

壹、 前言	1
貳、 辦理放款業務基本原則	1
一、 安全性	1
二、 流動性	1
三、 公益性	1
四、 收益性	1
五、 成長性	1
參、 法令遵循	2
一、 法令規章	2
二、 放款辦法制定要項	2
三、 放款委員會之運作	2
四、 放款額度限制	3
五、 償還期限限制	4
六、 審核權限	4
七、 理事長之擱置權	5
八、 利害迴避	5
九、 連帶保證人	5
十、 擔保放款	5
十一、 對保	6
十二、 展期	6
十三、 退股還款限制	7
十四、 撥款	7
肆、 借款受理	7
一、 洽談	7
二、 受理申請、徵提資料	8
三、 徵信調查、擔保品鑑估	9
四、 分析審核、核定准駁	9
五、 通知社員	9
六、 簽約、對保、擔保物權設定登記、投保產險	9
七、 建檔及撥貸	10
伍、 貸放後管理	10
一、 正常管理	10
二、 異常管理	11
陸、 行銷及訂價	11
一、 市場定位	11
二、 產品規劃	12
三、 產品促銷	13
四、 訂價	14

壹、前言

放款業務是儲蓄互助社主要業務之一，放款利息收入仍是最大的營收來源，因此放款業務對儲蓄互助社收益具有舉足輕重的地位。惟金融自由化以來，面對銀行的競爭壓力，放款量日益縮小，加上經濟景氣波動影響，逾期放款逐漸浮現，使得儲蓄互助社之經營日趨艱難，因此如何提昇授信資產品質，擴大放款量，及預防呆帳發生，乃是儲蓄互助社當前最重要的課題，而做好授信管理及審查工作是達成目標最主要、最有效的途徑。

貳、辦理放款業務基本原則

儲蓄互助社辦理授信業務，應把握安全性、流動性、公益性、收益性及成長性等五項基本原則，茲分述如下：

一、安全性

儲蓄互助社放款的資金來源，主要係建立在社員的存股上，授信品質之良窳將會影響社員的權益，為了健全儲蓄互助社經營及保障社員的權益，儲蓄互助社在辦理放款時，安全性—即追求良好的授信品質，乃為首應遵守的基本原則。故辦理授信業務應對授信戶信用詳加調查，充分瞭解借款用途及評析履約能力，並評估擔保情形是否穩當等，以維護授信品質的安全。

二、流動性

儲蓄互助社授信資金及其他資產，主要源自於社員存股，為了應付社員退股，儲蓄互助社除應保持一定比率的流動資產外，授信業務亦應注意流動性的維持，以穩健儲蓄互助社經營。資產或資金之流動性愈高，其獲利性愈低，現金形態保留的流動資產，甚至無報酬可言，為保障儲蓄互助社收益之最大，如何維持適當的貸放比率及短、中、長期放款比率實有深究之必要。

貸放比率：顯示儲蓄互助社資金運用狀況指標。合理之貸放比率應介於 60%~80% 之間。

貸放比率低—表示儲蓄互助社資金未有效運用。

貸放比率高—表示儲蓄互助社資金缺口大，增加風險。

三、公益性

儲蓄互助社法第一條：為健全儲蓄互助社經營發展，維護社員權益，改善基層民眾互助資金之流通，發揮社會安全制度功能，特制定本法。除了經營發展外，改善基層民眾互助資金之流通，發揮社會安全制度功能，為儲蓄互助社主要之經營目標。

四、收益性

儲蓄互助社為維持經營，必須有一定的開支，包括員工薪津等營業費用。而儲蓄互助社收入主要來自放款利息收入，故儲蓄互助社辦理放款時，應考慮合理的收益性，即放款利率應依據本身的經營成本作合理訂定，俾謀取適度的收益，以維持儲蓄互助社經營。

五、成長性

儲蓄互助社的經營，和其他行業一樣都希望不斷地成長，辦理放款，應期對儲蓄

互助社的成長有所助益。例如放款結果會使社員數成長或將引伸其他業務等。

從成長性的角度來看一筆放款是否值得承作時，除了應考慮該筆放款對現有業務成長的貢獻之外，尚需衡量借款戶未來借款的需求有多大；以及如果拒絕承作本筆放款，借款戶現有的借款是否會因而外移？其對業務成長的可能造成多大衝擊？這些都是必須加以考量的因素。

參、法令遵循

社放款經辦人員執行放款業務時，應熟悉及瞭解各項放款有關之法令規章及注意事項。在良好完整的法令遵循下，社理事會能謹慎訂定有效之放款規定且採取可行之經營策略。

一、法令規章

- (一). 儲蓄互助社法
- (二). 儲蓄互助社設立輔導管理與監督辦法
- (三). 儲蓄互助社章程
- (四). 儲蓄互助社放款委員會組織規則
- (五). 儲蓄互助社辦理放款實施要點
- (六). 儲蓄互助社放款規定
- (七). 儲蓄互助社辦理擔保放款辦法
- (八). 儲蓄互助社放款評估損失準備提列及逾期放款呆帳處理辦法
- (九). 中華民國儲蓄互助協會獎勵儲蓄互助社辦理助學貸款作業要點
- (十). 其他相關法規

二、放款辦法制定要項

各儲蓄互助社放款規定應含下列規定：

- (一). 放款種類。
- (二). 放款利率。(最高不得超過月利率百分之一.二)
- (三). 最高放款金額。
- (四). 償還期限。
- (五). 擔保規定。
- (六). 借款申請程序。
- (七). 受理申請、審核、協談、取款時間。
- (八). 其他。

(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 2 條)

三、放款委員會之運作

(一). 組織

1. 放款委員由理事中互選三位理事擔任，應於一週內召開會議，互推一人為召集人，並依據理事會訂定之放款辦法執行放款審核工作。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 3 條)

2. 放款委員出缺時，應於一個月內由理事會選任遞補之。不能由理事(含後補理事)遞補時，由理事會自社員中遴選，其任期至理事補選完成，並依本規則遞補時止，不受第三條之限制。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 4 條)

3. 放款委員如經理事會同意請假，理事會得指定理事代理，但受代理期間不得超過 3 個月。(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 5 條之 1)

(二). 會議

1. 放款委員會如有社員提出借款申請時，每週至少開會一次，但視業務需要得隨時召開臨時會議。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 5 條)

2. 放款委員會審核放款應詳實記錄並妥善保存。紀錄(P15.附件一)應詳記：

- (1). 會議日期、時間、地點。
- (2). 出席委員親自簽名。
- (3). 決議事項。
- (4). 主席、紀錄親自簽署。
- (5). 載明准予貸放之金額。
- (6). 借款申請未獲核准者應載明原因向理事會報告。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 6 條)

3. 放款委員會審核放款應有過半數委員之出席並須出席委員全數通過方可批准。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 11 條)

(三). 報告

1. 放款委員會應每月填寫放款審核一覽表，於理事會報告有關上月社員申請借款件數、金額及提交理事會討論之借款申請案件。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 7 條)

四、放款額度限制

- (一). 儲蓄互助社對單一社員之放款總額不得超過該社股金與公積金總額百分之十。

(儲蓄互助社法第 11 條)(儲蓄互助社章程第 26 條)

- (二). 儲蓄互助社放款總額不得超過該社自有資金總額。前項所稱自有資金係指：社員股金、留置股金、資本公積、公積金、特別公積、未分配盈餘及本期損益。

(儲蓄互助社法第 11 條)(儲蓄互助社章程第 26 條)

- (三). 無擔保放款：自然人借款以不超過其股金結餘加壹佰萬元為限。

- (四). 擔保放款：自然人借款，社股金總額未達一億元者以參佰萬元為限，社股金總額達一億元者以伍佰萬元為限。

(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 5 條)

- (五). 法人借款：社股金總額未達一億元者以三百萬元為限，社股金總額達一億元未達五億元者以八百萬元為限，社股金總額達五億元未達十億元者以一千萬元為限，社股金總額達十億元者以二千萬元為限。如放款金額為五百萬元以上者，得令其提出足夠之擔保品。

- (六). 社股金總額達五億元者，法人社員如提出足夠之擔保品，其放款金額上限得由社理事會提社員大會同意授權後，陳報協會備查，並以五千萬元為限，且放款金額調整期限以當屆社理事會任期屆滿之日為終止日。

(以上儲蓄互助社辦理放款實施要點第 4 條之 1)

- (七). 未成年社員借款總額不得超過其股金，並應取得法定代理人之同意。

(儲蓄互助社章程第 26 條)

(八). 儲蓄互助社辦理七年以上之擔保放款總額不得逾自有資金總額之百分之三十。但符合下列二項情形之一者得以提高至百分之五十。

1. 承辦政府政策性放款之部分。

2. 具下述條件者：

(1). 社股金規模達 1 億以上並聘僱專職人員兩人以上且社擔保放款逾放比部分小於 10%。

(2). 放款委員成員中需有曾參加擔保放款相關研習會或有相關鑑價證照者。

(3). 借款社員需檢附聯合徵信中心之信用資料。

(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 4 條)

五、償還期限限制

(一). 本社無擔保放款期限最長不得超過七年，擔保放款最長不得超過二十年。

(儲蓄互助社章程第 30 條)

(二). 社員借款之每期償還期限最長為六個月，每月需依約定繳付利息。

(三). 七年以上之擔保放款除需依「儲蓄互助社辦理擔保放款辦法」辦理外，若符合下述條件者，其自貸款之日起三年內得寬緩償還本金，但每月需依約定繳付利息。

1. 社股金規模達 5,000 萬以上並聘僱專職人員且社擔保放款逾放比部分小於 10%。

2. 由合法之不動產鑑定機構鑑定市價現值並為放款金額之依據。

3. 借款社員需檢附聯合徵信中心之信用資料。

(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 2 條 1)

(四). 儲蓄互助社放款辦法之償還期限。

(五). 社員助學貸款償還期限依社之放款辦法規定辦理，但償還期限最長不得超過七年。

(中華民國儲蓄互助協會獎勵儲蓄互助社辦理助學貸款作業要點第 10 條)

(六). 辦理原住民小額週轉專案貸款業務：每筆貸款金額最高新臺幣七萬元，年利率不得超過百分之四，貸款期間於六個月以上、三十六個月以下者，依核貸金額之百分之三核給獎勵金。

(原住民族委員會獎助儲蓄互助社作業要點第 4 條 1-1)

六、審核權限

(一). 授權專職或社務助理先行核放

理事會得於一定額度內授權專職人員核放社員之借款申請，但專職人員應就此類借款申請於十(含)日內提交放款委員會追認，逾期提出或未提出追認，理理事會應依情節輕重予以處分。

前項授權額度依社股金規模訂之：

1. 股金一億元以下之社，授權專職人員於借款社員股金內核放。

2. 股金達一億元以上且聘有 3 專職人員以上之社，授權額度由理事會訂定，但不得逾越放款委員會之權限。

(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 5 條)

(二). 放款委員會核放

放款委員由理事中互選三位理事擔任，應於一週內召開會議，互推一人為召集人，並依據理事會訂定之放款辦法執行放款審核工作。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 3 條)

(三).放款委員會初審，理事會核放

- 1.理事、監事、職員或法人社員申請借款，如金額超過其股金時，應經放款委員會審核，並送交理事會經三分之二出席理事同意後始得貸放。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 9 條)(儲蓄互助社章程第 27 條)

- 2.放款委員會審核借款申請案件如有爭議時，應提交理事會決議。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 9 條)(儲蓄互助社章程第 28 條)

- 3.社員申請擔保放款，應經放款委員會先予審查後，送理事會決議。

(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 9 條)(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 7 條)

- 4.超過放款委員會權限之借款申請及其他經放款委員會決議提交理事會討論之案件。(儲蓄互助社放款委員會組織規則第 9 條)

七、理事長之擱置權

- (一).理事長得對放款委員會核可之借款申請案，為暫停支付之決行，並應於十日內召開理事會議重新審議，且會議之通知應載明召開原因。

- (二).理事長如不為召開或經召開後未達法定人數，應視同核准該筆借款，社應即貸放予社員，理事長不得藉故推託。(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 4 條)

八、利害迴避

- (一).理事、監事、社務助理及專職人員，於其配偶及三親等內血親姻親親屬申請借款時應自行迴避，不得參與審查。(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 9 條)

九、連帶保證人

- (一).連帶保證人除社員擔任外，可另覓信用良好之非社員。

(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 12 條)

- (二).法人社員申請借款，其董(理)事監事應共同負連帶保證責任，並應附董(理)事監事會會議紀錄。(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 6 條)

- (三).本社理事、監事及職員除擔任其配偶及三親等內之血親姻親之保證人外，不得為社員之借款連帶保證人。(儲蓄互助社章程第 31 條)

- (四).借款人除提供自己名下之不動產為擔保物，亦可以他人(第三人)名下之不動產為擔保物，他人(第三人)應於借據中擔任本借款之連帶保證人，並提供辦理設定抵押之相關文件。(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 14 條)

十、擔保放款

- (一).社員借款所提供之擔保，分為不動產及汽車擔保：

- 1.不動產擔保：包含土地及房屋。擔保品為土地而其上有其他建物者，或擔保品為房屋者，其該地上建物或所座落之土地，應併同為擔保之標的。房屋應取得保存登記。

- 2.汽車擔保：應設定動產抵押擔保，並應以原廠新購之車輛為原則。非原廠新車者，其擔保金額依產險公會所訂車輛折舊標準計算價額之百分之五十為上限。

(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 3 條)

- (二).社員貸款所提供不動產或汽車標的，以設定第一順位抵押權為限。

(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 8 條)

- (三).儲蓄互助社辦理擔保放款，應以儲蓄互助社之名義為抵押權之權利人，嚴禁以任

何個人名義為權利人，但原住民族保留地抵押權設定得依協會規定辦理。

(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 9 條)

(四). 擔保放款金額不得超過不動產市值或汽車購車價款百分之七十。

(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 10 條)

(五). 設定不動產擔保品之抵押方式以最高限額抵押權為限，擔保債權總金額最低應以實際放款金額加百分之二十設定之。

(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 11 條)

(六). 不動產抵押擔保品應保火險附加地震險，汽車抵押擔保品應保竊盜險、意外險、車體險、第三人責任險、天災險等，保險費應由借款人負擔。

(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 13 條)

代社員辦理火險、地震險或檢核社員提供之火險、地震險保單時，應注意下列事項：

1. 受益人(抵押權人)應為儲蓄互助社。

2. 投保期間應涵蓋借款期間，保單如逾期而未更換，則會喪失理賠保障。

3. 投保金額應足夠。(建築物坪數×重置成本)

4. 若非自用住宅，如商業、工廠或空屋，有不同之費率，應詳加注意，以免理賠時之爭議。

5. 保單分正本、副本各一份，應由儲蓄互助社保留一份，借款人保留一份。

(七). 鑑價及設定抵押權登記

1. 儲蓄互助社辦理擔保放款應由合法之不動產鑑定機構或社之鑑價小組鑑定市價現值或依公告現值，以為放款金額之依據。

2. 得由領有證照之土地登記專業代理人(代書)辦理設定抵押權登記。

3. 辦理抵押擔保所需之鑑定、設定及塗銷登記各項費用應由借款人負擔。

(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 12 條)

十一、對保

(一). 借款人及連帶保證人於借據上應親自簽名及蓋章或捺指印。

(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 13 條)

(二). 未成年人而無行為能力者，其借款由法定代理人代為，法定代理人並應親自簽名。

(三). 未成年而有限制行為能力者，其借款應得法定代理人之同意，並應由本人及法定代理人共同親自簽名。

(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 14 條)

(四). 依本要點應親自簽名而有不能之情事者，應以蓋章代替簽名並加捺指印。

(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 15 條)

(五). 對保人原則上以放款委員、專職人員或幹部任之，並應親自對保，嚴禁以電話對保。(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 16 條)

十二、展期

(一). 借款人因故不能按期償還借款時，應依儲蓄互助社放款評估損失準備提列及逾期放款呆帳處理辦法向理事會申請協議分期延期償還借款。

(二). 未經申請核准者，應加付最高為應付利息百分之三十之違約金。違約金依實際違約日數計算。

(三). 如因遭受重大天然災害時，得另依協會訂定之受災展延規定辦理。

(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 19 條)

十三、退股還款限制

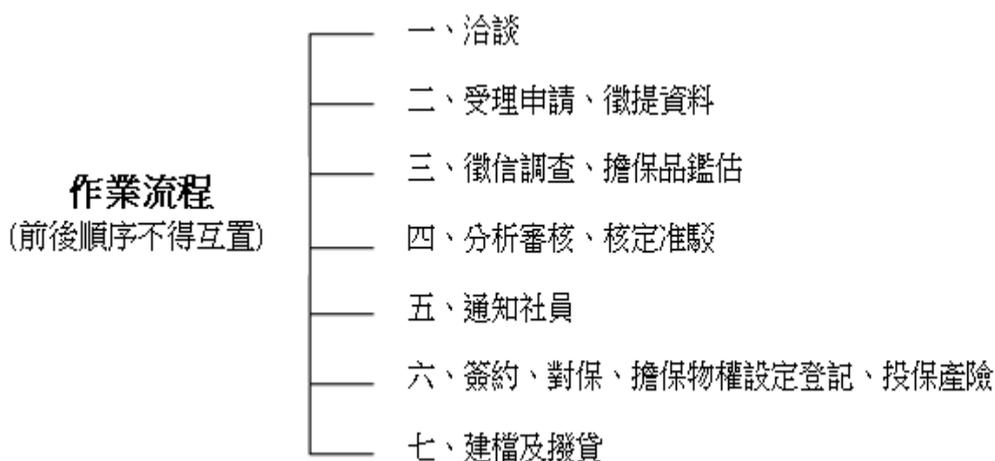
- (一). 社員於本社之借款或擔保債務未能依約償還或付息時，經理事會討論通過，得以該社員之股金抵充之。(儲蓄互助社章程第 17 條)
- (二). 社員之借款餘額超過股金時，或所擔保之借款餘額超過被擔保社員及其本身之股金總額時，不得申請退股。(儲蓄互助社章程第 20 條)

十四、撥款

- (一). 社員借款應以支票或電匯、轉帳支付，但借款金額五萬元內得經理事會授權專職以現金支付並由借款人親自簽收領訖。
(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 17 條)
- (二). 以支票付款者，應指名借款社員為受款人；以電匯轉帳付款者，嚴禁轉入他人帳戶。(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 18 條)
- (三). 儲蓄互助社辦理擔保放款，嚴禁於未完成抵押權設定前即予放款，如未遵守本項規定致生損害時，應由各相關經辦人員負責賠償。
(儲蓄互助社辦理擔保放款辦法第 15 條)
- (四). 社員借款申請經核准後，逾一個月未辦妥借款合同並取款者，該筆借款申請即自動失效。(儲蓄互助社辦理放款實施要點第 3 條)

肆、借款受理

儲蓄互助社辦理放款業務，其作業流程大體可分為下列七個步驟：



一、洽談

- (一). 洽談係授信人員與社員間之口頭交談，藉以初步瞭解社員向社申請借款之資金用途、金額、期限、償還來源及方式、以及擔保條件等事項，以對其獲得概括性的認識，通常會根據洽談內容填寫洽談紀錄表，必要時，可徵取部份徵信資料，如在職證明、聯徵資料等，再轉權責人員批示是否受理。
- (二). 社員申請內容不合於現行規章，或非本社辦理之業務，或申請資格不符合時，應口頭予以婉拒，此種不予承做案件應設簿登記，以備查考。

- (三). 洽談案經權責人員批示可行後，應迅速通知社員並詳告需準備之資料。
- (四). 與社員洽談方式，通常有三種，即(1)社員親自到社洽談，(2)以電話洽談，(3)社經辦人員訪洽社員。
- (五). 為簡化工作節省時間，社員申請之借款案件，為新借或增借案件時始須填寫洽談紀錄表；續約及展期之借款案件如借款社員信用無重大變化時，應可逕行受理。
- (六). 協談要領

借款案件若須進行協談，宜由放款委員會與授信有關人員共同參與，並填製「協談紀錄表」，提高處理時效。

其中有關家庭財務協談一般規則：

- 1. 以關心的態度與社員談話。
- 2. 傾聽社員的借款需要及還款計畫。
- 3. 協談時間長短不拘。
- 4. 對於社員的收支情形做技巧性輔導，減少不必要開支，增闢財源，如：
 - (1). 如何建立家庭預算並加以改善？
 - (2). 什麼時間借款及借多少錢最適當？
 - (3). 如何建立一套有系統的還款計畫？
 - (4). 如何避免陷入財務困境？
 - (5). 若發現其他有關社員財務狀況新資料，應在「協談紀錄欄」內加註說明
 - (6). 絕對不向社員作任何承諾。
 - (7). 若發現社員填寫資料不屬實，應註明真實情況，並進一步實地訪查徵信，不必當場爭執。
 - (8). 守密：協談內容除開會審查需要外，協談人員應為社員守密。

二、受理申請、徵提資料

- (一). 受理社員借款申請案件，應立即做借款「歸戶查詢」，以瞭解該社員在本社往來之借款關係。另應做其他各項查詢：如利害關係人借款查詢、同一人同一關係人借款限額查詢，借款總額查詢等。(利用簿記系統之保證人查詢)
- (二). 借款申請書各欄及有關徵信調查各欄，均請借戶詳實填寫清楚，不應有遺漏，並請其簽章。另應檢視借戶所提之各項資料是否齊全。
- (三). 資料經檢視無誤後於借款申請書上加蓋收到日期戳記，依序編號登記於「借款申請案件登記簿」。
- (四). 權責人員應隨時督導，抽查，注意借款案件辦理情形以防案件積壓而招致借戶誤會並影響其權益。
- (五). 社員申請借款時，應提供之資料如下：
 - 1. 借款人及連帶保證人個人資料表。
 - 2. 如提供不動產為擔保時，應向所轄地政事務所申領下列文件於估價前送到社。
 - (1). 土地及建築物登記簿謄本。
 - (2). 地籍圖。
 - (3). 建物平面圖。
 - (4). 地價證明(含前次移轉值及最近一期公告現值)。

(5).分區使用證明書。

三、徵信調查、擔保品鑑估

(一).徵信調查

1.對於個人借款戶及連帶保證人應辦理徵信調查，以瞭解其品格、家庭狀況、能力、所營事業、服務機構、收支情形、資產狀況等。

(1).綜合所得稅結算申報書。

(2).金融聯合徵信中心提供之 A.個人信用報告，B.金融機構債權人清冊。

2.各項信用調查結果，應做成調查表或另為詳盡之專案徵信報告，做為審查借款申請案的准駁依據或參考。

(二).擔保品鑑估

1.辦理擔保放款應由合法之不動產鑑定機構或社之鑑價小組鑑定市價現值或依公告現值，以為放款金額之依據。

2.鑑價小組應依社之擔保品鑑價規定鑑估，並作成「擔保品鑑價調查表」以供審核。

3.惟防不肖代書偽造他項權利書，在領取他項權利書時以派員會同領回為宜。

四、分析審核、核定准駁

(一).分析審核

放款經辦人員應就借款人及連帶保證人之信用調查表、擔保品鑑價調查表.....等逐予審查，擬具建議承貸意見，以供權責人員准駁之參考。

(二).核定准駁

借款案件應依各級人員授信權責劃分規章審核並核定准駁。對於授信權責以內的借款案件，應切實依規定辦理，不得藉故推諉或轉請上級核示，上級對次級人員授信權責以內之借款案件，除依規定事後加以覆審外，不得事前越級予以處理。

五、通知社員

(一).社員借款申請案件，經依規章核定准駁結果後，應儘速將核定內容通知社員。如為准貸案件，即通知社員來社辦理簽約對保等有關手續。

(二).如為婉拒承貸之案件，即將婉拒主要理由，詳加說明答覆社員，此種不予承作案件應於「借款申請案件登記簿」內詳載拒貸理由，以備日後查考。

六、簽約、對保、擔保物權設定登記、投保產險

借款案件承作由受理申請、徵信調查、分析審核等程序，並經依照社放款規章層呈核准後，則可辦理各種擔保品物權設定登記手續，並依規定投保產險外，其簽訂之約據如下：

(一).徵取借據

1.凡借款人、連帶保證人等應簽訂借據由授信經辦人員各別辦理對保工作，即核對身分證、確認其資格、行為能力、現住址、戶籍住址、統一編號，如為法人，須核對是否合法設立等。

2.對保時應由各立借據人於對保欄位內親自簽章認定之，並將住址、統一編號等各欄填寫齊全，辦妥對保工作後之借據，經辦人員應於「對保人」欄內簽章並註明對保日期以明對保之職責。

(二).徵取連帶保證

- 1.辦理放款徵取連帶保證人時，宜以一定金額為限。
- 2.未來求償時，應先就借款人進行求償，其求償不足部份就連帶保證人求償之，但為取得執行名義或保全程序者，不在此限。

(三).徵取擔保品設定契約文件

1.約定書

約定書上主要載明借款人之一般約定，例如加速條款、抵銷、抵充順序，個人資料之保護及利用等事項。

2.土地登記申請書

向地政機關申請抵押權設定所需之文件。

3.抵押權設定契約書

借款人及儲蓄互助社針對債務人、擔保品及抵押權設定金額等之契約書，以便連同土地登記申請書一併向地政機關申請抵押權設定。

4.他項權利證明書

地政機關依據土地登記申請書及抵押權設定契約書，設定完成後之證明書類。

5.同意書

如無租賃/租賃、未保存登記切結等。主要係除借據、約定書外之其他相關約定書類。

依民法第四百二十五條規定：「出租人於租賃物交付後，縱將其所有權讓與第三人，其租賃契約，對於受讓人仍繼續存在。」，對於法律如此規定，我們稱之為所有權讓與不破租賃原則。

(四).徵取其他約據

視個案需求徵取其他憑證如授權書、借款會議紀錄、切結書等.....。

七、建檔及撥貸

- (一).放款經辦人員核驗上述簽約、對保、擔保品物權設定登記、保險等一切手續均辦妥無誤後，即可將核定之借款金額撥入借款人之指定銀行帳戶(限借款人本人帳戶)。
- (二).借款金額於 5 萬元內，可以現金直接支付。
- (三).借據上金額、日期、簽章及其他文字之填寫應審慎驗對，並嚴格遵守審查文書核貸條件及有關規定辦理。核貸要求事項除應轉知借款人履行外，不得洩漏審查文書內容，更不得任由借款人閱覽。
- (四).借款申請經核准後，應於一個月內辦妥借款合同並取款者，逾時者，應重新申請。且撥貸時如借款人財務狀況有變動，致影響社債權之虞時，應即停止撥貸。

伍、貸放後管理

一、正常管理

(一).一定期間檢查社員信用資料

每月由系統自動檢測(到期應還名單、貸款利息應收實收比較表、逾期貸款名單)或以人工方式查核社員之內外部信用資料是否有異常情況，若發生信用異常狀況，將進入異常管理程序。若不及早管理，極可能使社遭致重大損失。

- (二). 一定期間篩選信用良好、繳息正常，適度調整利率，以挽留客戶，做好社員維護。
- (三). 當社員貸放後提出變更放款條件時，社應以風險及收益考量，以決定是否接受變更條件。例如變更利率、每期攤還額、保證人等項目。

二、異常管理

- (一). 當社員信用狀況發生異常情況而為互助社查知時，便進入異常管理程序。
- (二). 社員發生信用貶落之情況，便應凍結社員往來額度，迅速地進行催收行動。
 - 1. 借款有延滯一定天數（例如 30 天以上）或有逾期、催收、呆帳記錄者。
 - 2. 擔保品受強制執行或假扣押、假處分或其他保全處分者。
 - 3. 借款人所陳述或提供之資料，如有虛偽不實或有違誠實信用之行為，致使本社債權有回收困難之虞者。
- (三). 催收程序處理原則：
 - 1. 逾期一個月內(7-30 天)通知(電話或信函)借款人。
 - 2. 逾期二個月內(30-60 天)發催告函予借款人、連帶保證人，必要時進行訪催。
 - 3. 逾期三個月以上(60-180 天)應採取保全措施或著手取得執行名義。
 - 4. 取得執行名義後，應查調借款人、連帶保證人財產及所得資料，如發現有可供執行之財產時，應即依法訴追。若借款人、連帶保證人無還款誠意應進行強制執行程序。
 - 5. 強制执行程序進行中，若借款人、連帶保證人申請暫緩執行者，應審核是否符合儲蓄互助社利益，方可申請暫緩執行。
 - 6. 擔保物經拍定分配債權後仍無法全數受償，不足部分應聲請發債權憑證列冊備查，並應注意時效之中斷。
 - 7. 借款人、連帶保證人無其他財產、所得可供執行時，除取得債權憑證列冊備查及注意時效之中斷外，應隨時注意借款人、連帶保證人之動向，隨時追償。

陸、行銷及訂價

儲蓄互助社若想有較高的貸放比，則應有良好的行銷策略，一般而言，行銷策略的要素可以 4P 來代表，即市場定位(Position)、產品(Product)、促銷(Promotion)、訂價(Price)。

一、市場定位

市場定位是把一個產品在消費者心目中，爭取或佔據有利的地位(position)。這個產品可能是一件商品、一種服務、一家公司、一個機構，甚至是一個政府、國家，其均可透過定位技巧，使它在特定對象心目中，建立起深刻且有意義的印象。

定位不僅是口號及形象的塑造而已，任何企業若只求外表的差異，無異於置企業前途於危石之上。真正的定位是要在對顧客有意義的產品價值或企業價值上努力，使之超越競爭者，成為市場上的優勢產品。而定位的目的也在於幫助瞭解競爭產品之間的實質差異，以便讓他們能挑選對自己最有價值的產品。

以台新銀行玫瑰卡為例，其以『性別』作為區隔變數，並選擇女性市場為目標市場，根據他們對當時市場的瞭解，台新銀行認為以『認真的女人最美麗』為產品定位，最能引起女性消費者的共鳴，尤其當時會持卡的女性消費者大多是『職業婦女』，所以【認真的女性】這個名詞可讓女性消費者感到台新銀行玫瑰卡對女性市場的用心。

二、產品規劃

產品規劃內容，其中應包括產品線的組合、產品線個別產品的設計，作業細節的規劃等。例如房屋貸款市場就有許多不同的產品，茲就某銀行房屋貸款產品種類說明如下：

產品	一般房貸	週轉性房貸	綜合性房貸	回復性房貸
對象	●新購屋僅有自備款者	●積極投資理財者 ●現有不動產無貸款者 ●有閒置不動產者	●具投資理財概念者 ●一般房貸本金已部份清償者	●新購屋具投資理財概念，但僅有自備款者
動用方式	●一次全額撥放	●循環動用，隨借隨還	●一般放款部份一次全額撥放 ●短放部份，循環動用，隨借隨還	●一般放款部份一次全額撥放 ●增貸部份，循環動用，隨借隨還
計息方式	●機動利率，每月本息攤還	●機動利率，按日計息，每月僅付利息	●一般放款部份機動利率，每月本息攤還 ●短放部份機動利率，按日計息，每月僅付利息	●一般放款部份機動利率，每月本息攤還 ●增貸部份機動利率，按日計息，每月僅付利息

上表將房貸分為四種，分別針對不同客戶群的需求加以規劃設計，這是產品多元化的趨勢。但是由於不同種類的產品，除了申貸者不易瞭解，經辦人員也必須清楚產品的內容，才能順利推介給使用者，因此最好每一項產品都有產品計劃(放款辦法)，清楚的規範下列事項(以房屋貸款為例)：

- (一). 借款人資格條件。
- (二). 貸款額度。
- (三). 借款期間及屋齡限制。
- (四). 貸款利率。
- (五). 計息方式。
- (六). 分期還款方式。
- (七). 擔保標的物的限制。
- (八). 擔保標的物的估價。
- (九). 核准的有效期間。
- (十). 保險配合規定。
- (十一). 保證人條件。
- (十二). 核貸作業流程。
- (十三). 徵信調查流程。
- (十四). 估價作流程。
- (十五). 抵押權設定作業流程。

(十六). 代償控管流程。

(十七). 撥款流程。

(十八). 催收管理流程。

三、產品促銷

產品促銷，顧名思義就是如何促銷或推廣互助社的產品，現階段之主要促銷工具主要有二項，第一是廣告策略，第二是個人推銷。

(一). 廣告策略

即經郵寄廣告及公共出版物告訴社員有關產品消息的行動計劃。媒體廣告是一項溝通工具，其最主要之功能如下：

1. 提供有關產品規格、價格的資訊。
2. 告知社員購買的地點。
3. 介紹儲蓄互助社產品。
4. 提供如何使用儲蓄互助社產品的意見
5. 提供產品品質保證、可靠的來源及購買決策是正確的，給預期買者。
6. 創造儲蓄互助社在某項產品上所擁有的威望形象。
7. 建立儲蓄互助社熟悉的品牌及包裝，使產品在銷售點易於辨認。

(二). 個人推銷

即由工作人員向『潛在客戶』推薦產品並使其購買，且個人推銷也是一種溝通工具，最主要的功能如下：

1. 可以確認社員是否為本社預期之目標客群。
2. 可以針對不同客戶的需求提供個別的服務或意見，例如有些客戶要求額度高一點，有些則是要求時效快一點，可以透過個人銷售及服務達到彼此的要求。
3. 搜集社員的重要回饋資訊。

<p>屏東縣○○儲蓄互助社 『趾高氣揚』信用貸款 不求人的男人， 才是真正的男人， 不求人的女人， 永遠不羨慕別人； 屏東縣○○儲蓄互助社 讓您理財投資，財務規劃， 從此不必再求人！ 免保人、撥款快、利息輕 『趾高氣揚』信用貸款 幫助您做個快樂消費、勇敢投資、 有尊嚴的現代人。 屏東 ○○儲蓄互助社『趾高氣揚』信用貸款 借 10 萬元，二年每月攤還 4,432 元 借 10 萬元，三年每月攤還 3,042 元</p>
--

本案例是向消費者訴求：消費者可以拋棄民間借貸方式籌措資金，而向儲蓄互助社申貸小額信用貸款。

四、訂價

放款利率之訂定，主要有以下三種方式：

(一). 成本導向之訂價

主要是依據資金成本加碼，加碼的部份包括管理成本、風險成本及預期報酬率等。

(二). 需求導向之訂價

主要依據客戶認知價值來訂價亦即強調產品的特色及其他類似產品的差異性，建立在客戶心目中的特殊形象。

(三). 競爭導向的訂價

主要依據競爭者所訂價格來訂自己產品的價格。

在客戶關係定價模式中，可以將借款社員在儲蓄互助社整體往來，包括存款、貸款、保險佣金等，計算出借款社員對儲蓄互助社的實際貢獻度，並提撥適度的比例回饋給借款社員，以加深社員的往來關係。

放款利率之訂定，主要考慮因素如下：

1. 產品種類

產品新，訂價高。

2. 貸款期間長短

期間長，訂價高。

3. 社本身資金部位及用途

資金部位緊，訂價高。

4. 市場競爭及資金供需情況

市場愈競爭，利率愈低。

5. 利率風險及利率趨勢預測

未來利率變動風險大，利率訂價可較高。

6. 客戶議價能力及往來情形

客戶議價能力強，往來密切，則利率訂價可較低。

7. 信用風險成本

信用風險較大，產品訂價應較高。

8. 目標利潤率

為維持一定的獲利水準，在定價中應涵蓋利潤率，並儘可能的提高。銀行業其利潤率之最小設定，擔保貸款為 1%，信用貸款為 3%。

9. 客戶使用彈性

可提前清償之產品，利率當然比不能提前清償之產品低。

