

保險業作業委託他人處理應注意事項第三點、第十八點修正規定對照表

| 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客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)保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項或其他放款業務本息之收取作業。</p> <p>(六)應收債權催收作業。</p> <p>(七)電子通路消費者服務業務，包括電話</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客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)<u>消費者刊物之發送</u>作業。</p> <p>(六)保險費、保險單借款本息、保險契約其他相關款項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>鑒於消費者刊物之發送作業非屬保險法令規定之業務範疇，該作業之委外處理尚無須適用本應注意事項，爰刪除第一項第五款規定，原同項第六款至第十二款順移至同項第五款至第十一款。</p> |

| | | |
|--|---|----------------------|
| <p>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>(八) 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>(九) 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) 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>(十一) 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) 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>考量國內部分保險業者為金</p> |
| <p>十八、保險業將作業委託他人</p> | <p>十八、保險業將作業委託他人</p> | <p>十八、保險業將作業委託他人</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>處理涉及使用雲端服務，應依下列規定辦理：</p> <p>(一)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，並應注意作業委託雲端服務業者之適度分散。</p> <p>(二)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。</p> <p>(三)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及金融機構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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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及隱私保護標準。 3. 應針對保險業所委託作業範圍進行查核並出具報告。 <p>(四)保險業傳輸及儲存</p> | <p>處理涉及使用雲端服務，應依下列規定辦理：</p> <p>(一)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，並應注意作業委託雲端服務業者之適度分散。</p> <p>(二)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。</p> <p>(三)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：</p> <ol style="list-style-type: none"> 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及隱私保護標準。 3. 應針對保險業所委託作業範圍進行查核並出具報告。 <p>(四)保險業傳輸及儲存客戶資料至雲端服</p> | <p>融控股公司旗下子公司，或有依保險法第一百四十六條第一項第六款規定投資國內保險相關事業，保險業有與其他金融機構聯合委託查核同一雲端服務業者，以節省同集團內委託查核作業成本之需求，爰修正第三款規定，將保險業得聯合委託具資訊專業之獨立第三人查核同一雲端服務業者之合作對象，由其他保險業放寬為其他保險業及金融機構。</p> |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| <p>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。</p> <p>(五)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。</p> <p>(六)委託雲端服務業者處理之客戶資料及其儲存地應依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 保險業須保有其指定資料處理及儲存地之權利。2. 境外當地資料保護法規不得低於我國要求。3. 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，除經主管機關核准外，客戶重要資料應在我國留存備份。 | <p>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。</p> <p>(五)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。</p> <p>(六)委託雲端服務業者處理之客戶資料及其儲存地應依下列規定辦理：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 保險業須保有其指定資料處理及儲存地之權利。2. 境外當地資料保護法規不得低於我國要求。3. 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，除經主管機關核准外，客戶重要資料應在我國留存備份。 | |
|--|--|--|