

【專題一】



證券商作業委託他人處理相關規定 簡介

侯明昊（證期局專員）

壹、前言

在企業管理領域，針對如何增加企業競爭力這個議題，宏碁電腦施振榮先生曾提出所謂「微笑曲線 (Smiling Curve)」的概念，具體而言，若以橫軸為產品生產進程，從研發、製造、到行銷分成三階段，另外以縱軸為附加價值，這條曲線會呈現一個微笑的形狀，其中產品研發包括知識產權、技術研發等，及產品行銷包括品牌服務等面向，屬於高附加價值的企業活動，至於中段之產品製造則是屬於較低附加價值之活動。隨著全球化的進展，發達國家的企業了解並運用這個理論，將生產製造全部委外給人力成本低之國家，例如美國蘋果公司只做研發、設計和品牌、銷售，所有生產製造都委外處理，從而取得高額的毛利。雖然金融業是以服務為主，行業特性與一般產業不同，但若可以將一些附加價值低的繁瑣作業委外，集中資源於附加價值高的企業活動，也是一種

提升競爭力的策略，值得注意的部分是，金融業係屬特許事業，所以委外的範圍有所限制，僅能將其法規開放之「作業」委託他人處理，而非將「業務」委外，即金融業仍須對金融消費者負最終責任。

另一個有關委外管理的全球趨勢是雲端運算服務之發展，雲端服務的優點是不需購買不必要的軟硬體，排除複雜的系統維護作業，能有效降低企業的成本，隨著大數據及人工智慧 (Artificial intelligence，AI) 的普及運用，這些技術要求較高之儲存和計算能力，小企業較為缺乏資源自行建置，所以必須透過雲端服務廠商處理。因為雲端資料中心並非存於企業內部，又金融業掌握之客戶資料及所提供系統服務之穩定，對民眾權益影響甚鉅，所以，無論是將資料運用於雲端計算，或者透過雲端架設資訊系統等，皆應屬於對金融事業委外管理的一環。

為兼顧產業發展與風險管理，主管機關金融監督管理委員會（下簡稱主管機關）於 2023 年 8 月 31 日發布證券商、期貨商及投信投顧事業之作業委託他人處理應注意事項（以下簡稱委外應注意事項），考量委外管理對於證券期貨事業，屬於比較新的風險管理制度，為使證券商管理階層、受託機構、及投資大眾對主管機關之委外監理制度有更進一步瞭解，本專題謹以證券商為例，就證券商作業委外管理沿革及本次發布委外應注意事項之重點進行介紹，期使讀者認識證券商委外管理之內容。

貳、證券商作業委外管理沿革及介紹

銀行業因為有應收債權之催收作業、貸款業務之行銷、貸放作業等，作業項目多元複雜，且考量相關作業對民眾權益具有直接影響，為避免有第三方業者進行不法之催收行為，主管機關早於 2006 年即發布訂定「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法（以下簡稱銀行委外辦法）」，對銀行業之作業委外進行管理。有別於銀行業，證券商為證券市場之中介機構，其主要之核心業務為受託買賣有價證券，相比於銀行業，證券商之作業委外之需求較少且較為單純，其主要涉及委外之作業項目為「系統開發及維護」，以及「對

帳單印發作業」，相關規定訂於證券商內部控制制度標準規範，回歸證券商以內部控制自行管理，且管理精神以訂定契約，明確其與受託機構之權責義務為主。

自 2019 年起，因應金融科技發展趨勢，各國監理機關陸續同意作業委託雲端服務業者處理，主管機關考量適當導入雲端服務可改善金融機構作業處理效率及系統建置彈性，有助於金融機構經營效率之提升及節省成本，所以修正銀行委外辦法，首先開放銀行業得將作業委外予雲端業者處理，同時，亦關注國際趨勢與外界建議，研議開放其他業別將作業委託雲端業者處理之可行性，雖然首度開放銀行業得將作業委外予雲端業者處理，惟鑒於金融消費者權益保障之重要性及審慎監理考量，金融機構應確實評估作業委外各項風險並能有效控管，始得循序漸進將作業委託雲端服務業者處理，此時之委外規定仍較為嚴格，金融機構委外雲端業者仍需逐案函報主管機關核備。

時至 2023 年，歷經新冠疫情對金融服務及遠距工作帶來的變革，金融機構除擴大運用資訊系統應用及資料處理等專業服務，並積極導入雲端運算、雲端儲存等新興技術，以提升數位轉型及金融服務的敏捷彈性，運用的範圍逐漸多樣化，主管機關蒐集歐盟、新加坡、英國、美國及香港等金融監理機關對金融機構委外之規範，均改以風險基礎方法 (Risk Based Approach, RBA) 為核心監管原則，即指金融機構應自行確認、評估及瞭解其暴露之風險，並採取適當風險管理措施，對於較高風險情形應採取加強措施，對於較低風險情形，則可採取相對簡化措施，以有效分配資源，降低委外風險，爰再度修正銀行委外辦法，放寬銀行業委外雲端業者之適用條件，與此同時，亦有金融控股公司建議可同時申請旗下銀行、保險、證券子公司之作業委外雲端業者辦理，主管機關考量監理一致性，並參酌銀行委外辦法及近幾年國際證券管理機構組織 (International Organization of Securities Commissions, IOSCO) 針對證券業之委外風險管理發布相關指導原則，訂定證券期貨業之委外應注意事項，明確規範證券期貨業之委外風險管理標準，及開放證券期貨業得將作業委外雲端業者辦理。

為明確證券商委外之法令依據，主管機關於 2023 年 8 月 15 日修正「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」第 8 條規定，納入證券期貨各服務事業之內部控制制度，應包括作業委託他人處理之管理，並於同年 8 月 31 日發布證券商、期貨商及投信投顧事業之委外應注意事項及相關問答集，同時亦請臺灣證券交易所股份有限公司（以下簡稱證交所）參考歐洲銀行業管理局 (European Banking Authority, EBA) 及新加坡金融管理局 (Monetary Authority of Singapore, MAS) 訂定委外管理之配套措施，包括建置相關申報系統及規劃申報資料、定期針對證券商委外情形提交分析報告、辦理法規宣導說明會、納入例行查核及輔導，另考量委外內部控制之規範及契約較為複雜，為減輕業者負擔，中華民國證券商業同業公會（以下簡稱證券商同業公會）業研議訂定委外相關作業規範指引及契約範本，俾供業者參考遵循。

本專題將著重於證券商委外應注意事項（以下簡稱本注意事項）之條文重點進行介紹，相關實務作業之問答集及配套措施，以及標準化之內部規範及契約重點，將由另外一篇專題進行介紹。

參、證券商委外應注意事項相關重點

一、作業委外範圍

本注意事項適用對象為證券商，包括本國證券商及其國外分公司、外國證券商在臺分公司。另依本注意事項第三點規定，證券商得委外之作業範圍如下：

- （一）資料處理：包括資訊系統之資料登錄、處理、輸出，資訊系統之開發、監控、維護，及資料處理之後勤作業。此項為證券商之主要作業委外項目，隨著證券市場電子下單比重的提升，證券服務高度仰賴資訊系統來提供服務，因此，穩定的系統服務及有效控管資安風險為主管機關考量之監理重點，相較於過去僅開放證券商得將「應用系統」委託專業機構辦理，本次修正明確訂定資訊系統得委外之

範圍，亦涵蓋資料處理之後勤作業等。

- (二) 表單、憑證等資料保存之作業：考量證券商依法令所需保存之表單、報表等資料眾多，業者可能會有委由第三方機構協助管理之需求，所以參考銀行委外辦法之規定，增訂此項作業委外項目。
- (三) 電子通路客戶服務業務：包括電話自動語音服務、客戶電子郵件之處理、電子通路客戶之諮詢及協助，及電話客服專員服務。因應電子服務之普及，開放此作業項目得委外辦理。
- (四) 內部稽核部分作業項目：內部稽核對於金融相關事業屬於相當重要的工作，其工作內容涉及公司之風險管理及檢核公司內控控制制度之有效性等，相關法規亦有規定內部稽核之職責，惟主管機關考量未來運用新興科技執行業務可能產生之風險，需具備較高之專業性以提升稽核有效性，而可能產生部分稽核作業透過專業機構進行委外處理之需求，爰增訂此項目，但相關範圍仍需視未來法規及配套措施決定。
- (五) 其他經主管機關核定得委外之作業項目：考量未來證券商可能針對衍生其他新興作業項目新增委外之需求，為使委外作業保有運作彈性，主管機關於本注意事項第五點訂定首案事前核准之程序，倘證券商有本注意事項規範以外之作業委外需求，可依規定檢附相關書件，包括委外內部作業規範、董事會決議之議事錄、委外對營運之必要性及適法性分析、作業流程等，函報主管機關核定。經主管機關核定（首案）後，其他證券商得逕依委外內部作業規範辦理，毋須再申請核准。

二、作業委外指導原則

- (一) 應訂定委外內部作業規範並經董事會核定：依本注意事項第四點規定，證券商作業委外應在不影響健全經營、客戶權益及相關法令遵

循之原則下，依董事會核定之委外內部作業規範辦理。另委外內部作業規範應包括作業委外之政策及原則、專責單位及相關單位對委外事項控管之權責分工、委外事項範圍及委外程序、客戶權益保障之內部作業及程序、風險管理原則及作業程序、內部控制原則及作業程序及其他委外作業事項及程序等，各應載事項之詳細內容另訂於本注意事項第六點至第九點。

- (二) 證券商對於作業委外負最終責任：此項為委外管理之重點，金融事業提供之相關服務，涉及民眾之財產，國際組織更是把作業風險並列信用風險及市場風險，列為金融業三大風險之一，所以金融業不得因作業風險委外，而把相關責任推給第三方機構，罔顧金融消費者之權益。
- (三) 應依風險基礎方法採取適當之控管：前文提及，考量每家金融機構面臨之委外風險不同，若以相同的風險管理標準要求所有證券商配合，未盡合理，所以，應採風險基礎方法自行評估相關風險，並依法規之指導方針採取適當之風險管理措施，包括董事會應認知作業委外之風險，定期監督委外事項執行情形、應確保專責單位具充足資源、應有適當之盡職調查、應確保證券商本身及主管機關取得受託機構之資料、應評估及管理具重大性之作業委外等。至於重大性之判斷，主要係以對於業務營運及客戶權益是否有重大影響綜合考量，主管機關亦在委外應注意事項問答集裡，給予一些參考性指標。

三、委外內部作業規範應載明事項重點

- (一) 專責單位應執行之事項：依本注意事項第六點規定，包括公司委外事項之控管、就委外事項涉及客戶權益保障、風險管理及內部控制作業之監督，並定期評估檢討將結果呈報董事會、督導受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行、訂定並執行遴選受委託機構之作業辦法等。

- (二) 客戶權益保障之內部作業及程序：依本應注意事項第七點規定，包括應於契約簽訂時訂定告知客戶之條款，並依個人資料保護法規定辦理、客戶資訊提供之條件範圍及其移轉之程序方法、對受委託機構處理客戶資訊之監督方法、訂定客戶糾紛處理程序，並設置協調處理單位，受理客戶之申訴，倘因受委託機構或其受僱人員之故意或過失致客戶權益受損，仍應對客戶依法負同一責任。
- (三) 風險管理原則及作業程序：依本注意事項第八點規定，包括建立作業委外風險與效益分析之制度、建立監督委外相關風險之程序、訂定緊急應變計畫及終止委託之移轉機制等。
- (四) 內部控制原則及作業程序：依本注意事項第九點規定，包括訂定並執行委外事項範圍之監督管理作業程序、應納入證券商整體內部控制及內部稽核制度內執行、監督受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行等。

四、委外契約應載事項

因主管機關無法直接監管受託機構，所以針對受託機構之監督與管理，還是需要由證券商依其與受託機構之契約進行，爰本注意事項第十點規範委外契約應載事項，另本項規定亦考量複委託之情形，證券商應於契約中要求受委託機構非經證券商書面同意，不得將作業複委託，委外契約中應針對複委託情形，訂明複委託之範圍、限制或條件。

考量證券商與受託機構重新簽訂契約之作業較為繁瑣耗時，明定證券商得按原契約繼續辦理至契約期限到期為止，惟契約未定有期限者，應於本注意事項發布施行起 1 年內補正，否則該契約自動終止。委外契約應載事項之重點如下：

- (一) 委外事項範圍及受委託機構之權責。
- (二) 證券商應要求受託機構應遵循證券交易法、洗錢防制法、個人資料

保護法、金融消費者保護法及其他法令之規定。

- (三) 消費者權益保障，包括客戶資料保密及安全措施。
- (四) 受委託機構應依證券商監督訂定之標準作業程序，執行客戶權益保障、風險管理、內部控制及內部稽核制度。
- (五) 消費者爭端解決機制，包括解決時程、程序及補救措施。
- (六) 受委託機構聘僱人員之管理，包括人員晉用、考核及處分等情事。
- (七) 與受委託機構終止委外契約之重大事由，包括主管機關通知依契約終止或解約之條款。
- (八) 受委託機構就受託事項範圍，同意主管機關、中央銀行、證交所、證券櫃檯買賣中心（以下簡稱櫃買中心）及證券商同業公會得取得相關資料或報告，及進行金融檢查或查核，或得命令其於限期內提供相關資料或報告。
- (九) 受委託機構對外不得以證券商名義辦理受託處理事項，亦不得進行不實廣告或向客戶收取任何費用。
- (十) 受委託機構對委外事項若有重大異常或缺失應立即通知證券商。

五、作業委託至境外處理之規範

- (一) 應充分瞭解及掌握受委託機構對客戶資訊之使用、處理及控管情形。
- (二) 提供予受委託機構之客戶資訊僅限與受託事項直接相關之必要資訊。
- (三) 應要求受委託機構確實遵守相關事項，包括證券商之客戶資訊僅限由受委託機構之獲授權人員於受託事項範圍內使用及處理、證券商

之客戶資訊應與受委託機構及其處理他機構之資料有明確區隔、受委託機構處理之證券商客戶資訊應能及時提供予主管機關、相關周邊單位及證券商。

- (四) 應依風險基礎方法定期及不定期就受委託機構對客戶資訊之使用、處理及控管情形進行查核及監督；相關查核得委由外部稽核辦理，外國證券商在臺分公司得交由總公司或經總公司授權之區域總部稽核單位辦理，相關單位並應提供相關查核報告予該外國證券商在臺分公司。
- (五) 受委託機構所在地證券主管機關請求提供我國客戶資訊時，證券商應先將事由通知我國主管機關並取得同意後始得提供。

六、重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理應事前申請核准之規定

雖證券商作業委外，原則以風險基礎方法進行管理，惟特定情況仍須報經主管機關核准，依本注意事項第十二點規定，涉及重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理，應檢具相關書件送證交所、櫃買中心或證券商同業公會審查後轉報主管機關核准，即同時滿足重大性、涉及自然人客戶業務資訊系統、委託至境外 3 要件，仍應經主管機關核准，相關申請書件得參考法規規定，不再贅述，惟應注意除準備相關書件外，另應辦理下列事項：

- (一) 應就受委託機構對客戶資訊之使用、處理及控管情形確認符合我國個人資料保護法相關規定，留存完整稽核紀錄，並列為重點查核項目。
- (二) 應定期評估成本效益與集團內費用分攤之合理性並報董事會通過。
- (三) 對資訊系統之安全檢測應不低於主管機關、證交所、櫃買中心或證券商同業公會之規範。
- (四) 每年至少應辦理一次一般性查核及一次專案查核，並應於每年年度

終了後 4 個月內將當年度辦理跨境委外查核報告提報董事會報告。
前述查核之執行得委託具資訊專業之獨立第三人辦理。

- (五) 應建立受委託機構發生無法提供服務情事或服務中斷之營運備援計畫。
- (六) 應於契約中載明於委外作業移轉至其他受委託機構或移回證券商之情況，原受委託機構有關系統遷移、資料處理之義務，及受委託機構服務中斷之賠償責任。

七、委外涉及使用雲端服務之規定

本項規定為本注意事項之重點，開放證券商符合相關規定，即可將作業委託雲端業者處理，期能提升證券商之營運效能，相關重點包括：

- (一) 應訂定使用雲端服務之政策及原則，採取適當風險管控措施，並應注意作業委託雲端服務業者之適度分散。
- (二) 證券商對雲端服務業者負有最終監督義務，並應具有專業技術及資源，監督雲端服務業者執行受託作業，並得視需要委託專業第三人以輔助其監督作業。
- (三) 證券商得自行委託，或與委託同一雲端服務業者之其他證券商聯合委託具資訊專業之獨立第三人查核，並應符合下列規定：
 - 1. 確認其查核範圍涵蓋雲端服務業者受託處理作業相關之重要系統及控制環節。
 - 2. 應評估第三人之適格性，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。
 - 3. 應針對證券商所委託作業範圍進行查核並出具報告。
- (四) 證券商傳輸及儲存客戶資料至雲端服務業者，應採行客戶資料加密

或代碼化等有效保護措施，並應訂定妥適之加密金鑰管理機制。

- (五) 對委託雲端服務業者處理之資料應保有完整所有權，除執行受託作業外，證券商應確保雲端服務業者不得有存取客戶資料之權限，並不得為委託範圍以外之利用。
- (六) 委託雲端服務業者處理之客戶資料及其儲存地應依下列規定辦理：
 - 1. 證券商須保有其指定資料處理及儲存地之權利。
 - 2. 境外當地資料保護法規不得低於我國要求。
 - 3. 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。

八、其他

- (一) 向主管機關申請之程序：證交所、櫃買中心及證券商同業公會為協助主管機關監理之自律組織 (Self-Regulatory Organization, SRO)，所以，有關依本注意事項第五點首案核准，及第十二點涉及重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理，而應申請核准之送件審查程序如下：與證交所訂立有價證券集中交易市場使用契約之證券商，先送證交所；僅與櫃買中心訂立證券商經營櫃檯買賣有價證券契約者，先送櫃買中心；均未訂立者，先送證券商同業公會審查後轉報主管機關核准。
- (二) 豁免規定：依證券商委外注意事項第十四點規定，得豁免適用本注意事項十一點境外管理、第十二點報經主管機關核准、及第十三點雲端管理之情形，包括證券商將其國外分公司之作業項目委外辦理者，及證券商委託境外機構辦理位於境內資訊系統之開發及維護者。

- (三) 補正期限：另考量本注意事項，係主管機關首次對證券商訂定委外規範，為提供業者較充裕之時間配合辦理，給予證券商未合規定者 1 年之補正期。

肆、結語

根據歐洲中央銀行 (European Central Bank, ECB) 2024 年 2 月 21 日對外發布聲明指出¹，委外發展值得關注，數據顯示，金融機構委外合約數量及編列預算增加，顯示金融機構越來越多使用第三方服務來協助其營運，除了最普遍的 IT 系統，還包括行政、支付、投資服務等，文中亦提及這些委外涉及第三國供應商提供之服務，除了提供服務之供應商過於集中，跨境委外也可能產生不符當地法規之風險，另外也提及金融機構對雲端服務之委外越來越感興趣，ECB 表示，因應此等發展趨勢，金融機構必須適當評估和管理其委外風險，以確保整個系統保持彈性，未來於金融監理上，將確保金融機構相關作業之委外符合委外相關規定。

為提升本國業者之競爭力，主管機關兼顧產業發展及風險管理，調適相關法規，短期可能會增加業者之法令遵循成本，惟長期而言，委外將使金融業集中資源專注於本業，提升營運之效能，主管機關亦將持續關注國際間金融業委外之發展趨勢，並蒐集各界意見，適時調整相關規定，以提升整體產業之發展。

¹ <https://www.bankingsupervision.europa.eu/press/publications/newsletter/2024/html/ssm.nl240221.en.html>

~ 投資 ETF 小提醒 ~

投資人應留意槓桿型 / 反向型 ETF 的商品特性及投資風險，主要是運用期貨契約來追蹤標的指數（當日）正向 2 倍 / 反向 1 倍報酬表現，並不適合投資人長期持有。