

根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）第 48(2)條
發表的報告

報告編號：R11-2853

發表日期：2011 年 6 月 20 日



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

永亨銀行有限公司將客戶的個人資料披露予第三者保險公司
作直接促銷

本報告乃有關本公署根據《個人資料（私隱）條例》（第486章）（下稱「條例」）第38(a)條對永亨銀行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

投訴內容

投訴人為永亨銀行有限公司(下稱「該銀行」)的儲蓄戶口客戶。他接獲一間保險公司(下稱「該保險公司」)的來電，促銷保險產品。由於來電者能清楚說出投訴人的姓名、地址、身分證號碼及手提電話號碼等個人資料，於是投訴人向來電者查詢他的個人資料的來源，並獲告知該保險公司是從該銀行處取得他的個人資料的。

2. 投訴人指他從未授權或同意該銀行將他的個人資料轉移或發放給任何人士或任何公司作銷售推廣之用，遂於 2008 年 11 月 28 日向本公署作出投訴。

條例的相關條文

3. 與本個案直接有關的是條例附表 1 的保障資料第 3 原則(下稱「第 3 原則」)，該原則訂明：—

「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。」*

4. 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。

調查所得的資料

5. 在本個案的調查過程中，本公署分別取得投訴人、該銀行及該保險公司就有關本個案的書面回覆及有關資料文件。以下為本公署獲得的資料摘要。

該保險公司承認曾向投訴人進行電話促銷

6. 該保險公司向本公署確認其屬下一名電話銷售員(下稱「該名職員」)曾兩度致電投訴人促銷保險產品，在電話促銷過程中，

該名職員使用了投訴人的性別、出生日期、身分證號碼及銀行賬戶資料以核實投訴人的身分。

該銀行與該保險公司的商業關係

7. 該銀行確認該保險公司並非該銀行集團的關連公司，而是其商業合作夥伴。該銀行、其集團的保險顧問公司及該保險公司三方曾就推廣該保險公司的一項保險產品（下稱「**該推廣**」）簽訂了一份計劃協議書（下稱「**計劃協議**」）。在計劃協議下，該銀行會篩選其信用卡客戶，將他們認為合適的信用卡客戶的個人資料轉交給該保險公司作該推廣之用。

8. 根據該計劃協議，在完成篩選合適推廣對象後，該銀行會將相關信用卡客戶的個人資料，包括姓名、身分證號碼首四個字、地址、聯絡電話號碼及信用卡戶口首十二個號碼等，轉移給該保險公司，並由該保險公司的職員直接聯絡有關推廣對象進行電話促銷。就該推廣而言，除了信用卡客戶外，該銀行其後將推廣對象的範疇伸延至其按揭貸款及儲蓄戶口客戶。由於投訴人是該銀行的儲蓄戶口客戶，故投訴人亦被納入為推廣對象之內。

9. 該銀行其後以磁碟儲存合適的按揭貸款及儲蓄客戶（包括投訴人）的個人資料，當中涉及該些客戶的姓名、身分證號碼首四個字、地址、聯絡電話號碼、性別、出生日期、婚姻狀況及所持有的銀行賬戶類別的代號（下稱「**該些個人資料**」），並透過該銀行所屬集團的保險顧問公司將有關資料轉交給該保險公司。

10. 就該推廣而言，該銀行表示他們將該些個人資料向該保險公司披露是有實際需要的，該銀行並就部份資料的披露理由作出以下解釋：

	<i>資料類別</i>	<i>披露原因</i>
(1)	地址	該保險公司可於進行電話促銷前，先將有關該推廣的宣傳單張寄給推廣對象作參考，以便進行促銷
(2)	出生日期	可助該保險公司預先計算推廣對象的保險費幅度

(3)	身分證號碼 首四個字	可助該保險公司在進行電話促銷時核對推廣對象的身分
(4)	婚姻狀況	可助該保險公司瞭解推廣對象的家庭狀況，以推銷其他適合推廣對象的配偶及/或子女的保險計劃（如有需要的話）
(5)	持有銀行賬戶的類別	用作市場數據分析

該銀行當初收集投訴人個人資料的情況

11. 該銀行表示在投訴人當初向他們申請銀行服務時，投訴人曾填寫一份「開立個人賬戶表格」（下稱「該表格」），並就此向該銀行提供其姓名、出生日期、身分證號碼、地址、聯絡電話號碼及婚姻狀況等個人資料。

12. 該銀行表示該表格內已列明該銀行可將客戶的個人資料透露予第三者作促銷用途。該表格內的有關部分如下：—

「與永亨銀行董事之關係

台端是否為永亨銀行任何董事之親屬？

否

是（請填報有關董事之姓名_____關係_____）

本人／本人等證實上述資料全屬正確並授權永亨銀行... 以任何其認為適當之途徑以確證該等資料之真確性及與有關方面交換資料。

本人／本人等知悉及同意[永亨銀行]可根據不時給予客戶之結單、通函、通知、章則及條款內所載有關披露個人資料的政策作指定用途及指定人士披露本人／本人等的個人資料。同時本人／本人等同意[永亨銀行]可將本人／本人等的個人資料轉移至香港特別行政區以外地方，並可根據個人資料（私隱）條例所述的核對程序核對本人／本人等的個人資料及其他關於本人／本人等的個人其他資料，並透露資料予非屬永亨銀行集團的公司作促銷及提供銀行證明書或信貸諮詢用途。」

13. 此外，在投訴人申請該銀行的個人銀行服務時，該銀行已向他提供一份「關於個人資料（私隱）條例（「條例」）的客戶及其他個別人士通知」（下稱「該通知」）。該通知的第(e)(viii)及第(f)(vii)段訂明，「[永亨]銀行及其香港附屬公司（...「公司」）」可以因「為公司或其他[永亨]銀行集團公司或特選公司推廣服務或產品」的用途，而向「其他[永亨]銀行集團公司或公司選定的其他公司」披露客戶的個人資料，以「提供公司相信對其客戶有興趣的服務」。

14. 基於以上所述，該銀行認為投訴人已獲告知他的個人資料可能會因促銷目的而被轉移給該保險公司，因而毋須事先取得投訴人的訂明同意，也可就該推廣向該保險公司提供投訴人的個人資料。

該銀行就本案採取的補救措施

15. 在得悉投訴人的投訴後，該銀行已與該保險公司作出跟進，其後該保險公司確認在接獲投訴後已將投訴人的個人資料全部刪除。該推廣亦已結束，而該保險公司亦將所有拒絕接受其保險產品的該銀行的客戶的個人資料刪除。

16. 因應本公署的調查，該銀行於 2009 年 10 月致函本公署，表示將會修訂該銀行現行政策，確保客戶資料的使用遵從條例的規定，以及進一步修訂有關開戶文件，加強客戶對該銀行的客戶資料保密政策的認知。該銀行預計於 2009 年 12 月底前完成有關的修訂工作。

私隱專員的調查結果

17. 在本案中，本公署首要考慮的，是該銀行向該保險公司披露該些個人資料作該推廣之用（下稱「該使用目的」）是否與該銀行當初收集投訴人的個人資料的目的（下稱「該收集目的」）一致或直接有關。在這方面，本公署認為關鍵因素在於投訴人當初向該銀行申請儲蓄戶口服務時，該銀行是否有告知投訴人收集其個人資料的目的，若有，目的為何、投訴人對該銀行如何使用其個人資料的合理期望及監管機構發出並適用於該銀行的有關守則、規例或指引的規定。

該使用目的是否與該收集目的一致或直接有關

18. 條例附表 1 的保障資料第 1(3)(b)(i)原則(下稱「**第 1(3)(b)(i)原則**」)規定，資料使用者凡從某資料當事人收集個人資料，須採取所有切實可行的步驟，以確保該人在該等資料被收集之時或之前，獲明確告知該等資料將會用於甚麼目的及可能移轉予甚麼類別的人。

19. 該通知第(e)段訂明，「**有關資料當事人的資料將可能會用於不同用途，視乎資料當事人與公司關係的性質而定。大致而言，用途可包括下列全部或任何一項或多項...**」(粗體部分為強調)，當中所列的用途包括第(e)(viii)段的「**為公司或其他銀行集團公司或特選公司推廣服務或產品**」。該銀行引用上述條文以支持其披露投訴人的個人資料予該保險公司作該推廣之用的做法。

20. 本公署注意到，該通知第(e)段只告知投訴人其資料的用途會因應他與該銀行的關係的性質而改變，以及大體上，有關用途可能包含該段所列的全部或任何一項用途。看來該銀行是藉此將有機會發生(但仍未確定)的使用客戶個人資料情況以「漁翁撒網」的策略包含在有關條文內。明顯地，該通知第(e)段的條文未能符合條例第 1(3)(b)(i)原則的要求將有關資料的使用目的明確地告知投訴人。就此，本公署認為該使用目的並非與該收集目的一致。

21. 雖然本公署認為該使用目的並非與該收集目的一致，本公署仍需考慮該使用目的是否與該收集目的直接有關。在這方面，投訴人對該銀行會如何使用他所提供的個人資料的合理期望乃關鍵因素。投訴人當初是為了申請銀行服務而向該銀行提供其個人資料。考慮到該通知第(e)段的條文，本人認為投訴人理應不會預期該銀行會向該保險公司提供其個人資料作促銷之用。事實上，投訴人就此事向本公署作出投訴此舉，正足以證明有關披露並不符合他的合理期望。因此，該使用目的並非與該收集目的直接有關。

有關披露是否得到投訴人的訂明同意

22. 基於以上所述，由於該使用目的並非與該收集目的一致或直接有關，在第 3 原則的規定下，該銀行必須取得投訴人的訂明同意。

23. 同樣地，香港銀行公會與存款公司公會聯合發布的《銀行營運守則》(下稱「該守則」)有條文規管金融機構使用客戶的個人資料作促銷用途。該守則第 8.4(b) 條規定，金融機構在沒有取得客戶的訂明同意的情況下，不應為促銷目的而向並非屬同集團關連公司的公司披露客戶的姓名及地址。

24. 若依據該守則第 8.4(b)條，由於該保險公司並非屬該銀行的關連公司，除非該銀行在披露該些個人資料前另行取得投訴人的訂明同意，否則該銀行不可將投訴人的個人資料披露給該保險公司。該銀行表示依據該表格及該通知的有關條文，投訴人已作出了訂明同意。該表格所載有關條文如下：—「...同時本人...同意[永亨銀行]可將本人...的個人資料...透露...予非屬永亨銀行集團的公司作促銷...用途」。就此，本公署需要進一步考慮在有關情況下，投訴人簽署載有上述條文的該表格是否構成該銀行已就該使用目的取得投訴人的「訂明同意」。

25. 關於「訂明同意」，條例第 2(3)條有以下規定：凡根據條例任何作為可經某人（不論如何描述該人）的訂明同意而作出，該同意指該人自願給予的明示同意；不包括已藉向獲給予同意的人送達書面通知而予以撤回的任何同意。按上述規定，「訂明同意」必須是明示的，所以不提出反對更改使用目的並不構成訂明同意。此外，訂明同意必須是自願給予的。給予同意者亦必須清楚知悉其給予的同意之內容是什麼。

26. 本公署注意到用以開立個人賬戶的該表格上只有一處供賬戶持有人簽署的地方並置於「與永亨銀行董事之關係」一欄內，卻沒有就將客戶資料交予非屬該銀行集團的保險公司作促銷該公司的保險產品之用，獨立地給予客戶選擇同意與否的權利，結果是客戶在簽署該表格時，須同時同意：「[永亨銀行]可...透露（客戶的個人資料）予非屬永亨銀行集團的公司作促銷...用途」。本公署認為在有關情況下取得的客戶同意，並不構成該銀行已取得投訴人的訂明同意，可為促銷該保險公司的產品／服務的目的而向該保險公司披露投訴人的個人資料。

27. 鑑於上述情況及條例和該守則的有關規定，本公署認為該銀行亦未為向該保險公司披露投訴人的該些個人資料作促銷之用而取得投訴人的訂明同意。

結論

28. 在考慮過個案的有關資料及所有情況後，本公署認為該銀行向該保險公司披露投訴人的個人資料作該推廣的用途，此舉違反了第 3 原則的規定。

執行通知

29. 根據條例第 50 條，如專員認為該銀行已違反了第 3 原則的規定，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，則專員可向該銀行送達執行通知。

30. 鑑於該銀行將來仍可能與該保險公司或其他非屬同集團關連公司的公司合作，進行跨業促銷活動，而且本公署於 2009 年 12 月底未有收到上文第 16 段所述的新修訂文件，本公署認為該銀行違反第 3 原則的規定的行為將持續或重複發生是相當可能的。

31. 於 2010 年 1 月 15 日，本公署根據條例第 50 條的規定向該銀行送達執行通知，指示該銀行(i)停止向非集團轄下的關連公司披露客戶的個人資料作促銷該等公司的產品／服務，除非事先得到有關客戶的訂明同意；(ii)制定適當跨業促銷的政策、行事方式及/或程序和確保該銀行負責跨業促銷活動的職員知悉該政策、行事方式及/或程序。

上訴

32. 該銀行在收到執行通知後，曾向行政上訴委員會提出上訴，在等候上訴聆訊期間，該銀行於 2010 年 12 月 21 日通知委員會決定放棄上訴。該銀行並於 2011 年 1 月向本公署確認已於 2009 年 3 月停止所有與非集團轄下的關連公司合作進行的促銷活動。

該銀行遵從執行通知

33. 其後，於 2011 年 2 月 23 日，該銀行以書面向本公署確定，

已完全依從執行通知的指示，包括已終止與非關連公司進行促銷活動，除非事先獲取有關客戶同意，否則不會移轉客戶的個人資料予第三者；修訂相關的公司政策及個人資料收集聲明，並已通知該銀行的所有單位，令職員可予跟從。

建議及其他評論

34. 本公署在調查的過程中，關注到即使該銀行已獲客戶的訂明同意向該保險公司披露客戶個人資料作推廣該保險公司的產品之用，該銀行向該保險公司披露的所有資料就推廣用途而言是否有實際需要。

35. 該銀行向該保險公司披露的投訴人個人資料，除聯絡資料外，還有出生日期、部份身分證號碼及婚姻狀況，而投訴人最終沒有接受該保險公司向他推介的保險產品。本公署認為就促銷有關保險產品的目的而言，該銀行向該保險公司披露投訴人的姓名和聯絡資料（即電話號碼及地址）以聯絡投訴人，便已足夠。至於其他資料，該保險公司可於推廣對象同意接受其促銷產品後，才直接向有關客戶收集。基於以上所述，本公署認為即使該銀行可為直接促銷目的而轉移投訴人的個人資料給該保險公司，該銀行向該保險公司披露投訴人的部份身分證號碼、出生日期、賬戶類別及婚姻狀況等資料，已超乎適度。

36. 總括而言，銀行業界擁有大量的客戶資料，為了增加商機及提供不同種類的服務給予客戶，他們不時與其他商業合作夥伴進行跨業促銷的活動。但本公署認為不能因銀行的利益而損害個人資料的保障。就此，本公署希望藉本調查報告及於 2010 年 10 月發出《收集及使用個人資料作直接促銷指引》促請銀行業界及其他商業機構採取良好的行事方式，在收集客戶的個人資料前，讓客戶選擇其個人資料可否移轉予指明類別的第三者作促銷用途，以加強個人資料私隱的保障，同時亦可減少資料使用者與客戶就轉移個人資料方面的爭議。