臺灣企銀的個資保護及資訊安全

第二十五條 等級：進階

資料來源：2015年臺灣企銀企業社會責任報告書

*臺灣企銀一向高度重視資訊安全品質及客戶個人資料保護，為因應個人資料保護法相關法令之規定，並保障客戶權益及善盡個人資料保護責任，臺灣企銀自2013年起導入BS10012個人資料管理制度*

**企業概述**

前係『臺灣無盡株式會社 』於民國四年六月(西元一九一五年)創立，總公司設在台北市。民國六十五年七月一日改制為『臺灣中小企業銀行股份有限公司』，為我國首先創設成立，以提供中小企業融資與輔導為宗旨，使本行真正由當年的合會儲蓄機構，蛻變成擁有完整金融服務功能的專業銀行。民國八十七年一月二十二日改制為民營銀行。

本行分支機構遍及全台各地，並於國外設有美國洛杉磯分行、澳洲雪梨分行及布里斯本分行、香港分行、上海分行。本行將在現有基礎下繼往開來，隨時掌握經濟脈動，勇於接受挑戰，群策群力，秉持「進步、效率、責任」的經營理念，共同創造美好的願景，以期無愧先進同仁之締造與經營之艱辛。

**案例描述**

臺灣企銀一向高度重視資訊安全品質及客戶個人資料保護，為因應個人資料保護法相關法令之規定，並保障客戶權益及善盡個人資料保護責任，臺灣企銀自2013年起導入BS10012個人資料管理制度，並於2014年8月通過英國標準協會(簡稱BSI)BS10012：2009個人資訊管理制度國際標準認證，代表臺灣企銀成功導入個人資訊管理制度，達到個人資料保護的目標，讓個人資料保護意識與規範深植於企業內部文化，提供客戶安全有保障的金融服務環境，且臺灣企銀認證範圍為BSI 所有發證銀行中涵蓋範圍最廣之銀行，足以展現臺灣企銀落實個人資料管理制度之決心，以保障客戶權益並善盡企業社會責任。

BSI於2015年5月4日及10月14日對臺灣企銀進行定期實地審查，查核臺灣企銀個人資料保護管理相關規章之執行情形及董事會秘書處、會計處、北一區區營運處、資訊部、董事會稽核處、風險管理部、法遵暨法務處、授信管理部、徵信部、證券部、證券部兼營證券經紀商、信託部、財富管理部、財務部等14個單位之個人資料檔案蒐集、處理、利用等作業，經審查結果並未發現重大缺失，故臺灣企銀證書持續有效。

臺灣企銀建立個人資料保護及資訊安全管理制度以保障客戶權益，善盡個人資料保護及資訊安全責任，有關臺灣企銀資訊安全及個資隱私執行情形說明如下：

1. 臺灣企銀為維護客戶隱私、個人資訊安全，訂有「個人資料管理政策」及「個人資料及設備安全管理注意事項」等規範，依該規範執行個人資料及設備安全管理作業，對於檔案文件存放區設立門禁管理，電子檔案傳輸均予加密，以避免資料外洩，且對個人電腦、影印機、印表機、傳真設備及檔案櫃使用、紙本文件、檔案銷毀等作業，均嚴格執行管控，以確保客戶隱私。
2. 成立個資保護管理委員會及個資保護工作小組，以有效督導、推動、協調及整合臺灣企銀各單位個人資料保護運作事宜，並訂定個人資料保護管理相關規章，以確保個人資料保護管理制度之有效施行。
3. 建立個人資料保護管理制度強化個資安全防護，落實辦理個資盤點、個資風險評鑑作業、個資風險處理計畫，提供客戶更安全、更有保障的金融服務環境，為確實落實個人資料保護與管理，臺灣企銀個人資料保護管理之執行情形列為內部稽核查核重點。
4. 對於新進行員教育訓練課程中安排個人資料保護認知宣導，另每年定期對行員實施個人資料保護宣導訓練課程及講座，增進行員對個人資料保護之法治概念，俾使全行行員於執行業務時，均能確實遵循相關法令之規定。
5. 為了維護客戶隱私，臺灣企銀強調行員須遵守行為守則外，針對客戶在銀行交易的相關文件也都訂有專人保管及銷毀之標準作業流程，以保護客戶資料之隱私及安全。
6. 於網路銀行及網路ATM 之交易介面，導入防偽冒之「動態諮詢應答」機制，加強身分辨識，並於網路銀行網站提醒客戶使用網路銀行前，先確認臺灣企銀網路銀行正確網址，且每年定期由系統自動提醒客戶變更密碼。
7. 為強化電子憑證使用安全性，臺灣企銀已完成銀行公會之金融XML憑證金鑰長度提升2048位元與雜湊函數提升為SHA-256作業。
8. 為強化資訊安全及因應個人資料保護法施行細則，建置電子郵件資料防護系統，對含有個人資料等敏感性內容之郵件，進行檢核及管制作業，並建置信用卡電子帳單客製化專案服務，將網銀查詢及電子帳單寄送之姓名遮罩以及繳款聯等表單新增加解密作業。
9. 為持續強化臺灣企銀資訊作業安全，依據新版ISO 27001(2013年版)規範辦理轉版作業，並於2015年6月通過BSI英國標準協會複審及轉版認證。
10. 依據銀行公會「金融機構辦理電腦系統資訊安全評估辦法」，臺灣企銀已訂定相關規範及計畫，並委託專業機構針對臺灣企銀第一類電腦系統辦理資訊安全評估作業於2015年12月完成。
11. 於報告期間，臺灣企銀無侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴情事發生。