

金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法部分條文修正草案總說明

金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法（以下稱本辦法）依據銀行法第四十五條之一第三項及信用合作社法第二十一條第四項規定於九十五年九月十八日發布施行，業歷經二次修正。

本次修正係為因應金融科技發展趨勢，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，惟相關資訊安全及風險管理等須審慎因應。各國金融主管機關已陸續同意作業委託雲端服務業者處理，得視為銀行現行作業委外項目之一，並依據現行委外規定予以監督管理，金融機構除應遵循委外規定外，並應視雲端處理之特性，審慎規劃相關風險評估及管理機制、強化資料安全之控管、緊急應變及退場機制，以維持金融機構持續提供服務之能力。

鑒於客戶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，爰經參考各國作法，擬具本辦法部分條文修正草案，以提升金融機構之服務品質並強化對客戶權益之保障。

此外，為使金融控股公司或銀行投資設立具控制力之資產管理公司得接受其母公司委託辦理應收債權催收作業，增訂金融機構百分百持股或具控制力之資產管理公司得為受委託機構之一。

本次計修正三條，新增二條，修正重點如下：

- 一、刪除以默示方式取得客戶同意之相關規定，以及配合「電腦處理個人資料保護法」之名稱修正，修正相關規定。（修正條文第七條、第二十一條）
- 二、增訂金融機構直接或間接百分百持股之資產管理公司得為接受其母公司委託辦理應收債權催收作業之受託機構。（修正條文第十三條）
- 三、增訂金融機構將作業委託他人處理涉及使用雲端服務之應遵循規定。（新增條文第十九條之一）

四、增訂金融機構將作業委託他人處理涉及使用雲端服務，依重大性區分為核准制、備查制及應檢附之書件，以及重大性之認定標準。（新增條文第十九條之二）

金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法部分條文修正草案條文對照表

修正條文	現行條文	說 明
<p>第七條 第四條第二項第三款規定金融機構作業委外，應就客戶權益保障訂定內部作業及程序，其內容應包括：</p> <p>一、作業委外如涉及客戶資訊者，應於契約簽訂時訂定告知客戶之條款；其未訂有告知條款者，金融機構應書面通知客戶委外事項，<u>並應依個人資料保護法之規定辦理</u>。</p> <p>二、客戶資訊提供之條件範圍及其移轉之程序方法。</p> <p>三、對受委託機構使用、處理、控管前款客戶資訊之監督方法。</p> <p>四、金融機構作業委外應訂定客戶糾紛處理程序及時限，並設置協調處理單位，受理客戶之申訴。</p> <p>五、其他客戶權益保障之必要措施。</p> <p>金融機構作業委外如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。</p>	<p>第七條 第四條第二項第三款規定金融機構作業委外，應就客戶權益保障訂定內部作業及程序，其內容應包括：</p> <p>一、作業委外如涉及客戶資訊者，應於契約簽訂時訂定告知客戶之條款；其未訂有告知條款者，金融機構應書面通知客戶委外事項，並<u>明定</u>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。但個人資料保護法另有規定者，從其規定。</p> <p>二、客戶資訊提供之條件範圍及其移轉之程序方法。</p> <p>三、對受委託機構使用、處理、控管前款客戶資訊之監督方法。</p> <p>四、金融機構作業委外應訂定客戶糾紛處理程序及時限，並設置協調處理單位，受理客戶之申訴。</p> <p>五、其他客戶權益保障之必要措施。</p> <p>金融機構作業委外如因受委託機構或其受</p>	<p>現行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」第七條業明定取得客戶同意之方式，爰刪除「客戶...未於一定合理期間以書面表示反對者，視為同意」之規定，並修正為應依個人資料保護法之規定辦理。</p>

	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。	
<p>第十三條 金融機構申請應收債權催收作業之委外，應事先確認受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> <p>(一)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。</p> <p>(二)所屬金融控股公司或該銀行直接或間接百分之百持股，依金融控股公司(銀行)轉投資資產管理公司營運原則第二點第一款規定，接受母公司委託辦理應收債權催收之資產管理公司。</p> <p>(三)依法設立之律師事務所。</p> <p>(四)依法設立之會計師事務所。</p> <p>二、受委託機構虧損未</p>	<p>第十三條 金融機構申請應收債權催收作業之委外，應事先確認受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> <p>(一)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。</p> <p>(二)依法設立之律師事務所。</p> <p>(三)依法設立之會計師事務所。</p> <p>二、受委託機構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中華民國銀行商業同業公會全國聯合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</p>	<p>一、為使金融控股公司或銀行投資設立具控制力之資產管理公司得接受其母公司委託辦理金錢債權管理服務業務，於第一款增列第二目規定，放寬受委託機構應具備之資格條件，增訂金融機構百分之百持股或具控制力之資產管理公司為金融機構受委託應收債權作業之資格條件之一。</p> <p>二、依「金控公司(銀行)轉投資資產管理公司營運原則」(下稱營運原則)等規定，金融機構百分之百持股或具控制力之資產管理公司(下稱 AMC)，其相關治理、內部控制、人員管理及財務狀況，均受母公司(金融控股公司或銀行)高度管理及監督。復依營運原則第二點第一款規定，金融控股公司(銀行)轉投資之 AMC 得從事與不良債權相關之業務，包含接受委託辦理應收債權之催收等業務，亦即該營運原則未禁止或限制 AMC 接受母公司委託辦理應收債權催收等業務，爰增列本條第一款第二目規定，同意金融機構得將應收債權催收作業委託其本身或所屬金融控股公司百分之百持股</p>

<p>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中華民國銀行商業同業公會全國聯合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> <p>(一)曾犯刑法、組織犯罪防制條例、檢肅流氓條例、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。</p> <p>(二)受破產之宣告尚未復權者。</p> <p>(三)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。</p> <p>(四)無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。</p> <p>(五)違反本辦法而離職，並經金融機構報送財團法人金融聯合徵</p>	<p>格證書者，且無下列情事之一之人員：</p> <p>(一)曾犯刑法、組織犯罪防制條例、檢肅流氓條例、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。</p> <p>(二)受破產之宣告尚未復權者。</p> <p>(三)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。</p> <p>(四)無行為能力、限制行為能力或受輔助宣告尚未撤銷者。</p> <p>(五)違反本辦法而離職，並經金融機構報送財團法人金融聯合徵信中心登錄者。</p> <p>四、受委託機構之催收人員未完成中華民國銀行商業同業公會全國聯合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銀行負責人應具備資格條件準</p>	<p>或具控制力之 AMC 處理。</p> <p>三、現行條文第一款第二目及第三目規定配合第二目之增訂移列至第三目及第四目規定。</p>
--	---	--

<p>信中心登錄者。</p> <p>四、受委託機構之催收人員未完成中華民國銀行商業同業公會全國聯合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銀行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>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>第十九條之一 金融機構將作業委託他人處理及使用雲端服務，應依下列規定辦理：</p> <p>一、金融機構應確保作業風險控管，充分</p>		<p>一、<u>本條新增</u>。</p> <p>二、金融機構將作業委託他人處理及使用雲端服務情形，係以第三條所定之事項範圍為限，其委外模式除金融機構直接委託</p>

評估受託機構處理之風險，採取適當風險管控措施，確保作業委外處理之品質，並應注意作業委託雲端服務業者之適度分散。

二、金融機構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、金融機構應確保其本身、主管機關及中央銀行，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、金融機構得自行委託，或與委託同一雲端服務業者之其他金融機構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：

(一) 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。

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。

三、鑑於雲端科技之複雜度，金融機構作業委外涉及使用雲端服務者，應充分評估資訊安全與保護等風險，以及將多項作業委託同一雲端服務業者處理所衍生之集中處理等各項風險，爰於第一款明定金融機構應充分評估受託機構處理之風險，採取適當風險管控措施，以確保作業委外處理之品質。

四、考量金融機構作業委託他人處理雖可提升其效率，然對客戶應盡義務不應因作業委外而有所降低，爰於第二款規定金融機構對雲端服務業者執行受託業務負有最終監督義務，且應具備相當專業技術人員及技能，以對雲端作業進行測試及監控，惟因雲端科技進展快速且具相當複雜性，允許金融機構得視實務需要，委託專業第三人輔助其監督雲端作業。

五、金融機構將作業委託他人處理，實為本身作業之延伸，爰為確保金融機構健全經營，委外作業仍應與其本身辦理受相當監督標準，爰於第三款規定金融機構、主管機關及中央

<p>(二)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。</p> <p>(三)應針對金融機構所委託作業範圍進行查核並出具報告。</p> <p>五、金融機構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。</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，金融機構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> <p>(一)金融機構須保有其指定資料處理及儲存地之權力。</p> <p>(二)境外當地資料保</p>		<p>銀行或其指定之人對受託作業具取得資料及實地查核權力。如涉及委託至境外，金融機構應依本辦法第十八條第一項及第二項規定，取得受託機構所在地金融主管機關同意主管機關查核之書面文件，或由受託機構出具同意主管機關查核之同意函。</p> <p>六、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，爰為第四款規定。另為確保委託第三人查核之品質，於第一目至第三目規定第三人查核範圍及第三人適格性等相關規定。</p> <p>七、為強化金融機構對客戶資料之保護，於第五款明定，傳輸及儲存客戶資料至雲端服務業者，應將客戶資料以加密或代碼化等有效保護措施處理，且金融機構應有妥適之加密金鑰管理機制，以利金融機構與雲端服務業者審慎規劃資料保護及加密金鑰等強化客戶權益保障措施。</p> <p>八、金融機構對客戶資訊應有妥適之保護措施，不因作業委託他人處理而影響金融機構對資料之所有權，且應確保雲端服務業</p>
---	--	---

<p>護法規不得低於我國要求。</p> <p>(三)除經主管機關核准者外，客戶重要資料應在我國留存備份。</p> <p>八、金融機構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。金融機構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。</p>		<p>者除執行受託業務外，不得有存取客戶資料之權限，以及不得為委託範圍以外之運用，爰於第六款規定。</p> <p>九、為確保金融監理權有效行使，及迅速有效處理客戶爭議，爰於第七款規定，金融機構委託雲端處理之客戶資料及其儲存地以位於我國境內為原則。客戶資料處理地及儲存地如位於境外，境外當地資料保護法規應不得低於我國要求，且金融機構應保有指定資料處理地及儲存地之權力，以利評估境外法律及政治等風險後選擇妥適地點，確保境外雲端服務功能能與境內服務相當。此外，考量金融機構即時處理業務之便利性及金融監理之需要，除經主管機關核准者外，客戶重要資料應在我國留存備份。</p> <p>十、為確保金融機構不因雲端服務業者發生無法處理受委託作業，導致中斷客戶服務情事，爰於第八款規定，金融機構應訂定妥適之緊急應變計畫。此外，金融機構亦應就終止或結束委託之情況訂定作業移轉計畫，並應於契約終止時，確保受託機構全數刪除或銷毀資料，要求雲端服務業者出具刪除紀錄並予以留存，作為</p>
---	--	---

<p>第十九條之二 金融機構將作業委託他人處理涉及使用雲端服務，具重大性或依第十八條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、依第四條第二項訂定之委外內部作業規範。</p> <p>二、董（理）事會決議之議事錄。但外國銀行在台分行得由經總行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> <p>（一）風險評估及管理機制：</p> <p>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。</p> <p>2. 應具專業技術及資源監督雲端服務業者執行</p>		<p>交易爭議處理依據。</p> <p>一、本條新增。</p> <p>二、本項作業委外係以風險為基礎之監理，以簡化業者申請程序、增進金融監理效率，爰於第一項規定，作業委託雲端服務業者處理，如具重大性或依第十八條將委託至境外處理者，需向主管機關申請核准，其餘雲端委外事項依第三項備查制辦理，並於第一項第一款至第五款規定金融機構採申請核准制應檢附之書件。</p> <p>三、本條之作業委託如同時涉及第十八條規定委託至境外處理者，為避免書件重複，得檢附第十八條規定之申請書件及本條第一項第三款至第五款規定之書件，向主管機關申請核准，並應依第十八條第一項及第二項規定，取得受託機構所在地金融主管機關同意主管機關查核之書面文件或由受託機構出具同意主管機關查核之同意函。</p> <p>四、為利業者遵循，參考各國規範，於第二項明定具重大性作業委外之判斷準則，其中第一款係受託機構無法提供服務或有資訊安全疑慮，第二款係受託機構發生資料被竊、遺失等資料外洩情況，對金融機構或客戶權益有重大影響者，均屬具重大性</p>
---	--	--

<p>受託作業之說明。</p> <p>(二)資訊安全及管理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 金融機構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。 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，資料備份及得隨時存取資料之說明。 <p>(三)金融機構、主管機關及中央銀行，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。</p> <p>(四)緊急應變計畫及退場機制，包括金融機構具有充分資源應變及退場之說明。</p> <p>前項所稱具重大性之作業，係指下列情形</p>		<p>之委外作業。茲說明金融機構於判斷委外作業是否具重大性之考量因素如下列：</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"> 1. 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。 2. 對金融機構客戶所造成之影響。 3. 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
--	--	--

之一：

一、受託作業如無法提供服務或有資訊安全疑慮，對金融機構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，對金融機構或客戶權益有重大影響者。

三、其他對金融機構或客戶權益有重大影響者。

金融機構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十八條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。

外國銀行在臺分行及在臺子銀行作業委託總行、母行或所屬集團之分支機構及子公司，複委託雲端服務業者處理，應檢具第一項作業委外計畫書，併同第十八條規定書件向主管機關申請核准，並應依下列規定辦理：

一、總行、母行或所屬集團之分支機構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。

二、作業委外計畫書內

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。

五、第三項係規定非屬重大性或非依第十八條委託至境外者，得採取備查制之相關程序及簡化應備書件。

六、第四項規定，考量外銀分、子行之總行或母集團為集中處理委託作業之效率，其資訊系統作業多係委託集團所屬及其分支機構或子公司，再委託雲端業者處理。總、母行等機構將受託作業委託雲端服務業者處理，自應符合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，金融機構說明內容應包括該所在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、緊急應變及退場等。此外，雲端服務業者接受總、母行等機構處理受託作業，亦屬委外辦法第十八條規定之跨境委外，雲端服務業者為實際處理受託事務者，依該條第二項規定，應檢附雲端服務業者出具同意查核函及其所在地對客戶資訊之保護不低於我國之法律意見書等書件。至於作業委外計畫書內容，得

<p>容，得由其總行、母行或所屬集團之分支機構及子公司出具相當性之說明文件代之。</p>		<p>由其總行或母行等機構出具相當性之說明文件代之，以利實務運作。</p>
<p>第二十一條 金融機構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，對經營、管理及客戶權益，不得有不利之影響，並應確保遵循銀行法、洗錢防制法、個人資料保護法、消費者保護法及其他法令之規定。</p> <p>金融機構辦理作業委外應確實遵守相關法令及中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之相關業務規章或自律公約及中華民國信用合作社聯合社發布之相關規定。</p>	<p>第二十一條 金融機構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，對經營、管理及客戶權益，不得有不利之影響，並應確保遵循銀行法、洗錢防制法、<u>電腦處理</u>個人資料保護法、消費者保護法及其他法令之規定。</p> <p>金融機構辦理作業委外應確實遵守相關法令及中華民國銀行商業同業公會全國聯合會訂定之相關業務規章或自律公約及中華民國信用合作社聯合社發布之相關規定。</p>	<p>查「電腦處理個人資料保護法」已於九十九年五月二十七日修正公布為「個人資料保護法」，並於一百零一年間施行，爰配合修正所引法規名稱。</p>