

「代辦貸款業者可能進件行為模式與態樣」

代辦進件模式	代辦進件態樣
<ol style="list-style-type: none"> 1. 借款人主動郵寄、傳真、透過客服專線或親至分行申請。 2. 銀行不肖業務人員與代辦業者配合，受理代辦業者轉介之申貸案件。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 借款人短期間內於聯徵中心被查詢紀錄密集，且不清楚申貸之銀行，又無法說明原因。 2. 借款人檢附之工作、聯絡資料與聯徵中心揭露資訊不符。 3. 借款人檢附資料與銀行內部留存其以往申辦信用卡、借貸或開立存款帳戶資料不符。 4. 借款人提供之公司電話與該公司實際電話不符。 5. 借款人對自稱所從事之行業或職業性質與內容毫無概念。 6. 借款人檢附之財力資料經借款人、銀行行員，甚或代辦公司變造。 7. 借款人申貸時，「金融機構對於債務人於全體金融機構之無擔保債務歸戶後之總餘額(包括信用卡、現金卡及信用貸款)除以平均月收入(以下簡稱 DBR)小於 22 倍，銀行撥款後發現其 DBR 已超逾 DBR22 倍。 8. 借款人居住地、工作地與受理申請之銀行分行或業務人員駐點無地緣性，又無法提出合理說明。

「銀行業防杜代辦貸款案件措施」

業務端	<ol style="list-style-type: none"> 1. 業務人員應確實執行 KYC 原則。 2. 對於無地緣性之申貸案件，業務人員應加強確認案件來源。 3. 對於借款人有專人陪同申請或對保者，業務人員應提高警覺。 4. 業務人員應落實對保程序，仔細核對身分文件正本，並瞭解借款人是否支付銀行收取之開辦手續費以外之費用，及確認債務人是否透過代辦業者申貸。 5. 業務人員應明確告知借款人勿透過代辦業者申貸，以及透過代辦業者申貸對其造成之負面影響。 6. 銀行可建置貸款商品諮詢窗口，提供消費者明確便利之評估服務。亦可透過營業廳公告、夾報、語音查詢系統等提供消費者多元查詢管道，並提醒消費者直接與金融機構往來。
徵審端	<ol style="list-style-type: none"> 1. 確認案件來源，審查借款人是否透過代辦業者申貸。 2. 對於整批透過非行員之同一介紹人轉介之申請案件，應嚴格審查是否為代辦案件。 3. 對於借款人居住、工作地與案件來源無地緣關係之案件，應加強照會。 4. 與聯徵中心及內部的資料庫交叉比對借款人提供之資料是否確實，倘照會察覺不實，應確認債務人是否透過代辦業者申貸。 5. 對於借款人職業變動頻繁或任職未滿一定期間（如一年）者，應確認借款人對於自己從事之公司及工作是否瞭解。 6. 照會過程中，難以直接聯繫借款人本人，需由第三人居中聯繫者，應注意是否為代辦案件。 7. 對於借款人提供非正本之申貸佐證文件，應檢查有無偽變造之情形。 8. 確認借款人是否支付銀行收取之開辦手續費以外之費用，倘借款人表示有支付額外之費用，應詳查借款人是否透過代辦業者申貸。 9. 對於指定撥款日期及時間之借款人，應詳加確認原因，倘借款人無法提出合理解釋，銀行應提高對此類案件風險之警覺性。 10. 銀行應落實聯徵中心撥款前回查借款人之新增授信資料，倘發現疑似代辦案件，應通報內部專責單位進行調查。

<p style="text-align: center;">管理端</p>	<p style="text-align: center;">對業務人員之管理</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 在符合法令規範之前提下，業務人員之進用，應要求應徵者出具未涉案關不法之聲明書，並同意銀行執行相關照會程序。 2. 銀行應明定規範禁止行員私下受理代辦貸款案件，如明知為代辦貸款案者仍受理者，應從嚴核處。如發現行員有與不肖代辦業者掛勾之不法情事，應立即解除其職務，移送法辦。 3. 由風險管理部門設置獨立查核機制，定期追蹤業務人員送件之授信品質，對於逾放過高之業務人員以及領取獎金較高之業務人員進行查核。除覆核申貸文件、瞭解其進件來源外，須採取較深入查核程序，包括拜訪借戶任職公司、查詢勞保、聯徵中心資料，確認借戶資料及所得文件是否真實。 4. 應產出管理性報表，分析可疑案件，如：撥款後回查有其他金融機構短期內接續撥款者、貸後不久即延滯、跨區承作等，採用前述相同程序查証有無異常。 5. 若經查發現業務人員所承作案件，借戶資料及所得文件有不實者，應釐清業務人員是否知情，並列管追蹤後續案件承作情形。 6. 加強客戶資料控管(含系統螢幕畫面資料)，以避免不肖行員以照相拍攝，或列印等方式擷取客戶資料。 7. 加強員工教育訓練及法令宣導，提高員工對於代辦貸款案件之警覺性與敏感性。對於成功通報代辦貸款案件及不肖代辦業者之不法情事成效卓著之單位及人員，予以獎勵。 8. 約束行員不得參加代辦業者所有網站所建置號召行員加入或在代辦業者之網站回應民眾金融相關問題之行為。
	<p style="text-align: center;">銀行內(間)通報機制</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 銀行內部應建立代辦貸款案件相關資料庫，在符合法令規範之前提下，蒐集代辦貸款案件資料，由業務、徵審、債管、風管等單位共同交互通報，並供各業務單位查詢，日後倘受理相同資料之申貸案件，得預先警示，強化風險控管。 2. 銀行間針對代辦授信詐騙案件，應循「金融同業間遭歹徒詐騙案件通報要點」之通報機制辦理。

網路管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 銀行應提升網路管理機制，強化金融機構網路識別度，明確與代辦業者之網頁區隔。 2. 銀行官方網站應標示不得以非法且未經銀行同意連結本網站做為網路行銷之相關文字，並定期偵測是否有代辦業者非法連結銀行網站之情事。如查有實證及求償對象，建議銀行得以民法第 184 條及第 195 條，或以著作權法第 87 條及第 88 條作為法律基礎向代辦公司主張侵權行為及損害賠償。
強化內部稽核功能	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日常內部稽核查核：加強分析相關指標之變化及原因，如：業務量、轉銷呆帳金額、業務人員招攬案件量等，以利擬定查核重點及篩選樣本。 2. 對特殊案件之查核：對檢舉或重大之客訴案件，稽核單位應釐清疑慮。 3. 已轉銷呆帳案件之查核：應就轉銷呆帳案件中，貸後不久即延滯者、由相同業務人員承作者、有其他共同特徵（例如任職同一公司、聯絡電話或地址相同）者，加強查證借戶基本資料及所得文件之真實性，瞭解延滯之原因是否合理，以檢討承辦人員有無應負之責任。
其他	<ol style="list-style-type: none"> 1. 銀行薪酬制度應合理化，以降低行員與不當通路合作之誘因。 2. 如發現消費者遭不肖代辦業者欺騙、代辦業者廣告不實或其他不法行為，應主動檢具相關資料報請相關主管機關，如公平會、經濟部處理或移請相關警政司法單位查處。