判決或其他與確定判決有同一效力之執行名義所確定之請求權，其原有消滅時效期間不滿五年者，因中斷而重行起算之時效期間為五年。

(時效中斷及於人之效力)

第一三八條 時效中斷，以當事人、繼承人、受讓人之間為限，始有效力。

(時效完成之效力－發生抗辯權)

第一四四條 時效完成後，債務人得拒絕給付。

請求權已經時效消滅，債務人仍為履行之給付者，不得以不知時效為理由，請求返還；其以契約承認該債務或提出擔保者亦同。

(附有擔保物權之請求權時效完成之效力)

第一四五條 以抵押權、質權或留置權擔保之請求權，雖經時效消滅，債權人仍得就其抵押物、質物或留置物取償。

前項規定，於利息及其他定期給付之各期給付請求權，經時效消滅者，不適用之。

(主權利時效完成效力所及範圍)

第一四六條 主權利因時效消滅者，其效力及於從權利。但法律有特別規定者，不在此限。

(伸縮時效期間及拋棄時效利益之禁止)

第一四七條 時效期間，不得以法律行為加長或減短之。並不得預先拋棄時效之利益。

第七章 權利之行使

(權利行使之界限)

第一四八條 權利之行使，不得違反公共利益，或以損害他人為主要目的。行使權利，履行義務，應依誠實及信用方法。

(自助行為)

第一五一條 為保護自己權利，對於他人之自由或財產施以拘束、押收或毀損者，不負損害賠償之責。但以不及受法院或其他有

關機關援助，並非於其時為之，則請求權不得實行或其實行顯有困難者為限。

（自助行為人之義務及責任）

第一五二條 依前條之規定，拘束他人自由或押收他人財產者，應即時向法院聲請處理。

前項聲請被駁回或其聲請遲延者，行為人應負損害賠償之責。

第二編 債

第一章 通則

第一節 債之發生

第一款 契約

（契約之成立）

第一五三條 當事人互相表示意思一致者，無論其為明示或默示，契約即為成立。

當事人對於必要之點，意思一致，而對於非必要之點，未經表示意思者，推定其契約為成立，關於該非必要之點，當事人意思不一致時，法院應依其事件之性質定之。

（要約之拘束力、要約引誘）

第一五四條 契約之要約人，因要約而受拘束。但要約當時預先聲明不受拘束，或依其情形或事件之性質，可認當事人無受其拘束之意思者，不在此限。

貨物標定賣價陳列者，視為要約。但價目表之寄送，不視為要約。

第四款 不當得利

(不當得利之效力)

第一七九條 無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同。

(不得請求返還之不當得利)

第一八〇條 給付，有左列情形之一者，不得請求返還：

- 一、給付係履行道德上之義務者。
- 二、債務人於未到期之債務因清償而為給付者。
- 三、因清償債務而為給付，於給付時明知無給付之義務者。
- 四、因不法之原因而為給付者。但不法之原因僅於受領人一方存在時，不在此限。

(不當得利返還標的物)

第一八一條 不當得利之受領人，除返還其所受之利益外，如本於該利益更有所取得者，並應返還。但依其利益之性質或其他情形不能返還者，應償還其價額。

(不當得利受領人之返還範圍)

第一八二條 不當得利之受領人，不知無法律上之原因，而其所受之利益已不存在者，免負返還或償還價額之責任。

受領人於受領時，知無法律上之原因或其後知之者，應將受領時所得之利益，或知無法律上之原因時所現存之利益，附加利息，一併償還；如有損害，並應賠償。

(第三人之返還責任)

第一八三條 不當得利之受領人，以其所受者，無償讓與第三人，而受領人因此免返還義務者，第三人於其所免返還義務之限度內，負返還責任。