

保險業作業委託他人處理應注意事項部分規定修正對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>三、保險業對於涉及依保險法令規定得從事之業務項目或保戶資訊之相關作業委外，除法令另有規定者，依其規定辦理外，以下列事項範圍為限：</p> <p>(一) 資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄，資訊系統之開發、監控、維護，及辦理業務涉及資料處理之後勤作業等。</p> <p>(二) 保險契約有關之查勘、調查、消費者意見調查、消費者電話回訪等作業。</p> <p>(三) 保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單、其他與保險契約權利義務履行及放款業務有關之各種表單、憑證之印製、交寄、保存及銷燬作業。</p> <p>(四) 屬保險契約給付項目之海外急難救助作業及道路救援。</p> <p>(五) 消費者刊物之發送作業。</p> <p>(六) 保險費、保險單借款本息、<u>保險契約其他相關款項</u>或其他放款業務本息之收取作業。</p> <p>(七) 應收債權催收作業。</p> <p>(八) 電子通路消費者服務業務，包括電話自動語音系統服務、電話代接業務、消費者電子郵件之回覆與處理作業及電子商務之相關諮詢及協助。</p> <p>(九) 委託土地登記或不動產管理等事項，及委託其他機構處理因債權承受</p>	<p>三、保險業對於涉及依保險法令規定得從事之業務項目或保戶資訊之相關作業委外，除法令另有規定者，依其規定辦理外，以下列事項範圍為限：</p> <p>(一) 資訊系統之資料登錄、處理、輸出、交寄，資訊系統之開發、監控、維護，及辦理業務涉及資料處理之後勤作業等。</p> <p>(二) 保險契約有關之查勘、調查、消費者意見調查、消費者電話回訪等作業。</p> <p>(三) 保單、續保通知、催繳通知、停效通知、年度繳費證明單、其他與保險契約權利義務履行及放款業務有關之各種表單、憑證之印製、交寄、保存及銷燬作業。</p> <p>(四) 屬保險契約給付項目之海外急難救助作業及道路救援。</p> <p>(五) 消費者刊物之發送作業。</p> <p>(六) 保險費、保險單借款本息或其他放款業務本息之收取作業。<u>但受委託機構以依人身保險業委託其他機構代收保險費或保險單借款本息自律規範或財產保險業委託其他機構代收保險費自律規範之規定為限。</u></p> <p>(七) 應收債權催收作業。</p> <p>(八) 電子通路消費者服務業務，包括電話自動語音系統服務、電話代接業務、消費者電子郵件之回覆與處理作業及電子商務之相關諮詢及協助。</p>	<p>一、考量保險公司向保戶所收取之保險契約相關款項，除保險費、保險單借款本息外，尚包括保險單補發手續費及保險契約轉換時，以保單價值準備金做為退補費等項目，爰於第一項第六款增列「保險契約其他相關款項」，以擴大保險業委託其他機構收取款項之範圍，提升消費者繳費便利性。</p> <p>二、考量第一項第六款但書係對受託機之限制，非屬委外事項範圍定義，爰刪除第一項第六款但書規定，並移列至第八點第三款第三目予以規範。</p>

<p>之擔保品等事項。</p> <p>(十) 車輛貸款逾期繳款之尋車及車輛拍賣，但不含拍賣底價之決定。</p> <p>(十一) 不良債權之評價、分類、組合及銷售。但應於作業委外契約中訂定受委託機構參與作業委外合約之工作人員，於合約服務期間或合約終止後一定合理期間內，不得從事與作業委外事項有利益衝突之工作或提供有利益衝突之顧問或諮詢服務。</p> <p>(十二) 其他經主管機關核定得委外之作業項目。</p> <p>保險業辦理前項各款作業委外除第七款及第十二款應分別依第十點向主管機關申請核准外，其餘各款作業委外應依主管機關規定方式，向主管機關或其指定機構申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料。</p>	<p>(九) 委託土地登記或不動產管理等事項，及委託其他機構處理因債權承受之擔保品等事項。</p> <p>(十) 車輛貸款逾期繳款之尋車及車輛拍賣，但不含拍賣底價之決定。</p> <p>(十一) 不良債權之評價、分類、組合及銷售。但應於作業委外契約中訂定受委託機構參與作業委外合約之工作人員，於合約服務期間或合約終止後一定合理期間內，不得從事與作業委外事項有利益衝突之工作或提供有利益衝突之顧問或諮詢服務。</p> <p>(十二) 其他經主管機關核定得委外之作業項目。</p> <p>保險業辦理前項各款作業委外除第七款及第十二款應分別依第十點向主管機關申請核准外，其餘各款作業委外應依主管機關規定方式，向主管機關或其指定機構申報有關作業委外項目、內容及範圍等資料。</p>	
<p>八、保險業作業委外，應依據第四點第二項第五款訂定內部控制原則及作業程序，其內容至少應包括下列事項：</p> <p>(一) 訂定並執行作業委外事項範圍之督導管理作業程序。</p> <p>(二) 前款作業程序應納入保險業整體內部控制及內部稽核制度內執行。</p> <p>(三) 辦理第三點第一項第六款委託收取之保險費、<u>保險單借款本息、保險契約</u></p>	<p>八、保險業作業委外，應依據第四點第二項第五款訂定內部控制原則及作業程序，其內容至少應包括下列事項：</p> <p>(一) 訂定並執行作業委外事項範圍之督導管理作業程序。</p> <p>(二) 前款作業程序應納入保險業整體內部控制及內部稽核制度內執行。</p> <p>(三) 辦理第三點第一項第六款委託收取之保險費應依下列規定辦理，<u>另委託收取汽車保險保險費之受託機構應於收取之日起一個月</u></p>	<p>一、配合第三點第一項第六款之修正，爰修正第三款前段文字，同款後段文字移至第三款第一目。</p> <p>二、現行第三款第一目移列第三款第二目，並配合現行保險經紀人管理規則、保險代理人管理規則規定，修正引用之條次。</p> <p>三、現行第三款第二目</p>

<p>其他相關款項應依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>委託收取汽車保險保險費之受託機構應於收取之日起一個月內解繳至保險公司。</u> 2. 保險經紀人及保險代理人應依保險經紀人管理規則第四十條第一項及保險代理人管理規則第四十條第一項規定直接解繳保險公司。 3. <u>保險業委託其他機構代收款項範圍及受委託機構之資格條件，應遵循同業公會訂定之自律規範辦理。</u> <p>(四) 督導受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行。</p> <p>(五) 其他主管機關規定之事項。</p>	<p><u>內解繳至保險公司：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 保險經紀人及保險代理人應依保險經紀人管理規則<u>第三十二條第二項</u>及保險代理人管理規則<u>第三十一條第一項</u>規定直接解繳保險公司。 2. 保險業應依<u>人身保險業委託其他機構代收保險費或保險單借款本息自律規範</u>或<u>財產保險業委託其他機構代收保險費自律規範</u>辦理。 <p>(四) 督導受委託機構內部控制及內部稽核制度之建立及執行。</p> <p>(五) 其他主管機關規定之事項。</p>	<p>移列第三款第三目，並配合第三點第一項第六款之修正，調整相關文字，並基於自律規範有其變動性，爰併將條文精簡為「應遵循同業公會訂定之自律規範辦理」。</p>
<p><u>十七之一、保險業將作業委託他人處理涉及使用雲端服務，應依下列規定辦理：</u></p> <ol style="list-style-type: none"> (一) <u>保險業應確保作業風險控管，充分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。</u> (二) <u>保險業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。</u> (三) <u>保險業應確保其本身及主管機關，或其指定之</u> 		<p>一、<u>本點新增。</u></p> <p>二、保險業將作業委託他人處理涉及使用雲端服務情形，係以第三點所定之事項範圍為限，其委外模式除保險業直接委託雲端服務業者，亦包括保險業之受託機構複委託予雲端服務業者處理之情形。</p> <p>三、鑑於雲端科技之複雜度，保險業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</p>

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) 保險業得自行委託，或與委託同一雲端服務業者之其他保險業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：

1. 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。
2. 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。
3. 應針對保險業所委託作業範圍進行查核並出具報告。

(五) 保險業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。

(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，保險業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。

(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：

1. 保險業須保有其指定資

一款明定保險業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、考量保險業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，爰於第二款規定保險業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，允許保險業得視實務需要，委託專業第三人輔助其監督雲端作業。

五、保險業將作業委託他人處理，實為本身作業之延伸，爰為確保保險業健全經營，委外作業仍應與其本身辦理受相當監督標準，爰於第三款規定保險業及主管機關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，保險業應依本注意事項第十六點第一項及第二項規定，取得受託機構所在地保險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

<p><u>料處理及儲存地之權力。</u></p> <p>2. <u>境外當地資料保護法規不得低於我國要求。</u></p> <p>3. <u>除主管機關核准外，客戶重要資料應在我國留存備份。</u></p> <p>(八) <u>保險業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。保險業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。</u></p>		<p>關查核之同意函。</p> <p>六、鑒於雲端科技具相當專業複雜度，保險業對受託機構進行查核，得自行或與其他保險業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、為強化保險業對客戶資料之保護，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，且保險業應有妥適之加密金鑰管理機制，以利保險業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、保險業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保險業對資料之所有權，且應確保雲端服務業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、為確保保險監理權有效行使，及迅速有效處理客戶爭</p>
--	--	---

議，爰於第七款規定，保險業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，且保險業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與境內服務相當。此外，考量保險業即時處理業務之便利性及保險監理之需要，除經主管機關核准外，涉及客戶重要資料應在我國留存備份。客戶重要資料係指涉及客戶個人資料及保險業為履行契約權利義務所需之交易往來資料。

十、為確保保險業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，保險業應訂定妥適之緊急應變計畫。此外，保險業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

		交易爭議處理依據。
<p><u>十七之二、保險業將作業委託他人處理涉及使用雲端服務，具重大性或依第十六點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：</u></p> <p>(一) <u>依第四點第二項訂定之作業委外內部控制作業之處理程序。</u></p> <p>(二) <u>董（理）事會決議之議事錄。但外國保險業在臺分公司得由經總公司授權人員出具同意書為之。</u></p> <p>(三) <u>法規遵循聲明書。</u></p> <p>(四) <u>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。</u></p> <p>(五) <u>作業委外計畫書，其內容應包括：</u></p> <p>1. <u>風險評估及管理機制：</u></p> <p>(1) <u>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。</u></p> <p>(2) <u>應具專業技術及資源監督雲端服務業者執行受託作業之說明。</u></p> <p>2. <u>資訊安全及管理：</u></p> <p>(1) <u>保險業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。</u></p> <p>(2) <u>資料儲存地之管理政</u></p>		<p>一、<u>本點新增。</u></p> <p>二、<u>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，如具重大性或依第十六點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保險業採申請核准制應檢附之書件。</u></p> <p>三、<u>本點之作業委託如同時涉及第十六點規定委託至境外處理者，為避免書件重複，得檢附第十六點申請書件及本點第一項第三款至第五款規定之書件，向主管機關申請核准，並應依第十六點第一項及第二項規定，取得受託機構所在地保險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。</u></p> <p>四、<u>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</u></p>

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。

3. 保險業及主管機關，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。

4. 緊急應變計畫及退場機制；包括保險業具有充分資源應變及退場之說明。

前項所稱具重大性之作業，係指下列情形之一：

(一) 受託作業如無法提供服務或有資訊安全疑慮，對保險業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，對保險業或客戶權益有重大影響者。

(三) 其他對保險業或客戶權益有重大影響者。

保險業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十六點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。

外國保險業在臺分公司及在臺子公司作業委託國外總公司、母公司或所屬集團之分公司及子公司，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

託機構發生資料被竊、遺失等資料外洩情況，對保險業或客戶權益有重大影響者，均屬具重大性之委外作業。茲說明保險業於判斷委外作業是否具重大性之考量因素如下列：

(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：

1. 對於保險業之聲譽，以及保險業達成其營運目標、策略及計畫之能力所產生之影響。

2. 對保險業客戶所造成之影響。

3. 對保險業之交易對手及對保險市場之影響。

(四) 委外作業之成本占保險業總營運成本之比率。

(五) 委外作業失敗造成保險業將委外作業移回保險業本身、或尋找其他受託機構提供服務所衍生

第十六點規定書件向主管機關申請核准，並應依下列規定辦理：

- (一) 國外總公司、母公司或所屬集團之分公司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) 作業委外計畫書內容，得由其國外總公司、母公司或所屬集團之分公司及子公司出具相當性之說明文件代之。

之成本，及該成本占保險業總營運成本之比率。

- (六) 保險業如將不同委外作業委託同一家受託機構提供服務，保險業對該受託機構之總暴險。
- (七) 受託機構面臨營運問題時，保險業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十六點委託至境外者，得採取備查制之相關程序及簡化應備書件。

六、第四項規定，考量外國保險業在臺分公司及在臺子公司之國外總公司或母公司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公司或子公司，再委託雲端業者處理。國外總公司、母公司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，保險業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

		<p>接受國外總公司、母公司等機構處理受託作業，亦屬委外辦法第十六點規定之跨境委外，雲端服務業者為實際處理受託事務者，依該點第二項規定，應檢附雲端服務業者出具同意查核函及其所在地對保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，得由其國外總公司或母公司等機構出具相當性之說明文件代之，以利實務運作。</p>
<p>十八、<u>第十六點及第十七點</u>之規定，於下列情形不適用之：</p> <p>(一) 保險業資金符合保險法相關法令及自律規範規定委託境外機構代為操作管理。</p> <p>(二) 委託境外機構協助處理理賠、緊急救援、調查及鑑定之機構者。</p> <p>(三) 保險業將其國外分支機構符合當地法令規定之作業項目中，無涉本國保戶個人資料之部分委外辦理者。</p> <p>(四) 保險業委託境外機構辦理位於境內資訊系統之開發及維護者。</p>	<p>十八、<u>前三點</u>之規定，於下列情形不適用之：</p> <p>(一) 保險業資金符合保險法相關法令及自律規範規定委託境外機構代為操作管理。</p> <p>(二) 委託境外機構協助處理理賠、緊急救援、調查及鑑定之機構者。</p> <p>(三) 保險業將其國外分支機構符合當地法令規定之作業項目中，無涉本國保戶個人資料之部分委外辦理者。</p> <p>(四) 保險業委託境外機構辦理位於境內資訊系統之開發及維護者。</p>	<p>配合新增第十七點之一及第十七點之二，調整相關文字。</p>