



證券商作業委外處理重點說明 (法規、問答集及相關配套措施辦理情形)

金融監督管理委員會證期局
113年4月19日

目錄

CONTENTS

壹 背景說明

貳 相關配套措施辦理情形

參 證券商委外應注意事項重點

肆 新版委外問答集重點說明

壹、背景說明

修正建立「作業委託他人處理之管理」內部控制制度

鑒於近年各服務事業朝數位化轉型發展，將相關作業委託他人處理及對雲端等第三方服務之需求增加，為強化其作業韌性及客戶權益保障，並增加對服務事業內部控制監理之彈性，本會於112年8月15日修正「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」第8條，修正重點如下：

- ◆ 將個人資料保護概念含括至法人客戶資料之保密，修正處理準則第8條第1項第15款「個人資料保護之管理」為「客戶資料保密」。
- ◆ 規範證券商應建立「作業委託他人處理之管理」內部控制制度，新增處理準則第8條第1項第18款「作業委託他人處理之管理」，以強化服務事業將相關作業委託他人處理之風險管理；新增第19款「其他經主管機關指定之事項」，增加對服務事業內部控制制度監理之彈性。

壹、背景說明

發布證券商作業委託他人處理應注意事項、問答集

- ◆ 為強化證券商將相關作業委託他人處理之風險管理，本會已依「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」，於112年8月31日訂定發布「證券商作業委託他人處理應注意事項」，以利證券商對委外作業建構完整風險管理框架。
- ◆ 本注意事項主係參考「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」建立以風險為基礎之委外管理機制，並明定證券商對於作業委外負最終責任。
- ◆ 為回應證券商實務運作適用委外應注意事項之疑問，本會已參考銀行局112.11更新修正之委外問答集(一般/雲端委外)，於113年2月1日發布更新「證券商作業委外處理問答集」，以協助業者參考辦理。



貳、相關配套措施辦理情形

➤ 為利證券商落實委外規定及強化委外風險之管理，於1年法規緩衝期內順利完成作業委外調整，本會已請臺灣證券交易所股份有限公司(下稱證交所)配合辦理相關配套措施，包括建置作業委外申報系統、規劃申報資料、定期就證券商申報內容進行分析、研訂相關輔導措施等，辦理情形說明如下：

一. 建置作業委外申報系統及規劃申報資料

二. 分析報告

三. 規劃申請程序及案件檢查表

四. 納入內部控制制度標準規範及例行查核項目

五. 辦理法規宣導說明會

六. 協助訂定作業委外規範範本

貳、相關配套措施辦理情形



一、建置作業委外申報系統、規劃申報資料

- ◆ 依委外注意事項第3點第2項規定，證券商應依本會規定方式申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料，爰請證交所研議訂定相關申報格式及申報資料方式。表單、憑證等資料保存之作業。
- ◆ **申報格式：**證交所已與櫃買中心及券商公會開會討論證券商作業委外處理應申報之項目、內容及範圍，並持續與各證券商溝通討論並調整申報格式，亦已於112.10.20及112.11.28兩場宣導會中向業者說明。
- ◆ **申報資料方式：**證交所已於「證券商申報單一窗口」系統建置「證券商作業委託他人處理」線上申報功能，於今（113）年3月底前由證券商完成首次申報，後續並按季（於3月、6月、9月及12月各月10日前）進行調整更新。

貳、相關配套措施辦理情形

二、分析報告

◆ 考量本次係證券商首次適用注意事項，為瞭解證券商委外資訊廠商集中度、市占率、備援機制之妥適性，爰請證交所依證券商申報內容(台股經紀業務之核心系統)進行統計分析，後續並請證交所**每半年**定期撰寫分析報告，並於報告中**新增複委託交易系統集中度**之分析結果。

◆ **依據證券商113年1月更新之委外資料，分析結果摘要如下：**

➤ 證交所已於112.11.28宣導會中將分析結果提供證券商參考，並提醒注意相關風險並適時調整改善。

1. 「交易系統」集中度最高之資訊廠商為三竹資訊(65.5%)，其中APP下單系統集中度最高為三竹資訊(90.9%)、AP下單系統集中度最高為嘉實資訊(51%)、網頁下單系統集中度最高為嘉實資訊(42.4%)；
2. 「報價系統」集中度最高為三竹資訊(43.2%)，市占率最高為嘉實資訊(31.9%)；
3. 「中台風控系統」集中度及市占率最高均為雷影資訊(集中:29.5% / 市占:24.4%)；
4. 「盤後結算系統」集中度及市占率最高均為中菲電腦(集中:31.5% / 市占:25.9%)；
5. 「帳務系統」集中度及市占率最高均為中菲電腦(集中:43.3% / 市占:47.9%)。

(註：市占率係依112年12月成交金額市占率所計算)



貳、相關配套措施辦理情形



三、規劃申請程序及案件檢查表

- ◆ 依委外注意事項5點及第12點，有關「其他經主管機關核定事項」及「涉及重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理」係由周邊單位審查後轉報本會核准，爰請證交所規劃業者申請程序及案件檢查表。
- ◆ 證交所業已依據委外注意事項所訂申請辦理之條件及應檢附文件(包括委外內部作業規範、董事會決議議事錄、委外對營運之必要性及適法性分析、作業流程、作業委外計畫書、委外契約、聲明書等)，訂定申請案件檢查表，以逐項檢視證券商相關申請書件是否符合相關規範。

貳、相關配套措施辦理情形

四、納入內部控制制度標準規範及例行查核項目

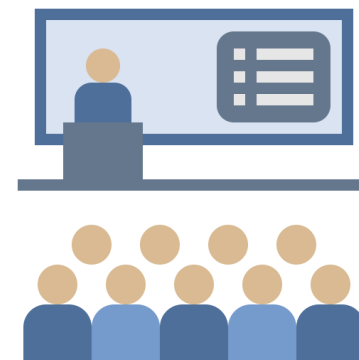
- ◆ 證交所已於112.12.26公告修正「證券商內部控制制度標準規範」，於總則納入「證券商作業委外處理」，並新增獨立章節「CM-19D00作業委託他人處理之管理」，上開規範自113.1.1起實施。
- ◆ 證交所業與櫃買中心共同修訂委外作業例行查核工作底稿，於113年起納入例行查核項目，輔導證券商完成證券商作業委外處理相關規定，若於補正期限內發現有未符規定情事，將協助證券商改善。



貳、相關配套措施辦理情形

五、辦理法規宣導說明會

- ◆ 為使證券商充分瞭解作業委外處理規定及申報資料作業，證交所已分別於112.10.20、112.11.28及113.1.30舉辦3場宣導說明會，就委外事項規範及應申報內容辦理說明，並邀請證券商進行案例分享。
- ◆ 今日證交所再舉辦第4場宣導說明會，期使順利推動委外業務，後續並將視實際情況持續加強宣導。



貳、相關配套措施辦理情形

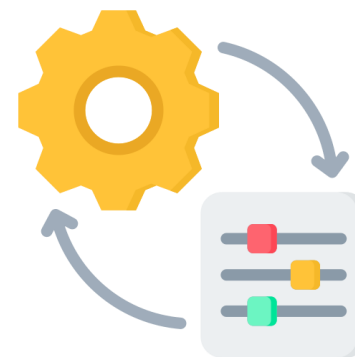
六、協助訂定作業委外規範範本

- ◆ 證券商公會已委請勤業眾信聯合會計師事務所，就委外內部作業規範、必要性及適法性分析書件、作業委外計畫書等訂定範本供證券商參考，由證交所提供必要協助。
- ◆ 證券商公會預計辦理4場「證券暨期貨業者作業委外處理說明會」，(4/23、5/15、5/29、6/12，採取線上方式進行)，邀請勤業眾信就委外事項範本及填寫內容進行說明，協助業者強化委外內部作業規範。



貳、相關配套措施辦理情形

- 考量國際間對委外監管法規有以風險基礎方法作為核心原則之修正趨勢，且近年金融市場環境及科技技術變化快速，爰於兼顧委外風險控管及消費者權益保護之原則下訂定作業委外相關規範，有助於證券商對委外作業建構完整之風險管理框架，強化自身對委外事項的治理決策。
- 本會將持續關注證券商落實委外規定之實務執行情形及國際發展，滾動調整相關措施。



參、證券商作業委外應注意事項重點

◆ 委外作業範圍(第三點)

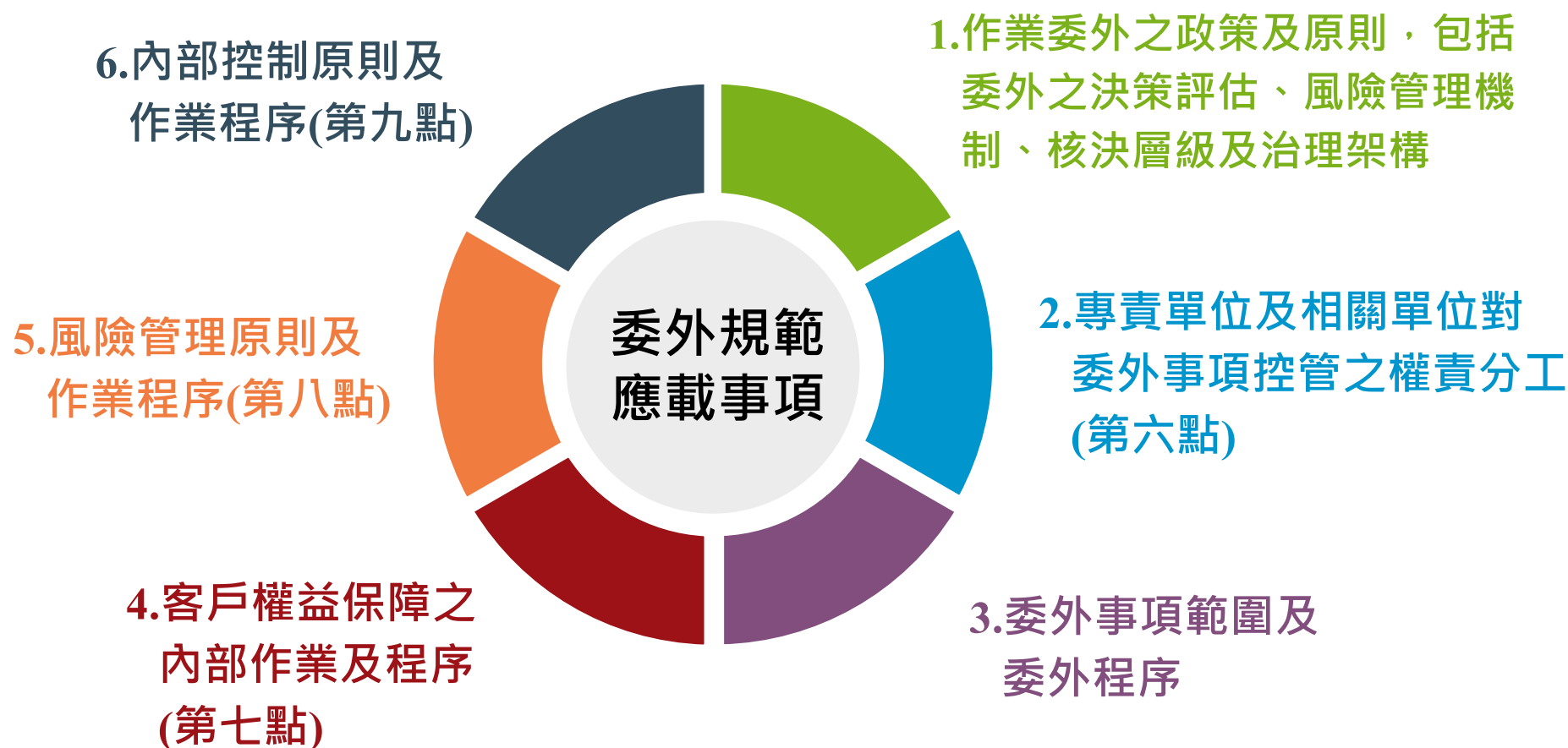
- ◆ 資料處理：包括資訊系統之資料登錄、處理、輸出，資訊系統之開發、監控、維護，及資料處理之後勤作業。
- ◆ 表單、憑證等資料保存之作業。
- ◆ 電子通路客戶服務業務，包括電話自動語音服務、客戶電子郵件之處理、電子通路客戶之諮詢及協助，及電話客服專員服務。
- ◆ 內部稽核部分作業項目，但禁止委託其財務簽證會計師辦理。
- ◆ 其他經主管機關核定得委外之作業項目。



參、證券商作業委外應注意事項重點

● 以風險為基礎(RBA)之作業委外管理架構

◆ 委外內部作業規範應載明事項(董事會核定) (第四點第2項)



參、證券商作業委外應注意事項重點

◆ 委外契約應載事項(第十點第1項)





參、證券商作業委外應注意事項重點

◆ 複委託(第十點第2項)

證券商應於契約中要求受委託機構非經證券商書面同意，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。複委託契約應準用契約應載明事項訂定之。

◆ 明定實施之緩衝期

- ◆ 委外契約或複委託契約與本注意事項規定不符者，得按原契約繼續辦理至契約期限到期；未定有期限者，應於一年內補正，否則該契約自動終止。(第十點第3項)
- ◆ 證券商作業委外，未符本注意事項者，應於一年內補正。(第十八點)



參、證券商作業委外應注意事項重點

◆ 委託至境外處理之規範(跨境委外)(第十一點)

- ◆ 提供予受託機構之客戶資訊僅限與受託事項直接相關之必要資訊。
- ◆ 受託機構僅限由獲授權人員於受託事項範圍內使用客戶資訊、客戶資料應有明確區隔、資訊應能及時提供主管機關。
- ◆ 應依風險基礎方法定期及不定期就受託機構對客戶資訊之使用、處理及控管進行查核及監督；相關查核得委由外部稽核辦理。
- ◆ 受託機構所在地主管機關請求提供我國客戶資訊時，證券商應取得我國主管機關同意後始得提供。

參、證券商作業委外應注意事項重點

◆ 重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理應事前申請核准 (第十二點)

- ◆ 申請書件包括委外內部作業規範；董事會決議之議事錄、委外對營運之必要性及適法性分析；作業委外計畫書；受託機構出具之同意函或委外契約；受委託機構健全營運聲明書。
- ◆ 證券商應就受託機構對客戶資訊之使用列為重點查核項目、定期評估成本效益、對資訊系統之安全檢測應不低於主管機關或周邊單位之規定。
- ◆ 外國證券商在臺分公司因內部分工將作業交由總公司或國外分支機構處理者，僅需適用有關申請書件之規定。

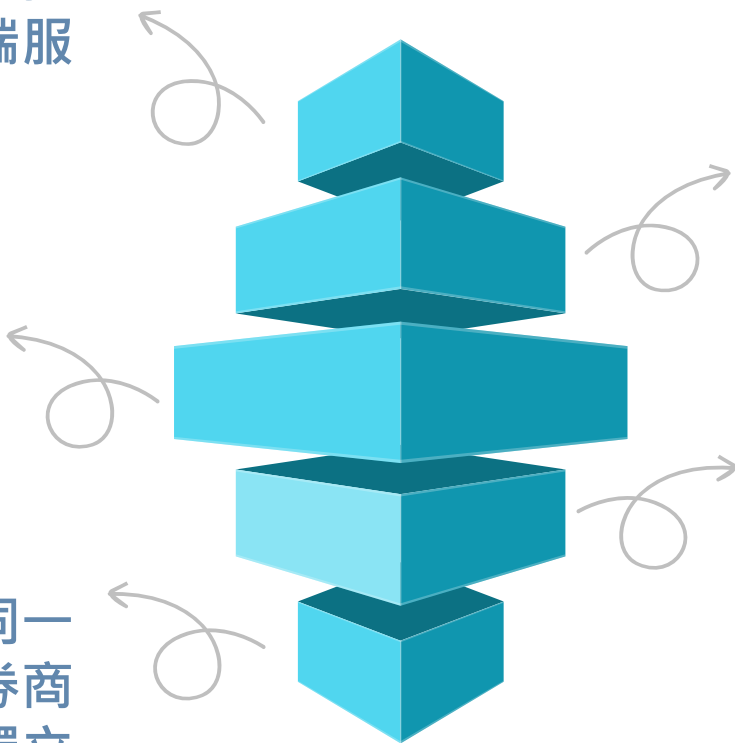
◆ 重大性定義(第四點第5項)

- ◆ 無法提供服務或有資訊安全疑慮，對證券商之業務營運有重大影響者。
- ◆ 涉及客戶資料安全事件，對證券商或客戶權益有重大影響者。
- ◆ 其他對證券商或客戶權益有重大影響者。

參、證券商作業委外應注意事項重點

◆ 涉及使用雲端服務之規範(雲端委外)(第十三點)

1. 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，並應注意委託雲端服務業者之適度分散
2. 證券商對雲端服務業者負有最終監督義務
3. 得自行委託，或與委託同一雲端服務業者之其他證券商聯合委託具資訊專業之獨立第三人查核
4. 傳輸及儲存客戶資料至雲端服務業者，應採行資料加密或代碼化等有效保護措施，並對資料應保有完整所有權
5. 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，除經主管機關核准者外，客戶重要資料應在我國留存備份



肆、新版委外問答集重點說明



Q2:外國證券商在臺分(子)公司其涉及與總(母)公司及區域總部間之委託處理事項，如何適用委外注意事項？

- 放寬外國證券商在臺「子」公司其涉及與母公司及區域總部間之委託處理事項，亦得比照在臺「分」公司適用辦理。
- 1. 外國證券商在臺分(子)公司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)公司、國外子公司、國外分公司或國外其他機構等屬相同集團辦理者，屬證券商作業委外事項，應依本注意事項相關規定辦理。但外國證券商在臺分(子)公司其總(母)公司或區域總部基於總公司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，無本注意事項之適用。

肆、新版委外問答集重點說明



Q2:外國證券商在臺分(子)公司其涉及與總(母)公司及區域總部間之委託處理事項，如何適用委外注意事項？(續)

2. 外國證券商在臺分(子)公司因其總(母)公司或區域總部基於總公司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，而不涉及外國證券商在臺分(子)公司辦理在臺業務相關作業目的者，非作業委外，無本注意事項之適用。但應取得客戶同意並依照證券交易法、個人資料保護法規定辦理。
3. 資訊系統如係總(母)公司或區域總部為提供本身及海外分支機構使用而建置，外國證券商在臺分(子)公司利用該資訊系統進行在臺業務相關資料處理作業者，僅須依第1點就「資料處理」部分依本注意事項辦理，而該資訊系統之開發、監控、維護係屬總(母)公司或區域總部權責，非作業委外，無本注意事項之適用。

肆、新版委外問答集重點說明

是否
具重大性？



Q4: 注意事項所稱具「重大性」，其判斷之考量因素為何？

➤ 應依據個別機構及委外事項所面臨的情況綜合考量。

1. 委外作業是否屬證券商之關鍵業務，例如所涉業務是否對證券商之營收與獲利有直接影響、所涉業務是否屬於證券商持續營運管理計畫所列的關鍵營運流程等。
2. 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。
3. 委外作業之成本。
4. 委外作業失敗造成證券商將委外作業移回證券商本身、或尋找其他受託機構提供服務所衍生之成本，及該成本占證券商總營運成本之比率。

肆、新版委外問答集重點說明

是否
具重大性？



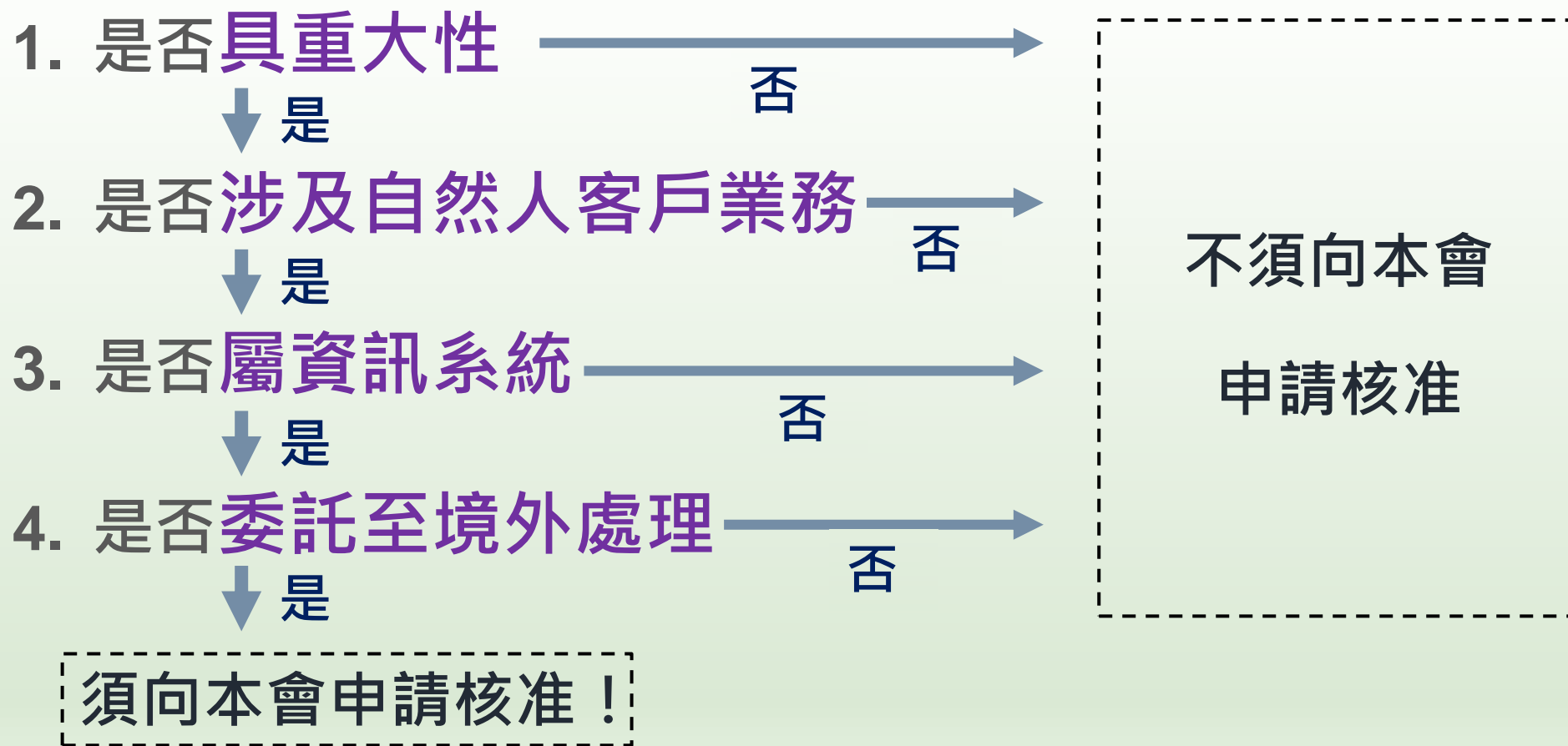
Q4:注意事項所稱具「重大性」，其判斷之考量因素為何？ (續)

5. 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，將對證券商之聲譽、營運目標之達成、客戶權益、交易對手或整體證券市場造成重大影響等，例示如下：(1)委外作業所涉業務是否具有時效關鍵性(例如證券商於發生業務中斷時，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)。(2)委外作業中斷是否會直接影響客戶重大權益。
6. 證券商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)，證券商對該受託機構之總暴險。
7. 受託機構面臨營運問題時，證券商仍可維持適當內控制度及符合法規要求之能力。

肆、新版委外問答集重點說明

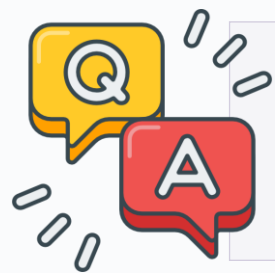


**Q5:如何判斷委外事項是否須適用第十二點第一項「重大性
自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理」之申請核准程序？**



肆、新版委外問答集重點說明

是否
涉及自然人客戶業務？



Q7:注意事項第12點,所稱「自然人客戶業務資訊系統」之範圍為何？

1. 係指直接提供自然人客戶交易或對支持交易業務持續運作必要之系統。
2. 交易系統(含委託下單、成交回報)、報價系統(行情傳輸)、中台風控(含風控、下單線路管理作業)、盤後結算系統(款券結算)、帳務系統(出入金作業)、金融商品買賣業務系統(各項投資理財業務、客戶關係管理、客戶分級管理)、徵信授信管理系統及信託業務管理系統等維持交易業務之必要系統。

肆、新版委外問答集重點說明

是否
屬資訊系統？



Q8: 涉及自然人客戶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，需申請核准之委外事項範圍？

1. 若客戶資料相關備份檔案儲存在境外公有雲時，無法在雲端中直接使用，須在特定系統中還原方可應用，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，無需向本會申請核准；
2. 反之，若在境外雲端建置備援系統，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，已涉及第三點第一項第一款之資料處理範疇，屬「重大性自然人客戶業務資訊系統委託至境外處理」，仍應依第十二點規定向本會申請核准。

肆、新版委外問答集重點說明

是否
委託至境外處理？



Q9:注意事項第11點及第12點,所稱「境外」應如何認定？

- 依第11點規定，證券商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證券商客戶資訊應能及時提供予主管機關及證券商等，爰第11點及第12點所稱「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。

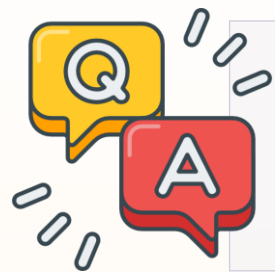
肆、新版委外問答集重點說明



Q23:有關銀行兼營證券業務者，是否適用委外注意事項相關規定？

- 有關銀行兼營證券業務，應回歸「金融機構作業委託他人處理內部作業制度及程序辦法」辦理，至其他業別兼營證券業務部分，亦應回歸其本業規定辦理。

肆、新版委外問答集重點說明(雲端委外)



Q12:受託作業委託第三方業者處理，涉及雲端服務之範圍為何？

- 證券商將作業委託他人處理涉及雲端服務之範圍，除證券商直接委託雲端服務業者，亦包括證券商之受委託機構複委託予雲端服務業者處理之情形。

肆、新版委外問答集重點說明(雲端委外)



Q13:(第13點第1項第3款第2目)有關應評估第三人之適格性，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，應如何執行？

1. 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及隱私保護標準。鑒於雲端科技具相當專業複雜度，證券商對受託機構進行查核，得委託具資訊專業之獨立第三人、集團所委託之獨立第三人辦理，惟證券商仍需就受委託人之適格性及評估報告之內容是否符合國際資訊安全及隱私保護標準等事項，負確認之責任。
2. 所稱符合相關國際資訊安全及隱私保護標準，應就證券商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、ISO27701 及雲端安全聯盟(CSA)STAR驗證等。

肆、新版委外問答集重點說明(雲端委外)



Q17:證券商是否可透過由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？

- 鑒於雲端科技具相當專業複雜度，證券商對受託機構進行查核，得自行或與其他金融機構(不限業別、不限同一家金控下之金融機構)聯合委託具資訊專業之獨立第三人查核為之。

肆、新版委外問答集重點說明(雲端委外)



Q17:(第13點第1項第3款)雲端業者是否可就聯合查核事項出具一份查核報告？

- 雲端服務模型大致可區分為基礎架構即服務(IaaS)、平台即服務(PaaS)、軟體即服務(SaaS)三種。
- 對於由雲端業者所負責資訊底層架構之查核，可依雲端業者出具之資訊安全國際標準認證報告辦理。惟個別證券商仍應就其各自之委外項目及雲端服務應用情形，依風險基礎方法進行查核並分別出具查核報告。

肆、新版委外問答集重點說明(雲端委外)



Q18:證券商之受委託機構複委託予雲端服務業者，此複委託情形下，證券商就第12點第1項第5款所定應檢附「受委託機構出具之同意函」，是否有彈性作法？

- 為確保證券商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，本會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。

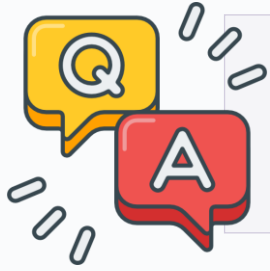
肆、新版委外問答集重點說明(雲端委外)



Q19:證券商於雲端建置開發或測試環境、公開資訊網站，是否屬作業委外規範之範疇？

1. 證券商於雲端建置開發或測試環境、公開資訊網站，如不涉及重大性自然人客戶業務資訊系統，毋須依本注意事項提出申請。
2. 證券商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，仍須依委外應注意事項規定辦理，並應依個人資料保護法規定及相關規範落實控管程序。

肆、新版委外問答集重點說明(雲端委外)



Q20:證券商涉及利用雲端服務辦理數位廣告投放作業，是否屬作業委外規範之範疇？

1. 證券商涉及利用雲端服務辦理數位廣告投放作業，如不涉及重大性自然人客戶業務資訊系統，毋須依本注意事項提出申請。
2. 證券商涉及營業執照所載業務項目或客戶資訊之相關作業委外，若能直接或間接識別客戶身分者，應屬證券商作業委外規範之範疇，仍須依本注意事項規定辦理，並應依個人資料保護法規定及相關規範落實控管程序。

肆、新版委外問答集重點說明(雲端委外)



Q21:(第13點第1項第3款)關於聯合查核，金融控股公司(下稱金控)所屬之證券子公司 / 外國金融集團(下稱母集團)所屬之在臺證券商，是否得由金控 / 母集團統籌委託獨立第三人辦理查核相關作業？

➤ 是。

1. 金控統籌其證券子公司委託獨立第三人辦理本款之查核：證券子公司已依第13點第1項第3款規定，訂定查核範圍及獨立第三人適格性之遴選標準，供金控統籌據以擇定獨立第三人，就所屬證券子公司委託之雲端服務業者進行查核，所出具之查核報告可供所屬證券子公司援用。
2. 外國金融集團統籌其在臺分(子)公司委託獨立第三人辦理本款之查核：如該雲端服務係同所屬母集團之關係企業或使用母集團統一選定之雲端服務業者，在臺證券商得與其所屬集團企業共同委託獨立第三人或參酌母集團統籌辦理並提供之獨立第三人查核報告。



簡報結束
敬請指教