

【專題二】

證券商作業委託他人處理申報事項 管理及相關監理措施介紹

鄭心茹（證期局科員）

壹、前言

鑒於近年證券暨期貨市場各服務事業朝數位化轉型發展，將相關作業委託他人處理及對雲端等第三方服務之需求增加，為強化證券期貨各服務事業將相關作業委託他人之風險管理，主管機關金融監督管理委員會（以下簡稱主管機關）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，新增第 1 項第 18 款規定，將「作業委託他人處理之管理」納入證券期貨各服務事業之內部控制制度，並於同年 8 月 31 日發布訂定證券商、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）及相關問答集，開放證券期貨業得使用雲端服務，及採風險基礎方法 (Risk Based Approach, RBA) 控管自身委外風險。為回應證券商實務運作適用委外應注意事項之疑問，於 2024 年 2 月 1 日發布更新「證券商作業委外處理問答集」，以協助業者參考辦理。

考量本次係主管機關首次對證券期貨事業訂定委外規範，爰委外應注意事項明定實施之緩衝期間為 1 年，以給予業者較充裕之時間進行相關契約之補正作業。另為使證券商順利於 1 年之法規緩衝期內完成委外作業之調整，爰主管機關在發布委外應注意事項時，亦同時請臺灣證券交易所股份有限公司（以下簡稱證交所）配合辦理相關配套措施，包括建置作業委外申報系統及規劃申報資料格式、定期針對證券商委外情形撰寫統計分析報告、規劃業者申請程序及案件檢查表、辦理工規宣導說明會、將注意事項重點納入內部控制制度標準規範及例行查核項目等，以利證券商落實委外規定。此外，為減輕業者遵循之負擔，中華民國證券商業同業公會（以下簡稱證券商公會）偕同中華民國期貨業商業同業公會（以下簡稱期貨公會）研訂證券暨期貨業者委外相關作業規範指引及契約範本，以協助證券及期貨業者符合法規之要求。

前一篇專題已就證券商作業委外管理沿革及委外應注意事項條文重點進行介紹，為使證券商委外專責單位、受託機構及投資大眾對主管機關之委外事項相關管理措施有更進一步瞭解，本篇專題謹以證券商為例，介紹證券商委外應注意事項配套措施重點及其辦理情形，以及證券商相關實務作業問答集重點，期使讀者對於證券商委外事項申報管理及相關監理措施能有更進一步的認識。

貳、證券商作業委外配套措施及辦理情形

一、建置作業委外申報系統及規劃申報資料格式

依證券商作業委託他人處理應注意事項（以下簡稱本注意事項）第三點第 2 項規定，證券商應依主管機關規定方式，確實申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料，爰主管機關請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) 委外申報項目，研議訂定相關申報格式及申報資料方式。

- （一）申報格式：證交所已邀集證券櫃檯買賣中心（以下簡稱櫃買中心）及證券商公會討論證券商作業委外處理應申報之項目、內容及範

圍，於提供證券商試填後，除參酌證券商回饋意見調整申報格式外，並持續與各證券商溝通討論其申報內容之正確性。目前證券商應向證交所申報之委外事項如下：1. 委外項目、2. 委外內容描述（如系統名稱、作業內容）、3. 委外提供者為第三方 / 集團、4. 委外廠商為服務供應商或複委託廠商、5. 委外廠商 / 複委託廠商名稱、6. 委外廠商統一編號、7. 委外廠商提供之服務是否為核心系統（如交易系統、報價系統、中台風控、盤後結算、帳務系統）、8. 核心系統之平台（Web、APP、AP、API）、9. 委外廠商註冊國家、10. 是否具重大性、11. 委外範圍是否涉及儲存或處理客戶資料、12. 提供服務的國家、13. 是否委託至境外處理、14. 合約起始日及到期日、15. 是否建置備援、16. 備援機制或替代方案說明、17. 是否使用雲端服務、18. 使用雲端服務涉及重大性自然人客戶業務資訊系統之客戶資料儲存地是否為境外（若資料儲存地為境外者，客戶重要資料是否於我國留存備份）、19. 其他說明事項等。

- （二）申報資料方式：證交所已於「證券商申報單一窗口」系統建置「證券商作業委託他人處理」線上申報功能，由證券商於 2024 年 3 月底前於系統完成首次申報作業，後續按季進行調整更新（於每年 3 月、6 月、9 月及 12 月的 10 日前）。

二、定期針對證券商委外情形撰寫統計分析報告

- （一）考量本注意事項係主管機關首次對證券商訂定委外規範，為瞭解證券商委外資訊廠商集中度、市占率、備援機制之妥適性，爰請證交所定期每半年依證券商申報內容進行統計分析，並撰寫統計分析報告。
- （二）首次分析結果：證交所依證券商 2024 年 1 月申報之委外資料（基準日為 2023 年 12 月底），以台股經紀業務之核心系統分類（交易系統、報價系統、中台風控、盤後結算、帳務系統），分別進行「委

外資訊廠商集中度¹」及「委外資訊廠商市占率²」分析，分析結果³摘要如下：

1. 「交易系統」集中度及市占率最高之資訊廠商均為三竹資訊(集中度:65.5% / 市占率:65.9%)，其中 APP 下單系統集中度最高為三竹資訊(90.9%)、AP 下單系統集中度最高為嘉實資訊(51%)、網頁下單系統集中度最高為嘉實資訊(42.4%)；
2. 「報價系統」集中度最高之資訊廠商為三竹資訊(43.2%)，市占率最高為嘉實資訊(31.9%)；
3. 「中台風控系統」集中度及市占率最高之資訊廠商均為雷影資訊(集中度:29.5% / 市占率:24.4%)；
4. 「盤後結算系統」集中度及市占率最高之資訊廠商均為中菲電腦(集中度:31.5% / 市占率:25.9%)；
5. 「帳務系統」集中度及市占率最高之資訊廠商均為中菲電腦(集中度:43.3% / 市占率:47.9%)。

(三) 上述報告之分析結果，證交所已於法規宣導說明會中提供證券商參考，另提醒業者應注意委外資訊廠商集中度過高可能引發之風險，適時調整改善，及核心系統應有妥適之備援機制。

三、規劃業者申請程序及案件檢查表

(一) 依本注意事項第五點及第十二點規定，有關「其他經主管機關核定事項」及「涉及重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理」

¹ 「委外資訊廠商集中度」計算方式：資訊廠商受證券商委託「家次」除以委外證券商家數。

² 「委外資訊廠商市占率」計算方式：資訊廠商受委託之證券商 2023 年 12 月份成交金額占比之加總。

³ 因單一證券商可能委託不只一家資訊廠商，故證券商委外資訊廠商集中度、市占率加總比例非為 100 %。

係由周邊單位(證交所、櫃買中心或證券商公會)審查後轉報主管機關核准，爰主管機關請證交所協助規劃業者申請程序及案件檢查表。

- (二) 案件檢查表：證交所已邀集櫃買中心及證券商公會依據本注意事項所定申請辦理之條件及應檢附文件(包括 1. 委外內部作業規範、2. 董事會決議議事錄、3. 委外對營運之必要性及適法性分析、4. 作業流程說明書件、5. 作業委外計畫書、6. 受委託機構出具之同意函或委外契約、7. 聲明書、8. 委外契約應載明事項、9. 雲端服務政策及管理機制等)，訂定申請案件內部檢查表，以逐項檢視證券商相關申請書件是否符合相關規範。

四、辦理法規宣導說明會

為使證券商充分瞭解作業委外處理規定及申報資料作業，證交所已分別於 2023 年 10 月 20 日、2023 年 11 月 28 日、2024 年 1 月 30 日及 2024 年 4 月 19 日，辦理 4 場宣導說明會，除由證交所向業者說明作業委外申報內容、系統操作方式、內稽內控規範外，亦邀請主管機關就委外應注意事項法規及問答集內容進行重點說明，及邀請證券商進行案例分享。未來證交所將視業者實際調整情況，持續加強宣導，以利委外業務順利推動。

五、納入內部控制制度標準規範及例行查核項目

- (一) 修正「證券商內部控制制度標準規範」：證交所已於 2023 年 12 月 26 日公告修正內部控制制度標準規範，新增獨立章節「CM-19D00 作業委託他人處理之管理」，將委外應注意事項重點納入作業程序及控制重點、內部稽核實施細則(包括稽核重點、作業週期為季查核)及相關查核明細表，並自 2024 年 1 月 1 日起實施。
- (二) 例行查核項目：證交所已與櫃買中心共同修訂委外作業例行查核工作底稿，於 2024 年起納入例行查核項目(包括 1. 委外項目申報與

契約管理、2. 委外內部作業規範及委外風險評估、3. 作業委外至境外之管理、4. 委外涉及雲端服務之管理、5. 資訊服務供應商管理等)，輔導證券商完成證券商作業委外處理相關規定；若於補正期限內（即 2024 年 8 月 31 日前）發現有未符規定情事，將協助證券商進行改善。

六、訂定作業委外規範指引及契約範本

- （一）因應委外應注意事項係首次對證券期貨事業訂定規範，為減輕業者遵循之負擔，證券商公會偕同期貨公會共同委託勤業眾信聯合會計師事務所，訂定 6 份範本供業者參考，包括 1. 委外內部作業參考規範、2. 風險基礎方法之委外管理架構（包括重大性評估表、風險評估表及廠商盡職調查表）、3. 委外契約檢核表、4. 必要性及適法性分析書件、5. 作業委外計畫書、6. 雲端管理政策等。業者仍可依其公司實際需求，參考上述範本進行修改，以適用各公司的情況。
- （二）上述參考範本訂定後，為了向業者更詳細的說明上述參考範本的實際應用，因此，證券商公會規劃於 2024 年 4 月至 6 月間，再辦理 4 場「證券暨期貨業者作業委外處理線上說明會」，邀請勤業眾信就委外事項範本及填寫內容進行說明，以協助業者強化委外內部作業規範，符合法規之要求。

參、證券商作業委外問答集重點

一、涉及「重大性、自然人客戶業務資訊系統、委託至境外」等要件之判斷方式

主管機關發布之委外應注意事項，因考量每家金融機構可承擔之委外風險態樣與風險程度均不同，爰係以風險基礎方法之委外管理架構，要求證券商應自行評估委外事項之重大性與風險程度等因素，採取適當措施控管自身委外風

險，但若證券商辦理涉及「重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理」之作業委外，應依本注意事項第十二點規定，檢具相關書件送臺灣證券交易所、證券櫃檯買賣中心或證券商同業公會審查後轉報主管機關核准。

有關重大性之判斷，主要是衡酌委外作業對證券商營運及客戶權益保護之影響性進行評估，為提供業者更具體判斷重大性的因素，爰主管機關在委外應注意事項問答集裡，提供了一些指標供業者參考；另就如何認定是否屬於自然人客戶業務、資訊系統及委託之境外處理等要件，問答集內亦有較詳細的說明供業者遵循，摘要重點如下：

（一）是否具「重大性」之考量因素：應依據個別機構及委外事項所面臨的情況綜合考量，可參考下列 7 個面向進行重大性影響評估。

1. 業務重要性：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. 財務影響性：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. 資料保護及資訊安全問題之影響：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 (Recovery Time Objective, RTO)，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. 成本評估：委外作業之成本。
5. 委外作業失敗時之衝擊：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. 金融機構對同一受託機構之總暴險：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. 內控制度與合規要求：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）是否涉及「自然人客戶業務資訊系統」之範圍：自然人客戶業務資訊系統是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。

（三）是否屬「資訊系統」之範圍：

1. 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，無需向主管機關申請核准，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。
2. 若在境外雲端建置備援系統，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，則已涉及本注意事項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」，應依本注意事項第十二點規定向主管機關申請核准。

(四) 是否屬「委託之境外處理」之認定方式：依本注意事項第十一點規定，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，爰本注意事項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。

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，應如何適用本注意事項：

主管機關於 2024 年 2 月 1 日發布之本注意事項問答集中，放寬外國證券商在臺「子」公司其涉及與母公司及區域總部間之委託處理事項，得比照在臺「分」公司適用辦理，說明如下：

(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。

(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，僅須依「資料處理」部分依本注意事項規定辦理，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) 為符合本注意事項第十一點第一項第三款第二目有關客戶資訊應與受託機構及其處理他機構之資料有明確區隔之規定，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、證券商將作業委外處理，涉及使用雲端服務之相關問題說明

- (一) 受託作業委託第三方業者處理，涉及雲端服務之範圍：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。
- (二) 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：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。
- (三) 雲端業者是否可就本注意事項第十三點第一項第三款之聯合查核事項出具一份查核報告：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。

- (四) 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：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，屬委外規範之範疇，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。

四、本注意事項之適用對象

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。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，至其他業別金融機構兼營證券業務者，亦應回歸其本業規定辦理，非屬證券商作業委外規範管理之範疇（例如：銀行兼營證券業務者，應依「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」規定辦理）。

肆、結語

近年金融市場環境及科技技術變化快速，國際間對委外監管法規有以風險基礎方法作為核心原則之修正趨勢，爰主管機關於兼顧委外風險控管及消費者權益保護之原則下訂定作業委外相關規範，有助於證券商對委外作業建構完整之風險管理框架，強化自身對委外事項的治理決策。

透過建置完善的作業委外申報系統、定期統計分析委外情形、辦理工規宣導說明會、納入內部控制制度規範及例行查核等配套輔導措施，期使證券商得

以在委外規範指引下，更好地管理委外風險，並確保相關委外作業均符合規定，順利於規範發布施行起一年內完成調整。

未來，主管機關將持續關注證券商之實務執行情形及國際趨勢發展，並蒐集各界意見，滾動調整委外相關措施，以提升產業之發展及競爭力。

~ 消除歧視 性別平等 ~

《消除對婦女一切形式歧視公約》簡稱 CEDAW，是全球共同遵行的公約，世界共同的潮流，我國透過立法使婦女在政治、社會、經濟、就業、文化、教育、健康、法律、家庭、人身安全等各個領域，獲得充分的發展與保障，建立性別平等的幸福社會！

(參考網址：<https://gec.ey.gov.tw/Page/FA82C6392A3914ED>)

全民來防詐 投資停看聽

請利用如下工具查詢合法業者及非法業者

【金管會證券期貨局】網站首頁: 投資人圈地/防範非法及詐騙專區

1. 本會核准之合法證券期貨、投信投顧業者名單

證券期貨局網站首頁: 金融資訊/證券期貨特許事業

<https://www.sfb.gov.tw/ch/home.jsp?id=1015&parentpath=0,4>

合法境內外基金一覽表

<https://www.sfb.gov.tw/ch/home.jsp?id=997&parentpath=0,5>

2. 【非法警示專區】非金管會核准之證券期貨業者及商品

<https://3434.twsa.org.tw/>

反詐騙檢舉專線(內政部警政署)：撥打 165

證券期貨反詐騙法律諮詢專線：(02) 2737-3434 (諧音：三思三思)

小心 一頁式廣告詐騙



一頁式廣告詐騙特徵：

- 售價明顯超低
- 強調貨到付款
- 7天內可退費
- 限時限量促銷
- 無公司地址、電話

千萬不要急著下訂！！

 行政院消費者保護處 廣告