

## 保險業作業委託他人處理應注意事項修正規定對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>一、為保障消費者權益及規範保險業作業委託他人處理(以下簡稱作業委外)應注意之事項,特訂定本注意事項。</p> <p>保險業應將本注意事項內容依保險業內部控制及稽核制度實施辦法第五條第一項第十四款規定納入內部控制作業之處理程序。</p>	<p>一、為保障消費者權益及規範保險業作業委託他人處理(以下簡稱作業委外)應注意之事項,特訂定本注意事項。</p> <p>保險業應將本注意事項內容依保險業內部控制及稽核制度實施辦法第五條第一項第十二款規定納入內部控制作業之處理程序。</p>	<p>配合「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第五條第一項第十二款之款次,已移列至同項第十四款,爰修正第二項引用該辦法之款次。</p>
<p>二、保險業作業委外不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗,並應遵循保險法、洗錢防制法、個人資料保護法、消費者保護法、金融消費者保護法及其他法令之規定。</p>	<p>二、保險業作業委外不得違反法令強制或禁止規定、公共秩序及善良風俗,並應遵循保險法、洗錢防制法、個人資料保護法、消費者保護法、金融消費者保護法及其他法令之規定。</p> <p style="text-align: center;"><u>保險業應就作業委外事項積極監督管理,並負授權人之責任。</u></p>	<p>考量現行第二項已於第四點第三項明定,爰予刪除。</p>
<p>三、保險業對於涉及依保險法令規定得從事之業務項目或<u>客戶</u>資訊之相關作業委外,除法令另有規定者,依其規定辦理外,以下列事項範圍為限:</p> <p>(一)資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄,資訊系統之開發、監控、維護,及辦理業務涉及資料處理之後勤作業等。</p> <p>(二)保險契約有關之查勘、調查、消費者意見調查、消費者電話回訪等作業。</p>	<p>三、保險業對於涉及依保險法令規定得從事之業務項目或保戶資訊之相關作業委外,除法令另有規定者,依其規定辦理外,以下列事項範圍為限:</p> <p>(一)資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄,資訊系統之開發、監控、維護,及辦理業務涉及資料處理之後勤作業等。</p> <p>(二)保險契約有關之查勘、調查、消費者意見調查、消費者電話回訪等作業。</p>	<p>考量保險業所面對客戶並非僅限於保戶,尚包括申辦放款業務之自然人或法人客戶,爰第一項序文「保戶」文字修正為「客戶」。</p>

<p>(三)保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單、其他與保險契約權利義務履行及放款業務有關之各種表單、憑證之印製、交寄、保存及銷燬作業。</p> <p>(四)屬保險契約給付項目之海外急難救助作業及道路救援。</p> <p>(五)消費者刊物之發送作業。</p> <p>(六)保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項或其他放款業務本息之收取作業。</p> <p>(七)應收債權催收作業。</p> <p>(八)電子通路消費者服務業務，包括電話自動語音系統服務、電話代接業務、消費者電子郵件之回覆與處理作業及電子商務之相關諮詢及協助。</p> <p>(九)委託土地登記或不動產管理等事項，及委託其他機構處理因債權承受之擔保品等事項。</p> <p>(十)車輛貸款逾期繳款之尋車及車輛拍賣，但不含拍賣底價之決定。</p> <p>(十一)不良債權之評價、分類、組合及銷售。但應於作業委外契約中訂定受委託機構參與作業委外合約之工作人員，於合約</p>	<p>(三) 保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單、其他與保險契約權利義務履行及放款業務有關之各種表單、憑證之印製、交寄、保存及銷燬作業。</p> <p>(四)屬保險契約給付項目之海外急難救助作業及道路救援。</p> <p>(五)消費者刊物之發送作業。</p> <p>(六)保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項或其他放款業務本息之收取作業。</p> <p>(七)應收債權催收作業。</p> <p>(八)電子通路消費者服務業務，包括電話自動語音系統服務、電話代接業務、消費者電子郵件之回覆與處理作業及電子商務之相關諮詢及協助。</p> <p>(九)委託土地登記或不動產管理等事項，及委託其他機構處理因債權承受之擔保品等事項。</p> <p>(十)車輛貸款逾期繳款之尋車及車輛拍賣，但不含拍賣底價之決定。</p> <p>(十一)不良債權之評價、分類、組合及銷售。但應於作業委外契約中訂定受委託機構參與作業委外合約之工作人員，於</p>	
---	--	--

<p>服務期間或合約終止後一定合理期間內，不得從事與作業委外事項有利益衝突之工作或提供有利益衝突之顧問或諮詢服務。</p> <p>(十二)其他經主管機關核定得委外之作業項目。</p> <p>保險業辦理前項各款作業委外除第七款及第十二款應分別依第十點向主管機關申請核准外，其餘各款作業委外應依主管機關規定方式，向主管機關或其指定機構申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料。</p>	<p>合約服務期間或合約終止後一定合理期間內，不得從事與作業委外事項有利益衝突之工作或提供有利益衝突之顧問或諮詢服務。</p> <p>(十二)其他經主管機關核定得委外之作業項目。</p> <p>保險業辦理前項各款作業委外除第七款及第十二款應分別依第十點向主管機關申請核准外，其餘各款作業委外應依主管機關規定方式，向主管機關或其指定機構申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料。</p>	
<p>四、<u>保險業作業委外</u>應在不影響健全經營、消費者權益及相關法令之原則下，依董(理)事會核定作業委外內部控制作業之處理程序辦理。但外國保險業在臺分支機構之核定，得由經其總機構授權之人員為之。</p> <p>前項作業委外內部控制作業之處理程序至少應載明下列事項：</p> <p>(一)<u>作業委外之政策及原則，包括委外之決策評估、風險管理機制、核決層級及治理架構。</u></p> <p>(二)<u>專責單位及相關單位對委外事項控管之權責分工。</u></p> <p>(三)<u>委外事項範圍及委外程序。</u></p> <p>(四)<u>消費者權益保障之內部作業及程序。</u></p>	<p>四、<u>前點之作業委外事項範圍</u>，保險業應在不影響健全經營、消費者權益及相關法令之原則下，依董(理)事會核准作業委外內部控制作業之處理程序辦理。但外國保險業在臺分公司之核准，得由經其本公司授權之人員為之。</p> <p>前項作業委外內部控制作業之處理程序至少應載明下列事項：</p> <p>(一)<u>指定專責單位及其職權規範。</u></p> <p>(二)<u>作業委外事項範圍。</u></p> <p>(三)<u>消費者權益保障之內部作業及程序。</u></p> <p>(四)<u>風險管理原則及作業程序。</u></p> <p>(五)<u>內部控制原則及作業程序。</u></p> <p>(六)<u>其他作業委外事項及程序。</u></p>	<p>一、第一項文字酌修。</p> <p>二、為強化保險業對於作業委外之控管，應有要求保險業就作業委外建立妥適之政策及原則，並明定權責分工及委外程序之必要，並經參酌歐洲銀行監理總署(EBA)所發布之 Final Report on EBA Guidelines on Outsourcing Arrangement(下簡稱歐盟委外指引)、新加坡金融管理局(MAS)所發布之 Outsourcing Guidelines (下簡稱新加坡委外指引)等國際金融主管機關對作業委外服務之監管指引，爰第二項增訂第一款，現行第二項第一款至第六款移列為第二款至第七款，並修正第二款及第三款，明定保險業作業</p>

(五)風險管理原則及作業程序。

(六)內部控制原則及作業程序。

(七)其他作業委外事項及程序。

保險業對於作業委外負最終責任，應就委外事項之風險程度、重大性及對營運及消費者權益影響進行評估，依風險基礎方法採取適當之控管措施，並依下列規定辦理：

(一)董(理)事會應認知作業委外之風險，定期監督委外事項執行情形。

(二)應確保專責單位及相關單位對於控管委外事項具備充足之資源、專業及權限。

(三)應辨識、評估及管理具重大性之作業委外，訂定相關程序及政策，確保委外作業對保險業正常營運或消費者權益有重大影響者，訂定強化之控管及緊急應變措施。

(四)應有適當之盡職調查及定期審查程序以確認受委託機構具備執行受託作業之專業知識與資源、財務健全、內部控制及資安管理機制及符合法規要求。

(五)應確保保險業本身及主管機關，或其指定之人能取得受委託機構就受託事項

委外內部控制作業之處理程序，應載明作業委外之政策及原則、委外事項控管之權責分工、委外程序等事項。其中包括保險業作業委外之決策評估應考量之事項、保險業可承擔之委外風險態樣與風險程度、控管方式等管理機制，並視委外事項之重大性與風險程度等因素訂定適當核決層級，以及委外事前、事中、事後之治理架構及委外程序等。

三、為強化保險業委外治理架構及管理責任，經參酌歐盟及新加坡委外指引對於所轄金融機構之委外監理架構，多已調整為以風險為基礎之監理方式，又考量近年來本會推動保險業採風險基礎方法辦理防制洗錢及打擊資恐相關業務之經驗，參酌「保險公司與辦理簡易人壽保險業務之郵政機構及其他經金融監督管理委員會指定之金融機構防制洗錢及打擊資恐內部控制與稽核制度實施辦法」第五條第六項、第六條第一項規定，並考量保險業董事會肩負推動公司風險管理政策與程序之責任，爰增訂第三項有關保險業對於作業委外應遵循之規定，明定保險業對作業委外負最終責任，即保險業對於委外事項之範圍及與受委託機構間的責任分工，應

範圍之相關資料或報告，及進行金融檢查或查核，或得命令受委託機構於限期內提供相關資料或報告。

前項規定於外國保險業在臺分支機構之適用，得由總機構或經其授權之區域總部負責及辦理。但專責單位仍應由外國保險業在臺分支機構人員辦理，並充分掌握總機構或經其授權之區域總部對在臺作業委外事項之控管情形。

本注意事項所稱之重大性，係指下列情形之一：

(一)委外作業如無法提供服務或有資訊安全疑慮，對保險業之業務營運有重大影響者。

(二)委外作業涉及客戶資料安全事件，對保險業或客戶權益有重大影響者。

(三)其他委外作業對保險業或客戶權益有重大影響者。

於委外契約中明定，但保險業對於作業委外及客戶權益保障負最終責任。另並明定保險業應依風險基礎方法管理委外風險，亦即保險業對於較高委外風險情形應採取加強措施，對於較低委外風險情形，則可採取相對簡化措施，以有效分配資源，並以最適當且有效之方法，有效控管委外風險。

四、考量外國保險業在臺分支機構之委外實務運作，多委由總機構或所屬集團辦理供集團成員使用，並由總機構或經其授權之區域總部控管，且保險業總機構對於海外分支機構之營運管理、風險管理、作業控制、法令遵循本應負有監督及管理責任。爰參考新加坡委外指引之作法，增訂第四項規定，有關第三項規定之適用，允許外國保險業在臺分支機構交由總機構或經其授權之區域總部辦理。但專責單位仍應由在臺分支機構人員辦理，確保其充分掌握作業委外事項之相關內部控制及風險管理情形。

五、鑑於新增本點第三項已明定保險業對於作業委外應依風險基礎方法採取適當之控管措施，又採風險基礎方法之管理應評估作業委外是否具重大性，據以訂定相關風險控管措施，爰參酌現行第十七點之二第二

		<p>項規定，增訂第五項作業委外之重大性評估條件。</p>
<p>五、保險業作業委外，應由前點第二項第二款規定之專責單位執行下列事項：</p> <p>(一)依前點規定訂定之作業委外內部控制作業之處理程序控管作業委外事項。</p> <p>(二)就作業委外事項涉及消費者權益保障、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(理)事會或外國保險業在臺分支機構之總機構授權人員，若有重大異常或缺失亦應儘速通報主管機關。</p> <p>(三)督導受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行。</p> <p>(四)訂定並執行遴選受委託機構之作業辦法，且應要求作業委外事項係受委託機構合法得辦理之營業項目。</p> <p>(五)其他主管機關規定之事項。</p> <p>辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業，專責單位應定期至財團法人金融聯合徵信中心(以下簡稱聯徵中心)所建置受委託機構暨員工登錄系統查詢相關資料，並留存查詢紀錄備查，以作為保險業作業委外執行本身內部控制制度及管理督導受</p>	<p>五、保險業作業委外，應依據前點第二項第一款指定專責單位並執行下列事項：</p> <p>(一)依前點規定訂定之作業委外內部控制作業之處理程序控管作業委外事項。</p> <p>(二)就作業委外事項涉及消費者權益保障、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(理)事會或外國保險業在臺分公司負責人。</p> <p>(三)督導受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行。</p> <p>(四)訂定並執行遴選受委託機構之作業辦法，且應要求作業委外事項係受委託機構合法得辦理之營業項目。</p> <p>(五)其他主管機關規定之事項。</p> <p>辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業，專責單位應定期至財團法人金融聯合徵信中心(以下簡稱聯徵中心)所建置受委託機構暨員工登錄系統查詢相關資料，並留存查詢紀錄備查，以作為保險業作業委外執行本身內部控制制度及管理督導受委託機構建立內部控制制度之一環。</p>	<p>一、配合前點第二項款次調整，酌修本點序文文字。</p> <p>二、參酌歐盟委外指引對於金融機構就委外重大異常事件應立即通報主管機關之要求，且考量現行「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」(下簡稱金融機構委外辦法)第六條第一項第二款規定，已要求金融機構辦理委外作業若有重大異常或缺失，應儘速通報主管機關及中央銀行，為金融監理一致性考量，爰第一項第二款增列保險業作業委外若有重大異常或缺失亦應儘速通報主管機關之規定，並配合將外國保險業在臺分支機構負責人修正為總機構授權人員。</p>

<p>委託機構建立內部控制制度之一環。</p>		
<p>六、保險業作業委外，應依據第四點第二項第四款訂定消費者權益保障之內部作業及程序，其內容至少應包括下列事項：</p> <p>(一)作業委外如涉及消費者契約資訊者，應依個人資料保護法相關規定辦理並於保險契約簽訂時，訂定告知消費者條款；其未訂有告知條款者，保險業應以書面或其他適當方式告知消費者。</p> <p>(二)消費者資訊或保險契約內關於要保人、被保險人、受益人資訊提供之條件範圍及其移轉之程序方法。但受益人之資訊僅限於要保書記載之基本資料、受益人變更、保險給付或其他經受益人書面同意者，始得移轉予受委託機構處理。</p> <p>(三)對受委託機構使用、處理、控管前款資訊之督導方法及管理機制。</p> <p>(四)消費者爭端解決處理程序及時限，並設置申訴協調處理單位，受理消費者之申訴。</p> <p>(五)其他消費者權益保障之必要措施。</p> <p>保險業作業委外，如因受委託機構或其受僱人員之故意或過失致消費者權益受損，仍應對</p>	<p>六、保險業作業委外，應依據第四點第二項第三款訂定消費者權益保障之內部作業及程序，其內容至少應包括下列事項：</p> <p>(一)作業委外如涉及消費者契約資訊者，應依個人資料保護法相關規定辦理並於保險契約簽訂時，訂定告知消費者條款；其未訂有告知條款者，保險業應以書面或其他適當方式告知消費者。</p> <p>(二)消費者資訊或保險契約內關於要保人、被保險人、受益人資訊提供之條件範圍及其移轉之程序方法。但受益人之資訊僅限於要保書記載之基本資料、受益人變更、保險給付或其他經受益人書面同意者，始得移轉予受委託機構處理。</p> <p>(三)對受委託機構使用、處理、控管前款資訊之督導方法及管理機制。</p> <p>(四)消費者爭端解決處理程序及時限，並設置申訴協調處理單位，受理消費者之申訴。</p> <p>(五)其他消費者權益保障之必要措施。</p> <p>保險業作業委外，如因受委託機構或其受僱人員之故意或過失致消費者權益受損，仍應</p>	<p>配合第四點第二項款次調整，酌修本點序文文字。</p>

<p>消費者依法負同一責任。</p>	<p>對消費者依法負同一責任。</p>	
<p>七、保險業作業委外，應依據第四點第二項第五款訂定風險管理原則及作業程序，其內容至少應包括下列事項：</p> <p>(一)建立作業委外風險與效益分析之機制。</p> <p>(二)建立足以辨識、衡量、<u>監督及控制</u>作業委外相關風險之程序及管理措施：</p> <p>1. <u>評估委外事項之風險程度、重大性及對業務影響程度。</u></p> <p>2. <u>確保保險業及受委託機構具備足夠之專業知識與資源。</u></p> <p>3. <u>考量相關風險因素，進行委外作業風險等級之評估，及降低風險之適當措施。</u></p> <p>4. <u>定期評估風險等級，確保風險等級之更新。</u></p> <p>5. <u>辦理具重大性之委外事項依風險情境進行定期或不定期測試或演練。</u></p> <p>(三)訂定緊急應變計畫及終止委託之移轉機制。</p> <p>(四)其他主管機關規定之事項。</p>	<p>七、保險業作業委外，應依據第四點第二項第四款訂定風險管理原則及作業程序，其內容至少應包括下列事項：</p> <p>(一)建立作業委外風險與效益分析之機制。</p> <p>(二)建立足以辨識、衡量、督導及控制作業委外相關風險之程序及管理措施。</p> <p>(三)訂定緊急應變計畫。</p> <p>(四)其他主管機關規定之事項。</p>	<p>一、配合第四點第二項款次調整，酌修本點序文文字。</p> <p>二、為落實以風險為基礎之作業委外控管原則，經參酌歐盟及新加坡委外指引之規範，爰於第二款增訂第一日至第五目，明定保險業對委外風險管理之規定，應評估委外風險，確保保險業及受委託機構具備足夠之專業知識與資源，並考量風險因素，採取降低風險之適當措施，並訂定更新風險評估之機制及就具重大性之委外事項之風險情境進行定期或不定期測試或演練。</p> <p>三、鑑於保險業對委外風險管理機制，除應建立有效之緊急應變計畫，於與受委託機構終止委外契約時，應確保能順利移轉至其他受委託機構或移回自行處理，並確保原受委託機構留存資料全數刪除或銷毀，並留存刪除或銷毀之紀錄，又經參酌現行第十七點之一第八款就保險業雲端作業委外所定終止委託之移轉機制相關規定，爰於第三款後段增訂終止委託之移轉機制。</p>
<p>八、保險業作業委外，應依據第四點第二項第六款訂定內部控制原則及作業程序，其內容至少應包括下列事項：</p>	<p>八、保險業作業委外，應依據第四點第二項第五款訂定內部控制原則及作業程序，其內容至少應包括下列事項：</p>	<p>一、配合第四點第二項款次調整，酌修序文文字。</p> <p>二、第一款及第四款酌予文字修正。</p>



<p>(一)訂定並執行作業委外事項範圍之<u>監督</u>管理作業程序。</p> <p>(二)前款作業程序應納入保險業整體內部控制及內部稽核制度內執行。</p> <p>(三)辦理第三點第一項第六款委託收取之保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項應依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 委託收取汽車保險保險費之受託機構應於收取之日起一個月內解繳至保險公司。</li> <li>2. 保險經紀人及保險代理人應依保險經紀人管理規則第四十條第一項及保險代理人管理規則第四十條第一項規定直接解繳保險公司。</li> <li>3. 保險業委託其他機構代收款項範圍及受委託機構之資格條件，應遵循同業公會訂定之自律規範辦理。</li> </ol> <p>(四)<u>監督</u>受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行。</p> <p>(五)其他主管機關規定之事項。</p>	<p>(一)訂定並執行作業委外事項範圍之督導管理作業程序。</p> <p>(二)前款作業程序應納入保險業整體內部控制及內部稽核制度內執行。</p> <p>(三)辦理第三點第一項第六款委託收取之保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項應依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 委託收取汽車保險保險費之受託機構應於收取之日起一個月內解繳至保險公司。</li> <li>2. 保險經紀人及保險代理人應依保險經紀人管理規則第四十條第一項及保險代理人管理規則第四十條第一項規定直接解繳保險公司。</li> <li>3. 保險業委託其他機構代收款項範圍及受委託機構之資格條件，應遵循同業公會訂定之自律規範辦理。</li> </ol> <p>(四)督導受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行。</p> <p>(五)其他主管機關規定之事項。</p>	
<p>九、保險業作業委外契約至少應載明下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一)作業委外事項範圍及受委託機構之權責。</li> <li>(二)應要求受委託機構配合遵守第二點規</li> </ol>	<p>九、保險業作業委外契約至少應載明下列事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>(一)作業委外事項範圍及受委託機構之權責。</li> <li>(二)應要求受委託機構配合遵守第二點規定。</li> <li>(三)受委託機構派駐保險</li> </ol>	<p>一、為金融監理規範一致性考量，經參酌現行金融機構委外辦法第十條第一項第六款、第十款規定，爰於第一項第三款增列保險業作業委外契約關於受委託機構派駐</p>

<p>定。</p> <p>(三)受委託機構派駐保險業聘僱人員之管理，<u>包括人員晉用、考核及處分等情事。</u></p> <p>(四)受委託機構應依保險業督導訂定之標準作業程序，執行內部控制及內部稽核制度。</p> <p>(五)受委託機構未經書面授權，對外不得以保險業名義辦理受委託處理事項，亦不得進行不實廣告。</p> <p>(六)與受委託機構終止作業委外契約之重大事由，包括受主管機關通知應依契約終止或解約之條款。</p> <p>(七)受委託機構就受委託事項範圍，同意主管機關得取得相關資料或報告，及進行金融檢查，或得命令其於限期內提供相關資料或報告。</p> <p>(八)消費者權益保障，包括消費者資料保密及安全措施。</p> <p>(九)受委託機構應依保險業督導訂定之標準作業程序，執行消費者權益保障及風險管理。</p> <p>(十)消費者爭端解決機制，包括解決時程、程序及補救措施。</p> <p>(十一)<u>受委託機構對委外事項若有重大異常或缺失應立即通知保險業。</u></p> <p>(十二)其他約定事項。前項第八款至第十</p>	<p>業聘僱人員之管理。</p> <p>(四)受委託機構應依保險業督導訂定之標準作業程序，執行內部控制及內部稽核制度。</p> <p>(五)受委託機構未經書面授權，對外不得以保險業名義辦理受委託處理事項，亦不得進行不實廣告。</p> <p>(六)與受委託機構終止作業委外契約之重大事由，包括受主管機關通知應依契約終止或解約之條款。</p> <p>(七)受委託機構就受委託事項範圍，同意主管機關得取得相關資料或報告，及進行金融檢查，或得命令其於限期內提供相關資料或報告。</p> <p>(八)消費者權益保障，包括消費者資料保密及安全措施。</p> <p>(九)受委託機構應依保險業督導訂定之標準作業程序，執行消費者權益保障及風險管理。</p> <p>(十)消費者爭端解決機制，包括解決時程、程序及補救措施。</p> <p>(十一)其他約定事項。</p> <p>前項第八款至第十款規定，於作業委外契約不涉及消費者之權益或其個人資料者，不適用之。</p> <p>作業委外契約與本注意事項規定不符者，保險業得按原契約繼續辦理至作業委外契約期限到期為止。</p>	<p>保險業聘僱人員之管理事項，並增列第十一款關於受委託機構對委外事項若有重大異常或缺失應立即通知保險業之規定。另原第十一款配合移列至第十二款。</p> <p>二、鑑於保險業作業委外實務上，受委託機構可能將受委託辦理事務再複委託予其他機構辦理，恐不利於保險業對於作業委外風險之管控，保險業應有要求受委託機構於經保險業確認同意後方得辦理複委託之必要，又經參酌歐盟及新加坡委外指引對於金融機構作業委外複委託之相關規範、現行金融機構委外辦法第十條第二項規定，爰增訂第三項，明定保險業應於作業委外契約中要求受委託機構非經保險業書面同意，不得將作業複委託，以及委外契約應訂明複委託之相關事項等規定。</p> <p>三、原第三項配合移列至第四項，並酌予文字修正。</p>
---	--	---

<p>款規定，於作業委外契約不涉及消費者之權益或其個人資料者，不適用之。</p> <p><u>保險業應於作業委外契約中要求受委託機構非經保險業書面同意，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。複委託契約應準用本點規定訂定之。</u></p> <p><u>作業委外契約或複委託契約與本注意事項規定不符者，保險業得按原契約繼續辦理至作業委外契約期限到期為止。</u></p>		
<p>十、<u>保險業辦理第三點第一項第七款及第十二款其他經主管機關核定事項之委外</u>，應檢附下列文件向主管機關申請核准：</p> <p>(一)<u>依第四點第二項訂定之作業委外內部控制作業之處理程序。</u></p> <p>(二)<u>董(理)事會決議之議事錄。但外國保險業在臺分支機構得由經其總機構授權人員出具同意書為之。</u></p> <p>(三)<u>委外對營運之必要性及適法性分析、委外事項之風險程度、重大性及對營運及客戶影響之評估情形、對受委託機構盡職調查情形及委外風險控管措施。</u></p> <p>(四)<u>作業流程。</u></p>	<p>十、保險業作業委外事項範圍屬於第三點第一項第七款及第十二款經主管機關核定事項，應檢附下列文件向主管機關申請核准：</p> <p>(一)<u>作業委外計畫書。</u></p> <p>(二)<u>董事會決議之議事錄。但外國保險業在臺分公司得由經其本公司授權人員出具同意書為之。</u></p> <p>(三)<u>法令遵循聲明書。</u></p> <p>(四)<u>受委託機構資格條件審核表。</u></p> <p>(五)<u>其他主管機關規定之文件。</u></p> <p>前項作業委外計畫書至少應包括下列事項：</p> <p>(一)<u>依據第四點第二項訂定作業委外內部控制作業之處理程序。</u></p> <p>(二)<u>作業委外對營運之必要性及適法性分析。</u></p> <p>(三)<u>作業委外流程。</u></p>	<p>一、第一項序文酌予文字修正。</p> <p>二、為落實以風險為基礎之作業委外控管原則，並強化保險業對作業委外之風險控管，應有要求保險業就應報經主管機關核准之作業委外事項，新增檢附說明委外事項之風險程度、重大性及對營運及客戶影響之評估情形、對受委託機構盡職調查情形及風險控管措施等事項之必要，以利主管機關審核評估該等委外事項對於保險業之影響及重大性，現行第一項及第二項所定保險業向主管機關申請核准應檢附之文件項目允宜整併調整，爰現行第一項第一款刪除，由第二項第一款移列至該款；增列第三款，現行第二項第二款移列</p>

<p>(五)法令遵循聲明書。</p> <p>(六)受委託機構資格條件審核表。</p> <p>(七)其他主管機關規定之事項。</p> <p><u>保險業就第三點第一項第十二款其他經主管機關核定事項之委外申請核准，並經主管機關核定為得委外之作業項目後，其他保險業得逕依作業委外內部控制作業之處理程序辦理。</u></p> <p><u>保險業辦理應收債權催收作業之委外，所委託之催收程序行為樣態、通知書函等應依中華民國產物保險商業同業公會及中華民國人壽保險商業同業公會(以下簡稱產壽險公會)報主管機關備查之範本制定，通知書函應經律師審閱無違反本注意事項及其他相關法令之虞，並應送主管機關備查。</u></p>	<p>(四)其他主管機關規定之事項。</p> <p>保險業經核准辦理本點作業委外後，如有新增受委託機構，亦應依第一項規定檢附相關文件，向主管機關申請核准。</p> <p>保險業所委託之催收程序行為樣態、通知書函等應依中華民國產物保險商業同業公會及中華民國人壽保險商業同業公會(以下簡稱產壽險公會)報主管機關備查之範本制定，通知書函應經律師審閱無違反本注意事項及其他相關法令之虞，並應送主管機關備查。</p> <p><u>保險業經核准辦理本點作業委外，應依第四點第二項訂定之作業委外內部控制作業之處理程序及第五點至第八點相關規定辦理。</u></p>	<p>至該款，並新增委外事項之風險程度、重大性及對營運及客戶影響之評估情形、對受委託機構盡職調查情形及委外風險控管措施；現行第二項第三款移列至第一項第四款；現行第一項第三款至第五款移列為第五款至第七款。另現行第三項及第四項配合移列為第二項及第三項。</p> <p>三、為落實以風險為基礎之作業委外控管原則，並為簡化調整保險業作業委外之申請程序，使保險業提升委外作業之服務效率與品質，爰修正移列後第二項，明定保險業申請辦理第三點第一項第十二款其他經主管機關核定事項之委外，如經主管機關評估尚無重大風險或監理考量，函示核定為得委外之作業項目後，其他保險業就相同委外事項即免依第一項規定向主管機關申請核准，得逕依作業委外內部控制作業之處理程序辦理。</p> <p>四、為明確移列後第三項所規範之委外作業事項範圍，爰於該項增列應收債權催收作業之委外相關文字。</p> <p>五、考量修正後第四點已有規定保險業應依作業委外內部控制作業之處理程序辦理，爰現行第五項予以刪除。</p>
<p>十一、保險業申請應收債權催收作業委外，應確認受</p>	<p>十一、保險業申請應收債權催收作業委外，應確認受</p>	<p>一、鑑於第三款第一目「檢肅流氓條例」，已於九十</p>

<p>委託機構具備下列資格條件：</p> <p>(一)受委託機構應為下列其中之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依公司法或商業登記法辦理登記並取得主管機關核發載有辦理金融機構金錢債權管理服務業務之公司登記證明文件或商業登記證明文件之公司。</li> <li>2. 依法設立之律師事務所。</li> <li>3. 依法設立之會計師事務所。</li> </ol> <p>(二)受委託機構無累積虧損或虧損未達實收資本額三分之一者。但虧損超過實收資本額三分之一，如已依相關規定完成增資程序者，不在此限。</p> <p>(三)受委託機構之催收人員應完成產壽險公會或其認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗並領有合格證書者，且無下列情事之一之人員：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 曾犯刑法、組織犯罪防制條例、槍砲彈藥刀械管制條例等所定相關暴力犯罪，經判刑確定或通緝有案尚未結案者。</li> <li>2. 受破產之宣告尚未復權者。</li> <li>3. 使用票據經拒絕往來尚未期滿或有其他債信不良紀錄尚</li> </ol>	<p>委託機構具備下列資格條件：</p> <p>(一)受委託機構應為下列其中之一：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 依公司法或商業登記法辦理登記並取得主管機關核發載有辦理金融機構金錢債權管理服務業務之公司登記證明文件或商業登記證明文件之公司。</li> <li>2. 依法設立之律師事務所。</li> <li>3. 依法設立之會計師事務所。</li> </ol> <p>(二)受委託機構無累積虧損或虧損未達實收資本額三分之一者。但虧損超過實收資本額三分之一，如已依相關規定完成增資程序者，不在此限。</p> <p>(三)受委託機構之催收人員應完成產壽險公會或其認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗並領有合格證書者，且無下列情事之一之人員：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 曾犯刑法、組織犯罪防制條例、<u>檢肅流氓條例</u>、槍砲彈藥刀械管制條例等所定相關暴力犯罪，經判刑確定或通緝有案尚未結案者。</li> <li>2. 受破產之宣告尚未復權者。</li> <li>3. 使用票據經拒絕往來尚未恢復往來或有其他債信不良紀錄尚未了結者。</li> </ol>	<p>八年一月二十一日廢止，以及 配合「保險業負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則」相關規定之修正，修正第三款第一目、第三目及第五款文字。 二、第三款第五目酌予文字修正。</p>
---	--	---

<p>未了結者。</p> <p>4. 無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。</p> <p>5. 違反本注意事項或<u>其他法令</u>而離職，並經金融機構或保險業報送聯徵中心登錄者。</p> <p>(四)受委託機構之催收人員未完成產壽險公會或其認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗，並領有合格證書者，應於任職後兩個月內補正。</p> <p>(五)受委託機構之負責人應無保險業負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行<u>事項準則第三條第一款至第十一款</u>所述情形，並出具相關之聲明書。</p> <p>(六)受委託機構具有為承辦受託事務所需之完備電腦作業處理設備，相關作業人員之電話須裝設錄音系統，錄音系統須與電腦系統配合可即時調閱錄音，以供稽核或遇爭議時查證之用，需所有電話暨外訪時均予以錄音並製作備份且至少保存六個月以上，其錄音紀錄不得有刪除或竄改之情形。</p>	<p>4. 無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。</p> <p>5. 違反本注意事項而離職，並經金融機構或保險業報送聯徵中心登錄者。</p> <p>(四)受委託機構之催收人員未完成產壽險公會或其認可之機構舉辦有關催收專業訓練課程或測驗，並領有合格證書者，應於任職後兩個月內補正。</p> <p>(五)受委託機構之負責人應無保險業負責人應具備資格條件準則第三條第一項除第十三款外之各款所述情形，並出具相關之聲明書。</p> <p>(六)受委託機構具有為承辦受託事務所需之完備電腦作業處理設備，相關作業人員之電話須裝設錄音系統，錄音系統須與電腦系統配合可即時調閱錄音，以供稽核或遇爭議時查證之用，需所有電話暨外訪時均予以錄音並製作備份且至少保存六個月以上，其錄音紀錄不得有刪除或竄改之情形。</p>	
<p>十二、保險業應定期及不定期對受委託辦理應收債權催收作業之機構進行查核及監督，確保無違反</p>	<p>十二、保險業應定期及不定期對受委託辦理應收債權催收作業之機構進行查核及監督，確保無違反</p>	<p>本點未修正。</p>

下列各款規定：

- (一)不得有暴力、恐嚇、脅迫、辱罵、騷擾、虛偽、詐欺或誤導債務人或第三人或造成債務人隱私受侵害之其他不當之債務催收行為。
- (二)不得以影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法催收債務。
- (三)催收時間為上午七時至晚上十時止。但經債務人同意者，不在此限。
- (四)不得以任何方式透過對第三人之干擾或催討為之。
- (五)為取得債務人之聯繫資訊，而與第三人聯繫時，應表明身分及其目的係為取得債務人之聯繫資訊。如經第三人請求，應表明係接受保險業之委託，受委託機構之名稱，外訪時並應出具授權書。
- (六)受委託機構及員工不得向債務人或第三人收取債款或任何費用。但如係法院執行扣薪需要，受委託機構為保險業訴訟代理人，並經保險業同意代收該扣薪款時，不在此限。
- (七)受委託機構之外訪人員需配帶員工識別證，並應將外訪過程中與消費者或其相關人之談話內容全程錄音。未經債務

下列各款規定：

- (一)不得有暴力、恐嚇、脅迫、辱罵、騷擾、虛偽、詐欺或誤導債務人或第三人或造成債務人隱私受侵害之其他不當之債務催收行為。
- (二)不得以影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法催收債務。
- (三)催收時間為上午七時至晚上十時止。但經債務人同意者，不在此限。
- (四)不得以任何方式透過對第三人之干擾或催討為之。
- (五)為取得債務人之聯繫資訊，而與第三人聯繫時，應表明身分及其目的係為取得債務人之聯繫資訊。如經第三人請求，應表明係接受保險業之委託，受委託機構之名稱，外訪時並應出具授權書。
- (六)受委託機構及員工不得向債務人或第三人收取債款或任何費用。但如係法院執行扣薪需要，受委託機構為保險業訴訟代理人，並經保險業同意代收該扣薪款時，不在此限。
- (七)受委託機構之外訪人員需配帶員工識別證，並應將外訪過程中與消費者或其相關人之談話內容全程錄音。未經債務

人同意，不可擅自以任何形式進入其居住處所。

有下列情形之一者，視為前項第一款虛偽、詐欺或誤導之方法：

- (一) 虛偽陳述或暗示債務人不清償債務將受逮捕、羈押等刑事處分。
- (二) 告知債務人將查封依法不得查封之財產。
- (三) 向債務人催收債權金額以外或法律禁止請求之費用。
- (四) 虛偽陳述債務人不清償債務，法院將實施拘提、管收、查封或拍賣等執行行為。

有下列情形之一者，視為第一項第二款影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法：

- (一) 持續或於非催收時間內，以電話、傳真、簡訊、電子郵件等通訊方法或訪問債務人住所、學校、工作、營業地點或其他場所，向債務人催收。
- (二) 以明信片進行催收，或於信封上使用任何文字、符號及其他方式，足使第三人知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。但公司名稱，不在此限。
- (三) 以佈告、招牌或其他類似方法，致第三

人同意，不可擅自以任何形式進入其居住處所。

有下列情形之一者，視為前項第一款虛偽、詐欺或誤導之方法：

- (一) 虛偽陳述或暗示債務人不清償債務將受逮捕、羈押等刑事處分。
- (二) 告知債務人將查封依法不得查封之財產。
- (三) 向債務人催收債權金額以外或法律禁止請求之費用。
- (四) 虛偽陳述債務人不清償債務，法院將實施拘提、管收、查封或拍賣等執行行為。

有下列情形之一者，視為第一項第二款影響他人正常居住、就學、工作、營業或生活之騷擾方法：

- (一) 持續或於非催收時間內，以電話、傳真、簡訊、電子郵件等通訊方法或訪問債務人住所、學校、工作、營業地點或其他場所，向債務人催收。
- (二) 以明信片進行催收，或於信封上使用任何文字、符號及其他方式，足使第三人知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。但公司名稱，不在此限。
- (三) 以佈告、招牌或其他類似方法，致第三



<p>人知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。</p>	<p>人知悉債務人負有債務或其他有關債務人私生活之資訊。</p>	
<p>十三、保險業與受委託辦理應收債權催收作業之機構訂定應收債權催收作業委外契約，除須符合第九點規定外，其契約並應載明下列事項：</p> <p>(一)受委託機構之工作準則內容，應包括不得有前點所列行為，及解聘或懲罰違反相關規定員工之標準。</p> <p>(二)禁止複委託他人代為處理債權催收。</p> <p>(三)受委託機構應定期或隨時向保險業回報債權催收處理、消費者爭端解決等情形；受委託機構及員工於內部管理或催收作業等有違反法規之情形時，應將相關案情立即回報保險業。</p> <p>(四)辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業，受委託機構於聘僱人員時，應取得該受僱人員書面同意保險業及聯徵中心得蒐集、處理及利用其個人資料。</p> <p>(五)辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業，受委託機構應將違反第十二點第一項各款規定而離職之人員資料提供保險業報送聯徵中心予以登錄，登錄資料應包括：</p>	<p>十三、保險業與受委託辦理應收債權催收作業之機構訂定應收債權催收作業委外契約，除須符合第九點規定外，其契約並應載明下列事項：</p> <p>(一)受委託機構之工作準則內容，應包括不得有前點所列行為，及解聘或懲罰違反相關規定員工之標準。</p> <p>(二)禁止複委託他人代為處理債權催收。</p> <p>(三)受委託機構應定期或隨時向保險業回報債權催收處理、消費者爭端解決等情形；受委託機構及員工於內部管理或催收作業等有違反法規之情形時，應將相關案情立即回報保險業。</p> <p>(四)辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業，受委託機構於聘僱人員時，應取得該受僱人員書面同意保險業及聯徵中心得蒐集、處理及利用其個人資料。</p> <p>(五)辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業，受委託機構應將違反第十二點第一項各款規定而離職之人員資料提供保險業報送聯徵中心予以登錄，登錄資料應包括：</p>	<p>第六款序文及第三目的予文字修正。</p>

<p>1. 基本資料。 2. 離職日期。 3. 離職原因。</p> <p>(六)應將辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業之受委託機構基本資料報送聯徵中心，受委託機構如有違反本<u>注意事項或其他法令</u>規定而終止契約時，同意由保險業報送聯徵中心予以登錄，登錄資料應包括：</p> <p>1. 受委託機構基本資料。 2. 簽訂契約及終止契約日期。 3. 違反本<u>注意事項或其他法令</u>事由。</p>	<p>1. 基本資料。 2. 離職日期。 3. 離職原因。</p> <p>(六)應將辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業之受委託機構基本資料報送聯徵中心，受委託機構如有違反本<u>注意事項</u>規定而終止契約時，同意由保險業報送聯徵中心予以登錄，登錄資料應包括：</p> <p>1. 受委託機構基本資料。 2. 簽訂契約及終止契約日期。 3. 違反本<u>注意事項</u>事由。</p>	
<p>十四、保險業應收債權催收作業委外，應遵循下列各款規定：</p> <p>(一)應注意辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業之受催收債務人或第三人申訴情形，應定期、適時向聯徵中心所建置受委託機構暨員工登錄系統查詢相關資料，如有違依作業委外契約約定受委託機構應解聘不適任員工標準，及保險業應終止與受委託機構契約之重大事由時，應依本<u>注意事項</u>及作業委外契約約定辦理。</p> <p>(二)辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業之受委託機構及員工，經其他保</p>	<p>十四、保險業應收債權催收作業委外，應遵循下列各款規定：</p> <p>(一)應注意辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業之受催收債務人或第三人申訴情形，應定期、適時向聯徵中心所建置受委託機構暨員工登錄系統查詢相關資料，如有違依作業委外契約約定受委託機構應解聘不適任員工標準，及保險業應終止與受委託機構契約之重大事由時，應依本<u>注意事項</u>及作業委外契約約定辦理。</p> <p>(二)辦理基於授信目的所生之債權委外催收作業之受委託機構及員工，經其他保</p>	<p>本點未修正。</p>

<p>險業依據第十三點第五款或第六款情形報送聯徵中心登錄在案者，如未構成解約重大事由時，應加強對受委託機構之查核頻率及範圍。</p> <p>(三)受委託機構因有違反第十二點第一項各款情事，致債務人無法接受受委託機構對其債務之催收，而直接向保險業洽商債務之清償事宜時，保險業應受理並積極處理。</p> <p>(四)發現受委託機構或其員工，於所委託之業務涉有暴力、脅迫、恐嚇討債等情事時，應報請治安單位處理。</p> <p>(五)不得提供對債務履行無法律上義務者之資料予受委託機構。</p> <p>(六)應於應收債權催收前以書面通知債務人，通知內容應至少包含受委託機構名稱、催收金額、催收錄音紀錄保存期限、保險業申訴電話、及第十二點第一項各款之行為。</p> <p>(七)應將其受委託機構基本資料公布於保險業營業場所及網站，以利債務人核對催收機構之相關資料。</p>	<p>險業依據第十三點第五款或第六款情形報送聯徵中心登錄在案者，如未構成解約重大事由時，應加強對受委託機構之查核頻率及範圍。</p> <p>(三)受委託機構因有違反第十二點第一項各款情事，致債務人無法接受受委託機構對其債務之催收，而直接向保險業洽商債務之清償事宜時，保險業應受理並積極處理。</p> <p>(四)發現受委託機構或其員工，於所委託之業務涉有暴力、脅迫、恐嚇討債等情事時，應報請治安單位處理。</p> <p>(五)不得提供對債務履行無法律上義務者之資料予受委託機構。</p> <p>(六)應於應收債權催收前以書面通知債務人，通知內容應至少包含受委託機構名稱、催收金額、催收錄音紀錄保存期限、保險業申訴電話、及第十二點第一項各款之行為。</p> <p>(七)應將其受委託機構基本資料公布於保險業營業場所及網站，以利債務人核對催收機構之相關資料。</p>	
<p>十五、受委託機構辦理應收債權催收作業之行為，如涉有暴力情事經移送檢</p>	<p>十五、受委託機構辦理應收債權催收作業之行為，如涉有暴力情事經移送檢</p>	<p>現行第二項移列至修正後第二十點第二項，併同其他作業委外事項之受委託機構違</p>

<p>調機關者，保險業得視情節輕重終止作業委外契約；經起訴者，應立即終止作業委外契約。</p> <p>保險業辦理應收債權催收作業委外，如有違反本注意事項規定，主管機關得視情節輕重，命保險業限期改善、暫停應收債權催收作業委外或撤銷應收債權催收作業委外之核准。</p>	<p>調機關者，保險業得視情節輕重終止作業委外契約；經起訴者，應立即終止作業委外契約。</p> <p><u>受委託機構如有不符第十一點所定資格條件、違反第十二點第一項各款規定或其他法令情形時，主管機關得視情節輕重，通知保險業終止作業委外契約、要求其限期改善，或暫停作業委外直至受委託機構經相關機關確認改善為止。</u></p> <p>保險業辦理應收債權催收作業委外，如有違反本注意事項規定，主管機關得視情節輕重，命保險業限期改善、暫停應收債權催收作業委外或撤銷應收債權催收作業委外之核准。</p>	<p>反法令情形一併規範。另原第三項配合移列為第二項。</p>
<p>十六、<u>保險業辦理作業委外，涉及自然人客戶相關資料之重大性業務資訊系統委託至境外處理</u>，應檢具下列書件向主管機關申請核准：</p> <p>(一)依第四點第二項訂定之<u>作業委外內部控制作業之處理程序</u>。</p> <p>(二)董(理)事會決議之議事錄。但外國保險業在臺分支機構得由經國外總機構授權人員出具同意書為之。</p> <p>(三)作業委外對營運之必要性及適法性分析，其中應包含對受委託機構遵守我國消費者資料保護相</p>	<p>十六、保險業應檢具下列書件向主管機關申請核准後，始得將作業項目委託至境外處理：</p> <p>(一)<u>受委託機構所在地保險主管機關書面確認文件，其內容應包括：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.該主管機關知悉並同意受委託機構執行受託事項。</li> <li>2.該主管機關同意我國主管機關得要求受委託機構提供受託事項相關資料。</li> <li>3.該主管機關允許我國主管機關及委託之保險業得對受託事項進行必要之查核。</li> <li>4.該主管機關如有必</li> </ol>	<p>一、為落實以風險為基礎之作業委外控管原則，及簡化調整保險業作業委外之申請程序，又考量自然人客戶相關資料之資訊系統如委託至境外處理，對保險業營運及客戶權益將有重大影響，應審慎監理並採取較高控管標準。另考量保險業作業分工細密，非所有涉及自然人客戶相關資料之業務資訊系統之委外均具有相同風險，而須採取相同控管標準，爰修正序文，針對保險業作業跨境委外應向主管機關申請核准之案件範圍，增列涉及自然人客戶相關資料及重</p>

<p>關規定之評估。</p> <p><u>(四)作業委外計畫書，其內容應包含：</u></p> <p><u>1、風險評估及管理機制：</u></p> <p><u>(1)委外事項之風險程度、重大性及對營運及客戶權益影響之評估情形。</u></p> <p><u>(2)受委託機構盡職調查情形，確保提供作業之可靠性、遵法性，其中可靠性應包括對業務持續性、替代性及集中性之分析。</u></p> <p><u>(3)應具專業技術及資源，監督受委託機構執行受託作業之說明。</u></p> <p><u>(4)日常監督機制之計畫及執行單位。</u></p> <p><u>2、客戶資訊保護措施及是否已取得客戶同意，以確保作業委外服務品質及消費者權益保障之說明。</u></p> <p><u>3、資訊安全及管理：</u></p> <p><u>(1)資料安全管理措施、資料傳輸及區隔，以及資料所有權說明。</u></p> <p><u>(2)資料儲存地之管理政策，包括資料處理地及儲存地之法律、政治、經濟安定性評估說明，資</u></p>	<p><u>要對受託事項進行查核，應事先通知我國主管機關。</u></p> <p><u>5. 該主管機關同意不會取得我國客戶資訊，如為執行其監理職權而須取得時，應事先通知我國主管機關。</u></p> <p><u>(二)依第四點第二項訂定之委外內部控制作業處理程序。</u></p> <p><u>(三)董(理)事會決議之議事錄。但外國保險業在臺分公司得由經國外總公司授權人員出具同意書為之。</u></p> <p><u>(四)作業委外對營運之必要性及適法性分析，其中應包含對受委託機構遵守我國消費者資料保護相關規定之評估。</u></p> <p><u>(五)保戶資訊保護措施及是否已取得保戶同意，以確保作業委外服務品質及消費者權益之說明。</u></p> <p><u>(六)外國保險業在臺分公司應取得國外總公司或經國外總公司授權之區域總部出具有關資料取用、安全控管及配合我國監理要求之承諾書。</u></p> <p><u>保險業無法取得前項第一款受委託機構所在地保險主管機關之書面確認文件者，應檢附下列書件：</u></p> <p><u>(一)受委託機構出具之同意函，同意必要</u></p>	<p>大性業務資訊系統等二項要件。</p> <p>二、為落實以風險為基礎之作業委外控管原則，並參酌歐盟及新加坡委外指引對於作業委外之風險評估與管理、資安作業、個人資料保密、營運持續管理相關規範。又考量現行本點要求保險業申請作業跨境委外應檢附之部分申請書件，經部分保險業者反應在實務上取得有困難，爰刪除第一項第一款、第六款及第二項第二款至第四款所定應備書件，另並整合現行第十七點之二第一項第五款所定作業委外計畫書之部分事項，明定於本點第一項第四款，第二項第一款及第五款並移列為第一項第五款及第六款。</p> <p>三、修正第二項，明定保險業辦理涉及自然人客戶資料之重大性業務資訊系統跨境委外應遵循之相關強化控管規定，現行第十七點第三項第一款至第四款就保險業將自然人保戶相關資訊系統跨境委外之規定，移列為本點第二項第一款至第四款，並參酌現行本點第五項第二款、第十七點第四項後段、第十七點之一第八款規定，增訂本點第二項第五款及第六款，要求保險業妥適控管前揭作業委外之客戶資訊、成本效益之合理性、資料控管、查核頻率、備援計</p>
--	--	---

料備份及得隨時存取資料之說明。

4、緊急應變計畫，包括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。

(五)受委託機構出具之同意函或委外契約，同意必要時得由保險業指定之人，對受託事項進行查核。上開指定之人亦得由我國主管機關指派之，其費用由保險業負擔。

(六)受委託機構出具近三年內未發生造成客戶權益受損或影響機構健全營運之人員舞弊、資通安全及其他事件之聲明書。

保險業辦理前項委外，除應符合第十七點規定外，並應依下列規定辦理：

(一)就受委託機構對自然人客戶資訊之使用、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)定期評估成本效益與集團內費用分攤之合理性並報董(理)事會通過。

(三)對資訊系統之安全檢測應不低於主管機關及產壽險公會

時得由保險業指定之人，對受託事項進行查核。上開指定之人亦得由我國主管機關指派之，其費用由保險業負擔。

(二)對受委託機構之內部控制制度及相關作業程序之審查情形。

(三)受委託機構所在地對保戶資訊之保護不低於我國之法律意見書。

(四)受委託機構最近期經會計師查核簽證之財務報告。

(五)受委託機構出具近三年內未發生造成客戶權益受損或影響機構健全營運之人員舞弊、資通安全及其他事件之聲明書。

外國保險業在臺分公司因內部分工將作業交由國外總公司或國外分支機構處理者，應依前二項規定申請核准。

受委託機構所在地主管機關請求提供我國保戶資訊時，保險業應先將事由通知我國主管機關並取得同意後始得提供。

本國保險業符合資格條件者，得檢附第一項、第二項規定書件連同下列書件，向主管機關申請核准後，將自然人保戶相關資訊系統之資料登錄、處理、輸出等事項委託至境外辦理：

劃，以及委外契約應記載委外作業移轉至其他受委託機構或移回保險業等事項。

四、考量外國保險業在臺分支機構如涉及自然人客戶相關資料之重大性業務資訊系統委託至境外處理，應依第一項規定提出申請。但考量外國保險業在臺分支機構之營運架構及規模與本國保險業有別，其對相關資訊系統之管理多由其海外總機構或國外分支機構處理，故外國保險業在臺分支機構尚無第二項之適用，爰修正第三項所引用項次。

五、現行第四項規定移列至第十七點第一項第五款，爰予刪除。

六、現行第五項至第八項規定，係一百零三年修正本注意事項時，要求本國保險業於該次修法前已將自然人保戶相關資訊系統之作業委託至境外辦理者，應於該次修法後一年內向主管機關提出申請之過渡性規定，鑑於調整時間已過，該等規定已無留存需要，且現行第五項第一款已移列於第二項第三款採原則性規範；現行第五項第二款已移列於第一項第四款第四目、第二項第五款採原則性規範；現行第五項第三款已移列於第一項第四款第一目第四小目採原則性規範；現行第五項第四款已移列於第二項

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四個月內將當年度辦理跨境委外查核報告提報董(理)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)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)於契約中載明於委外作業移轉至其他受委託機構或移回保險業之情況，原受委託機構有關係統遷移、資料處理之義務，及受委託機構服務中斷之賠償責任。

外國保險業在臺分支機構因內部分工將作業交由國外總機構或國外分支機構處理者，應依第一項規定申請核准。

(一)委託具資訊專業之獨立第三人出具海外資訊系統不低於產(壽)險業辦理資訊安全防護自律規範標準之查核報告。

(二)針對海外資訊系統發生無法提供服務情事，建立營運備援計畫，並由具資訊專業之獨立第三人出具該計畫符合以下要求之評估報告：

1. 應確保於海外資訊系統發生無法提供服務情事後四小時內，恢復既有保戶之保險單借款、理賠金支付及其他保險理賠服務(含海外急難救助)業務之正常運作，同時維持對各項財務及業務風險之妥善管理。

2. 若評估海外資訊系統因天然災害致無法於短期內恢復提供服務，保險業應確保於事件發生後七日內，透過啟動備援系統、安裝(臨時)資訊主機或其他方式，恢復在我國之主要業務正常運作。

(三)日常監督機制之計畫書，其內容應包括：

1. 設立資訊委託境外專責監督管理單位或委員會，參與人

第二款規範。又考量現行第六項至第八項係配合第五項訂定，綜上，爰第五項至第八項予以刪除。

員包括法令遵循、內部稽核、作業風險管理及資訊管理監督人員，以有效執行日常監督。

2. 日常作業委外機制，包括保戶資料存取情形、系統權限設定及非例行性作業等檢核項目，計畫應詳述管理作業內容、方式、流程及缺失處理機制。

(四)報經董事會通過之成本效益與集團內費用分攤合理性之評估報告。

前項所稱資格條件係指符合下列規定之本國保險業：

(一)最近一年內無因違反保險相關法令，受主管機關處分之情事，或有違反法令情事已具體改善，並經主管機關認可。

(二)申請前一年底經主管機關糾正之缺失，均已切實改善。

(三)最近一年內無重大資安事故未改善之情事。

本國保險業於本注意事項修正施行前，已將自然人保戶相關資訊系統之資料登錄、處理、輸出等事項委託至境外辦理者，應自本注意事項修正施行後一年內依前二項規定向主管機關提出申請。

本國保險業於前項期間內依第五項及第六



	<p><u>項規定提出申請，經主管機關審查後予以否准者，應自前項期間屆滿後二年內，將自然人保戶相關資訊系統之資料登錄、處理、輸出等事項移回境內辦理。</u></p>	
<p>十七、保險業將作業項目委託至境外處理者，應依下列規定辦理：</p> <p>(一)應充分瞭解及掌握受委託機構對<u>客戶</u>資訊之使用、處理及控管情形。</p> <p>(二)提供予受委託機構之<u>客戶</u>資訊僅限與受託事項直接相關之必要資訊。</p> <p>(三)應要求受委託機構確實遵守以下事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保險業之<u>客戶</u>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。</li> <li>2. 保險業之<u>客戶</u>資訊應與受委託機構及其處理他機構之資料有明確區隔。</li> <li>3. 受委託機構處理之保險業<u>客戶</u>資訊應能及時提供予主管機關及保險業。</li> </ol> <p>(四)應依<u>風險基礎</u>方法定期及不定期就受委託機構對<u>客戶</u>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，外國保險業在臺分支</p>	<p>十七、保險業將作業項目委託至境外處理者，應依下列規定辦理：</p> <p>(一)<u>保險業</u>應充分瞭解及掌握受委託機構對保戶資訊之使用、處理及控管情形。</p> <p>(二)<u>保險業</u>提供予受委託機構之保戶資訊僅限與受託事項直接相關之必要資訊。</p> <p>(三)<u>保險業</u>應要求受委託機構確實遵守以下事項：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保險業之保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。</li> <li>2. 保險業之保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。</li> <li>3. 受託機構處理之保險業保戶資訊應能及時提供予主管機關及保險業。</li> </ol> <p>(四)<u>保險業</u>應定期及不定期就受委託機構對保戶資訊之使用、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，外國保險業在臺分公司得交由國外總公司或經國外總公司授權之區域總部稽核單位</p>	<p>一、第一項第一款至第三款酌予文字修正，保戶之文字修正為客戶。</p> <p>二、考量本次修法後，保險業委外作業已改採風險基礎方法控管，爰第一項第四款增列風險基礎方法相關文字。</p> <p>三、考量本點主要係規範保險業跨境委外之應遵循事項，爰現行第十六點第四項移列為本點第一項第五款。</p> <p>四、為落實以風險為基礎之作業委外控管原則，並為簡化調整保險業作業委外之申請程序，本次修法已調整保險業跨境委外之申請流程，保險業跨境委外作業除涉及自然人保戶及符合重大性，方須採行高度控管措施外，其餘跨境委外作業可採因應低風險之控管方式，爰現行第三項第一款至第四款移列為第十六點第二項第一款至第四款；現行第三項第五款關於保險業應每年將跨境委外查核報告提報董事會報告之規定，已移列至第十六點第二項第四款規範，爰予刪除；現行第三項第六款及第七款關於保險業海外資訊系統無法提</p>

機構得交由國外總機構或經國外總機構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保險業在臺分支機構。

(五) 受委託機構所在地主管機關請求提供我國客戶資訊時，保險業應先將事由通知我國主管機關並取得同意後始得提供。

外國保險業在臺分支機構因內部分工將作業交由國外總機構或國外分支機構處理者，應依前項規定辦理。

辦理，相關單位並應提供相關查核報告予該外國保險業在臺分公司。

外國保險業在臺分公司因內部分工將作業交由國外總公司或國外分支機構處理者，應依前項規定辦理。

本國保險業將自然人保戶相關資訊系統之資料登錄、處理、輸出等事項委託至境外辦理者，除應符合第一項第一款至第三款規定外，並應依下列規定辦理：

(一) 本國保險業應就受委託機構對自然人保戶資訊之使用、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) 本國保險業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) 本國保險業對資訊系統之安全檢測應不低於主管機關及產壽險公會之規範。

(四) 本國保險業每年至少應辦理一次一般性查核及一次專案查核。前述查核之執行得委託具資訊專業之獨立第三人辦理。

(五) 本國保險業應於每年年度終了前將當年度辦理跨境委外查核報告提董事會報告後函報主管機關。

(六) 本國保險業於海外資

供服務或中斷之因應措施規定，予以刪除。

五、考量現行第四項有關主管機關金融監理權限之規定，已另明定於第二十點第二項。又本點第四項後段關於委外契約應記載事項之規定，已移列為第十六點第二項第六款，爰現行第四項予以刪除。

	<p><u>訊系統發生無法提供服務情事，致保戶權益受損或影響機構健全經營時，應儘速通報主管機關，並應於一週內函報詳細資料或後續處理情形。</u></p> <p><u>(七)本國保險業海外資訊系統發生系統中斷致保險業有無法以任何方式提供既有保戶之保險單借款、理賠金支付及其他保險理賠服務(含海外急難救助)之情事，每年累積不得超過四小時。</u></p> <p><u>本國保險業將自然人保戶相關資訊系統之資料登錄、處理、輸出等事項委託至境外辦理者，受委託機構如無法提供服務、或違反第一項第三款規定或違反其他法令之情形時，主管機關得視情節輕重，通知本國保險業依契約規定終止委託、要求其限期改善，或暫停委託直至受委託機構確認改善為止。本國保險業並應於契約中載明受委託機構應配合委託機構之要求執行系統遷移之相關事項，及受委託機構無法提供服務之賠償責任。</u></p>	
<p><u>十八、保險業將作業委託他人處理涉及使用雲端服務，應依下列規定辦理：</u></p> <p><u>(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。</u></p> <p><u>(二)保險業對雲端服務</u></p>	<p><u>十七之一、保險業將作業委託他人處理涉及使用雲端服務，應依下列規定辦理：</u></p> <p><u>(一)保險業應確保作業風險控管，充分評估受委託機構處理之風險，採取適當風險管控措施，確保作業委外處理之品質，並應注意</u></p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、第一款增列保險業應訂定使用雲端服務之政策及原則相關文字。</p> <p>三、考量現行第三款已明定於第四點第三項第五款，爰予刪除，第四款至第七款配合移列為第三款至第六款，另移列後第三款第二目並增列應</p>

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)保險業得自行委託，或與委託同一雲端服務業者之其他保險業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，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。
3. 應針對保險業所委託作業範圍進行查核並出具報告。

(四)保險業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，保險業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。

作業委託雲端服務業者之適度分散。

(二)保險業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)保險業應確保其本身及主管機關，或其指定之人能取得雲端服務業者執行受託作業之相關資訊，包括客戶資訊及相關系統之查核報告，及實地查核權力。

(四)保險業得自行委託，或與委託同一雲端服務業者之其他保險業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，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。
3. 應針對保險業所委託作業範圍進行查核並出具報告。

(五)保險業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

評估第三人所出具查核報告內容符合相關國際隱私保護標準。

四、考量本次修法採取依風險基礎方法管理整體委外風險，調整雲端委外須申請核准範圍為涉及重大性業務資訊系統及自然人客戶資料之跨境委外情形，爰修正移列後第六款序文及第三目，就保險業處理雲端客戶資料及其儲存地以位於我國境內為原則之規範，增列涉及重大性自然人客戶業務資訊系統之要件。

五、考量現行第八款之規範重點已明定於第七點第三款，爰予刪除。

<p>(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：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保險業須保有其指定資料處理及儲存地之權利。</li> <li>2. 境外當地資料保護法規不得低於我國要求。</li> <li>3. <u>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，除經主管機關核准外，客戶重要資料應在我國留存備份。</u></li> </ol>	<p>機制。</p> <p>(六)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，保險業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。</p> <p>(七)委託雲端服務業者處理之客戶資料及其儲存地以位於我國境內為原則，如位於境外，應依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 保險業須保有其指定資料處理及儲存地之權力。</li> <li>2. 境外當地資料保護法規不得低於我國要求。</li> <li>3. 除經主管機關核准外，客戶重要資料應在我國留存備份。</li> </ol> <p>(八)<u>保險業應訂定妥適之緊急應變計畫，降低因作業委託而可能有服務中斷之風險。保險業終止或結束作業委託，應確保能順利移轉至另一雲端服務業者或移回自行處理，並確保原受託雲端服務業者留存資料全數刪除或銷毀，並留存刪除或銷毀之紀錄。</u></p>	
<p><u>(刪除)</u></p>	<p>十七之二、保險業將作業委託他人處理涉及使用雲端服務，具重大性或依第十六點將作業委託至境外者，應檢具下列書件向主管機關申請核准始得辦理：</p>	<p>一、<u>本點刪除。</u></p> <p>二、考量現行第一項及第三項內容已整併於第十六點第一項第一款至第三款、第四款第一目、第三目與第四目、第四點第三項第五款規定；現行第二項已移列至第四點</p>

	<p>(一)依第四點第二項訂定之作業委外內部控制作業之處理程序。</p> <p>(二)董(理)事會決議之議事錄。但外國保險業在臺分公司得由經總公司授權人員出具同意書為之。</p> <p>(三)法規遵循聲明書。</p> <p>(四)作業委託雲端服務業者處理之必要性及適法性分析，其中應包括對雲端服務業者遵守我國客戶資料保護相關規定之評估。</p> <p>(五)作業委外計畫書，其內容應包括：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 風險評估及管理機制：<ol style="list-style-type: none"><li>(1)應對雲端服務業者進行審查以確保提供作業之可靠性、遵法性，包括對業務持續性、替代性及集中性之分析。</li><li>(2)應具專業技術及資源監督雲端服務業者執行受託作業之說明。</li></ol></li><li>2. 資訊安全及管理：<ol style="list-style-type: none"><li>(1)保險業對於客戶資料之加密或代碼化、金鑰保管、資料傳輸及區隔，以及資料所有權說明。</li><li>(2)資料儲存地之管理政策，包括資料處理及儲存於境外時，有關當地法律、政治、經濟安定性評估說明，資料備份及</li></ol></li></ol>	<p>第五項規定；現行第四項已於第九點第三項採原則性規範，爰本點予以刪除。</p>
--	---	---

得隨時存取資料之說明。

3. 保險業及主管機關，或其指定之人取得雲端服務業者處理受託作業資訊之範圍及方式：包括取得客戶資訊及相關系統之查核報告，及確保實地查核權力之說明。

4. 緊急應變計畫及退場機制：包括保險業具有充分資源應變及退場之說明。

前項所稱具重大性之作業，係指下列情形之一：

(一) 受託作業如無法提供服務或有資訊安全疑慮，對保險業之業務營運有重大影響者。

(二) 受託作業涉及客戶資料安全事件，對保險業或客戶權益有重大影響者。

(三) 其他對保險業或客戶權益有重大影響者。

保險業將作業委託他人處理涉及使用雲端服務，不屬第一項具重大性或依第十六點將作業委託至境外者，應檢具第一項第三款至第五款之書件，報經主管機關備查。

外國保險業在臺分公司及在臺子公司作業委託國外總公司、母公司或所屬集團之分公司及子公司，複委託雲端服務業者處理，應檢具第一項作業委外計畫書，併同第十六點規定書件向主管機關申請核准，並應依下列規定

	<p>辦理：</p> <p>(一)國外總公司、母公司或所屬集團之分公司及子公司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。</p> <p>(二)作業委外計畫書內容，得由其國外總公司、母公司或所屬集團之分公司及子公司出具相當性之說明文件代之。</p>	
<p><u>十九、保險業辦理下列委外事項者，不適用前三點之規定：</u></p> <p>(一)保險業資金符合保險法相關法令及自律規範規定委託境外機構代為操作管理。</p> <p>(二)委託境外機構協助處理理賠、緊急救援、調查及鑑定之機構者。</p> <p>(三)保險業將其國外分支機構符合當地法令規定之作業項目中，無涉本國<u>客戶</u>個人資料之部分委外辦理者。</p> <p>(四)保險業委託境外機構辦理位於境內資訊系統之開發及維護者。</p>	<p>十八、第十六點及第十七點之規定，於下列情形不適用之：</p> <p>(一)保險業資金符合保險法相關法令及自律規範規定委託境外機構代為操作管理。</p> <p>(二)委託境外機構協助處理理賠、緊急救援、調查及鑑定之機構者。</p> <p>(三)保險業將其國外分支機構符合當地法令規定之作業項目中，無涉本國保戶個人資料之部分委外辦理者。</p> <p>(四)保險業委託境外機構辦理位於境內資訊系統之開發及維護者。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、配合點次變更並酌修第一項序文文字。</p>
<p><u>二十、保險業作業委外，主管機關或其委託之適當機構或人員，得對作業委外事項進行查核，其費用由保險業負擔。</u></p> <p><u>受委託機構如有違反本注意事項或其他法令之情形時，主管機關</u></p>	<p>十九、保險業作業委外，主管機關或其委託之適當機構或人員，得對作業委外事項進行查核，其費用由保險業負擔。</p>	<p>一、點次變更。</p> <p>二、為確保保險業作業委外之受委託機構如有違反法令情形，主管機關具有要求委託保險業終止或暫停委託、限期改善之行政職權，爰增訂第二項有關主管機關對受</p>



<p><u>得視情節輕重，通知委託保險業依契約規定終止委託、要求其限期改善，或暫停委託直至受委託機構確認改善為止。</u></p>		<p>委託機構如有違反本注意事項或其他法令時，得採取之監理措施，並配合刪除現行第十五點第二項、第十七點第四項前段規定。</p>
<p>二十一、保險業作業委外，有違反本注意事項規定者，主管機關得依保險法規定，並依其情節輕重為適當之處分。</p>	<p>二十、保險業作業委外，有違反本注意事項規定者，主管機關得依保險法規定，並依其情節輕重為適當之處分。</p>	<p>點次變更。</p>
<p>二十二、保險業作業委外，如有未符本注意事項規定事項，除本注意事項另有規定外，應於本注意事項發布施行起一年內補正。</p>		<p>一、<u>本點新增。</u> 二、為使保險業現行委外作業於本注意事項增修相關規定後，仍得符合法令規定，爰明定保險業作業委外，如有未符本注意事項規定事項，應於法令發布施行起一年內補正。</p>