

「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

114 年 10 月

問題	說明
1. 哪些情形非屬金融機構作業委託他人處理之範疇？	<p>答：</p> <p>金融機構作業委外，係指金融機構對於涉及營業執照所載項目或客戶資訊委託由受委託機構辦理的作業事項，屬金融機構執行的作業或流程之一，茲舉例說明以下情形非屬金融機構作業委託他人處理之範疇：</p> <ol style="list-style-type: none">一、 依法令規定須委託外部機構或專業人員執行之業務（如金融機構委託會計師辦理財務報告之查核簽證業務）。二、 市場資訊服務及交易暨通訊平台（如彭博(Bloomberg)、湯森路透(Thomson Reuters)、穆迪(Moody's)、標準普爾(Standard & Poor's)、惠譽(Fitch)、Markit Wire 等。）三、 全球支付網絡基礎設施（如 Visa 及 MasterCard）。四、 交易所、集中清算、結算與交割機構及其成員間之清算、結算及交割。五、 受相關主管機關監督之全球金融資訊交換基礎設施（如 SWIFT）。六、 通匯銀行服務或其他金融同業提供之服務（如保管銀行或次保管銀行、有價證券經紀商或交易對手、聯貸案件主辦行或管理行等）。七、 金融機構使用人力派遣公司或會計師事務所、律師事務所等專業服務機構派遣之員工常駐金融機構提供之場所。金融機構與人力派遣公司訂定短期勞動契約（不論係以承攬、委任、或派遣形式），其契約工作內容，應以金融機構庶務性質且重複性高之後勤作業為限，並應訂有內部規範，包含相關風險控管及作業管理等內容。八、 金融機構委請律師辦理民刑事訴訟案件、債權擔保品保全、法律諮詢服務等委託事項。九、 金融機構用於辦公作業，且未涉及營運或客戶服務之辦公室自動化服務（如 Microsoft 365、Google Workspace 或其他辦公協作軟體、通訊、視訊開會軟體、工具或平台）。惟若用於客戶服務（如使用 Microsoft 365 自動寄送含有客戶資料之信件通知客戶或向客戶提供服務），則應屬作業委外範疇。十、 金融機構委託他人開發或採購已由廠商開發完成之電腦

	<p>軟體系統，供應商後續僅提供部分修改、維護或升級等，無接觸客戶資料。</p> <p>十一、 信託業務下之一般業務管理之委託行為</p> <p>(一) 信託業未涉及商品說明或推介而委託他人提供潛在客戶資料或提供信託業聯繫方式予潛在客戶之合作事項。</p> <p>(二) 信託業以附屬業務之委任方式管理老人及身心障礙者不動產而委託第三人辦理相關物業管理作業。</p> <p>(三) 信託業以附屬業務辦理保管業務，因保管客戶國外有價證券而委託國外保管銀行辦理次保管事項。</p> <p>(四) 信託業務辦理信託資金集合管理運用帳戶而委託海外顧問與委託下單交易事項。</p> <p>(五) 信託業辦理「指定單獨管理運用金錢信託」與「證券投資顧問事業以自動化工具提供證券投資顧問服務 (Robo-Advisor)」而委託之外部顧問事項。</p>
<p>2. 外國銀行在臺分(子)行其涉及與總(母)行及區域總部間之委託處理事項，如何適用本辦法？</p>	<p>答：</p> <p>一、外國銀行在臺分(子)行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)行、國外子銀行、國外分行、國外聯行(區域中心)或國外其他機構等屬相同集團辦理者，屬金融機構作業委外事項，應依本辦法相關規定辦理。但外國銀行在臺分(子)行其總(母)行或區域總部基於總機構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，無本辦法之適用。外國銀行在臺分(子)行應就其在臺業務建立妥適內部控制制度及風險管理機制，不得將屬分(子)行層級應具備之風險管理機制委外辦理。</p> <p>二、外國銀行在臺分(子)行因其總(母)行或區域總部基於總機構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，而不涉及外國銀行在臺分(子)行辦理在臺業務相關作業目的者，非作業委外，無本辦法之適用。但應取得客戶同意並依照銀行法、個人資料保護法規定辦理。</p> <p>三、資訊系統如係總(母)行或區域總部為提供本身及海外分支機構使用而建置，外國銀行在臺分(子)行利用該資訊系統進行在臺業務相關資料處理作業，僅須依第一點就「資料處理」部分依本辦法辦理，而該資訊系統之開發、監控、維護係屬總(母)行或區域總部權責，非作業委外，無本辦法之適用。</p>

	<p>四、為符合本辦法第 17 條第 1 項第 3 款第 2 目有關客戶資訊應有明確區隔之規定，對於存放及處理外國銀行在臺分(子)行交易紀錄及客戶資訊之資料庫，應與總(母)行(或區域中心)及其他海外分支之資料庫有效區隔，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。</p>
<p>3. 本辦法第 3 條所稱「涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊」之資料，範圍為何？</p>	<p>答：</p> <p>一、客戶資訊係指金融機構之客戶基本資料、往來交易資料及其他相關資料：</p> <p>(一)基本資料：包括姓名(公司名稱)、出生年月日(公司設立日)、身分證統一編號(公司統一編號)、電話及地址等資料。</p> <p>(二)往來交易及其他相關資料包括以下各目資料：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 帳務資料：包括帳戶號碼或類似功能號碼、信用卡帳號、存款帳號、交易帳戶號碼、存借款及其他往來交易資料及財務情況等資料。 2. 信用資料：包括退票紀錄、註銷紀錄、拒絕往來紀錄及業務經營狀況等資料。 3. 投資資料：包括投資或出售投資之標的、金額及時間等資料。 4. 保險資料：包括投保保險種類、年期、保額及繳費方式等相關資料。 <p>二、有關「涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊」之資料，說明如下：</p> <p>(一)與特定業務項目直接相關者：例如存款業務資料(存款人基本資料、存款帳號、存款金額等)、授信業務相關資料(貸款人徵信資料、貸款金額等)、外匯及衍生性商品業務(交易對手資料、交易金額、風險部位)。</p> <p>(二)非屬特定業務項目但與營業執照所載業務項目密切相關者：例如會計及帳務資料、財務資料等。</p> <p>(三)非屬特定業務項目但與客戶資訊相關者：例如洗錢防制相關資料(客戶基本資料、交易資料)等。</p> <p>三、客戶資訊不包括任何公開資訊。</p> <p>四、客戶資訊中有關個人資料之認定應依個人資料保護法。個資若經處理，依其資料型態與資料本質，客觀上仍有還原而間接識別當事人之可能時，無論還原識別之方法難易，若以特定方法還原而可間接識別該個人者，其仍屬個資。反之，經處理之資料於客觀上無還原識別個人之可能時，</p>

	即已喪失個資之本質。	
<p>4. 本辦法所稱具「重大性」，其判斷是否具重大性之考量因素為何？</p>	<p>答：</p> <p>一、金融機構判斷委外作業是否具重大性之考量因素，舉例如下，應依據個別機構及委外事項所面臨的情況綜合考量：</p> <p>(一)委外作業是否屬金融機構之關鍵業務，例如所涉業務是否對金融機構之營收與獲利有直接影響、所涉業務是否屬於金融機構持續營運管理計畫所列的關鍵營運流程等。</p> <p>(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。</p> <p>(三)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，將對金融機構之聲譽、營運目標之達成、客戶權益、交易對手或整體金融市場造成重大影響等，例示如下：</p> <p>1. 委外作業所涉業務是否具有時效關鍵性) (例如金融機構於發生業務中斷時，依據自身風險承受能力，判斷其所能容忍的業務恢復時間(RTO, Recovery Time Objective)，並制定妥適的RTO)。</p> <p>2. 委外作業中斷是否會直接影響客戶重大權益。</p> <p>(四)委外作業之成本。</p> <p>(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。</p> <p>(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(受託機構為同集團成員者除外)，金融機構對該受託機構之總暴險。</p> <p>(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> <p>二、金融機構應適時檢視委外作業是否具重大性之評估是否依然妥適，例如原屬不重大之委外事項，可能在同一受委託機構新增委外服務或進行重大變更、委外服務的規模增加或委外事項的性質改變而變得具重大性。</p>	
<p>5. 如何判斷委外事項是否須適用本辦法第 18 條第 1 項「重大性消費金融業務資訊系統委託至境外處理」之申請核准程序？</p>	<p>答：</p> <p>關於委外事項是否屬於金融機構委託他人處理之範圍，參考本辦法問答集第 1 至 3 題。</p> <p>流程圖</p> <pre> graph TD Q1[1. 是否具重大性] -- 否 --> A1[] Q1 -- 是 --> Q2[2. 是否涉及消費金融業務] Q2 -- 否 --> A2[] Q2 -- 是 --> A3[] </pre>	<p>構作業委第 3 條及</p> <p>不須向本會申請核准</p>

	<p style="text-align: center;">是</p> <p style="text-align: center;">3. 是否屬資訊系統 否 →</p> <p style="text-align: center;">↓ 是</p> <p style="text-align: center;">4. 是否委託至境外處理 否 →</p> <p style="text-align: center;">↓ 是</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p style="text-align: center;">須向本會請核准</p> </div> <p style="margin-left: 20px;">1. 是否具重大性：參考問答集第 4 題。 2. 是否涉及消費金融業務：參考問答集第 7 題。</p> <p>3. 是否屬資訊系統：參考問答集第 8 題。 4. 是否委託至境外處理：參考問答集第 9 題。</p>
<p>6. 「重大性消費金融業務資訊系統委託至境外處理」前業獲本會核准，其異動情形之申請程序？原不具重大性之消費金融業務資訊系統委託至境外處理，異動後經評估變更為具重大性之申請程序？</p>	<p>答：</p> <p>一、本會對於金融機構委外申請案件之審理原則，係著重於該委外作業之整體風險控管及內部控制機制之審查，如已經本會核准之消費金融業務資訊系統委託至境外處理，後續金融機構如規劃就作業委外內容進行調整，應視其變動之重大性或影響程度是否已超逾原獲同意之委外內容，判斷是否應向本會申請。舉例如下：</p> <p>(一) 變更或新增受委託機構，應檢具本辦法第 18 條第 1 項書件向本會申請核准。如變更或新增之受委託機構前已經本會核准受託「資訊系統之資料處理」作業或「該資訊系統資料處理之後勤作業」，且委託內容並無重大變動者，依金融機構所定委外作業內部規範辦理，無須再次申請委外，但應於事實發生日起 15 日內函報本會知悉，並依規定申報委外事項之異動內容。</p> <p>(二) 受委託機構不變，變更或新增客戶資料處理地或儲存地，應評估當地之法律、政治、經濟安定性、當地資料保護法規不得低於我國要求等事項，依金融機構所定委外作業內部規範辦理，無須再次申請委外，並依規定申報委外事項之異動內容。</p> <p>(三) 受委託機構不變，如變更或新增委託內容使相關風險顯著上升，且使原風險控管及內部控制機制應予調整，宜就個案變動情形(包括委外內容、風險評估及控管等變動事項之說明)先向本會函報。如變動程度仍屬原獲本會同意委外內容之範圍，則依金融機構所定委外作業內部規範辦理，並依規定申報委外事項之異動內容。</p> <p>二、原不具重大性之消費金融業務資訊系統委託至境外處理，</p>

	<p>異動後經評估變更為具重大性，金融機構應依據本辦法第 18 條第 1 項規定向本會申請核准。</p>
<p>7. 本辦法第 18 條第 1 項所稱「消費金融業務資訊系統」之範圍為何？</p>	<p>答：</p> <p>一、消費金融業務一般係指金融機構為自然人客戶提供的金融服務，包括存款、貸款、匯款、信用卡、金融商品銷售等業務。消費金融業務資訊系統係為處理消費金融業務相關作業流程之資訊系統，包括消金核心業務系統(個人客戶之存款、放款、匯款業務、相關會計及帳務處理)、信用卡業務系統(發卡、收單、帳務處理、風險管理)、金融商品銷售業務系統(各項投資理財業務、客戶關係管理、客戶分級管理)、消金授信管理系統、電話銀行服務、催收作業管理系統及信託業務管理系統等資訊系統。</p> <p>二、金融機構將涉及重大性之消費金融業務資訊系統委託至境外處理，係指金融機構依據本辦法第 3 條第 1 項第 1 款將消費金融業務資訊系統之資料登錄、處理、輸出委託至境外處理，如經評估具重大性之委外事項，應向本會申請核准。</p>
<p>8. 關於金融機構之核心資料保全如採境外雲端備份或於境外雲端建置備援系統，如涉及消費金融業務客戶資料，是否屬本辦法第 18 條需申請核准之委外事項範圍？</p>	<p>答：</p> <p>一、金融機構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，無須依本辦法第 18 條規定向本會申請核准。但金融機構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，並依第 17 條及第 19 條規定辦理。</p> <p>二、如係將系統備援環境建置於境外，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，已涉及本辦法第 3 條第 1 項第 1 款之資料處理範疇，屬「重大性消費金融業務資訊系統委託至境外處理」，仍應依第 18 條規定向本會申請核准。</p>
<p>9. 本辦法第 17 條及第 18 條所稱「境外」應如何認定？</p>	<p>答：</p> <p>依本辦法第 17 條規定，金融機構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金融機構客戶資訊應能及時提供予主管機關及金融機構等，爰第 17 條及第 18 條所稱「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。</p>

<p>10. 金融機構將作業項目委託至境外處理，那些國家或地區對客戶資訊之保護不低於我國要求？請例示國家。</p>	<p>答：</p> <p>一、經調查過去外國銀行在臺分(子)行對客戶資訊之保護不低於我國出具之法律意見書國別有德國、法國、荷蘭、奧地利、愛爾蘭、芬蘭等歐盟國家，瑞士、冰島、美國、英國、印度、日本、韓國、香港、菲律賓、馬來西亞、新加坡、澳洲。</p> <p>二、金融機構如將作業項目委託至境外處理，對於客戶資料處理地或儲存地，應評估當地之法律、政治、經濟安定性、當地資料保護法規不得低於我國要求等事項，如有必要，仍可透過海外分行蒐集資料或委請外部專家或律師出具意見書作為金融機構評估之參考。</p>
<p>11. 目前已依本辦法第3條第1項第20款其他經主管機關核定得委外之作業事項？</p>	<p>答：</p> <p>一、目前已依本辦法第3條第1項第20款其他經主管機關核定得委外之作業項目如下：本會101年11月8日金管銀外字第10100302791號函，核定金融機構辦理「企業客戶商務信用卡盜刷監控作業」及「企業客戶洗錢防制交易監控作業」之委外處理事項。</p> <p>二、上述委外處理事項包括「企業客戶洗錢防制交易監控之判讀作業」及「企業客戶姓名及名稱檢核之判讀作業」。</p> <p>三、未來本會新增核定委外之作業事項將以修正問答集之方式辦理。</p>
<p>12. 金融機構之金融卡、信用卡、現金卡等製卡作業委外辦理，是否屬於金融機構作業委外規範之範疇，適用作業委外相關規定？</p>	<p>答：</p> <p>是。</p> <p>金融卡、信用卡、現金卡等製卡作業，倘涉及客戶資料傳輸及植入卡片事宜者，核屬本辦法第三條第一項第一款「資料處理」資訊系統之資料輸出項目，應依本辦法相關規定辦理。</p>
<p>13. 金融機構委託他人辦理貸款行銷，是否屬於金融機構作業委外規範之範疇？</p>	<p>答：</p> <p>是。</p> <p>本辦法規定金融機構得委託他人辦理貸款行銷作業之項目，僅限於車輛貸款、消費性貸款及房屋貸款等項目。另金融機構僅限與其有簽訂委外契約之公司合作，始得委託該行銷業者代為辦理上開車輛貸款、消費性貸款及房屋貸款等行銷作業。</p>
<p>14. 本辦法第3條第一項第五款「代收消費性貸款、信用卡帳款作業」但書所稱受委託機構以經主管機</p>	<p>答：</p> <p>目前本會前已核准金融機構委託代收消費性貸款、信用卡帳款之受委託機構，僅限「便利商店業」。惟考量未來金融發展需要，爰於但書定明「受委託機構以經主管機關核准者為限」，</p>

<p>關核准者為限，該受委託機構所指為何？</p>	<p>以保持彈性。</p>
<p>15. 本辦法第3條第1項第18款委外項目「現鈔運送作業」是否包括赴外收付客戶款項？</p>	<p>答：</p> <p>一、本辦法第3條第1項第18款「現鈔運送作業」之範圍，除一般運鈔作業外，金融機構得委託保全業者至客戶處收送有價證券、支票、表單及現鈔，惟保全業者不得代表金融機構向客戶確認款項已入帳等行為。</p> <p>二、至於金融機構行員赴外對特定客戶提供收款服務時，委由合格之專業運鈔保全業者「陪同」，以維護作業安全，則並未涉及業務項目委外。</p> <p>三、金融機構應與保全業者於雙方契約中約定，保全業者於客戶處收受現鈔後，應將現鈔送回金融機構，由金融機構辦理款項存入該客戶帳戶等作業，不得有保全業者代金融機構向客戶確認款項已入帳，或以保全業者名義將款項匯入客戶帳戶，改變現金交易本質之情形。並應依本辦法第10條規定，確實於雙方委外契約中載明委外事項範圍及受委託機構權責(含現鈔款項確認機制等)、消費者權益保障、消費者爭端解決機制等事項，並將上述作業納入自行查核及內部稽核之重點項目。</p>
<p>16. 本辦法第8條第1項第2款第5目所稱「測試或演練」是否可由受委託機構辦理並提供測試或演練結果？</p>	<p>答：</p> <p>一、為管理金融機構辦理具重大性之委外事項相關風險，避免因重大異常或事項影響金融機構正常營運或對客戶權益有重大影響，金融機構應確保其本身與受委託機構定有相關業務持續性計畫及緊急應變計畫，並透過定期或不定期測試或演練，確認其可執行性及有效性。</p> <p>二、金融機構得參酌受委託機構之測試或演練結果，惟仍應就其管理及應變部分進行測試或演練(如受委託機構服務中斷之應變演練等)，亦可與受委託機構進行聯合測試或演練。</p>
<p>17. 金融控股公司(以下稱金控)依金融機構間資料共享指引或相關法令規定，為彙整報送集團營運資料、管理被投資事業、或基於強化風險控管目的，而統籌建置資料庫，俾供該金控所屬子公司將相關業務或客戶資料上傳至該</p>	<p>答：</p> <p>一、按金融控股公司(以下稱金控)非屬本辦法第2條第2項所稱之金融機構，故不適用本辦法。金控依金融機構間資料共享指引或相關法令規定，為彙整報送集團營運資料予主管機關、管理被投資事業之需要、或基於強化風險控管目的，而統籌建置資料庫，俾供該金控所屬子公司將相關業務或客戶資料上傳至該資料庫供金控管理，該資料庫之開發、監控、維護等管理事項，係屬金控權責，對該金控所屬金融機構子公司而言，非屬作業委外，無本辦法之適</p>

<p>資料庫供金控管理，如金控將前述資料庫委託雲端服務業者於境外之雲端資訊服務處理，該金控與其所屬金融機構子公司是否適用本辦法相關規定？</p>	<p>用。惟金控應參酌本會112年1月9日金管銀法字第11102253601號令確保資料傳輸之安全性，並對資料庫之運用、維護、系統使用人員權限設定及產出表報之管理等事宜，訂定妥適之書面管理政策。</p> <p>二、如金控將前述資料庫委託雲端服務業者於境外之雲端資訊服務處理，不適用本辦法，惟其就雲端服務業者應採取不低於金融機構委外管理的資安標準及相關控管，並檢具相關規劃內容提報董事會決議通過。如金控委託雲端服務業者處理之資料庫資訊，涉及所屬金融機構子公司原應依據本辦法第18條第1項向主管機關申請核准之範圍(即涉及重大性消費金融業務資訊系統之資訊)，金控應事先函報本會備查。</p>
--	--