

**「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」
相關問題適用解說問答集—雲端委外**

108年9月

問 題	說 明
1. 第七條第一項第一款刪除「客戶於接獲金融機構通知未於一定合理期間以書面表示反對者，視為同意」之規定，銀行應如何落實取得客戶同意？	答： 第七條第一項第一款係規定委外事項應告知客戶及取得客戶同意之作法，鑒於「個人資料保護法」第七條明定取得客戶同意之方式，爰刪除客戶默示同意之規定，嗣後金融機構對自然人取得客戶同意部分，涉及個資法規定，自應依個資法規定辦理；對法人部分，則依金融機構與法人客戶之約定辦理。
2. 受託作業委託第三方業者處理，涉及雲端服務之範圍為何？如何符合主管機關規範？	答： 一、金融機構將作業委託他人處理涉及使用雲端服務情形，係以第三條所定之事項範圍為限，例如，委外作業涉及資料處理，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，且涉及雲端服務者，即應依相關規定提出申請。此外，委外模式除金融機構直接委託雲端服務業者，亦包括金融機構之受託機構複委託予雲端服務業者處理之情形。 二、金融機構將作業委託他人處理涉及使用雲端服務者，如具重大性或依第十八條將作業委託至境外處理者，需依第十九條之二第一項檢具相關書件向本會申請核准，其餘得依同條第三項檢具相關書件報經本會備查。
3. 外國銀行在臺分行或子行前經本會核准將作業委託總行、母行或所屬集團之分支機構及子公司(下稱集團)處理，集團將同一作業複委託第三方雲端服務業者處理時，應如何申請？	答： 一、外國銀行在臺分行或子行前經本會核准將作業委託集團處理，集團擬將同一作業複委託第三方雲端服務業者，得檢附下列文件向本會申請核准： (一) 第十八條第二項跨境委外申請書件(僅需檢附雲端業者部份，其中第二款、第四款及第五款之內容得以其總行或母行等機構出具相當性之說明文件代之)。 (二) 第十九條之二第一項之作業委外計畫書。 (其內容依第十九條之二第四項第二款規

問 題	說 明
	<p>定得以集團出具相當性之說明文件代之)。 (三) 集團所在地之主管機關對作業委託雲端之 監理規範不低於我國之說明</p> <p>二、前項同一作業於本辦法發布施行前，集團已複 委託第三方雲端服務業者之情形者，應於本辦 法發布施行起六個月內，檢附前項所述文件向 本會申請補正。</p>
<p>4. 外國銀行在臺分行或 子行前經本會核准將 作業委託集團，嗣後集 團將同一作業導入自 建雲端服務處理(未涉 及第三方雲端服務業 者)，應如何申請？</p>	<p>答：</p> <p>一、外國銀行在臺分行或子行前經本會核准將作業 委託集團，嗣後集團擬將同一作業透過自建雲 端服務處理（亦即該雲端服務係由集團自行建 立且專供該金融機構或其所屬集團成員使 用）。考量該作業不涉及第三方雲端服務業者， 僅係將作業升級透過自建之雲端服務技術處 理，爰毋須檢附第十九條之二相關書件向本會 申請核准。惟仍須將委託雲端服務作業內容範 圍、升級透過雲端服務處理之時程及受委託（含 複委託）機構名稱、原作業委外核准函等資料 函報本會備查，並應依第三條第三項規定於單 一申報窗口申報涉及雲端服務處理之作業項 目、內容及範圍等資料。</p> <p>二、前述情形如有涉及集團受委託（含複委託）機 構擬變更（例如由集團 A 公司變為集團 B 雲端 服務公司），因該受委託（含複委託）機構變 更，應依第十八條相關規定報經本會核准，則 仍須依第十八條規定檢附跨境委外書件向本會 申請核准。</p>
<p>5. 第十九條之二第一項 第三款明定金融機構 應檢具法規遵循聲明 書，應由何人出具？</p>	<p>答：</p> <p>為強化金融機構雲端委外之法規遵循及資訊安 全，第十九條之二第一項第三款之法規遵循聲 明書應由金融機構法令遵循主管及資訊安全專 責單位主管共同出具，但外國銀行在臺分行參 照外國銀行及大陸地區銀行在臺分行適用「金 融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施 辦法」說明對照表，得由其法令遵循主管及負 責臺灣區之資訊安全主管共同出具。</p>
<p>6. 第十九條之二第四項</p>	<p>答：</p>

問 題	說 明
<p>所稱「所在地主管機關對作業委託雲端服務業者處理之監理規範不低於我國規定」內容為何?</p>	<p>第十九條之二第四項所稱「所在地主管機關對作業委託雲端服務業者處理之監理規範不低於我國規定」，係指總、母行等機構將受託作業複委託雲端服務業者，自應符合該等機構所在地作業委託雲端服務業者處理之規範。為監理標準之一致，說明內容至少應包括當地規範之風險評估及管理機制、資訊安全及管理、取得資訊及實地查核、緊急應變及退場機制。</p>
<p>7. 第十九條之二第二項所稱具重大性作業，其判斷是否具重大性之考量因素為何?</p>	<p>答：</p> <p>金融機構判斷委外作業是否具重大性之考量因素，列舉如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 一、委外作業對業務之重要性(例如對營收與獲利之貢獻度)。 二、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。 三、受託機構如未能提供服務或發生資料保護或資訊安全問題，對於下列事項之影響： <ol style="list-style-type: none"> (一)對於金融機構之聲譽，以及金融機構達成其營運目標、策略及計畫之能力所產生之影響。 (二)對金融機構客戶所造成之影響。 (三)對金融機構之交易對手及對金融市場之影響。 四、委外作業之成本占金融機構總營運成本之比率。 五、委外作業失敗造成金融機構將委外作業移回金融機構本身、或尋找其他受託機構提供服務所衍生之成本，及該成本占金融機構總營運成本之比率。 六、金融機構如將不同委外作業委託同一家受託機構提供服務，金融機構對該受託機構之總暴險。 七、受託機構面臨營運問題時，金融機構仍可維持適當內控制度及符合法規要求之能力。
<p>8. 金融機構將涉及使用雲端服務委託至境外者，指定之境外雲端資</p>	<p>答：</p> <p>同一事由且受託機構不變者，僅境外雲端資料儲存地變更，金融機構應檢具變更儲存地原因</p>

問 題	說 明
料儲存地擬新增或變更時，應如何辦理？	之說明及第十九條之二第一項第五款作業委外計畫書中第二目資訊安全及第三目查核權力之說明，經本會備查後始得變更。
9. 第十九條之一第四款第二目 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標準。所稱符合相關國際資訊安全標準，應如何執行？	答： 第十九條之一第四款第二目係規定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標準。鑒於雲端科技具相當專業複雜度，金融機構對受託機構進行查核，得委託具資訊專業之獨立第三人，惟金融機構仍需就受委託人之適格性及是否符合國際資訊安全標準等事項，負確認之責任。所稱符合相關國際資訊安全標準，應就金融機構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、ISO27552 以及雲端安全聯盟(CSA)STAR 驗證等。
10. 第十九條之一第一款「.....委託雲端服務業者之適度分散。」，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。金融機構將作業委外時，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。
11. 第十九條之一第七款第三目「除經主管機關核准，客戶重要資料應在我國留存備份。」，客戶重要資料如何定義？	答： 客戶重要資料係指涉及存款、授信、信用卡、匯款及投資等客戶重要資料。
12. 第十九條之一第七款第三目「除經主管機關核准，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	答： 金融機構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，包括境外之資料處理地及儲存地之法律、政治、經濟之安定性；得隨時存取資料且能保有指定資料處理及儲存地權力；以及資料保護法規不低於我國規範。另有

問 題	說 明
為何?	關免於我國留存客戶重要資料備份之申請核准，係於委外申請案，檢附作業委外計畫書之資料儲存地管理政策中，敘明資料備份之作法。本會審查將列入考量。
13. 金融機構是否可以取得可透過向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?	<p>答：</p> <p>鑒於雲端科技具相當專業複雜度，金融機構對受託機構進行查核，得自行或與其他金融機構聯合委託具資訊專業之獨立第三人查核為之；考量雲端業者委託之獨立第三人，對於我國相關法規，銀行公會資安標準以及委託銀行本身之相關要求，似未較銀行自行委託者熟稔，我國相關法規及制度，爰仍以自行委託或與其他金融機構聯合委託為限。</p>