

行政上訴委員會
行政上訴案件第 20/2014 號

有關

梁英傑
與
個人資料私隱專員

上訴人
答辯人

之間

在行政上訴委員會席前的上訴個案

- 容耀榮先生（主席）
- 陳佩英女士（委員）
- 葉豪盛教授（委員）

聆訊日期：2014 年 11 月 12 日

書面裁決理由頒布日期：2015 年 1 月 5 日

裁決理由書

背景

1. 櫃員機吞了上訴人五百元——某日，上訴人使用中國銀行(香港)有限公司(下稱「中國銀行」)設在其一間分行外面的櫃員存鈔機存款入他父親（下稱「梁先生」）的戶口，把四千元鈔票全

數放進去後，該存鈔機退回二百元鈔票。即時點算後，上訴人便核對存鈔機顯示存妥的數目，發覺存款金額的總和比剛剛存入的少了五百元，於是按鍵取消交易，存鈔機即退回鈔票，但只是退回剛確認存妥的三千三百元。上訴人因此損失了五百元，便立刻進入該分行，找職員查個究竟，但不得要領，最後還是遵從職員的提議，填寫一份該銀行擬訂表格以作正式投訴。

2. 向銀行查詢及提出要求——上訴人等了超過一星期，見還未有回覆，遂在 2013 年 1 月 16 日兩度去信銀行詢問調查進展，並提出一些要求，據他所稱，包括以下三個要求：（一）讓他查看閉路電視錄影得他當天存款經過的片段(下稱「該片段」)；（二）銀行須保存該錄像片段直至獲得他同意為止，或（三）給他該片段的複本。

3. 銀行的回覆——在 2013 年 2 月 7 日銀行去信梁先生，詳述當天存款的過程，於提到上訴人要求查看閉路電視紀錄時，銀行表明基於保安理由，未能允許上訴人的要求。除此之外，銀行沒有直接回覆上訴人，引致上訴人不滿，因為他曾在上述其中一封信件的結尾，懇請銀行以電郵回覆他本人。他認為銀行用這樣方式回覆，是向存戶洩露了他的個人資料。

4. 上訴人不滿銀行待客之道和處理他的失款手法，於 2013 年 2 月 28 日向答辯人投訴中國銀行。經過初步查詢後，答辯人決定不再繼續處理他的投訴，上訴人不服，遂向行政上訴委員會(下稱「本委員會」)提出上訴。

投訴事項和「答辯人」的決定

5. 上訴人的投訴有三項：（一）有關錄像的片段是他的個人資料，但銀行無理拒絕提供該片段給他查看；（二）銀行處理他的書面查詢時，應該照他的指示，以電郵直接回覆他，而不是未有獲得他的同意下，以書面回覆戶口持有人，以致披露了他的個人資料予第三者；（三）銀行沒有在櫃員存鈔機範圍當眼處，張貼會以閉路電視收集個人資料的通知和其政策。

6. 接到投訴後，答辯人接觸上訴人和中國銀行，查詢和了解相關情況。就第三項投訴，中國銀行回應查詢時，確定在其分行內，有張貼告示，提示客戶該中心設有廿四小時閉路電視錄影。於 2013 年 8 月 26 日答辯人接觸上訴人，討論銀行方面的回覆，上訴人同意不再追究此項投訴。

7. 就第一項投訴，答辯人檢視銀行提供的該錄影片段，發現上訴人出現在該錄像片段，加上銀行紀錄了他的投訴，他的身分便可以從此等資料辨別出來，所以答辯人同意上訴人的說法，該錄像片段是他的個人資料，也認為銀行涉及收集上訴人的個人資料。雖然如此，他認為上訴人在 2013 年 1 月 16 日給銀行的信件，嚴格來說不是《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）（下稱「私隱條例」）中所指的「查閱資料要求」。主要理由是上訴人在該信件的措辭，是給予銀行選擇，保存該錄影片段或向他提供該片段的複本，而銀行正保存該片段。答辯人因此認為沒有表面證據證明銀行違反「私隱條例」的規定。

8. 再者，在 2014 年 3 月初銀行也曾讓上訴人翻看該片段，答辯人介入後，銀行也安排答辯人翻看一次。基於此等理由，答辯人認為就此項投訴進行調查，“亦不能合理地預計可帶來更滿意的結果”。

9. 故此，根據既定政策（《處理投訴政策》）第 8（e）及（h）段的規定，答辯人決定不就第一項投訴繼續進一步處理。

10. 至於第二項投訴，答辯人認為梁先生是存戶，在事發當天上訴人存款入他的戶口的事項涉及梁先生的帳戶交易及其利益，銀行回覆信中向梁先生透露上訴人的投訴內容並非不合理。同時，銀行向答辯人表示，日後遇到同類情況時，會先直接回覆投訴人，然後才知會有關存戶。此情況下，答辯人根據《處理投訴政策》第 8（e）及（h）段的規定，決定不繼續處理這項投訴。

裁決

11. 上訴人詳細敘述出與中國銀行交涉的經過，對銀行待客之道、調查他失款的投訴不滿之處，躍然紙上，但涉及答辯人的職權和此上訴的並不多，不必在此盡錄，上訴人批評答辯人的決定理由時，也有一些誤解，提出爭辯的上訴理由，可綜合為三要點。第一，他的兩封信構成「私隱條例」所指的「查閱資料要求」；第二，銀行若遵行此要求，便要提供該錄影片段給他；第三，銀行回覆梁先生時，洩露他的個人資料，因未有事先得他的同意，所以是違反了「私隱條例」的規定。

12. 查答辯人已就「私隱條例」第 67 條賦予的權力，指明了提出第 18 條「查閱資料要求」時須使用的表格。故此，如不採用此指明表格來提出「查閱資料要求」，資料使用者可拒絕依從要求（見「私隱條例」第 20(3)(e)條）。雖然上訴人沒有使用此指明表格，但答辯人沒有基於此不爭的事實作決定，也不願意依賴此點作答辯理由。

13. 上訴人給銀行的兩封信是否可視為「私隱條例」第 18 條下的「查閱資料要求」，不單牽涉形式或技術問題，兩封信件實際上缺乏一些應有的內容，或可致使其未能成為有效的「查閱資料要求」。雖然如此，這些問題不適合在本上訴處理。這是由於答辯人只堅持一個答辯理由，而銀行也沒有依賴此等情況作為拒絕提供該片段複本的理據。其實答辯人的立場和論點可以理解為，不管兩封信是不是法例下有效的「查閱資料要求」，銀行都沒有違反要求。所以，本上訴唯一的爭議，是如何詮釋上訴人給銀行的兩封信（見上訴文件冊第 114 頁及 115 頁）內所提到的要求，和銀行是否違反要求。

14. 答辯人指上訴人信中的要求，是可以容許銀行在保存與提供複本兩者之間，任擇其一。這論點是根據第二封信的倒數第二段：“本人現同時要求貴行，需保存「該片段」，直至獲得本人同意為止，或向本人提供「該片段」的複本，以使用作本人隨後可能採取之法律行動的舉證用途。”上訴人提出兩個論點反駁，第一，這段文字要根據上文下理來解釋；第二，銀行不提供複本，就不可能履行「私隱條例」對其要求的責任。

15. 細讀兩封信的全文，上述那段文字的確如答辯人所指，給予銀行可選擇保存「該片段」而不提供複本。不過，上訴人指出第一封信有兩段文字可支持他的說法，在此信他提出一些要求，其中兩個是：（1）貴行認真調查並把有關之 500 元物歸原主；（2）本人要求翻看本人存鈔時之閉路電視錄影片段（如貴行表示機件正常及數目無誤，拒絕退還款項）。這兩個要求無論在文字和意義上，都未能支持上訴人的說法。本委員會認為無論那兩封信，是分開來看，還是一同來看，上訴人明確地給予銀行選擇保存「該片段」。上訴人的第一個論點不成立。

16. 至於第二個論點，上訴人未能提出任何理據，或引述事實和法例條款，加以支持說明銀行為甚麼有責任提供「該片段」。既然銀行選擇保存「該片段」，便沒有違反他就「該片段」提出的要求，那又何來違反其「查閱個人資料」要求。當然，若然他沒有在信中給予銀行這個選擇，只是要求查閱其個人資料，則當別論（見「私隱條例」第 18（3）條）。根據此條款的規定，某些情況下，就算要求查閱資料人士沒有要求提供資料複本，資料使用者也要提供有關資料複本，但前置條件是在沒有相反證據的情況下。此個案情況是，上訴人明確地提出要求複本，但又同時給予另外選擇，證據顯示銀行若保存「該片段」，他便不要求提供複本，此乃該條款的所謂相反證據，所以銀行沒有責任向他提供複本，也未有違反此條款的規定。

17. 上訴人於 2014 年 3 月初已翻看「該片段」，據稱因錄不到他存鈔數目，所以對追討銀行一事幫不上忙。日後他真的採取法律行動追討，如有需要也可以從法律訴訟程序獲得複本。

18. 基於以上理由，本委員會同意答辯人的結論，此個案情況是沒有表面證據可證明銀行違反「私隱條例」的規定，再者，繼續處理投訴亦不能合理地預計可帶來更滿意的結果。答辯人就第一項投訴的決定，是行使「私隱條例」所賦予的酌情權，及遵從公開的《處理投訴政策》的規定而作出的，是合理和正確的。

19. 至於第二項投訴，上訴人承認，銀行向他父親梁先生匯報當天存鈔的情況，未有損害他的私隱。更重要的是，銀行的做法是合理的。況且，存戶是有權得知他戶口的交易情況，包括存款人的身分，今次銀行只是透露了存款人的姓氏，不構成違反「私隱條例」的規定。在此情況下，答辯人是沒有理據繼續處理此投訴，其決定是正確無誤的。

20. 本委員會對上訴人所遭到的金錢損失，深表同情，與答辯人一樣，愛莫能助。答辯人行使酌情權，不再處理上訴人的投訴，是根據其所定的政策而作出的決定，有充分事實和理據支持。本委員會就此駁回上訴。

(簽署)

行政上訴委員會副主席容耀榮