

**「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**

110 年 4 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？	<p>答：</p> <p>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。</p>
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？	<p>答：</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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？	<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：</p> <p>(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)。</p> <p>(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定得集團出具相當性之說明文件代之)。</p> <p>(三)集團所在地之主管機關對作業委託雲端之監</p>

	<p>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>答：</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</p>

	理、取得資訊及實地查核、緊急應變及退場機制。
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>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> <p>一、委外作業對業務之重要性(例如對營收與獲利之貢獻度)。</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、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：</p> <p>(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。</p> <p>(二)對金融機構客戶所造成之影響。</p> <p>(三)對金融機構之交易對手及對金融市場之影響。</p> <p>四、委外作業之成本占金融機構總營運成本之比率。</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，及該成本占金融機構總營運成本之比率。</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，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>
8. 金融機構將涉及使用雲端服務委託至境外者，指定之境外雲端資料儲存地擬新增或變更時，應如何辦理？	<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。</p>
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？	<p>答：</p> <p>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</p>

	<p>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。</p>
<p>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？</p>	<p>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。</p>
<p>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？</p>	<p>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。</p>
<p>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為何？</p>	<p>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，包括作業委外計畫書之資料儲存地管理政策中，說明金融機構對該等資料之備份及備援所在地，相關資料備份之作法，及境外之資料處理、儲存及備份地之法律、政治、經濟之安定性；並說明是否得透過雙方服務契約(Service Level Agreements)條款或其他文件要求即時回傳或存取相關資料，以確保金融監理權限行使及營運不中斷。</p>
<p>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>	<p>答： 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>
<p>14. 金融機構將作業委託予受委託機構，受委託機構再將作業複委託</p>	<p>答： 為確保金融機構及本會就委外作業具有查核權，且考量部分委外作業有複委託情形，即金融機構係將作業</p>

<p>予雲端服務業者，此複委託情形下，金融機構就本辦法第 18 條第 2 項所定應檢附「受委託機構出具之同意函」，是否有彈性作法？</p>	<p>委託予受委託機構，受委託機構再將作業複委託予雲端服務業者，本會已就此複委託情形訂有彈性方式，即由受委託機構出具確保複委託之受託機構(雲端服務業者)同意主管機關查核權並檢附相關契約條款之彈性作法。</p>
<p>15. 金融機構於雲端建置開發或測試環境、公開資訊網站，是否屬金融機構作業委外規範之範疇？</p>	<p>答：</p> <p>一、金融機構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，應屬委外規範之範疇。</p> <p>二、依法務部 106 年 11 月 10 日法律字第 10603512680 號函釋，「非公務機關如將保有之個人資料，運用各種技術予以去識別化，而依其呈現方式已無從直接或間接識別該特定個人者，即非屬個人資料，自非個資法之適用範圍」，基於上述函釋及我國已定有隱私資料去識別化之國家標準，金融機構於雲端建置開發或測試環境，如使用符合國家標準之去識別技術將客戶資訊去識別化，並經其資安、風險及法遵單位評估，確認符合相關法規(包括委外辦法)、標準及其安全性，得毋須依委外辦法提出申請。</p> <p>三、客戶資訊雖經去識別化處理，惟倘可直接或間接識別特定當事人者，屬蒐集、處理或利用個人資料之情形，金融機構仍需依委外辦法向本會提出申請。</p>
<p>16. 金融機構涉及利用雲端服務辦理數位廣告投放作業，是否屬金融機構作業委外規範之範疇？</p>	<p>答：</p> <p>金融機構將涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊之相關作業委外，應屬金融機構作業委外規範之範疇。目前金融機構利用雲端服務辦理數位廣告投放作業，常見可分為如下兩作法：</p> <p>一、金融機構透過 cookie 蒐集數位足跡，僅針對足跡內容分析後提供相對應之數位廣告者，若能直接或間接識別客戶身分者，須依據委外辦法提出申請；若無法直接或間接識別客戶身分，金融機構仍應經其資安、風險及法遵等單位確認評估無直接或間接識別客戶身分情形後，始得毋須依委外辦法提出申請。</p>

	<p>二、金融機構與廣告商約定一機制(如雜湊演算法)，各自計算之運算值經比對如可用於識別客戶身分，金融機構形式上雖未提供客戶資訊予廣告商，惟因客戶身分仍可間接被廣告商識別，須依委外規定提出申請。</p>
<p>17. 金融機構前經本會核准境外雲端服務委外申請案，如於一年內再次提出與同一雲端委外廠商於同一國家之其他委外申請案，是否有簡化作法？</p>	<p>答：</p> <p>一、依據委外辦法第 19-2 條規定，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 18 條將作業委託至境外者，應檢具相關書件向本會申請核准始得辦理。</p> <p>二、考量金融機構如於一年內再次委託同一雲端服務廠商於同一國家之其他委外案，依委外辦法第 18 條規定所出具之雲端服務廠商相關書件應大致相同，爰嗣後該等委外案件提出申請時，金融機構可毋須檢附第 18 條第 2 項之文件。</p>