

證券商作業委託他人處理應注意事項

相關問題適用解說問答集

(本會112年8月31日金管證券字第1120345336號令)

壹、委外作業：

一、哪些情形非屬證券商作業委託他人處理之範疇？

答：證券商作業委外，係指證券商對於涉及營業執照所載項目或客戶資訊委託由受委託機構辦理的作業事項，屬證券商執行的作業或流程之一，茲舉例說明以下情形非屬證券商作業委託他人處理之範疇：

- (一) 依法令規定須委託外部機構或專業人員執行之業務(如證券商委託會計師辦理財務報告之查核簽證業務、發行公司應委任專業股務代理機構辦理股務事務)。
- (二) 市場資訊服務及交易暨通訊平台(如彭博(Bloomberg)、湯森路透(Thomson Reuters)、穆迪(Moody's)、標準普爾(Standard & Poor's)、惠譽(Fitch)、Markit Wire等。)
- (三) 交易所、集中清算、結算與交割機構及其成員間之清算、結算及交割。
- (四) 受相關主管機關監督之全球金融資訊交換基礎設施(如SWIFT)。
- (五) 其他金融同業提供之服務(如保管銀行或次保管銀行或交易對手等)。
- (六) 證券商使用人力派遣公司或會計師事務所、律師事務所等專業服務機構派遣之員工常駐證券商提供之場所。證券商與人力派遣公司訂定承攬契約，其承攬契約工作內容，應以證券商庶務性質且重複性高之後勤作業為限，並應訂有內部規範，包含相關風險控管及作業管理等內容。
- (七) 證券商委請律師辦理民刑事訴訟案件、債權擔保品保全、法律諮詢服務等委託事項。
- (八) 證券商所使用之視訊開會軟體(如ZOOM等)，包括其相關之通訊服務。

- (九) 證券商經許可兼營信託業務，其信託業務下之一般業務管理之委託行為，依銀行局相關問答集非屬證券商作業委託他人處理之情形。
- (十) 辦理洗錢防制作業使用臺灣集中保管結算所防制洗錢及打擊資恐查詢系統。

二、外國證券商在臺分(子)公司其涉及與總(母)公司及區域總部間之委託處理事項，如何適用本注意事項？

答：

- (一) 外國證券商在臺分(子)公司如將涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊之相關作業(包含資訊作業)委託國外總(母)公司、國外子公司、國外分公司或國外其他機構等屬相同集團辦理者，屬證券商作業委外事項，應依本注意事項相關規定辦理。但外國證券商在臺分(子)公司其總(母)公司或區域總部基於總公司對分支機構之管理目的所為之業務決策及風險管理，例如分層負責決策、內部控制及稽核、帳務監督管理、風險管理、業務監督等事項，非作業委外，無本注意事項之適用。外國證券商在臺分(子)公司應就其在臺業務建立妥適內部控制制度及風險管理機制，不得將屬分(子)公司層級應具備之風險管理機制委外辦理。
- (二) 外國證券商在臺分(子)公司因其總(母)公司或區域總部基於總公司對分支機構之管理所為之業務決策及風險管理或當地法令之要求，而傳遞客戶資訊至境外，而不涉及外國證券商在臺分(子)公司辦理在臺業務相關作業目的者，非作業委外，無本注意事項之適用。但應取得客戶同意並依照證券交易法、個人資料保護法規定辦理。
- (三) 資訊系統如係總(母)公司或區域總部為提供本身及海外分支機構使用而建置，外國證券商在臺分(子)公司利用該資訊系統進行在臺業務相關資料處理作業者，僅須依第一點就「資料處理」部分依本注意事項辦理，而該資訊系統之開發、監控、維護係屬總(母)公司或區域總部權責，非作業委外，無本注意事項之適用。

(四) 為符合第十一點第一項第三款第二目有關客戶資訊應有明確區隔之規定，對於存放及處理外國證券商在臺分(子)公司交易紀錄及客戶資訊之資料庫，應與總(母)公司(或區域總部)及其他海外分支機構之資料庫有效區隔，至少做到邏輯上之明確區隔並對資料存取權限進行嚴格控管，以避免資料不當使用。

三、第三點所稱「涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊」之資料，範圍為何？

答：

(一) 客戶資訊係指證券商之客戶基本資料、往來交易資料及其他相關資料：

1、基本資料：包括姓名(公司名稱)、出生年月日(公司設立日)、身分證統一編號(公司統一編號)、電話及地址等資料。

2、往來交易及其他相關資料包括以下各目資料：

(1) 帳務資料：包括帳戶號碼或類似功能號碼、信用卡帳號、存款帳號、交易帳戶號碼、存借款及其他往來交易資料及財務情況等資料。

(2) 信用資料：包括退票紀錄、註銷紀錄、拒絕往來紀錄及業務經營狀況等資料。

(3) 投資資料：包括投資或出售投資之標的、金額及時間等資料。

(4) 保險資料：包括投保保險種類、年期、保額及繳費方式等相關資料。

(二) 有關「涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊」之資料，說明如下：

1、與特定業務項目直接相關者：例如經紀業務資料(客戶基本資料、開戶資料、交易資料等)、承銷業務資料、自行買賣業務相關資料(交易對手資料、交易金額、風險部位)。

2、非屬特定業務項目但與營業執照所載業務項目密切相關者：例如會計及帳務資料、財務資料等。

3、非屬特定業務項目但與客戶資訊相關者：例如洗錢防制相關資料(客戶基本資料、交易資料)等。

(三) 客戶資訊不包括任何公開資訊。

(四) 客戶資訊中有關個人資料之認定應依個人資料保護法。個資若經處理，依其資料型態與資料本質，客觀上仍有還原而間接識別當事人之可能時，無論還原識別之方法難易，若以特定方法還原而可間接識別該個人者，其仍屬個資。反之，經處理之資料於客觀上無還原識別個人之可能時，即已喪失個資之本質。

四、本注意事項所稱具「重大性」，其判斷是否具重大性之考量因素為何？

答：

(一) 證券商判斷委外作業是否具重大性之考量因素，舉例如下，應依據個別機構及委外事項所面臨的情況綜合考量：

1、委外作業是否屬證券商之關鍵業務，例如所涉業務是否對證券商之營收與獲利有直接影響、所涉業務是否屬於證券商持續營運管理計畫所列的關鍵營運流程等。

2、委外作業對盈餘、償付能力、流動性、籌資能力、資本及風險之潛在影響。

3、委外作業倘未能提供服務或發生資料保護或資訊安全問題，將對證券商之聲譽、營運目標之達成、客戶權益、交易對手或整體證券市場造成重大影響等，例示如下：

(1) 委外作業所涉業務是否具有時效關鍵性(例如證券商於發生業務中斷時，依據自身風險承受能力，判斷其所能容忍的業務恢復時間(RTO, Recovery Time Objective)，並制定妥適的RTO)。

(2) 委外作業中斷是否會直接影響客戶重大權益。

4、委外作業之成本。

5、委外作業失敗造成證券商將委外作業移回證券商本身、或

尋找其他受託機構提供服務所衍生之成本。

6、證券商如將不同委外作業委託同一家受託機構提供服務(受託機構為同集團成員者除外)，證券商對該受託機構之總暴險。

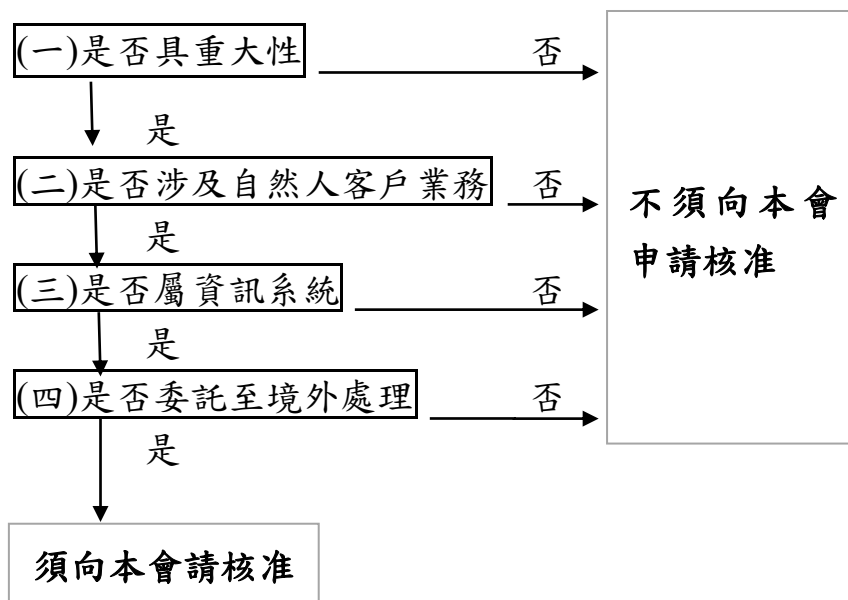
7、受託機構面臨營運問題時，證券商仍可維持適當內控制度及符合法規要求之能力。

(二) 證券商應適時檢視委外作業是否具重大性之評估是否依然妥適，例如原屬不重大之委外事項，可能在同一受委託機構新增委外服務或進行重大變更、委外服務的規模增加或委外事項的性質改變而變得具重大性。

五、如何判斷委外事項是否須適用第十二點第一項「重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理」之申請核准程序？

答：關於委外事項是否屬於證券商作業委託他人處理之範圍，參考第三點及問答集第一至三題。

<流程圖>



- (一)是否具重大性：參考問答集第四題。
- (二)是否涉及自然人客戶業務：參考問答集第七題。
- (三)是否屬資訊系統：參考問答集第八題。
- (四)是否委託至境外處理：參考問答集第九題。

六、「重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理」前業獲本會核准，其異動情形之申請程序？原不具重大性之自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理，異動後經評估變更為具重大性之申請程序？

答：

- (一)本會對於證券商委外申請案件之審理原則，係著重於該委外作業之整體風險控管及內部控制機制之審查，如已經本會核准之自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理，後續證券商如規劃就作業委外內容進行調整，應視其變動之重大性或影響程度是否已超逾原獲同意之委外內容，判斷是否應向本會申請。舉例如下：
 - 1、變更或新增受委託機構，應檢具第十二點第一項書件向本會申請核准。如變更或新增之受委託機構前已經本會核准受託「資訊系統之資料處理」作業或「該資訊系統資料處理之後勤作業」，且委託內容並無重大變動者，依證券商所定委外作業內部規範辦理，無須再次申請委外，但應於事實發生日起15日內函報本會知悉，並依規定申報委外事項之異動內容。
 - 2、受委託機構不變，變更或新增客戶資料處理地或儲存地，應評估當地之法律、政治、經濟安定性、當地資料保護法規不得低於我國要求等事項，依證券商所定委外作業內部規範辦理，無須再次申請委外，並依規定申報委外事項之異動內容。
 - 3、受委託機構不變，如變更或新增委託內容使相關風險顯著上升，且使原風險控管及內部控制機制應予調整，宜就個

案變動情形(包括委外內容、風險評估及控管等變動事項之說明)先向本會函報。如變動程度仍屬原獲本會同意委外內容之範圍，則依證券商所定委外作業內部規範辦理，並依規定申報委外事項之異動內容。

(二)原不具重大性之自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理，異動後經評估變更為具重大性，證券商應依據第十二點第一項規定向本會申請核准。

七、第十二點所稱「自然人客戶業務資訊系統」之範圍為何？

答：

(一)係指直接提供自然人客戶交易或對支持交易業務持續運作必要之系統，包括交易系統(含委託下單、成交回報)、報價系統(行情傳輸)、中台風控(含風控、下單線路管理作業)、盤後結算系統(款券結算)、帳務系統(出入金作業)、金融商品買賣業務系統(各項投資理財業務、客戶關係管理、客戶分級管理)、徵信授信管理系統及信託業務管理系統等維持交易業務之必要系統。

(二)證券商將涉及重大性之自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理，係指證券商依據第三點第一項第一款將自然人客戶業務資訊系統之資料登錄、處理、輸出委託至境外處理，如經評估具重大性之委外事項，應向本會申請核准。

八、關於證券商之核心資料保全如採境外雲端備份或於境外雲端建置備援系統，如涉及自然人客戶資料，是否屬第十二點需申請核准之委外事項範圍？

答：

(一)證券商將客戶資料或其程式、資料庫與作業系統之備份檔案儲存於境外公有雲進行冷儲存(無法在雲端中直接使用，須在特定系統環境中還原方可應用)，並不涉及「資訊系統」之運作或還原資料運用，對於系統之正式、備援環境的運行並無影響，無須依第十二點規定向本會申請核准。但證券商仍應確定

該境外資料備份事項是否具重大性採適當控管措施，並依第十一點及第十三點規定辦理。

- (二)如係將系統備援環境建置於境外，且該備援系統可於雲端中還原及回復客戶資料及業務運作功能，已涉及第三點第一項第一款之資料處理範疇，屬「重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理」，仍應依第十二點規定向本會申請核准。

九、第十一點及第十二點所稱「境外」應如何認定？

答：依第十一點規定，證券商將內部作業委託至境外處理，應充分掌握受託機構對客戶資料使用之情形、確保受託機構處理之證券商客戶資訊應能及時提供予主管機關及證券商等，爰第十一點及第十二點所稱「境外」應以受託機構實際辦理受託作業之地點為準，尚非以受託機構公司註冊地為判斷。

十、證券商將作業項目委託至境外處理，那些國家或地區對客戶資訊之保護不低於我國要求？請例示國家。

答：

- (一)經調查過去本會受理外國銀行在臺分(子)行對客戶資訊之保護不低於我國出具之法律意見書國別有德國、法國、荷蘭、奧地利、愛爾蘭、芬蘭等歐盟國家，瑞士、冰島、美國、英國、印度、日本、韓國、香港、菲律賓、馬來西亞、新加坡、澳洲。
- (二)證券商如將作業項目委託至境外處理，對於客戶資料處理地或儲存地，應評估當地之法律、政治、經濟安定性、當地資料保護法規不得低於我國要求等事項，如有必要，仍可透過海外分公司蒐集資料或委請外部專家或律師出具意見書作為證券商評估之參考。

十一、第八點第一項第二款第五目所稱「測試或演練」是否可由受委託機構辦理並提供測試或演練結果？

答：

- (一)為管理證券商辦理具重大性之委外事項相關風險，避免因重大異常或事項影響證券商正常營運或對客戶權益有重大影響，證

券商應確保其本身與受委託機構訂有相關業務持續性計畫及緊急應變計畫，並透過定期或不定期測試或演練，確認其可執行性及有效性。

(二)證券商得參酌受委託機構之測試或演練結果，惟仍應就其管理及應變部分進行測試或演練(如受委託機構服務中斷之應變演練等)，亦可與受委託機構進行聯合測試或演練。

十二、有關期貨商經營證券交易輔助業務者，是否屬證券商作業委外規範之範疇？

答：有關期貨商經營證券交易輔助業務者，應依「期貨商經營證券交易輔助業務管理規則」辦理，非屬證券商作業委外規範管理之範疇。

十三、有關委託書代為處理徵求等股務代理相關事務，是否屬證券商作業委外規範之範疇？

答：有關委託書代為處理徵求等股務代理相關事務，依「公開發行公司出席股東會使用委託書規則」等相關規定辦理，非屬證券商作業委外規範管理之範疇。

十四、有關銀行兼營證券業務者，是否適用本注意事項相關規定？

答：有關銀行兼營證券業務，應回歸「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」辦理，至其他業別兼營證券業務部分，亦應回歸其本業規定辦理。

十五、第四點第二項第二款所稱之「專責單位」，應如何設置？

答：基於業務分工之考量及執行效率之提升，公司得依內部權責分工，指定一個專屬部門或以工作小組、委員會等形式作為本注意事項之專責單位，惟為明確釐清責任並確保管理效率，專責單位應設有單一統籌之管理窗口。

貳、雲端委外：

十六、受託作業委託第三方業者處理，涉及雲端服務之範圍為何？

答：證券商將作業委託他人處理涉及雲端服務之範圍除證券商直接委託雲端服務業者，亦包括證券商之受委託機構複委託予雲端服務業者處理之情形。

十七、第十三點第一項第三款第二目應評估第三人之適格性，以及其所出具查核報告內容之妥適性並符合相關國際資訊安全及隱私保護標準，應如何執行？

答：委託具資訊專業之獨立第三人查核，其出具之查核報告除需評估妥適性外，相關作業程序仍需符合相關國際資訊安全及隱私保護標準。鑒於雲端科技具相當專業複雜度，證券商對受託機構進行查核，得委託具資訊專業之獨立第三人、集團所委託之獨立第三人辦理，惟證券商仍需就受委託人之適格性及評估報告之內容是否符合國際資訊安全及隱私保護標準等事項，負確認之責任。所稱符合相關國際資訊安全及隱私保護標準，應就證券商委外業務及受委託人所提供之服務內容、範圍及性質等評估採用適合之國際資訊安全標準，如國際標準組織之 ISO27001、ISO27002、ISO27017、ISO27018、ISO27701 及雲端安全聯盟(CSA)STAR 驗證等。

十八、第十三點第一項第一款委託雲端服務業者之適度分散，應如何執行？

答：本項規定係為了避免委外業務過度集中之風險，例如：將多項業務委託同一雲端業者之情形。證券商將作業委外時，應視業務需要並評估性質，以適當之方式分散，並應考慮該雲端業者無法提供服務時應採取的措施及該集中風險是否在其風險承受能力範圍內。

十九、第十三點第一項第六款第三目客戶重要資料如何定義？

答：客戶重要資料係指涉及開戶及交易等相關資料。

二十、第十三點第一項第六款第三目「涉及重大性自然人客戶業務資訊系統之客戶資料儲存地以位於我國境內為原則。如位於境外，除經主管機關核准者外，客戶重要資料應在我國留存備份。」，主管機關審查之重要考量因素及申請程序為何？

答：證券商申請客戶重要資料免於我國留存備份，主管機關審核考量重點，包括作業委外計畫書之資料儲存地管理政策中，說明證券商對該等資料之備份及備援所在地，相關資料備份之作法，及境外之資料處理、儲存及備份地之法律、政治、經濟之安定性；並說明是否得透過雙方服務契約(Service Level Agreements)條款或其他文件要求即時回傳或存取相關資料，以確保證券監理權限行使及營運不中斷。

二十一、證券商是否可透過由雲端服務業者委託專業獨立第三人進行查核出具之報告行使其查核權力？第十三點第一項第三款雲端業者是否可就聯合查核事項出具一份查核報告？

答：

(一)鑒於雲端科技具相當專業複雜度，證券商對受託機構進行查核，得自行或與其他金融機構(不限業別、不限同一家金控下之金融機構)聯合委託具資訊專業之獨立第三人查核為之。

(二)雲端服務模型大致可區分為基礎架構即服務(IaaS)、平台即服務(PaaS)、軟體即服務(SaaS)三種。對於由雲端業者所負責資訊底層架構之查核，可依雲端業者出具之資訊安全國際標準認證報告辦理。惟個別證券商仍應就其各自之委外項目及雲端服務應用情形，依風險基礎方法進行查核並分別出具查核報告。

二十二、證券商將作業委託予受委託機構，受委託機構再將作業複委託予雲端服務業者，此複委託情形下，證券商就第十二點第一項第五款所定應檢附「受委託機構出具之同意函」，是否有彈性作法？

答：為確保證券商及本會就委外作業具有查核權，且考量部分委外作業有複委託情形，即證券商係將作業委託予受委託機構，受委託

機構再將作業複委託予雲端服務業者，本會就此複委託情形訂有彈性方式，即由受委託機構出具確保複委託之受託機構(雲端服務業者)同意主管機關查核權並檢附相關契約條款之彈性作法。

二十三、證券商於雲端建置開發或測試環境、公開資訊網站，是否屬證券商作業委外規範之範疇？

答：

- (一)證券商於雲端建置開發或測試環境、公開資訊網站，如不涉及重大性自然人客戶業務資訊系統，毋須依本注意事項提出申請。
- (二)證券商於雲端建置開發或測試環境、公開資訊網站，如無涉客戶資訊之儲存或處理，非屬委外規範之範疇；如將客戶資訊於雲端環境儲存或處理者，應屬委外規範之範疇，仍須依本注意事項規定辦理，並應依個人資料保護法規定及相關規範落實控管程序。

二十四、證券商涉及利用雲端服務辦理數位廣告投放作業，是否屬證券商作業委外規範之範疇？

答：

- (一)證券商涉及利用雲端服務辦理數位廣告投放作業，如不涉及重大性自然人客戶業務資訊系統，毋須依本注意事項提出申請。
- (二)證券商涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊之相關作業委外，若能直接或間接識別客戶身分者，應屬證券商作業委外規範之範疇，仍須依本注意事項規定辦理，並應依個人資料保護法規定及相關規範落實控管程序。

二十五、第十三點第一項第三款關於聯合查核，金融控股公司(下稱金控)所屬之證券子公司/外國金融集團(下稱母集團)所屬之在臺證券商，是否得由金控/母集團統籌委託獨立第三人辦理查核相關作業？

答：是，說明如下：

(一)金控統籌其證券子公司委託獨立第三人辦理本款之查核：

證券子公司已依第十三點第一項第三款規定，訂定查核範圍及獨立第三人適格性之遴選標準，供金控統籌據以擇定獨立第三人，就所屬證券子公司委託之雲端服務業者進行查核，所出具之查核報告可供所屬證券子公司援用。

(二)外國金融集團統籌其在臺分(子)公司委託獨立第三人辦理本款之查核：

如該雲端服務係同所屬母集團之關係企業或使用母集團統一選定之雲端服務業者，在臺證券商得與其所屬集團企業共同委託獨立第三人或參酌母集團統籌辦理並提供之獨立第三人查核報告。