

【國際證券暨期貨市場簡訊】

IOSCO「委外業務問卷調查報告」 及「中介機構提供金融服務 委外之原則」

林坤鎮（證期局
科員）

壹、前言

基於該組織許多會員的業者將非屬公司的核心業務委外給第三者操作，國際證券管理機構組織（以下簡稱 IOSCO）技術委員會爰於 2004 年間就委外業務諸多問題對所屬先進市場會員進行問卷調查，並於 2005 年 2 月發表證券服務事業委外業務問卷調查報告，同時根據該報告結果制訂委外原則。IOSCO 制定委外原則的主要基礎係基於其會員轄下的業者於進行委外業務時，亦不得逾越監理範圍。因為在 IOSCO 的認知裡，委外業務等同內部業務的執行，故仍應受監理機關的監督。

近年來我國金融市場發展日趨國際化，國際知名金融集團幾乎都在臺灣設有營運據點；更有藉由併購國內金融機構，以擴大在臺灣的營運規模者。據瞭解人才及營運成本是我國金融市場受到國際金融集團青睞的主要誘因。如果我國能夠充份利用優秀的人才以及低成本作為利基，以發展臺灣為亞太金融市場的委外中心並非不可能。

鑑於 IOSCO 於 2005 年 2 月間發表之「委外業務問卷調查報告」及「中介機構提供金融服務委外之原則」內容廣泛深入，包括對於挑選委外業務服務提供者進行適當評量、委外業務可能存在之風險、委外合約的內容訂定、委外業務是否受到監理等。不論對於監理機關或業者皆具參考價值，爰予摘譯如下。

貳、IOSCO 委外業務問卷調查報告

一、問卷調查簡述：

- (一) IOSCO 委外業務的問卷調查對象來自澳洲、法國、德國、香港、日本、新加坡、加拿大、美國 SEC 及 CFTC 等橫跨歐洲、北美及亞洲三大區的已開發市場參與者。
- (二) 根據調查報告，委外業務係屬稀鬆平常的事，接受問卷調查者目前或多或少都有委外業務。至於委外業務性質則包括員工薪資、內部會計、法令遵循與監督、證券研究、電腦資料的後援與紀錄保存等。但是一般而言，委外業務不包括核心業務。節省成本是委外的主因之一，也有為專注於核心業務，提升服務品質，因此將非核心業務委外給專業的服務提供者；更有業者為了方便進入國外市場而進行委外的。

二、在挑選委外業務服務提供者方面：

大部分接受問卷者都回答會進行適當評量，其中澳洲及德國對此則有明文規定。適當評量包括對服務提供者進行實地檢測、定期稽查，有些則會對服務提供者的背景、財務進行調查。如果對象是境外服務提供者，一般的委外業務包括在國外市場的電腦資料支援、人力資源業務、會計、研究以及結算業務等。

三、有關委外的風險部分：

- (一) 跨境委外風險：每個業者對於跨境委外的風險各有不同的因應程序，有的要求兩造簽訂保密條款，有的則無特殊的適當評量程序；有的會要求服務提供者在一定時間提供文件或進行現場檢測。
- (二) 委外業務集中性的風險：幾乎所有的業者在評估服務提供者時，都會將集中性的風險納入考量。有些會將服務提供者對其他業者提供同一性質的業務納入考量；大部分業者則持正面態度，認為一個服務提供者同時對許多業者提供服務是專業的肯定。
- (三) 不管業者對於委外業務集中性持正面或負面看法，他們都有採取必要措施以保護公司及其客戶的資產並確保一切符合法令規範。

四、委外給關係企業：

- (一) 委外業務給關係企業係屬平常，僅是程度不一而已。委外給關係企業的業務包括後台作業、資訊技術的發展與管理、行政業務如會計、法律及內部稽核等。
- (二) 委外給關係企業的理由包括專業、技術及成本；關係企業的規模及地點有時

也是考量因素之一。至於委外給關係企業所進行的適當評量程序則是與委外給外部的服務提供者一致的。

(三) 委外給關係企業並付費是很平常的事。

(四) 屬於美國 NYSE 或 NASD 的會員指出，有關會計及金融服務的委外僅止於關係企業；但是卻有 50% 的資訊業務是委託給外部服務提供者。

五、與服務提供者的關係：

(一) 合約問題：所有的業者都會要求與服務提供者簽署書面合約。合約的內容包括業務範圍及定義以及執行績效的品質、責任範圍、法令遵循、保密條款、資料提供及報告、合約終止等項目。

(二) 備援計畫及資料的保護：資料保全條款包括密碼規定、使用者進入規定、有權限者進入之限制、系統運作的分離等等。

(三) 復原計畫：大部分的業者對於服務提供者萬一出狀況都制定有備援計畫。

(四) 矯正措施：幾乎所有的業者在書面合約上都列有假如服務提供者執行委外業務未能達到一定程度或破產時，公司有權採取終止合約的條款；惟終止合約有通知的期限規定。

(五) 賠償：大部分的業者在與服務提供者簽約時都列有賠償條款。賠償條款一般約定服務提供者未能達到一定績效，或有重大疏失，或違反客戶保密原則等情況下，委外公司得向服務提供者要求賠償。一般而言，賠償條款必須在公司或個人遭致重大損失時才適用。

(六) 資料歸還：合約內容也包括合約終止時服務提供者應將某些特定資料歸還給委外者。

(七) 向主管機關負責：IOSCO 的委外原則主要基礎在於委外業務不得逾越監理範圍，在監理機關的眼中，委外業務等同內部業務的執行。大部分業者進行委外業務時都有採取實際的步驟以確實符合法令規範。目前尚未有業者反映進行委外業務時碰到監理上的問題。

(八) 書面資料及紀錄：服務提供者皆應維護與保留跟委外業務有關的書面資料或紀錄。

參、IOSCO 中介機構提供金融服務委外之原則

一、簡述

本報告所謂「委外」，係指一家受管轄的委外公司與一家服務提供者訂定契約從事委外公司經核准或未經核准的業務。服務提供者可能是公司集團內某一單位，或者是公司外部的第三者；服務提供者本身可能受到管轄，也可能是未受到管轄之個體。

金融服務業利用委外業務可創造許多實質的利益，比如金融公司可以較低的成本取得所需的專業，並且讓公司更專注於核心業務。而且藉由降低成本，委外業務可以激勵小型公司或新公司進入市場並促進競爭力。

委外業務對委外公司及其主管機關都產生一連串的挑戰。對金融公司而言，選擇不當的服務提供者，可能導致業務的崩潰，並且對於委外公司的客戶產生負面的結果，甚至在某些情況下潛在著整個市場的系統性風險。

對金融監理系統而言則是面臨完整性與效益性的挑戰。首先，委外業務發生在受管轄的個體時，公司對於處理與委外業務有關的人員或過程之控制力可能會降低。然而主管機關要求委外公司仍應對委外業務擔負全責，就如同該項業務係由公司內部執行。其次，主管機關得隨時取得委外業務相關書面資料及紀錄，即使這些資料是在服務提供者的保管之下。主管機關必須同時考量到許多受管轄的個體同時使用一個服務提供者可能存在的運作及系統風險。

二、基本原則

（一）委外之重要性

業務不在主管機關限制的範圍者，委外公司應發展一套流程以確認委外協議的重要性。考量的因素包括：

- 服務提供者績效不彰對於委外公司的財務、聲譽以及營運可能產生的衝擊。
- 對委外公司的客戶提供服務時對於委外業務所產生的潛在衝擊。
- 服務提供者績效不彰時對委外公司的客戶所可能產生的損失。
- 委外公司在符合管理規範及法令規章改變時的應變能力。
- 成本。
- 委外公司與服務提供者之間的關係。
- 服務提供者的法令地位。
- 必要時，挑選替代者或業務收回公司內部的困難度以及所需的時間。

（二）委外之責任與範圍

委外公司的管理及經營階層就公司所有委外業務視同內部業務，對於主管機關負完全法律責任。因此，服務提供者（不論其經核准或未經核准的）未能依約履行義務時，相關主管機關得在其轄區內對受管轄的委外公司以違反法令施予制裁或處罰。

因此，委外公司的管理及經營階層必須發展並執行一套符合委外原則的適當策略，並定期檢視其策略之效益。不管委外的程度如何，委外公司仍負有執行適當評量的最終責任。委外公司必須確保具有遵循法令規範的能力。更甚者，委外業務不能損害到主管機關執行法令的能力，比如適當的監理與稽查。

主管機關也須考量到利用未經核准的服務提供者可能影響到其監理能力，尤其

當委外公司授權給服務提供者得代表委外公司時，這種情況將升高。

（三）委外給關係企業

委外業務給公司集團之關係企業與委託給外部服務提供者所承受的風險不同。因此，如果要將委外原則套用於委外給關係企業時，可能必須作些修正。

（四）跨境委外

委外原則亦適用於跨境委外。惟委外至國外服務提供者，應考量到當地的經濟、社會及政治情況是否會影響到服務提供者執行委外業務的能力及效益。

因此跨境委外時，應該將上述因素列入適當評量；同時針對要求境外服務提供者提供書面資料及紀錄及其翻譯文件等因素，都宜列入考量。

三、IOSCO 委外原則

議題一、對委外服務提供者之挑選、監視及績效之適當評量

原則：委外公司在挑選合適的服務提供者以及執行後續的績效考核時，應進行適當的評量。

執行方式：委外公司應採取下列方式以確保其挑選適當的服務提供者，以及所提供之服務能適當地受到監視：

- 提供書面程序及流程確使委外公司在挑選服務提供者時能評估其執行委外業務時具有效益且負責，包括其技術、財力及人力，以及使用特殊的服務提供者時可能潛在的風險等。
- 提供書面程序及流程確使委外公司監督服務提供者的績效及是否遵循合約條款。
- 提供書面程序及流程確保服務提供者遵循其管轄區內法令規章，以及服務提供者若未能遵循法令執行業務，委外公司應向主管機關或自律機構報告並採取適當步驟等。
- 對於境外委外，委外公司在決定境外服務提供者是否合適時，應對於特殊的法令遵循風險加強適當評量，包括有效監督國外服務提供者的能力、維護公司及客戶資訊的能力、執行備援系統及退出策略的能力。

議題二、與服務提供者之合約

原則：委外公司與提供服務之第三者間應備有具法律效力的書面合約。

執行方式：合約條款宜包括：

- 若服務提供者複委託給第三者，應載明限制及條件，以及複委託的範圍與複委託服務提供者應盡義務等。
- 委外公司及其客戶的保密條款。
- 釐清兩造間以及與複委託單位間的責任。

- 資訊保全的責任。
- 付款方式。
- 服務提供者未能履行合約或未達到委外公司要求時應負的責任。
- 保證及賠償。
- 在委外公司或其稽核單位或其主管機關要求下，服務提供者應提供紀錄、資訊或協助等義務。
- 委外合約所引起爭議的解決機制。
- 業務持續性的條款。
- 如涉及境外委外業務時，法律的替代性條款。
- 合約終止條款、資訊移轉及退出機制等。

議題三、委外公司之資訊保全及業務持續性

原則：委外公司對下列事項應採取適當的措施：

- (一) 委外公司的財產、客戶資訊，以及軟體等之保護程序確實就位；
- (二) 服務提供者應建置並維護緊急程序，以及災後復原計畫，並定期測試後援設備。

執行方式：採取步驟應包括：

- 服務提供者擬採用的自動系統保全規定明細，包括技術性的及有組織性的措施以保護公司及客戶的資料，並確保資訊安全以保護委外公司及其客戶的隱私。
- 服務提供者採取適當措施以確保委外公司以及因應委外業務所發展的軟體的保全規範。
- 有關兩造對於更改或要求更改保全程序，以及更改後可能發生的情況之規定。
- 假如委外公司係委託境外服務提供者，應有服務提供者處理緊急程序、復原計畫及備援計畫的條款；此外亦應包括服務提供者支援、保護資料等的責任。
- 資訊保全業務複委託的適當條款，以及如何減低複委託業務可能引起的風險等條款。
- 定期測試服務提供者執行業務的能力，包括兩造間本身或市場面臨不正常的情況下之處理能力。
- 服務提供者應揭露其因遵照未經授權的指示以致影響到委外公司及其客戶的事實以及所採的因應措施之相關報告。
- 委外公司本身因服務提供者未能履行合約的備援計畫，包括向主管機關報告等條款。委外公司得向服務提供者要求提供必要資訊。

議題四、客戶保密問題

原則：委外公司應採取適當的步驟要求服務提供者保護委外公司的相關機密資訊，以及委外公司的國際客戶相關資訊，或避免不經意地對未經授權的個人透露訊息。

執行方式：採取步驟應包括：

- 除非合約條款所載，禁止服務提供者及其代表使用或揭露委外公司或其客戶的資訊。
- 複委託單位對於委外公司及其客戶的保密原則，亦應規範於合約內。

議題五、委外業務之集中度

原則：主管機關應體認到委外服務提供者同時對多方提供服務所可能存在之風險。

執行方式：主管機關應考量下列處理集中性風險之措施：

- 特別留意委外公司將重要的業務委託給單一服務提供者，採取步驟包括監測機制、評估方法、蒐集委外公司或服務提供者有關委外協議的例行資訊。主管機關應同時認知到服務提供者複委託特殊業務所可能產生集中性風險。
- 根據委外業務的集中度制定檢查計畫。

議題六、終止程序

原則：委外業務給提供服務第三者時合約條款應包括合約終止以及退出機制之條款。

執行方式：合約條款應包括：

- 如果涉及倒閉、清算或受破產管理、經營權變更、未能遵循法令規定，或績效不彰等情況下，有權終止合約以確保資訊安全保護委外公司及其客戶的隱私。
- 合約終止生效前應有一定期限允許業務有效移轉至其他服務提供者或委外公司本身，以及歸還客戶相關資料等。
- 清楚載明合約終止後智慧財產權歸屬，以及資訊移轉至委外公司的明細。

議題七、有關主管機關及仲介者對於取得書面資料及紀錄的便利性，包括調查權

原則：主管機關、委外公司及其稽核對於服務提供者應有取得書面資料及紀錄的便利性。主管機關基於監理需要應儘速取得相關資訊。

執行方式：採取步驟應包括：

- 合約條款載明委外公司對於服務提供者，包括其複委託單位，具有取得

與委託業務有關的書面資料及紀錄的便利性。

- 合約條款載明服務提供者應該製作與委託業務有關的書面資料及紀錄，俾符合委外公司的主管機關之規定，並定期提供報告供主管機關參考。主管機關則宜採取下列適當措施俾容易取得服務提供者與委託業務有關的書面資料及紀錄：
- 採取必要措施以因應委外公司未能依規定提供書面資料及紀錄，不管其是否已將該等資料移轉至其他服務提供者。
- 針對取得書面資料及紀錄等實施特殊的規範，包括要求紀錄應保留在主管機關的轄區內，要求檢查權，或要求服務提供者同意提供資料的原件或影本。