



證券商作業委外應注意事項 重點介紹

金融監督管理委員會證期局
112年11月28日



目錄

CONTENTS

壹

背景說明

貳

證券商委外應注意事項重點

參

後續配套措施

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

- ◆ 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，已併同發布問答集以協助業者參考辦理。

貳、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。





貳、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

明定證券商應依重大性及風險基礎方法(RBA)管理委外風險、對於作業委外負最終責任、就作業委外建立妥適之政策及原則。強化委外前、中、後階段之風險控管機制，以作為證券商辦理所有作業委外事項之控管基礎。(第四點、第八點)

◆ 證券商治理架構(第四點第3項)

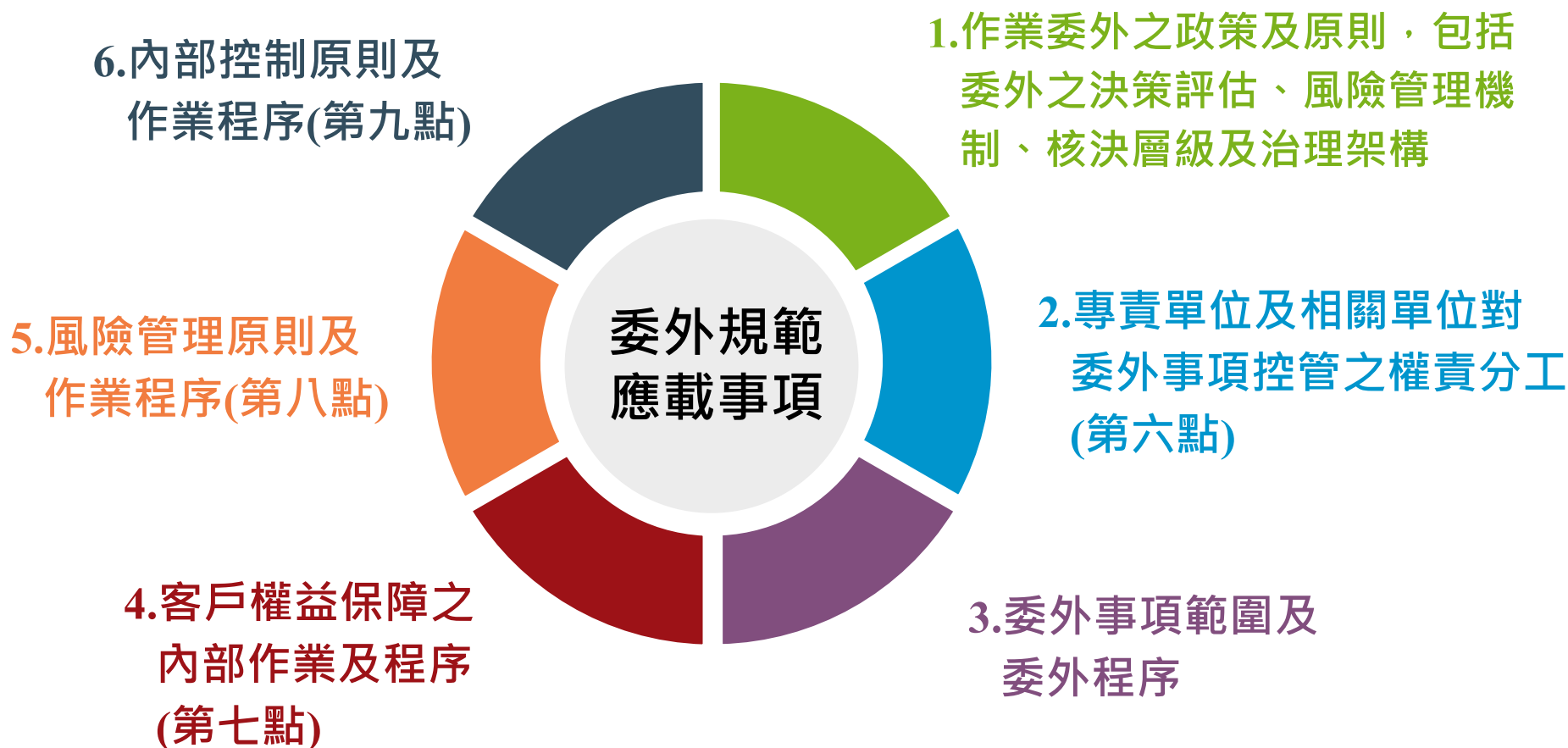
證券商應就委外事項之風險程度、重大性及對營運及客戶權益影響進行評估，依風險基礎方法採取適當之管理措施

1. 董事會應認知作業委外風險，定期監督委外事項執行情形
2. 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
3. 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
4. 應有適當盡職調查及定期審查程序以確認受委託機構合格合規
5. 確保證券商、主管機關及周邊單位檢查權

貳、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)





貳、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 - **專責單位應執行事項**(第六點)
 - ◆ 就委外事項涉及客戶權益保障、風險管理及內部控制作業之監督，應定期評估檢討並將結果呈報董事會，若有重大異常應儘速通報主管機關。
 - ◆ 督導受委託機構內控及內稽制度之建立及執行。
 - ◆ 訂定並執行遴選受委託機構之作業辦法。



貳、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 - 客戶權益保障及程序 (第七點)

- ◆ 涉及客戶資訊者，應於契約簽訂時訂定告知客戶之條款；未定有告知條款者，應通知客戶委外事項，並應依個人資料保護法之規定辦理。
- ◆ 客戶資訊提供之條件及移轉程序。
- ◆ 對受委託機構使用、處理、控管客戶資訊之方法。
- ◆ 訂定客戶糾紛處理程序並設置處理單位。



貳、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 - 風險管理原則及程序(第八點)
 - ◆ 建立委外風險與效益分析之制度
 - ◆ 建立足以辨識、衡量、監督及控制委外風險之程序
 - ◆ 評估委外風險
 - ◆ 確保證券商及受委託機構具備足夠之專業知識與資源
 - ◆ 考量風險因素，進行風險等級之評估，及降低風險之適當措施
 - ◆ 定期評估風險等級，確保風險等級之更新
 - ◆ 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
 - ◆ 訂定緊急應變計畫及終止委託之移轉機制



貳、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 - 內部控制原則及程序(第九點)
 - ◆ 訂定並執行委外事項範圍之監督管理作業程序。
 - ◆ 前開作業程序應納入證券商整體內控及內稽制度。
 - ◆ 監督受委託機構內控及內稽制度之建立及執行。

貳、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)



貳、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)



貳、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。

貳、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。



貳、證券商作業委外應注意事項重點

◆ 自然人客戶業務資訊系統之範圍 (問答集第三題)

- ◆ 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
 - ◆ 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。

貳、證券商作業委外應注意事項重點

● 事前申請核准事項

◆ 其他經主管機關核定得委外之作業項目(首案核准)(第五點)

- ◆ 證券商辦理其他經主管機關核定之委外事項，應檢具相關書件，申請核准。
- ◆ 首案經本會核定後，其他證券商得逕行辦理，毋須再申請核准。
(未來本會新增核定委外之作業事項將以修正問答集方式辦理)

◆ 重大性&自然人客戶業務資訊系統&委託至境外處理(逐案核准)(第十二點)

● 申請程序

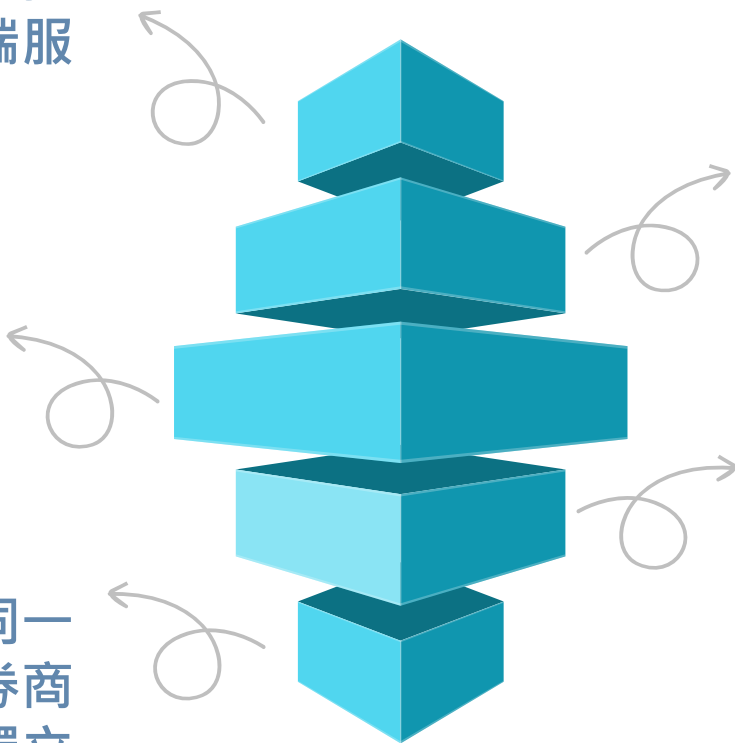
- ◆ 與證交所訂立契約之證券商，送證交所；僅與櫃買中心訂立契約者，送櫃買中心；均未訂立者，送證券商同業公會，再轉報本會核准。
- ◆ 申請書置於本會官網，供證券商下載辦理。



貳、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





貳、證券商作業委外應注意事項重點

◆ 委託應確實遵守相關法令(第十五點)

- ◆ 證券商作業委外應確保遵循證券交易法、洗錢防制法、個人資料保護法、金融消費者保護法及其他法令之規定。
- ◆ 證券商經營業務之部分作業雖委外辦理，惟證券商仍負擔最終之責任，故資安之防護、客戶資料之維護仍應依照相關之規定辦理，例如委外作業如涉及客戶資料處理，應依委外注意事項第七點於契約訂定告知客戶之條款，如未定有告知條款者，證券商應通知客戶委外事項，並應依個人資料保護法規定及相關規範落實控管程序。

參、後續配套措施

完整委外作業申報機制



- ◆ 為使證券商於1年法規緩衝期內順利完成作業委外調整，本會已請證交所參酌歐洲銀行管理局(EBA)及新加坡金管局(MAS)申報項目，規劃證券商委外項目申報表。
- ◆ 後續證交所將於「證券商申報單一窗口」架設申報系統，由證券商「每季」進行異動申報。

規劃申請程序及案件檢查表



本注意事項第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，本會已請證交所規劃相關申請程序及案件檢查表，供證券商參考辦理。

參、後續配套措施

納入內部控制制度標準規範及例行查核項目



- ◆ 證交所預計於112年底將委外重點納入內控規範，並新增獨立章節。
- ◆ 113年例行查核項目將納入委外事項，由證交所對證券商委外作業辦理情形進行輔導。

持續關注實務執行情形及國際發展，滾動檢討



本會將持續關注證券商落實委外規定之執行情形及國際發展，滾動檢討相關規範，並將參考近期銀行局修正之「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(一般/雲端委外)，配合調整修正證券商作業委外處理問答集。



金融監督管理委員會
Financial Supervisory Commission R.O.C. (Taiwan)



簡報結束
敬請指教