

根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）第 48（2）條  
發表的報告

（中文譯本）

（本報告以英文編寫，如此中文譯本與英文版報告  
有歧異或矛盾，概以英文為準）

**報告編號：R11-1745**

**發表日期：2011 年 12 月 15 日**



香港個人資料私隱專員公署  
Office of the Privacy Commissioner  
for Personal Data, Hong Kong

中信銀行國際有限公司轉移客戶個人資料  
予無關連的第三者作直接促銷用途

本報告是本人根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）（下稱「條例」）第 38(b)條對中信銀行國際有限公司進行的調查，並根據條例第 VII 部行使本人獲賦予的權力而發表。條例第 48(2)條訂明「專員在完成一項調查後，如認為如此行事是符合公眾利益的，可—

(a) 發表列明以下事項的報告—

(i) 該項調查的結果；

(ii) 由該項調查引致的、專員認為是適合作出的關乎促進有關資料使用者所屬的某類別的資料使用者遵守本條例條文（尤其是各保障資料原則）的任何建議；及

(iii) 由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何其他評論；及

(b) 以他認為合適的方式發表該報告。」

蔣任宏  
個人資料私隱專員

## 背景

2010年8月12日，香港金融管理局(下稱「金管局」)公布六間零售銀行曾轉移客戶的個人資料予無關連的第三者作直接促銷用途。應本公署要求，金管局告知本公署該些銀行分別是中信銀行國際有限公司(下稱「中信」)、花旗銀行(香港)有限公司、富邦銀行(香港)有限公司、中國工商銀行(亞洲)有限公司、永亨銀行有限公司，及永隆銀行有限公司。本公署已完成對上述銀行的調查<sup>1</sup>。其中四間銀行的調查結果已分別發表於四份調查報告中。就第五間銀行的調查結果，行政上訴委員會維持專員的決定，而有關裁決亦已向公眾公開。本報告關於本人對中信的調查，是最後一份同系列的報告。

## 對中信的調查

2. 根據金管局於2010年向本公署提供的資料，中信在之前的五年內曾將約90,000名戶口或信用卡客戶的個人資料轉移予一些保險公司。該些被轉移的資料包括姓名、性別、電話號碼、地址、出生日期、部分身份證號碼、婚姻狀況、部分戶口號碼、戶口類別、部分信用卡號碼、信用卡類別、成為中信客戶的月數，以及客戶目前是否持有該些保險公司的保單。

3. 2010年8月17日，本人根據條例第38(b)條對中信展開正式調查，以確定其收集客戶個人資料及向無關連的第三者披露該等資料作促銷用途的做法是否違反條例的規定。

## 條例的相關條文

4. 與本個案有關的是條例附表1的保障資料第1(3)原則(下稱「第1(3)原則」)及保障資料第3原則(下稱「第3原則」)。

---

<sup>1</sup> 這五宗調查個案的詳情，請參閱以下新聞稿：  
[http://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/infocentre/press\\_20100826.html](http://www.pcpd.org.hk/tc_chi/infocentre/press_20100826.html)  
[http://www.pcpd.org.hk/tc\\_chi/infocentre/press\\_20110620.html](http://www.pcpd.org.hk/tc_chi/infocentre/press_20110620.html)

### 第 1(3)原則

「凡從或將會從某人收集個人資料，而該人是資料當事人，須採取所有切實可行的步驟，以確保—

...

(b) 他—

- (i) 在該等資料被收集之時或之前，獲明確告知—
  - (A) 該等資料將會用於甚麼目的（須一般地或具體地說明該等目的）；及
  - (B) 該等資料可能移轉予甚麼類別的人；及
- ...」

### 第 3 原則

「如無有關的資料當事人的訂明同意，個人資料不得用於下列目的以外的目的—

- (a) 在收集該等資料時會將其使用於的目的；或
- (b) 直接與(a)段所提述的目的有關的目的。」

5. 根據條例第 2 條，就個人資料而言，「使用」包括「披露」或「移轉」該等資料。

### 中信的陳述

6. 在調查過程中，本公署從中信取得資料及證據。以下為本公署所得的有關資料。

#### **中信收集客戶的個人資料**

7. 中信透過其「個人戶口開戶書」及信用卡申請表要求客戶提供其個人資料。至於依從第 1(3)原則下的通知規定，中信則透過戶口開戶書中的「聲明」部分、信用卡申請表中的「聲明及簽署」部分、他們向戶口或信用卡申請人提供的「關於客戶資料致客戶的通知」（下稱「該通知」），以及他們向戶口申請人及持有人提供的「一般條款」，以符合該原則。

8. 關於開立銀行戶口，戶口開戶書中的「聲明」部分訂明：

「(1)本人/吾等確認本人/吾等已收到、詳閱和完全明白並同意接受[中信]之一般條款、所有一般條款內所提及有關的特別條款及其他適用條款所約束...(3)本人/吾等同意本人/吾等的個人資料可披露予[該通知]中列明的人士及用作[該通知]中所指定的用途。」

9. 一般條款第 4.1 段訂明：

「本人/吾等同意[中信]不時要求本人/吾等提供的資料是[中信]提供服務予本人/吾等所必須的。...該等資料以及[中信]不時從本人/吾等取得的任何其他資料可披露予[該通知]中列明的人士及用作該通知中所指定的用途。」

10. 關於信用卡申請，「聲明及簽署」部分訂明：

「...本人/吾等已索取及閱讀[該通知]。本人/吾等同意本人/吾等的個人資料可披露予[該通知]中列明的人士及用作該通知中所指定的用途。」

11. 中信聲稱，他們是透過該通知的下述條款，告知客戶收集其個人資料的目的及該等資料可能轉移予甚麼類別的人士：

「三. 收集客戶資料的目的及用途

有關的客戶資料將可能會用於下列用途：

- (i) 為提供銀行服務和信貸便利給客戶之日常運作;
- ...
- (v) 設計供客戶使用的財務服務或有關產品;
- (vi) 宣傳財務服務或有關產品;
- ...
- (xii) 備存客戶之信貸記錄(不論客戶及[中信]或資料收集人有否存在任何關係)以作現時及將來之參考用途;及
- (xiii) 一切與上述有聯繫、有附帶性及有關的用途。

#### 四. 資料保密

客戶資料絕對保密，但[中信]或接收者可能會把有關資料提供給：

- (i) 任何中間人、承包商、或向[中信]提供行政、電訊、電腦、支付、証券結算、收賬或其他和[中信]業務運作有關的服務之第三者服務供應人;
- ...
- (v) 任何對[中信]資料有保密責任的人士;
- (vi) 任何和客戶已有或建議有交易的財務機構、信用咭或消費咭發咭人或資信調查機構(不論在香港或外地的銀行);
- (vii) 任何保險代理、經紀行、商戶、基金公司或[中信]的策略性合夥人;
- ...
- (xi) 任何已經或建議與[中信]或資料接收者建立任何關係之人士;及
- ...」

12. 中信表示，在客戶申請銀行戶口時，會向他們提供該通知及一般條款。中信各分行的職員(下稱「有關職員」)會協助客戶填寫開戶文件，並提醒客戶留意戶口開戶書中的「聲明」部分。

13. 中信亦聲稱，在客戶申請信用卡時，信用卡申請表會夾附該通知一併提供予客戶。有關職員會協助客戶填寫信用卡申請表，並提醒客戶留意信用卡申請表中的「聲明及簽署」部分。

14. 在本調查過程中，中信向本公署提供了有關申請表、該通知及一般條款的中英文版本。

#### 中信與三間保險公司之間的協議

15. 中信確認曾在三個聯合促銷計劃(下稱「該等計劃」)下分別向三間保險公司(以下統稱為「該等業務夥伴」)轉移其客戶的個人資料，以向中信的特選客戶促銷該等業務夥伴的保險產品。

16. 在本調查過程中，中信向本公署提供了中信與該等業務夥伴(分別稱為甲、乙、丙公司)所簽署的有關協議副本。協議當中有關轉移客戶個人資料的安排摘要如下。

#### 甲公司

17. 中信於 2004 年 5 月與甲公司簽訂一份代理協議，中信獲委任為甲公司的保險代理，向中信的客戶促銷甲公司的保險產品。2005 年 1 月，中信進一步與甲公司簽訂一份電話促銷協議，中信會向甲公司提供客戶資料，讓甲公司以電話促銷其保險產品，而甲公司會安排其職員及提供器材作電話促銷活動。

18. 中信確認，根據中信與甲公司的一般協議，甲公司會按其在該電話促銷協議中售出的每份保單所收取的保費而給予中信佣金。除佣金外，如甲公司所收取的總保費超過預定的金額，甲公司會在每年的年終向中信繳付產量獎金及利潤佣金。

#### 乙公司

19. 中信於 2008 年 3 月與乙公司簽訂一份電話促銷服務協議。在該協議下，中信會讓乙公司在自資聘請外判公司的情況下向中信客戶促銷乙公司的產品，乙公司並同意向中信繳付佣金。

20. 根據該協議，中信會定期向乙公司提供客戶名單(內載中信客戶的個人資料)，而乙公司會按銷售其產品所得的保費，向中信繳付佣金。

#### 丙公司

21. 中信於 2010 年 4 月與丙公司簽訂一份業務協議，發展一個推廣計劃，中信會向丙公司提供特定的致電名單，以便丙公司向中信的特選客戶發出直接促銷電話，促銷丙公司的保險產品。根據該協議，丙公司會就中信所提供的服務(包括提供特選客戶的致電名單)，按月向中信繳付推廣專款，並會獨自承擔電話促銷員的酬金。

22. 上述推廣專款包括(i)按丙公司於每份成功售出保單所收取的保費的某個百分比而計算的佣金；及(ii)在某些推廣計劃中，就每名在致電名單上的客戶繳付固定的金額。

23. 中信就該等計劃向該等業務夥伴轉移的個人資料詳情如下：

	甲公司	乙公司	丙公司
涉及客戶數目	約 149,000	約 65,000	約 15,760
轉移資料時期	2006 年 3 月至 2010 年 7 月	2008 年 3 月至 2008 年 9 月	2010 年 4 月至 2010 年 7 月

	轉移予個別公司的 個人資料			中信 提供的 轉移原因
	甲公司	乙公司	丙公司	
客戶姓名	有	有	有	為識別客戶 及便利 致電客戶/ 郵寄 直銷函件
電話號碼	有	有	有	
地址	有	有	有	
香港身份證號碼 (首 4 個號碼)	有	有	有	
出生日期	有 (日/月/年)	有 (日/月/年)	有 (月/年)	計算保費 及收取費用/ 計算免費 人身意外 保險的成本
性別	有	有	有	
婚姻狀況	有	有	有	
銀行戶口號碼	有	有	沒有	
信用卡號碼	有 (首 12 個號碼)	有 (首 12 個號碼)	有 (首 8 個號碼)	
銀行戶口類別及 信用卡類別	有	有	沒有	
現時是否 保單持有人	沒有	有	沒有	
與中信建立 關係多久	沒有	沒有	有	

## 私隱專員的調查結果

### 中信收集客戶的個人資料

24. 本人在決定中信是否符合第 1(3)原則下的通知規定時，必須確定中信是否已採取所有合理地切實可行的步驟，確保在向申請信用卡或開立銀行戶口的客戶收集個人資料之時或之前，已明確告知客戶該等資料可能轉移予甚麼類別的人士。

25. 中信聲稱，他們會向申請信用卡或開立銀行戶口的客戶提供該通知，而有關職員會提醒客戶留意信用卡申請表中的「聲明及簽署」部分或戶口開戶書中的「聲明」部分。不過，本人認為客戶很可能須自行逐段閱讀該通知內的條文及細閱當中第(3)及(4)條，才可得知其個人資料可能會被中信披露予其業務夥伴，以促銷後者的產品。這論點是由本人下述觀察所得：

- (i) 戶口開戶書/信用卡申請表內沒有條文明確表明客戶的個人資料可能會被轉移予第三者。
- (ii) 提及轉移個人資料的該通知及一般條款分別為獨立的文件，並不是印於戶口開戶書/信用卡申請表上。
- (iii) 戶口開戶書中的聲明部分(提及該通知及一般條款)與簽署部分並非在同一頁上。
- (iv) 戶口開戶書/信用卡申請表內沒有條文提醒客戶留意該通知第(3)及(4)條。
- (v) 中信沒有提供任何文件(例如內部工作手冊)以證明他們有規定其職員在收集客戶的個人資料前，必須向客戶解釋該通知的內容。
- (vi) 該通知是以細小字體印刷。有關條文以英文字型約 1 毫米乘 0.5 毫米、中文字型約 1 毫米乘 1 毫米印刷，不容易閱讀。
- (vii) 該通知第(4)(v)及(xi)條訂明，中信可能會向「任何

對[中信]資料有保密責任的人士」；或「任何已經或建議與[中信]或資料接收者建立任何關係之人士」提供其客戶的個人資料。這些條文沒有指明有關「人士」所屬的類別及是否指保險公司。如此模糊的字眼令客戶無法知道有關「人士」的性質或所屬的類別特點。

26. 在這方面，引述以下行政上訴委員會（下稱「**委員會**」）在行政上訴第 38/2009 號<sup>2</sup>（下稱「**該委員會決定**」）所作出的意見有助於處理本案：

「23. 我們認為消費者及商業申請人之間的此等分別可先從條例的詳細標題得出，條例旨『在個人資料方面保障個人的私隱』...

27. 沒有人會期望消費者會逐段細閱字形細小的條款以自行找出與其個人資料有關的意圖。期望消費者應該或必須作出如此細閱並不合理，他們[消費者]應有權獲明確告知會被其他商業機構接觸。市民身份證上的個人資料屬其『私隱』的一部分，受《基本法》第39條、《公民權利和政治權利國際公約》第17條及《人權法案》第14條所保障。因此，在有關資料被第三者公司用作促銷前，應先明確地問准他們是否同意放棄有關權利。」

27. 引用此意見於本案例中，本人認為中信沒有採取所有切實可行的步驟，確保在收集客戶的個人資料之時或之前，客戶獲明確告知該等資料可能轉移予甚麼類別的人士。因此，中信違反了第1(3)原則的規定。

### **中信向該等業務夥伴披露客戶的個人資料**

28. 在決定中信在該等計劃中向該等業務夥伴披露其客戶的個人資料(下稱「**有關披露**」)是否違反第3原則的規定時，本人需要考慮有關披露是否在中信當初收集該等個人資料時的使用目的（下稱「**該收集目的**」）之內或直接與該收集目的有關。在這方面，本人認為相關因素包括中信當初收集客戶的個人資料時，告知客戶的有關收集目的為何、客戶對中信如何使用其個人

<sup>2</sup> 永隆銀行對個人資料私隱專員，行政上訴第 38/2009 號

資料的合理期望，以及監管機構發出並適用於中信的守則、規例或指引的規定。

### **有關披露是否在該收集目的之內**

29. 中信聲稱客戶可以從該通知第(3)及(4)條確定該收集目的，即中信可能會向業務夥伴披露客戶的個人資料，以促銷業務夥伴的產品。不過，本人發現有關披露不只是向該等業務夥伴轉移客戶的個人資料。在過程中，中信可依據相關的協議條款，直接或間接地從該等業務夥伴獲得金錢收益。該等業務夥伴負責聯絡客戶及承擔有關電話促銷活動的開支。換句話說，中信除了向該等業務夥伴提供客戶的個人資料外，並沒有參與向客戶推介保險產品方面的工作。本人認為此等安排實質上是中信出售個人資料，以獲取金錢收益。如此使用個人資料的用途並沒有在該通知第(3)及(4)條列明，因此是在該收集目的之外。

### **有關披露是否與該收集目的直接有關**

30. 客戶當初在戶口開戶書/信用卡申請表上向中信提供其個人資料，主要目的是為申請中信提供的銀行服務。客戶會預期其個人資料會用於與信用卡或銀行戶口有關的目的。客戶理應不會預期中信會在該等計劃下出售他們的個人資料。

31. 在這方面，該委員會決定的下述意見，有助決定有關披露是否與該收集目的直接有關：

「52. ...我們獲提供該銀行與信諾於 2003 年及 2005 年簽訂的跨業促銷協議的副本。不過，我們認為該銀行及信諾之間銷售及購買黃小姐的資料並不屬已獲黃小姐訂明同意的目的。我們認為這並非向黃小姐提供的協議文件第 11(c)段內所包含的其中一個訂明目的。

53. 該銀行與信諾的跨業促銷協議附表 3 顯示，雙方預計在 12 個月內買賣該銀行客戶的相關資料不少於 200,000 項。

54. 相關資料在該跨業促銷協議中是指該銀行客戶的姓名及電話號碼。我們看不到如何可以說成單只因為黃小姐收到該申請表及該協議而被視為已對這種商業活動給予

訂明同意。如此使用黃小姐的資料並不屬於當初收集資料時的目的，該銀行對資料的使用不能說是與原本收集資料的目的直接有關，即目的只是信用卡的申請及就申請人作出審查以考慮其申請。」（劃線部分為強調）

32. 在考慮過中信在該等計劃中獲取金錢收益，以及委員會的上述意見，本人認為有關披露超出客戶的合理期望，因此並不與該收集目的直接有關。

### **有關披露是否得到客戶的訂明同意**

33. 由於有關披露並不是在該收集目的之內或與之直接有關，中信須就有關披露取得客戶的訂明同意，以依從第 3 原則的規定。根據條例第 2(3)條，「訂明同意」指該人自願給予的明示同意，而該同意未被書面通知撤回。

34. 同樣地，香港銀行公會發出的《銀行營運守則》第 8.4(b)條規定，沒有客戶的訂明同意，銀行機構不應為促銷目的，而向並非同集團關連公司的公司披露客戶姓名及地址。由於該等業務夥伴並非屬中信的關連公司，中信不應向它們披露其客戶的個人資料作促銷用途，除非取得客戶的「訂明同意」。

35. 在這方面，中信辯稱其客戶在戶口開戶書/信用卡申請表上簽署已表示同意其個人資料被轉移予該等業務夥伴。不過，本人並不認為有關簽署可以被視為客戶對有關披露的「訂明同意」。

36. 本人注意到戶口開戶書/信用卡申請表上只得一處供客戶簽署的地方。客戶不能另行選擇是否向第三者公司披露其個人資料，以作直接促銷。客戶在開戶表格/信用卡申請表上簽署，即是須在沒有真正的選擇下，同意該通知對其個人資料所訂明的用途。客戶須選擇：(a)放棄申請，或(b)給予「綑綁式同意」，即是同意該通知所訂明有關其個人資料的用途，雖然他其實是反對有關的用途。有關安排不能被視為明示或自願的同意，超出了條例下「訂明同意」的定義。本人因此認為有關披露並不是在取得客戶的訂明同意下作出的。

37. 該委員會決定中的下述意見進一步闡明有關「同意」的問題，並支持本人認為「綑綁式同意」並不是訂明同意的觀點：

「32. 我們認為要求顧客給予明示同意的常見例子是讓顧客在特定空格加上剔號，以指明他是否同意其個人資料可能被第三者公司用作促銷。」

## 結論

38. 綜上所述，本人認為：

- (1) 就透過戶口開戶書/信用卡申請表收集客戶的個人資料方面，中信沒有明確通知客戶其個人資料可能轉移予甚麼類別的人士，因而違反了第 1(3)原則的規定；及
- (2) 就向該等業務夥伴披露客戶的個人資料方面，中信違反了第 3 原則的規定。

## 執行通知

39. 根據條例第 50(1)條，如本人認為中信現正違反或已違反條例的相關規定，而違反情況令到違反行為將持續或重複發生是相當可能的，則本人可向中信送達執行通知。換言之，如中信持續或重複違反條例的相關規定的機會不大，則本人不可發出執行通知。

40. 因應本調查，中信已停止所有涉及轉移客戶資料予無關連公司進行促銷的計劃及活動。中信確認轉移予該等業務夥伴的客戶個人資料已被銷毀，並已取得該等業務夥伴的確認書以作證據。

41. 中信進一步於 2011 年 7 月 12 日向本人提交一份承諾書，承諾會採取以下措施：

- (1) 中信在向申請銀行戶口及/或信用卡服務的客戶收集個人資料之時或之前，會以書面（「收集個人資料聲明」）通知他們第 1(3)(b)(i)原則下的事宜：
  - (a) 確保「收集個人資料聲明」的字體大小能讓擁有正常視力的人士易於閱讀；及

(b) 《收集個人資料聲明》會列明其中一個收集及使用個人資料的目的是，有關資料可能會與第三者(例如財務公司、保險公司、信用卡公司、證券及投資服務提供者、獎賞/客戶忠誠/優待計劃提供者及聯營卡商業夥伴及中信的集團公司)共用，由中信及/或此等第三者促銷其服務及產品，而中信或會因而獲取報酬。

(2) 如中信會在任何聯合促銷計劃中與業務夥伴共用現有客戶的個人資料，並從中得到報酬，中信會根據條例規定取得客戶的訂明同意。

42. 中信亦於 2011 年 7 月 12 日向本人確認已依從承諾書第(1)段修訂該通知，而經修訂的通知已於 2011 年 5 月 18 日起使用。中信把經修訂的通知送交本人，以作記錄。

43. 在此情況下，本人認為中信在類似情況中重複違反第 1(3)原則及第 3 原則的機會不大，因此沒有向中信發出執行通知。

### 其他評論

44. 在該等計劃下，中信向該等業務夥伴披露客戶各項個人資料。本人認為，為了進行直接促銷，向該等業務夥伴披露客戶的聯絡資料(即姓名、電話號碼或地址)已經足夠。該等業務夥伴可在直接促銷活動中，待客戶同意購買產品後，才直接向客戶收集其他個人資料。因此，中信向該等業務夥伴轉移的個人資料超乎適度。本人的觀點與該委員會決定中的下述意見一致：

「58. ...雖然在跨業促銷協議中有就相關資料作定義，但該銀行向信諾轉移的銀行客戶的資料比銀行營運守則所訂明的為多，包括地址、性別、出生日期、部份身份證號碼及信用卡號碼。我們注意到銀行營運守則第 8.4(b)段規定沒有客戶的訂明同意，銀行不應為促銷目的而向非屬集團關連公司的公司披露客戶姓名及地址，但銀行並無依從有關建議。本案中，為跨業促銷而被轉移的個人資料並不止於姓名及聯絡電話號碼。我們認為假如對合法轉移個人資料的數量不設限制的話，對資料當事人便毫無保障，這是不對的。」

## 建議

45. 2010 年發生的違規保障資料原則事件顯示很多企業，包括銀行，曾轉移客戶的個人資料予第三者作直接促銷用途，而沒有明確具體地通知客戶轉移資料的目的及資料受讓人的身份，也沒有徵求客戶的明確同意。在多宗個案中，該些企業轉移資料而得到金錢收益，這等同未獲授權售賣個人資料。此等事件引起社會各界廣泛關注，導致本公署介入調查一些個案。這是本公署對銀行進行的一連串調查的最後一份報告。

46. 政府已建議對《個人資料(私隱)條例》作出多項修訂，並於 2011 年 7 月 13 日向立法會提交修訂條例草案，以回應上述關注。其中的建議包括：

- (a) 就資料使用者通知資料當事人收集、使用及售賣個人資料作直接促銷用途加入額外的特定要求；
- (b) 規定資料使用者須向資料當事人提供一項回應設施，讓資料當事人可向資料使用者表示是否反對擬進行的使用及售賣；
- (c) 將資料使用者沒有依從上述規定或違反資料當事人的意願，而把個人資料用於直接促銷的行為訂為罪行，最高可處罰款\$500,000 及監禁 3 年；及
- (d) 將資料使用者未獲授權售賣個人資料訂為罪行，最高可處罰款\$1,000,000 及監禁 5 年。

47. 我們希望這些修訂建議可以早日落實，以加強對收集、使用及售賣個人資料作直接促銷的規管。與此同時，我們強烈建議涉及收集、使用及售賣個人資料作直接促銷活動的銀行及機構應遵從現時的法律規定及我們於 2010 年 10 月發出的《收集及使用個人資料作直接促銷指引》中所建議的良好行事方式。他們必須主動採取以客為本及尊重私隱的推廣策略和營運程序，從而取得客戶更多的信任與支持，以達致雙贏局面。