

調查報告

根據香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》
第 48(2) 條發表

未經授權查閱 TE 信貸資料庫的信貸資料

報告編號：R23 – 21242

發表日期：2023 年 6 月 1 日

調查報告：未經授權查閱 TE 信貸資料庫的信貸資料

香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》（「《私隱條例》」）第 48(2)條訂明，「[個人資料私隱]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。」

現根據《私隱條例》第 48(2)條履行所賦予的權力，發表本調查報告。

鍾麗玲

個人資料私隱專員

2023 年 6 月 1 日

目錄

摘要.....	4
I. 背景.....	16
II. 法定權力.....	18
III. 調查所取得的資料及證據.....	20
IV. 調查結果及違例事項.....	26
V. 執法行動.....	39
VI. 建議.....	41
附錄一：《TE 信貸資料查詢授權書》.....	43

調查報告

根據香港法例第 486 章《個人資料（私隱）條例》第 48(2)條發表

未經授權查閱 TE 信貸資料庫的信貸資料

摘要

背景

1. 個人資料私隱專員公署（「私隱專員公署」）收到一名市民投訴，投訴事項與 TE 信貸資料庫有關。
2. TE 信貸資料庫是由軟媒科技有限公司 Softmedia Technology Company Limited（「軟媒科技」）開發和營運。

調查個案

3. 投訴人一直有向一些財務公司申請借貸。2021 年 12 月 28 日，投訴人收到相熟的財務公司通知，發現他於 TE 信貸資料庫的信貸紀錄被多間財務公司查閱，遂詢問他近期是否遇到重大財政困難。
4. 投訴人表示不認識亦從來沒有向該些財務公司作任何借貸申請，對該些財務公司如何取得他的授權查閱 TE 信貸資料庫感到疑惑。投訴人擔心 TE 信貸資料庫未有足夠保安措施保障他的個人資料，以致財務公司可未經他的同意查閱他的信貸資料，遂向私隱專員公署作出投訴。

專員的調查

5. 經過初步查詢後，專員就上述個案，根據《私隱條例》第 38(a)(i)條對軟媒科技所營運的 TE 信貸資料庫展開調查。

6. 在進行調查期間，專員向軟媒科技作出六次查詢並取得其書面回覆及與個案有關的文件。同時，私隱專員公署職員亦曾到訪軟媒科技位於九龍灣的辦公室，向其代表進行查訊，並取得與個案有關的資料。
7. 專員注意到，TE 信貸資料庫的營運商軟媒科技並不是香港銀行公會、香港有限牌照銀行及接受存款公司公會及香港持牌放債人公會（「行業公會」）選為「多家個人信貸資料服務機構（MCRA）模式」下的信貸資料服務機構之一¹，因此並不受行業公會的規管²，亦不受金融行業相關法例，包括《放債人條例》（香港法例第 163 章）及持牌放債人行業守則規管。

調查結果及違例事項

軟媒科技的背景

8. 據軟媒科技的網頁³所載的資料，軟媒科技於 1991 年創立，從事數據庫系統建立及互動光碟設計。隨著網絡作業系統急增，軟媒科技編寫了各類新一代軟件，包括有財務借貸管理系統、美容系統、課程管理系統、零售系統等，以滿足客戶的需要。軟媒科技的客戶包括政府部門，上市公司及其他各類行業的中小企。
9. 為向財務公司及借款人提供查閱及處理信貸資料的服務，軟媒科技開發了兩個系統及一個手機應用程式，分別為供財務公司使用的 TE 信貸資料庫及借貸管理系統，以及供借款人使用的手機應用程式「MyLoan」。軟媒科技亦有使用雲端伺服器，供各系統及手機應用程式以獨立伺服器儲存所收集得的資料。

¹ <https://www.hkab.org.hk/DisplayWhatsNewsAction.do?id=7611&ss=1&lang=b5>

² 根據行業公會，「對消費者而言，MCRA 模式可加強對獲選信貸資料服務機構查閱和使用資料的規管，具有更嚴格的資料保安守則……規定獲選信貸資料服務機構和認可會員在企業管治、內部監控，以及個人資料的使用和保障等方面，須遵守的標準和要求。」

³ <https://softmedia.hk/>

TE 信貸資料庫

10. 軟媒科技表示於 2016 年 1 月建立 TE 信貸資料庫，開發 TE 信貸資料庫的目的是提供一個平台以提供信貸資料予財務公司作參考，讓財務公司於批出貸款前可藉資料作出評估，明確判斷是否批出或拒絕貸款。TE 信貸資料庫不會就各借款人制定信貸評分。
11. 截至 2022 年 12 月，查閱 TE 信貸資料庫的財務公司共有約 680 間，涉及約 18 萬名資料當事人的信貸資料。

手機應用程式「MyLoan」

12. 透過「MyLoan」手機應用程式，借款人可查閱自己的信貸紀錄。借款人可透過「MyLoan」內「查閱 TE 信貸報告申請表」的選項查閱自己的信貸紀錄。

軟媒科技的系統載有《私隱條例》定義下的「個人資料」⁴

13. 軟媒科技表示，TE 信貸資料庫只涉及借款人（即資料當事人）的身份證號碼及信貸資料，不會儲存借款人的姓名、地址、電話、出生日期等個人資料。TE 信貸資料庫內的身份證號碼是以被演算為代碼的形式儲存，而非完整的身份證號碼。
14. 軟媒科技解釋，基於身份證號碼演算為代碼後是不可逆轉的，沒有人士可透過 TE 信貸資料庫看到借款人真正的身份證號碼，而資料庫只有一組代碼及對應的信貸資料，故軟媒科技認為 TE 信貸資料庫沒有載有借款人的「個人資料」。
15. 專員不認同軟媒科技認為它並無持有個人資料的說法。基於身份證號碼的獨特性和不可改變的特質，專員認為軟媒科技雖以代碼形式儲存身份證號碼，惟無論任何時間只要在其系統內輸

⁴ 根據《私隱條例》第 2(1)條，「個人資料」是指符合以下說明的任何資料—

- (a) 直接或間接與一名在世的個人有關的；
- (b) 從該資料直接或間接地確定有關的個人的身分是切實可行的；及
- (c) 該資料的存在形式令予以查閱及處理均是切實可行的。

入同一個身份證號碼，演算後會得出同一組代碼，因此有關代碼事實上是軟媒科技為其作業而編配予一名借款人的標識符，而該標識符能識辨該名借款人的身分而不虞混淆，屬於《私隱條例》下的「個人身分標識符」⁵，亦構成《私隱條例》下的「資料」⁶。

16. 從另一角度來說，正如軟媒科技向專員表示，成立 TE 信貸資料庫的目的，是希望作為平台提供資料予財務公司參考，於批出貸款前可藉數據作出評估，以判斷是否批出或拒絕貸款。如軟媒科技的系統不涉及個人資料，是不可能達到讓財務公司在審批貸款時以有關人士的信貸紀錄作參考的目的。
17. 在涉事的投訴個案中，投訴人的相熟財務公司正是通過整合 TE 信貸資料庫及借貸管理系統內的資料，確定投訴人身分並發現其信貸資料曾被多次查閱，由此證明財務公司從上述資料直接或間接確定資料當事人的身分是切實可行的，因此構成《私隱條例》下的「個人資料」。

查閱 TE 信貸資料庫的實際操作情況

18. 據軟媒科技的說法，使用 TE 信貸資料庫的財務公司在上載借款人的個人資料至 TE 信貸資料庫及查閱有關資料前必須取得借款人簽署同意的《TE 信貸資料查詢授權書》。財務公司可以經其借貸管理系統進入 TE 信貸資料庫作出有關查閱。在這個案中，投訴人的相熟財務公司便是經此途徑知悉當事人被多間財務公司查閱其 TE 信貸資料庫內的資料，當中有八間他不認識的財務公司曾查閱 TE 信貸資料庫內有關他的資料，其中一間財務公司在七天內更一共查閱其資料三次。
19. 就這投訴個案的情況而言，在私隱專員公署的介入下，軟媒科技向有關財務公司作出查詢並發現該八間財務公司全部均不能

⁵ 根據《私隱條例》第 2(1)條，「個人身分標識符」是指(a)由資料使用者為其作業而編配予一名個人；及(b)就該資料使用者而言，該標識符能識辨該名個人的身分而不虞混淆，的標識符，但用以識辨該名個人的該人的姓名，則不包括在內。

⁶ 根據《私隱條例》第 2(1)條，「資料」是指在任何文件中資訊的任何陳述（包括意見表達），並包括個人身分標識符。

出示投訴人簽署的《TE 信貸資料查詢授權書》，各財務公司以不同的理由解說，例如「可能最近問及關於投訴人續數情況時進行了查詢」、「2020 年投訴人同意上傳借貸資料至資料庫」、「公司正常程序會提供授權書」、「投訴人曾致電詢問有關借貸問題，最終沒有接受申請」、「應該有填妥授權書，但礙於當時公司正值搬遷間，因此文件處理比較混亂」等，更甚者有財務公司表示「有前職員未經公司授權查閱資料庫，該職員已被解僱」。

20. 雖然軟媒科技聲稱要求財務公司申報已取得借款人的同意及授權才可以查閱 TE 信貸資料庫的資料，但實際上財務公司可以在沒有遵從有關要求的情況下，任意查閱 TE 信貸資料庫的資料，尤其是調查發現軟媒科技不會審查財務公司就每位借款人取得的同意及授權書，相關的違規漏洞可以說是相當明顯。
21. 就軟媒科技如何監察財務公司查閱 TE 信貸資料庫的情況，藉以偵察及調查不尋常或不合常規的查閱或使用模式，軟媒科技表示與財務公司簽訂了的《TE 信貸資料庫使用協議書》當中訂明，「本資料庫目的是為了給[財務公司]透過本資料庫查閱借款人過往申請貸款、完成還款、遲還、拖欠、曾交追數、撇帳等的信貸紀錄作參考」，軟媒科技僅憑藉上述協議便假定財務公司會遵守該使用目的，更表示無法為每一間財務公司作出仔細監督。
22. 軟媒科技認為，財務公司有責任監管其員工使用 TE 信貸資料庫的情況，例如設定哪位員工獲授權登入資料庫、限制員工在公司內或外使用、停止員工使用權限等，而軟媒科技無權干涉財務公司的員工管理事宜。
23. 根據專員所獲得的資料，2021 年至 2023 年 3 月期間，軟媒科技接獲 66 宗關於借款人投訴被不明財務公司查閱其信貸資料的個案，當中有 59 宗（即接近 90%）經調查後確認投訴成立。惟軟媒科技對違規公司採取的處罰措施僅為發出警告信，或暫停其使用 TE 信貸資料庫的權限數天。懲罰的準則是根據違規的次數作出限制，例如初犯者會先收到警告信及被禁止查詢資料庫一天；第二次違規會被禁止查詢五天；第三次違規會被禁

止查詢 15 天；第五次違規才會被永久終止資料庫的所有使用權限。有關懲罰欠缺阻嚇性，對財務公司的運作影響微不足道。

違反《私隱條例》下保障資料第 4(1)原則的規定

個人信貸資料受到不當查閱

24. 《私隱條例》附件 1 的保障資料第 4(1)原則訂明，資料使用者須採取所有切實可行的步驟，以確保由其持有的個人資料（包括採用不能切實可行地予以查閱或處理的形式的資料）受保障而不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用所影響。
25. **TE** 信貸資料庫以財務公司用者自付的方式收取費用（財務公司每次繳付港幣 2 元便可在 5 天內無限次查閱同一位借款人的信貸資料。這種以每五天為一收費單位的收費方式，可以不斷重覆，收費及查閱的次數並沒有設限）。基本上財務公司只要申報已取得借款人的授權書及付費後便可無限次查閱同一位借款人的信貸資料。根據調查所得資料，軟媒科技沒有限制財務公司查閱借款人資料的次數，亦沒有定期監察 **TE** 信貸資料庫的使用情況，例如透過審計主動追蹤偵察財務公司任何異常查閱情況。
26. 專員明白財務公司向個別人士作出借貸所承受的財務風險或比銀行業界為高，或須緊貼追蹤借款人的財務狀況及信貸紀錄，然而這並不等於財務公司可無限制地查閱借款人的信貸資料；而軟媒科技作為信貸資料庫的營運者應在財務公司的實際所需及保障個人資料私隱之間作出合理平衡，制訂措施限制及監察財務公司使用 **TE** 信貸資料庫的情況，例如限制財務公司可在一段時間內查閱同一名借款人的信貸資料的最高次數，確保遵從保障資料第 4(1)原則的規定。
27. 此外，從本投訴個案揭發的現象是，至少有八間投訴人不認識的財務公司在他不知情、遑論同意或授權的情況下曾查閱他的信貸資料。遺憾的是，軟媒科技的安排是讓財務公司自行申報是否已取得借款人的同意及授權，卻沒有考慮有部分財務公司

可能利用相關漏洞，肆意查閱信貸資料庫內的借貸資料。軟媒科技的做法不論在符合法律規定或保障借款人私隱的角度而言，均遠低於標準及令人非常失望。

薄弱的密碼管理

28. 據軟媒科技提供的資料，財務公司經其借貸管理系統進入 TE 信貸資料庫需在系統輸入密碼，雖然軟媒科技聲稱有關密碼設有最少數位及複雜程度的要求；事實上財務公司可使用的密碼長度及複雜性⁷屬低強度密碼。
29. 軟媒科技亦沒有在系統設下限制要求財務公司定期更改密碼，財務公司可自行於系統內設定密碼，並將相關密碼一直沿用不變。因此職員有機會輕易得悉密碼及未經公司授權又或是離職後繼續使用相關密碼進入及查閱 TE 信貸資料庫，令密碼的保安功能形同虛設。

結論

30. 根據調查所得資料，TE 信貸資料庫尤如一持牌放債人業內公開的信貸資料平台，持牌財務公司只要付出極低的費用便能無限制地查閱當中的信貸資料，而登入資料庫的密碼更是由財務公司隨便設定，究竟相關密碼實際上是否能有效攔截不當或不法的登入存疑。
31. 令人擔心的情況是，TE 信貸資料庫載有約 18 萬名借款人的個人資料私隱，而使用 TE 信貸資料庫的財務公司數目至今達 680 多間，可謂是一個具規模的信貸資料庫，而個人信貸資料屬性質敏感的個人資料，任何不當或未獲授權的查閱或存取相關的個人信貸資料可導致資料當事人嚴重的財務損失和私隱受損。軟媒科技作為營運個人信貸資料庫的機構，除了向財務公司及資料當事人提供準確的個人信貸資料及優質的服務外，亦應根據《私隱條例》的規定採取適當的保安措施，持續監察及檢討資料庫的使用情況，藉以偵察及調查任何不尋常或不合常規的查閱或使用個人信貸資料的情況，以符合公眾期望，並保障其

⁷ 基於保安原因不在此報告作出披露

持有的個人資料系統免受未經准許的或意外的查閱、處理或使用所影響。

32. 是次調查揭示了軟媒科技沒有採取適當的保安措施以監察及管理財務公司使用 TE 信貸資料庫的情況，導致投訴人的個人資料遭未經授權的查閱、處理或使用，實屬遺憾。再者，軟媒科技並沒有因應相關資料的數量及性質而採用強密碼政策，亦沒有為密碼設定有效期。相關密碼的設置並不符合網絡安全的基本要求，這顯示了軟媒科技在個人資料的保安方面明顯不足。在本個案中，專員認為軟媒科技未有採取所有切實可行的步驟保障其持有的 TE 信貸資料庫內的個人資料不受未獲准許的或意外的查閱、處理或使用所影響，違反了保障資料第 4(1)原則有關個人資料保安的規定。

違反《私隱條例》下保障資料第 2(2)原則的規定

軟媒科技仍保留已完成還款超過五年的信貸紀錄

33. 《私隱條例》的保障資料第 2(2)原則訂明，資料使用者須採取所有切實可行的步驟，以確保個人資料的保存時間不超過將其保存以貫徹該資料被使用於或會被使用於的目的（包括任何直接有關的目的）所需的時間。
34. 《個人信貸資料實務守則》⁸（「《守則》」）旨在為資料使用者應如何處理個人信貸資料以符合《私隱條例》的規定提供實務性指引，當中第 3.3、3.3.1、3.3.2、3.4A 及 3.4B 條就信貸資料機構的資料庫內的帳戶還款資料（包括分別顯示有重要欠帳⁹和無重要欠帳的帳戶還款資料）訂明其保留期限。在有重要欠帳的情況下，信貸資料機構只可將已完成還款的資料由清還日期又或者破產令解除日期（兩者之間的較早日期）起計保留五年。

⁸ 詳情可參閱私隱專員公署刊發的《個人信貸資料實務守則》。下載網址為：
https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/data_privacy_law/code_of_practices/files/CCDCode_2013_c.pdf

⁹ 「重要欠帳」在《守則》中是指拖欠還款超過 60 日的欠帳（見《守則》第 1.20 條）

35. 據軟媒科技所述，如借款人欲刪除 TE 信貸資料庫內的信貸資料，須先確定借款人(i)已完成所有還款；及(ii)最後完成還款日子已超過五年。在符合上述條件的情況下，借款人可要求相關財務公司通知軟媒科技刪除有關貸款資料，而軟媒科技並不會主動刪除信貸資料庫內的信貸資料。
36. 軟媒科技確認現時保留在 TE 信貸資料庫內屬於已完成還款超過五年的信貸紀錄，約有五萬多宗。
37. 專員明白重要欠帳的資料是業界在考慮是否批出信貸時所需的資料，欠缺有關資料可能削弱財務公司評估借款人財務狀況的能力。然而，有關考量也不應引申為信貸資料機構可無限期保留借款人的信貸紀錄，而無須遵守保障資料第 2(2)原則的規定。因此，信貸資料機構必須為已完成還款的信貸資料制定保留期限，不可能任由已完成還款的信貸紀錄無限期保留。

結論

38. 《私隱條例》的保障資料第 2(2)原則已訂明，個人資料的保存時間不應超過將其保存以貫徹該資料被使用於或會被使用於的目的所需的時間，而《守則》第 3.3、3.3.1、3.3.2 條亦訂明信貸資料機構只可將已完成還款的資料由清還日期又或者破產令解除日期（兩者之間的較早日期）起計保留五年。明顯地，軟媒科技未有按照《守則》的上述條文，制定刪除已完成還款的信貸紀錄的政策，引致軟媒科技現時仍然保留五萬多宗已完成還款超過五年的信貸紀錄，除了漠視《私隱條例》的規定外，亦增加了相關借款人個人資料外洩的風險。基於上述情況，專員認為軟媒科技在本個案中違反了保障資料第 2(2)原則有關個人資料保留期間的規定。

執法行動

39. 專員認為軟媒科技在 TE 信貸資料庫的保安及保留借款人的信貸紀錄方面違反了《私隱條例》附表 1 的保障資料第 4(1)及 2(2)原則，因此專員根據《私隱條例》第 50(1)條所賦予的權力向軟媒科技送達執行通知，指示軟媒科技採取以下步驟以糾正違規行為，以及防止有關違規情況再發生：—

- (i) 刪除 TE 信貸資料庫內由最後完成還款日子起計已屆滿五年的信貸資料，不論資料當事人有否直接向軟媒科技，或經財務公司通知軟媒科技作出刪除相關信貸資料的要求；
- (ii) 制定政策及程序確保 TE 信貸資料的保留期間符合《守則》的要求，包括(i)完成還款的信貸資料除基於其他法律要求外不會被保留超過五年；(ii)欠款未有超過 60 日的信貸資料不會被保留超過五年；及(iii)於保留期屆滿後立即刪除有關信貸資料（有其他法定要求除外）；
- (iii) 制訂保障個人資料政策及程序，並採取措施定期檢視其僱員是否遵從這些政策和程序的要求行事；
- (iv) 檢討及訂定財務公司查閱 TE 信貸資料庫的次數限制，並制定監察措施以偵察任何不合規的查閱模式；
- (v) 制定政策及措施核實財務公司在查閱 TE 信貸資料庫前已取得借款人的授權書；
- (vi) 為 TE 信貸資料庫制訂及實施強密碼管理政策；及
- (vii) 由執行通知的日期起計三個月內向專員提供文件，證明已實施上述第 (i) 至 (vi) 項指示。

建議

40. 《私隱條例》第 48(2)條訂明，專員在完成調查後，如認為符合公眾利益，可發表報告列明該項調查的結果及由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何建議或其他評論。
41. 是次調查涉及眾多市民的個人資料，故除了根據《私隱條例》第 50(1)條向軟媒科技送達執行通知外，專員亦希望藉此報告，作出以下觀察，及向軟媒科技及其他個人信貸資料庫的營運商作出下述建議。

專員的觀察

42. 信貸資料在現今社會，是衡量一個人的經濟誠信和借貸能力的重要指標。隨著數字經濟發展，妥善管理和保障信貸紀錄已成為保障個人資料私隱和金融數據安全不可或缺的一環。無論是正面或負面的信貸資料，市民都會合理地期望個人的信貸資料在信貸資料機構獲得充分的保障，亦不會被未獲授權或與借貸申請無關的機構隨意查閱。
43. 專員留意到，現時 TE 信貸資料庫的營運及管理，並不受行業守則的規管，亦不受金融行業相關法例，包括《放債人條例》（香港法例第 163 章）及持牌放債人行業守則規管，情況並不理想。為了確保資料庫的數據安全，確保借款人的個人資料私隱得到保障，專員建議任何信貸資料庫的營運及管理都應該受到規範或監管，這包括以法例、法規、指引、行業守則或發牌制度去規管信貸資料庫。重點是違規者應有適當的懲處，借款人的私隱應有確切的保障，而資料庫的數據安全亦有強而有力的防護。

實施私隱管理系統

44. 保障個人資料及信貸資料的意識已植根在大眾市民的心中，資料使用者採取有效措施保障上述資料是不可推卻的責任。專員鼓勵機構引入「個人資料私隱管理系統」¹⁰，將個人資料私隱

¹⁰ 詳情可參閱私隱專員公署刊發的《私隱管理系統最佳行事方式指引》。下載網址為：

保障納入機構的數據管治責任，在日常運作中時刻謹記保障個人資料的重要性，由上而下推行公開和具透明度的保障資料政策和常規，以突顯機構實踐良好數據管治的決心，這有助機構贏得聲譽和客戶信任，對機構建立循規守法的形象有莫大裨益。

委任保障資料主任

45. 專員建議營運信貸資料庫機構應委任保障資料主任，負責監察《私隱條例》的遵從及推行「個人資料私隱管理系統」，並定時向管理層匯報。保障資料主任亦應加強員工對保障個人資料私隱的意識，確保機構貫徹執行保障個人資料的政策，並建立尊重及保障個人資料私隱的文化。

聘用獨立循規審核人士

46. 作為良好的行事方法，專員建議信貸資料機構聘用獨立循規審核人，定期就信貸資料機構提供個人信貸資料服務的機制及方法進行循規審核，包括審核其資料庫內的個人信貸資料的保安，以及該機構所採取的措施是否能充份保障借款人的信貸資料安全。

增加違規情況的罰則

47. 在此個案中，專員認為，軟媒科技僅僅暫停違規的財務公司使用 TE 信貸資料庫的權限數天，懲處力不足。
48. 考慮到財務公司需要參考信貸資料庫的數據批核貸款，專員認為不應該輕易讓違規的財務公司繼續使用信貸資料庫，除了限制查閱信貸資料庫的期間或次數外，亦應考慮採取其他懲罰措施（例如提高查閱費用、罰款等），而個人信貸資料庫的營運商應視乎情況考慮終止相關財務公司使用權限。

I. 背景

1. 個人資料私隱專員公署（「私隱專員公署」）於 2021 年 12 月 30 日收到一名市民投訴，投訴事項與 TE 信貸資料庫有關。
2. TE 信貸資料庫是由軟媒科技有限公司 Softmedia Technology Company Limited（「軟媒科技」）開發和營運，個人資料私隱專員（「專員」）作出查詢時亦是由軟媒科技作出回覆。
3. 據軟媒科技的網頁¹¹所載的資料，軟媒科技於 1991 年創立，從事數據庫系統建立及互動光碟設計。隨著網絡作業系統急增，軟媒科技編寫了各類新一代軟件，包括有財務借貸管理系統、美容系統、課程管理系統、零售系統等，以滿足客戶的需要。軟媒科技的客戶包括政府部門，上市公司及其他各類行業的中小企。
4. 投訴人一直有向一些財務公司申請借貸。2021 年 12 月 28 日，投訴人收到相熟的財務公司通知，發現他於 TE 信貸資料庫的信貸紀錄被多間財務公司查閱，遂詢問他近期是否遇到重大財政困難。
5. 投訴人表示不認識亦從來沒有向該些財務公司作任何借貸申請（見圖 1），對該些財務公司如何取得他的授權查閱 TE 信貸資料庫感到疑惑。投訴人擔心 TE 信貸資料庫未有足夠保安措施保障他的個人資料，以致財務公司可未經他的同意查閱他的信貸資料，遂向私隱專員公署作出投訴。

¹¹ <https://softmedia.hk/>

最近被查詢次數		
	今天	七日內
總數	3 (2間)	28 (20間)
[Redacted]	2	2
■ 信貸有限公司	0	1
■ 信貸有限公司	0	1
■ 企業有限公司	0	1
■ 財務有限公司	0	1
■ 財務有限公司-B	0	1
■ 信貸有限公司	0	1
■ 財務有限公司	0	1
■ 信貸有限公司	0	1
■ 投資有限公司	0	2
■ 財務有限公司	0	1
■ 財務有限公司	0	1
■ 有限公司	0	2
■ 信貸有限公司	1	2
■ 財務有限公司	0	3
■ 財務有限公司	0	1
■ 財務有限公司	0	1
■ 國際有限公司	0	1
■ 信貸有限公司	0	2
■ 投資有限公司	0	2

圖 1：查閱投訴人的 TE 信貸資料的財務公司畫面擷圖
 （已遮蔽財務公司名稱）
 圖中的紅色方框是投訴人不認識亦沒有向其申請借貸的財務公司

II. 法定權力

6. 根據《個人資料（私隱）條例》（「《私隱條例》」）第 8(1) 條，專員須就遵守《私隱條例》條文作出監察及監管，以及促進對《私隱條例》的條文的認識及理解以及遵守。
7. 《私隱條例》第 38 條授權專員在下述情況下可進行調查：
 - (i) 當專員收到由受影響的資料當事人或其代表的投訴，除《私隱條例》第 39 條另有規定外，專員須根據第 38(a)(i)條對有關的資料使用者進行調查，以確定在有關的投訴中指明的作為或行為是否屬違反《私隱條例》下的規定；或
 - (ii) 當專員有合理理由相信有資料使用者已經或正在作出或從事關乎個人資料的作為或行為，而有關作為或行為可能屬違反《私隱條例》下的規定，專員可根據第 38(b)(ii)條對有關資料使用者進行調查，以確定有關作為或行為是否屬違反《私隱條例》下的規定。
8. 專員在展開調查後，可根據《私隱條例》第 43(1)(a)條，在符合《私隱條例》的規定下為任何調查的目的而自她認為合適的人處獲提供她認為合適的資訊、文件或物品，以及作出她認為合適的查訊。
9. 《私隱條例》第 48(2)(a)條訂明，專員在完成調查後，如認為符合公眾利益，可發表報告列明該項調查的結果及由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何建議及其他評論。
10. 根據《私隱條例》第 50(1)條，如專員在完成一項調查後，認為有關的資料使用者正在或已經違反《私隱條例》的規定，專員可向該資料使用者送達書面通知，指示該資料使用者糾正該項違反，以及（如適當的話）防止該項違反再發生。

11. 根據《私隱條例》第 50A 條，資料使用者違反執行通知，即屬犯罪，一經首次定罪，最高可被判處第五級罰款（即港幣 50,000 元）及監禁兩年。

III. 調查所取得的資料及證據

專員的調查

12. 經過初步查詢後，專員就上述個案，根據《私隱條例》第 38(a)(i)條對軟媒科技所營運的 TE 信貸資料庫展開調查。
13. 在進行調查期間，專員向軟媒科技作出六次查詢並取得其書面回覆及與個案有關的文件。同時，私隱專員公署職員亦曾到訪軟媒科技位於九龍灣的辦公室，向其代表進行查訊，並取得與個案有關的資料。
14. 專員注意到，TE 信貸資料庫的營運商軟媒科技並不是香港銀行公會、香港有限牌照銀行及接受存款公司公會及香港持牌放債人公會（「行業公會」）選為「多家個人信貸資料服務機構（MCRA）模式」下的信貸資料服務機構之一¹²，因此並不受行業公會的規管¹³，亦不受金融行業相關法例，包括《放債人條例》（香港法例第 163 章）及持牌放債人行業守則規管。

軟媒科技就個案提供的資料及回應

15. 為向財務公司及借款人提供查閱及處理信貸資料的服務，軟媒科技開發了兩個系統及一個手機應用程式，分別為供財務公司使用的 TE 信貸資料庫及借貸管理系統，以及供借款人使用的手機應用程式「MyLoan」。軟媒科技亦有使用雲端伺服器，供各系統及手機應用程式以獨立伺服器儲存所收集得的資料。

TE 信貸資料庫

16. 軟媒科技表示於 2016 年 1 月建立 TE 信貸資料庫，開發 TE 信貸資料庫的目的是提供一個平台以提供信貸資料予財務公司作參考，讓財務公司於批出貸款前可藉資料作出評估，明確判斷

¹² <https://www.hkab.org.hk/DisplayWhatsNewsAction.do?id=7611&ss=1&lang=b5>

¹³ 根據行業公會，「對消費者而言，MCRA 模式可加強對獲選信貸資料服務機構查閱和使用資料的規管，具有更嚴格的資料保安守則……規定獲選信貸資料服務機構和認可會員在企業管治、內部監控，以及個人資料的使用和保障等方面，須遵守的標準和要求。」

是否批出或拒絕貸款。TE 信貸資料庫不會就各借款人制定信貸評分。

17. 截至 2022 年 12 月，查閱 TE 信貸資料庫的財務公司共有約 680 間，涉及約 18 萬名資料當事人的信貸資料。軟媒科技表示，使用 TE 信貸資料庫的財務公司均須持有「放債人牌照」¹⁴，並簽署《TE 信貸資料庫使用協議書》確認同意及遵從當中條款，而該些財務公司亦會使用軟媒科技的借貸管理系統。財務公司在查詢借款人的信貸資料前，須得到借款人簽署同意的《TE 信貸資料查詢授權書》（見附錄一）。
18. 軟媒科技指，TE 信貸資料庫不會儲存借款人的電話、姓名、出生日期或地址，但載有借款人的申請貸款金額、期數、批核或拒絕狀況、遲還、拖欠、撇帳及現時尚欠本息的資料，財務公司可透過資料庫查閱借款人過往至今的借款、還款及欠款的趨勢，協助財務公司考慮是否批出或拒絕貸款。
19. 軟媒科技表示，TE 信貸資料庫設有內部存取控制，包括(i)只有指定程式主任可以進入 TE 信貸資料庫，並有嚴格規範的存取權限；(ii)定期審視員工的存取權限，並不時檢討系統和伺服器安全措施；(iii)指定員工每次進入 TE 信貸資料庫，均有執行紀錄，並有專責程式主任監察登入紀錄、有否出現異常數據的情況。此外，軟媒科技指 TE 信貸資料庫伺服器設有防火牆，限制指定 IP 方可進入，而進入 TE 信貸資料庫的密碼設有最少數位及複雜程度的要求，同時受防火牆限制。此外，軟媒科技亦會定期聘任軟件保安公司為其系統作滲透測試。
20. 軟媒科技表示，TE 信貸資料庫的收費模式是以財務公司用者自付的方式收取費用。財務公司在繳付港幣 2 元後便可在 5 天內無限次查閱同一位借款人的信貸資料。經專員查問後，軟媒科技確認事實上財務公司可在 5 天後再次繳付港幣 2 元，便可在之後的五天內同樣地無限次繼續查閱同一位借款人的信貸資料，如此類推，以每五天為一收費單位，並沒有上限。

¹⁴ 即根據香港法例第 163 章《放債人條例》第 11 條發給或第 13 條續期的放債人牌照

借貸管理系統

21. 軟媒科技亦為財務公司開發了一套借貸管理系統，財務公司可透過系統處理貸款申請、審批、放款、還款、利息計算等程序，而系統連接 TE 信貸資料庫。財務公司可按其業務需要，自行在系統釐定其員工存取系統內資料的權限。（見圖 2）

設定 » 員工級別及權限

級別資料

名稱

備註

最高批核金額 \$ 0.00

權限資料

貸款 批核 放款 還款 報表 設定 系統 使用者 列印權限 特別權限

	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	(所有)	查閱	新增	修改	刪除	Void	列印
客戶貸款資料							
A. 基本資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. 擔保/聯名/諮詢人	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. 信貸欠款	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. 文件	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. 物業/抵押品	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. 收入/支出	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
CRM	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

設定 » 員工級別及權限

級別資料

名稱 ← 財務系統內可設有多個 備註

最高批核金額 \$ 員工級別，選擇該員工

權限資料 級別後，在此設定權限

貸款 批核 放款 還款 報表 設定 系統 使用者 列印權限 特別權限

	(所有)	授權
貸款	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
查詢信貸記錄	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
上傳拖欠記錄		<input checked="" type="checkbox"/>
查看全部業務員的貸款		<input checked="" type="checkbox"/>
修改業務員		<input checked="" type="checkbox"/>
查看全部借款人的證件		<input checked="" type="checkbox"/>
查看全部借款人的電話		<input checked="" type="checkbox"/>
查看全部借款人的地址		<input checked="" type="checkbox"/>
查看全部借款人的出生日期		<input checked="" type="checkbox"/>
還款	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
修改前期還款方式/支票/備註		<input checked="" type="checkbox"/>
刪除已 Void 的還款		<input checked="" type="checkbox"/>
追回撇帳		<input checked="" type="checkbox"/>
系統	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
豁免限制登入IP		<input checked="" type="checkbox"/>

沒有選取的話，便不能進入「TE信貸資料查詢」版面

圖 2：借貸管理系統設定員工級別及權限畫面擷圖

22. 用戶到財務公司申請貸款時，財務公司可在借貸管理系統登記他的姓名、性別、出生日期、身份證號碼、電話號碼及住址，有關資料會被儲存於借貸管理系統的伺服器內，而無須向軟媒科技披露。（見圖 3）
23. 軟媒科技表示，除非獲財務公司授權處理系統事宜，如系統維護、檢查或更新，軟媒科技不可進入借貸管理系統的伺服器。至於財務公司要將用戶的借貸資料存放在 TE 信貸資料庫前，必須得到借款人簽署同意的《TE 信貸資料查詢授權書》及其《貸款申請書》。

信貸資料上載至TE信貸資料庫的流程圖

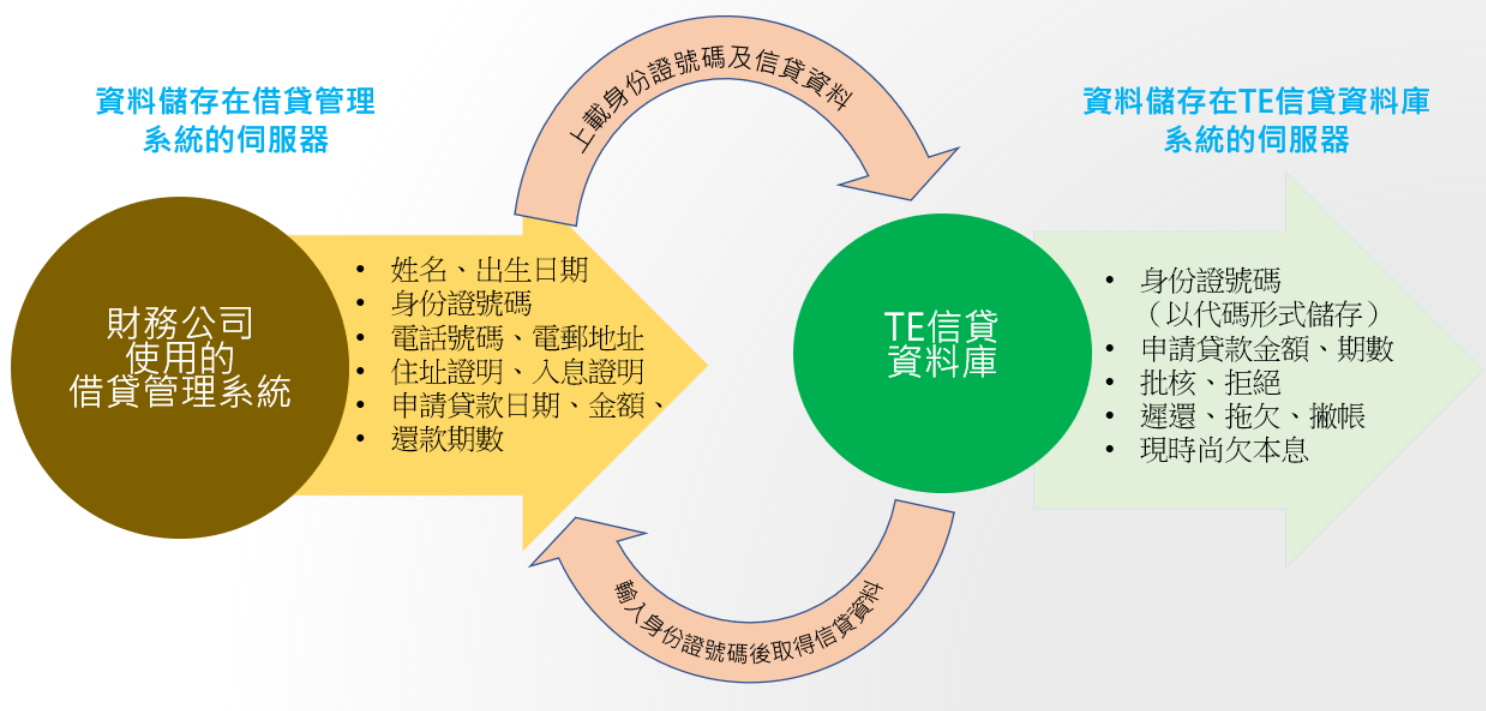


圖 3：信貸資料上載至 TE 信貸資料庫的流程圖

手機應用程式「MyLoan」

24. 透過「MyLoan」手機應用程式（見圖 4），借款人可查閱自己的信貸紀錄。

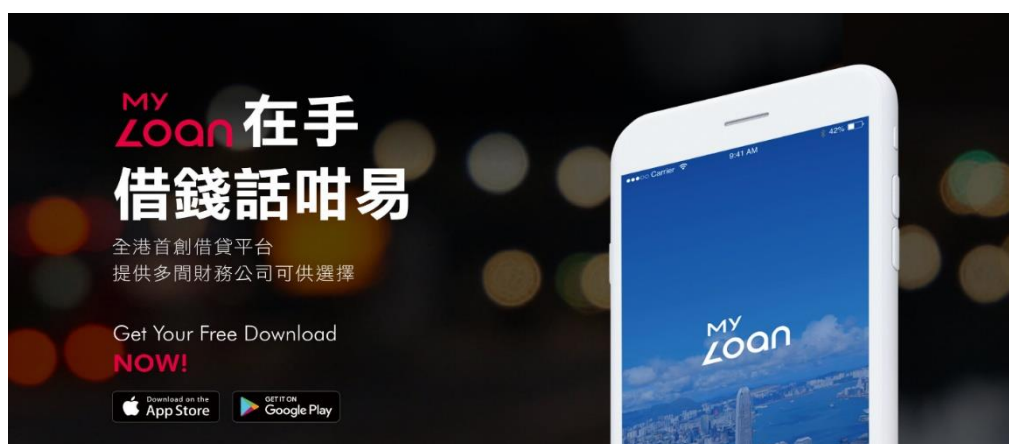
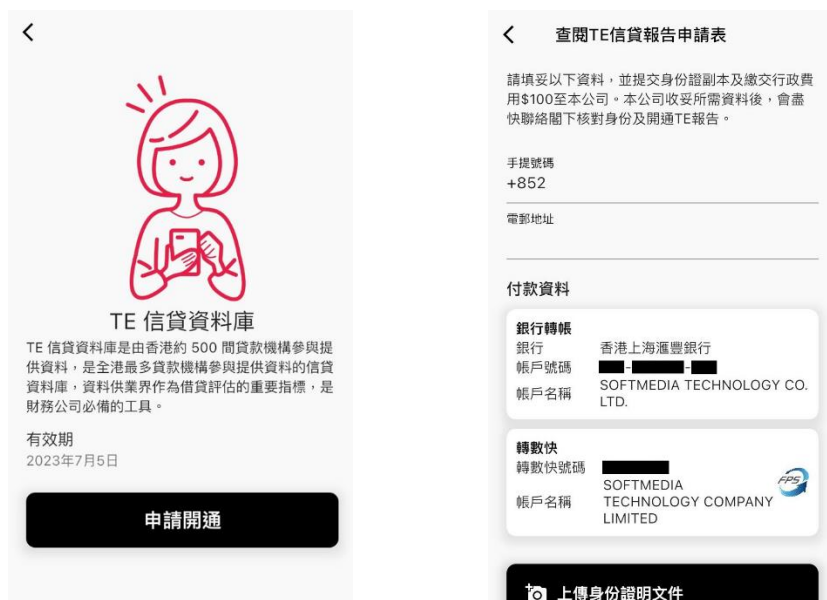


圖 4：軟媒科技的網頁上展示的「MyLoan」應用程式畫面擷圖

25. 借款人可透過「MyLoan」內「查閱 TE 信貸報告申請表」的選項查閱自己的信貸紀錄。申請人在開通服務前需要提交身份證副本及繳付港幣 100 元，軟媒科技收妥所需資料後會聯絡資料當事人核對身分。（見圖 5）



TE 信貸資料庫

TE 信貸資料庫是由香港約 500 間貸款機構參與提供資料，是全港最多貸款機構參與提供資料的信貸資料庫，資料供業界作為借貸評估的重要指標，是財務公司必備的工具。

有效期
2023年7月5日

申請開通

查閱TE信貸報告申請表

請填妥以下資料，並提交身份證副本及繳交行政費用\$100至本公司。本公司收妥所需資料後，會盡快聯絡閣下核對身份及開通TE報告。

手提號碼
+852

電郵地址

付款資料

銀行轉帳

銀行 香港上海滙豐銀行
帳戶號碼 [REDACTED]
帳戶名稱 SOFTMEDIA TECHNOLOGY CO. LTD.

轉數快

轉數快號碼 [REDACTED]
帳戶名稱 SOFTMEDIA TECHNOLOGY COMPANY LIMITED

上傳身份證明文件

圖 5：經「MyLoan」應用程式申請 TE 信貸報告畫面擷圖

IV. 調查結果及違例事項

《私隱條例》定義下的「個人資料」

26. 根據《私隱條例》第 2(1)條，「個人資料」¹⁵是指與一名在世人士有關的資料，並且從該資料直接或間接地確定該名個人的身分是切實可行的，而該資料的存在形式令查閱或處理資料均是切實可行的。「資料」，則是指「在任何文件中資訊的任何陳述（包括意見表達），並包括個人身份標識符」。至於「個人身份標識符」，是指由資料使用者為其作業而編配予一名個人的標識符（但不包括用以識辨該名個人的該人的姓名）；及就該資料使用者而言，該標識符能識辨該名個人的身分而不虞混淆。

軟媒科技的系統載有《私隱條例》定義下的「個人資料」

27. 軟媒科技表示，TE 信貸資料庫只涉及借款人（即資料當事人）的身份證號碼及信貸資料，不會儲存借款人的姓名、地址、電話、出生日期等個人資料。TE 信貸資料庫內的身份證號碼是以被演算為代碼的形式儲存，而非完整的身份證號碼。
28. 軟媒科技解釋，基於身份證號碼演算為代碼後是不可逆轉的，沒有人士可透過 TE 信貸資料庫看到借款人真正的身份證號碼，而資料庫只有一組代碼及對應的信貸資料，故軟媒科技認為 TE 信貸資料庫沒有載有借款人的「個人資料」。
29. 軟媒科技表示，在個別情況下，當軟媒科技取得資料當事人的身份證號碼，軟媒科技可以既定的演算方法將有關身份證號碼演算成代碼，將之對比 TE 信貸資料庫內的身份證代碼，以識辨借款人的身分及有關信貸資料。

¹⁵ 根據《私隱條例》第 2(1)條，「個人資料」是「指符合以下說明的任何資料—

- (a) 直接或間接與一名在世的個人有關的；
- (b) 從該資料直接或間接地確定有關的個人的身分是切實可行的；及
- (c) 該資料的存在形式令予以查閱及處理均是切實可行的。」

30. 專員不認同軟媒科技認為它並無持有個人資料的說法。基於身份證號碼的獨特性和不可改變的特質，專員認為軟媒科技雖以代碼形式儲存身份證號碼，惟無論任何時間只要在其系統內輸入同一個身份證號碼，演算後會得出同一組代碼，因此有關代碼事實上是軟媒科技為其作業而編配予一名借款人的標識符，而該標識符能識辨該名借款人的身分而不虞混淆，屬於《私隱條例》下的「個人身份標識符」，亦構成《私隱條例》下的「資料」。
31. 當財務公司職員在登入 TE 信貸資料庫，並輸入借款人的「證件號碼」（即身份證號碼）後，系統便能根據身份證號碼演算出來的代碼確定到該身份證號碼的借款人的身分，職員繼而可從 TE 信貸資料庫中得知相關借款人的信貸資料。基於上述情況，資料庫的實際運作是切實可行地讓財務公司可將在 TE 信貸資料庫內某名特定人士的借貸資料，連繫至財務公司欲查閱信貸紀錄的對象，即有關借款人。
32. 軟媒科技表示將身份證號碼演算成代碼，是一項保障借款人的個人資料私隱的做法，以避免實際的身份證號碼外洩；惟即使有關做法屬於軟媒科技的保安措施，並不影響 TE 信貸資料庫載有借款人的個人資料並供財務公司查閱有關個人資料的事實。
33. 從另一角度來說，正如軟媒科技向專員表示，成立 TE 信貸資料庫的目的，是希望作為平台提供資料予財務公司參考，於批出貸款前可藉數據作出評估，以判斷是否批出或拒絕貸款。如軟媒科技的系統不涉及個人資料，是不可能達到讓財務公司在審批貸款時以有關人士的信貸紀錄作參考的目的。
34. 在涉事的投訴個案中，投訴人的相熟財務公司正是通過整合 TE 信貸資料庫及借貸管理系統內的資料，確定投訴人身分並發現其信貸資料曾被多次查閱，由此證明財務公司從上述資料直接或間接確定資料當事人的身分是切實可行的，因此構成《私隱條例》下的「個人資料」。

軟媒科技是個案中的「資料使用者」¹⁶

TE 信貸資料庫及「MyLoan」應用程式

35. TE 信貸資料庫是由軟媒科技開發和管理。軟媒科技透過與使用 TE 信貸資料庫的財務公司，以會員制簽訂《TE 信貸資料庫使用協議書》，向財務公司提供 TE 信貸資料庫的服務，並確立軟媒科技的權利及責任，其中包括(i)訂明 TE 信貸資料庫及儲存在內的所有資料為軟媒科技擁有；(ii)確保 TE 信貸資料庫的運作及服務良好；(iii)承諾努力維護 TE 信貸資料庫的安全性及保密性；(iv)有權對 TE 信貸資料庫內經查閱及上載的資料作出修改；及(v)有最終權利終止財務公司對 TE 信貸資料庫的使用權。
36. 軟媒科技除了透過《TE 信貸資料庫使用協議書》控制了 TE 信貸資料庫內由財務公司上載的借款人資料的持有、處理及使用外，軟媒科技確認在處理借款人的投訴時，若發現有財務公司未能提供借款人已簽署的《TE 信貸資料查詢授權書》而作出查閱，可暫停或終止有關財務公司使用 TE 信貸資料庫內的資料的權限。
37. 另一方面，借款人在透過「MyLoan」內「查閱 TE 信貸報告申請表」的選項查閱自己的信貸紀錄時，軟媒科技亦是透過借款人提供的身份證號碼比對 TE 信貸資料庫內的資料，向借款人提供其 TE 信貸報告。
38. 由此可見，軟媒科技控制了 TE 信貸資料庫及「MyLoan」應用程式伺服器內的資料的儲存、處理、使用（包括披露及轉移）或刪除。根據《私隱條例》第 2(1)條對「資料使用者」的釋義，就 TE 信貸資料庫及「MyLoan」應用程式內的個人資料而言，軟媒科技屬當中的資料使用者。

¹⁶ 根據《私隱條例》第 2(1)條，就「個人資料」而言，「資料使用者」指獨自或聯同其他人或與其他人共同控制該資料的收集、持有、處理或使用的人

徵詢借款人的同意及授權

39. 據軟媒科技的說法，使用 TE 信貸資料庫的財務公司在上載借款人的個人資料至 TE 信貸資料庫及查閱有關資料前必須取得借款人簽署同意的《TE 信貸資料查詢授權書》，當中訂明借款人：

「同意及授權[財務公司]是次及將來有權查詢[借款人]於 TE 信貸資料庫內由 TE 信貸資料庫其他會員（即信貸資料提供者）提供的信貸資料，信貸資料包括[借款人]之申請金額、期數、批核、拒絕、放款、逾期還款、拖欠、交迫數、撇帳及現時尚欠本息的部份或全部資料（但不包括[借款人]之電話、住址、出生日期），用作審批貸款申請及了解日後還款情況之用途。」；及

「同意授權是次及將來於[財務公司]申請貸款的信貸資料，包括[借款人]之申請金額、期數、批核、拒絕、放款、逾期還款、拖欠、交迫數、撇帳及現時尚欠本息的部份或全部資料（但不包括[借款人]之電話、住址、出生日期），經由[財務公司]系統上傳到 TE 信貸資料庫內，供 TE 信貸資料庫其他會員日後對[借款人]申請貸款之審批作參考用途。」

40. 軟媒科技確認，除非收到借款人投訴有不明財務公司上載其個人資料至 TE 信貸資料庫或查閱有關資料，否則軟媒科技不會要求財務公司提交借款人簽署的《TE 信貸資料查詢授權書》。

查閱 TE 信貸資料庫的實際操作情況

41. 財務公司可以經其借貸管理系統進入 TE 信貸資料庫作出有關查閱。查閱資料的方法是輸入借款人的「證件號碼」（即身份證號碼），並剔選「確認簽署」授權書的方格（見圖 6），再輸入電腦隨機顯示的確認碼，以聲明及確認已取得借款人的同意及授權（見圖 7）。



圖 6：TE 信貸資料查詢的登入畫面擷圖



圖 7：確認已簽署「TE 信貸資料查詢授權書」及輸入確認碼畫面擷圖

42. 進入 TE 信貸資料庫後，系統會顯示該借款人的信貸資料，包括申請金額、期數、批核或拒絕狀況、放款數目、逾期還款、拖欠、撇帳及現時尚欠本息的部份或全部資料，當中亦有「最近被查詢次數」的選項（見圖 8）。在這個案中，投訴人的相熟財務公司便是經此途徑知悉當事人被多間財務公司查閱其 TE 信貸資料庫內的資料，當中有八間他不認識的財務公司曾查閱 TE 信貸資料庫內有關他的資料，其中一間財務公司在七天內更一共查閱其資料三次。



圖 8：TE 信貸資料庫的畫面擷圖

43. 就這投訴個案的情況而言，在私隱專員公署的介入下，軟媒科技向有關財務公司作出查詢並發現該八間財務公司全部均不能出示投訴人簽署的《TE 信貸資料查詢授權書》，各財務公司以不同的理由解說，例如「可能最近問及關於投訴人續數情況時進行了查詢」、「2020 年投訴人同意上傳借貸資料至資料庫」、「公司正常程序會提供授權書」、「投訴人曾致電詢問有關借貸問題，最終沒有接受申請」、「應該有填妥授權書，但礙於當時公司正值搬遷間，因此文件處理比較混亂」等，更甚者有財務公司表示「有前職員未經公司授權查閱資料庫，該職員已被解僱」，詳情見圖 9。

未能出示借款人簽署的《TE 信貸資料查詢授權書》的原因	投訴人不認識的財務公司（共八間）							
	A	B	C	D	E	F	G	H
投訴人最近曾查詢貸款	✓					✓	✓	
投訴人以往曾申請貸款	✓	✓						✓
以往曾同意上傳借貸資料至資料庫		✓						
公司正常程序會提供授權書			✓					
公司正值搬遷							✓	
前職員未經公司授權查閱資料庫					✓			
沒有解釋原因				✓				

圖 9：財務公司就未能提供授權書作出的解釋

44. 由此可見，雖然軟媒科技聲稱要求財務公司申報已取得借款人的同意及授權才可以查閱 TE 信貸資料庫的資料，但實際上財務公司可以在沒有遵從有關要求的情況下，任意查閱 TE 信貸資料庫的資料，尤其是調查發現軟媒科技不會審查財務公司就每位借款人取得的同意及授權書，相關的違規漏洞可以說是相當明顯。

45. 就軟媒科技如何監察財務公司查閱 TE 信貸資料庫的情況，藉以偵察及調查不尋常或不合常規的查閱或使用模式，軟媒科技表示財務公司簽訂了的《TE 信貸資料庫使用協議書》當中訂明，「本資料庫目的是為了給[財務公司]透過本資料庫查閱借款人過往申請貸款、完成還款、遲還、拖欠、曾交追數、撇帳等的信貸紀錄作參考」，軟媒科技僅憑藉上述協議便假定財務公司會遵守該使用目的，更表示無法為每一間財務公司作出仔細監督。
46. 軟媒科技認為，財務公司有責任監管其員工使用 TE 信貸資料庫的情況，例如設定哪位員工獲授權登入資料庫、限制員工在公司內或外使用、停止員工使用權限等，而軟媒科技無權干涉財務公司的員工管理事宜。
47. 然而，根據專員所獲得的資料，2021 年至 2023 年 3 月期間，軟媒科技接獲 66 宗關於借款人投訴被不明財務公司查閱其信貸資料的個案，當中有 59 宗（即接近 90%）經調查後確認投訴成立。惟軟媒科技對違規公司採取的處罰措施僅為發出警告信，或暫停其使用 TE 信貸資料庫的權限數天。懲罰的準則是根據違規的次數作出限制，例如初犯者會先收到警告信及被禁止查詢資料庫一天；第二次違規會被禁止查詢五天；第三次違規會被禁止查詢 15 天；第五次違規才會被永久終止資料庫的所有使用權限。有關懲罰欠缺阻嚇性，對財務公司的運作影響微不足道。

信貸資料的保留期間

48. 據軟媒科技所述，如借款人欲刪除 TE 信貸資料庫內的信貸資料，須先確定借款人(i)已完成所有還款；及(ii)最後完成還款日子已超過五年。在符合上述條件的情況下，借款人可要求相關財務公司通知軟媒科技刪除有關貸款資料，而軟媒科技並不會主動刪除信貸資料庫內的信貸資料。
49. 軟媒科技確認現時保留在 TE 信貸資料庫內屬於已完成還款超過五年的信貸紀錄，約有五萬多宗。

違反《私隱條例》下保障資料第 4(1)原則的規定

50. 《私隱條例》的保障資料第 4(1)原則訂明：

「(1)須採取所有切實可行的步驟，以確保由資料使用者持有的個人資料(包括採用不能切實可行地予以查閱或處理的形式的資料)受保障而不受未獲准許的或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用所影響，尤其須考慮——

- (a) 該資料的種類及如該等事情發生便能做成的損害；
- (b) 儲存該資料的地點；
- (c) 儲存該資料的設備所包含(不論是藉自動化方法或其他方法)的保安措施；
- (d) 為確保能查閱該資料的人的良好操守、審慎態度及辦事能力而採取的措施；及
- (e) 為確保在保安良好的情況下傳送該資料而採取的措施。」

軟媒科技未有採取適當的措施防止個人信貸資料受到不當查閱

51. TE 信貸資料庫以財務公司用者自付的方式收取費用(財務公司每次繳付港幣 2 元便可在 5 天內無限次查閱同一位借款人的信貸資料。這種以每五天為一收費單位的收費方式，可以不斷重覆，收費及查閱的次數並沒有設限)。基本上財務公司只要申報已取得借款人的授權書及付費後便可無限次查閱同一位借款人的信貸資料。根據調查所得資料，軟媒科技沒有限制財務公司查閱借款人資料的次數，亦沒有定期監察 TE 信貸資料庫的使用情況，例如透過審計主動追蹤偵察財務公司任何異常查閱情況。

52. 專員明白財務公司向個別人士作出借貸所承受的財務風險或比銀行業界為高，或須緊貼追蹤借款人的財務狀況及信貸紀錄，然而這並不等於財務公司可無限制地查閱借款人的信貸資料；而軟媒科技作為信貸資料庫的營運者應在財務公司的實際所需及保障個人資料私隱之間作出合理平衡，制訂措施限制及監察財務公司使用 TE 信貸資料庫的情況，例如限制財務公司可在

一段時間內查閱同一名借款人的信貸資料的最高次數，確保遵從保障資料第 4(1)原則的規定。

53. 此外，從本投訴個案揭發的現象是，至少有八間投訴人不認識的財務公司在他不知情、遑論同意或授權的情況下曾查閱他的信貸資料。遺憾的是，軟媒科技的安排是讓財務公司自行申報是否已取得借款人的同意及授權，卻沒有考慮有部分財務公司可能利用相關漏洞，肆意查閱信貸資料庫內的借貸資料。軟媒科技的做法不論在符合法律規定或保障借款人私隱的角度而言，均遠低於標準及令人非常失望。

薄弱的密碼管理

54. 據軟媒科技提供的資料，財務公司經其借貸管理系統進入 TE 信貸資料庫需在系統輸入密碼，雖然軟媒科技聲稱有關密碼設有最少數位及複雜程度的要求；事實上財務公司可使用的密碼長度及複雜性¹⁷屬低強度密碼。
55. 軟媒科技亦沒有在系統設下限制要求財務公司定期更改密碼，財務公司可自行於系統內設定密碼，並將相關密碼一直沿用不變。因此職員有機會輕易得悉密碼及未經公司授權又或是離職後繼續使用相關密碼進入及查閱 TE 信貸資料庫，令密碼的保安功能形同虛設。

結論

56. 根據調查所得資料，TE 信貸資料庫尤如一持牌放債人業內公開的信貸資料平台，持牌財務公司只要付出極低的費用便能無限制地查閱當中的信貸資料，而登入資料庫的密碼更是由財務公司隨便設定，究竟相關密碼實際上是否能有效攔截不當或不法的登入存疑。

¹⁷ 基於保安原因不在此報告作出披露

57. 令人擔心的情況是，TE 信貸資料庫載有約 18 萬名借款人的個人資料私隱，而使用 TE 信貸資料庫的財務公司數目至今達 680 多間，可謂是一個具規模的信貸資料庫，而個人信貸資料屬性質敏感的個人資料，任何不當或未獲授權的查閱或存取相關的個人信貸資料可導致資料當事人嚴重的財務損失和私隱受損。軟媒科技作為營運個人信貸資料庫的機構，除了向財務公司及資料當事人提供準確的個人信貸資料及優質的服務外，亦應根據《私隱條例》的規定採取適當的保安措施，持續監察及檢討資料庫的使用情況，藉以偵察及調查任何不尋常或不合常規的查閱或使用個人信貸資料的情況，以符合公眾期望，並保障其持有的個人資料系統免受未經准許的或意外的查閱、處理或使用所影響。
58. 是次調查揭示了軟媒科技沒有採取適當的保安措施以監察及管理財務公司使用 TE 信貸資料庫的情況，導致投訴人的個人資料遭未經授權的查閱、處理或使用，實屬遺憾。再者，軟媒科技並沒有因應相關資料的數量及性質而採用強密碼政策，亦沒有為密碼設定有效期。相關密碼的設置並不符合網絡安全的基本要求，這顯示了軟媒科技在個人資料的保安方面明顯不足。在本個案中，專員認為軟媒科技未有採取所有切實可行的步驟保障其持有的 TE 信貸資料庫內的個人資料不受未經准許的或意外的查閱、處理或使用所影響，違反了保障資料第 4(1)原則有關個人資料保安的規定。

違反《私隱條例》下保障資料第 2(2)原則的規定

59. 《私隱條例》的保障資料第 2(2)原則訂明：

「(2) 須採取所有切實可行的步驟，以確保個人資料的保存時間不超過將其保存以貫徹該資料被使用於或會被使用於的目的(包括任何直接有關的目的)所需的時間。」

60. 《個人信貸資料實務守則》¹⁸（「《守則》」）旨在為資料使用者應如何處理個人信貸資料以符合《私隱條例》的規定提供

¹⁸ 詳情可參閱私隱專員公署刊發的《個人信貸資料實務守則》。下載網址為：https://www.pcpd.org.hk/tc_chi/data_privacy_law/code_of_practices/files/CCDCode_2013_c.pdf

實務性指引，當中第 3.3、3.3.1、3.3.2、3.4A 及 3.4B¹⁹條就信貸資料機構的資料庫內的帳戶還款資料（包括分別顯示有重要欠帳²⁰和無重要欠帳的帳戶還款資料）訂明其保留期限。在有重要欠帳的情況下，信貸資料機構只可將已完成還款的資料由清還日期又或者破產令解除日期（兩者之間的較早日期）起計保留五年。

《守則》第 3.3、3.3.1、3.3.2 條訂明：

「顯示有重要欠帳的帳戶還款資料的保留

3.3 如信貸資料機構向信貸提供者收集的任何帳戶還款資料顯示有重要欠帳，則信貸資料機構其後可將該等帳戶還款資料保留在本身的資料庫內，直至下述兩個日期的較早日期：

3.3.1 由最後清還所拖欠還款(或與信貸提供者達成債務安排計劃而最後清還應付金額)的日期起計五年屆滿為止；或

3.3.2 有關個人通知信貸資料機構其破產令已獲解除，由其解除破產日期起計五年屆滿為止；...

¹⁹ 《守則》第 3.4A 及 3.4B 條訂明：

「無顯示有重要欠帳的帳戶還款資料的保留

3.4A 除第 3.4B 條另有規定外，如信貸資料機構向信貸提供者收集的任何帳戶還款資料無顯示有重要欠帳，則信貸資料機構其後可將所收集的每一項資料保留在其資料庫內五年，由產生該等資料的日期起計，但如帳戶在此期間結束，除第 3.5.2 條的規定外，則信貸資料機構可繼續在其資料庫內保留有關帳戶還款資料，直至帳戶結束後五年屆滿為止。

3.4B 如個人的帳戶一般資料或按揭帳戶一般資料顯示該人的帳戶因破產令而撤帳，信貸資料機構可以將撤帳時的帳戶還款資料保留在其資料庫內，直至下述兩個日期的較早日期：

3.4B.1 由最後清還撤帳時未償還款額(或經破產管理署署長與信貸提供者達成債務安排計劃而最後清還應付金額)的日期起計五年屆滿為止；或

3.4B.2 有關個人通知信貸資料機構其破產令已獲解除，由其解除破產日期起計五年屆滿為止；...」

²⁰ 「重要欠帳」在《守則》中是指拖欠還款超過 60 日的欠帳（見《守則》第 1.20 條）

，不論信貸提供者是否曾在有關欠帳出現後的任何時間對欠帳之全部或部份作出撇帳(如屬此情況)。」

軟媒科技仍保留已完成還款超過五年的信貸紀錄

61. 正如上文第 49 段所述，軟媒科技確認現時保留在 TE 信貸資料庫內屬於已完成還款超過五年的信貸紀錄，約有五萬多宗。在調查過程中，專員曾詢問軟媒科技至今仍保留已完成還款超過五年的信貸紀錄的原因。軟媒科技稱，借款人已完成還款的紀錄是借款人的良好信貸紀錄，可向其他財務公司證明借款人有良好信譽，便於日後再申請借貸。
62. 專員明白重要欠帳的資料是業界在考慮是否批出信貸時所需的資料，欠缺有關資料可能削弱財務公司評估借款人財務狀況的能力。然而，有關考量也不應引申為信貸資料機構可無限期保留借款人的信貸紀錄，而無須遵守保障資料第 2(2)原則的規定。因此，信貸資料機構必須為已完成還款的信貸資料制定保留期限，不可能任由已完成還款的信貸紀錄無限期保留。

結論

63. 《私隱條例》的保障資料第 2(2)原則已訂明，個人資料的保存時間不應超過將其保存以貫徹該資料被使用於或會被使用於的目的所需的時間，而《守則》第 3.3、3.3.1、3.3.2 條亦訂明信貸資料機構只可將已完成還款的資料由清還日期又或者破產令解除日期(兩者之間的較早日期)起計保留五年。明顯地，軟媒科技未有按照《守則》的上述條文，制定刪除已完成還款的信貸紀錄的政策，引致軟媒科技現時仍然保留五萬多宗已完成還款超過五年的信貸紀錄，除了漠視《私隱條例》的規定外，亦增加了相關借款人個人資料外洩的風險。基於上述情況，專員認為軟媒科技在本個案中違反了保障資料第 2(2)原則有關個人資料保留期間的規定。

V. 執法行動

64. 正如上文第 50 段至第 63 段所述，專員認為軟媒科技在 TE 信貸資料庫的保安及保留借款人的信貸紀錄方面違反了《私隱條例》附表 1 的保障資料第 4(1)及 2(2)原則，因此專員根據《私隱條例》第 50(1)條所賦予的權力向軟媒科技送達執行通知，指示軟媒科技採取以下步驟以糾正違規行為，以及防止有關違規情況再發生：—

- (i) 刪除 TE 信貸資料庫內由最後完成還款日子起計已屆滿五年的信貸資料，不論資料當事人有否直接向軟媒科技，或經財務公司通知軟媒科技作出刪除相關信貸資料的要求；
- (ii) 制定政策及程序確保 TE 信貸資料的保留期間符合《守則》的要求，包括(i)完成還款的信貸資料除基於其他法律要求外不會被保留超過五年；(ii)欠款未有超過 60 日的信貸資料不會被保留超過五年；及(iii)於保留期屆滿後立即刪除有關信貸資料（有其他法律要求除外）；
- (iii) 制訂保障個人資料政策及程序，並採取措施定期檢視其僱員是否遵從這些政策和程序的要求行事；
- (iv) 檢討及訂定財務公司查閱 TE 信貸資料庫的次數限制，並制定監察措施以偵察任何不合規的查閱模式；
- (v) 制定政策及措施核實財務公司在查閱 TE 信貸資料庫前已取得借款人的授權書；
- (vi) 為 TE 信貸資料庫制訂及實施強密碼管理政策；及
- (vii) 由執行通知的日期起計三個月內向專員提供文件，證明已實施上述第 (i) 至 (vi) 項指示。

65. 根據《私隱條例》第 50A 條，資料使用者違反執行通知，即屬犯罪，一經首次定罪，最高可被判處第五級罰款（即 50,000 元）及監禁兩年。如罪行在定罪後持續，可被判處每日罰款 1,000 元。一經再次定罪，最高可被判處第六級罰款（即 100,000 元）及監禁兩年。如罪行在定罪後持續，可被判處每日罰款 2,000 元。

VI. 建議

66. 《私隱條例》第 48(2)條訂明，專員在完成調查後，如認為符合公眾利益，可發表報告列明該項調查的結果及由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何建議或其他評論。
67. 是次調查涉及眾多市民的個人資料，故除了根據《私隱條例》第 50(1)條向軟媒科技送達執行通知外，專員亦希望藉此報告，作出以下觀察，及向軟媒科技及其他個人信貸資料庫的營運商作出下述建議。

專員的觀察

68. 信貸資料在現今社會，是衡量一個人的經濟誠信和借貸能力的重要指標。隨著數字經濟發展，妥善管理和保障信貸紀錄已成為保障個人資料私隱和金融數據安全不可或缺的一環。無論是正面或負面的信貸資料，市民都會合理地期望個人的信貸資料在信貸資料機構獲得充分的保障，亦不會被未獲授權或與借貸申請無關的機構隨意查閱。
69. 專員留意到，現時 TE 信貸資料庫的營運及管理，並不受行業守則的規管，亦不受金融行業相關法例，包括《放債人條例》（香港法例第 163 章）及持牌放債人行業守則規管，情況並不理想。為了確保資料庫的數據安全，確保借款人的個人資料私隱得到保障，專員建議任何信貸資料庫的營運及管理都應該受到規範或監管，這包括以法例、法規、指引、行業守則或發牌制度去規管信貸資料庫。重點是違規者應有適當的懲處，借款人的私隱應有確切的保障，而資料庫的數據安全亦有強而有力的防護。

實施私隱管理系統

70. 保障個人資料及信貸資料的意識已植根在大眾市民的心中，資料使用者採取有效措施保障上述資料是不可推卻的責任。專員鼓勵機構引入「個人資料私隱管理系統」²¹，將個人資料私隱

²¹ 詳情可參閱私隱專員公署刊發的《私隱管理系統最佳行事方式指引》。下載網址為：

保障納入機構的數據管治責任，在日常運作中時刻謹記保障個人資料的重要性，由上而下推行公開和具透明度的保障資料政策和常規，以突顯機構實踐良好數據管治的決心，這有助機構贏得聲譽和客戶信任，對機構建立循規守法的形象有莫大裨益。

委任保障資料主任

71. 專員建議營運信貸資料庫機構應委任保障資料主任，負責監察《私隱條例》的遵從及推行「個人資料私隱管理系統」，並定時向管理層匯報。保障資料主任亦應加強員工對保障個人資料私隱的意識，確保機構貫徹執行保障個人資料的政策，並建立尊重及保障個人資料私隱的文化。

聘用獨立循規審核人士

72. 作為良好的行事方法，專員建議信貸資料機構聘用獨立循規審核人，定期就信貸資料機構提供個人信貸資料服務的機制及方法進行循規審核，包括審核其資料庫內的個人信貸資料的保安，以及該機構所採取的措施是否能充份保障借款人的信貸資料安全。

增加違規情況的罰則

73. 在此個案中，專員認為，軟媒科技僅僅暫停違規的財務公司使用 TE 信貸資料庫的權限數天，懲處力不足。
74. 考慮到財務公司需要參考信貸資料庫的數據批核貸款，專員認為不應該輕易讓違規的財務公司繼續使用信貸資料庫，除了限制查閱信貸資料庫的期間或次數外，亦應考慮採取其他懲罰措施（例如提高查閱費用、罰款等），而個人信貸資料庫的營運商應視乎情況考慮終止相關財務公司使用權限。

- 完 -

附錄一：《TE 信貸資料查詢授權書》（範本例子）

Authorization Letter of TE Credit Information Inquirement TE信貸資料查詢授權書

I, _____ (User's Name) (HKID No./Other Document No. _____ aaa) hereby authorize **** Loan Company Limited to inquire my related loan information for processing the loan application and repayment within the "TE Credit Reference System" hereafter. "Information" includes applied amount, installment periods, approval, rejection, payout, overdue payment, arrears, OCA, bad debt, and interest arrears. (Exclude the personal information: phone number, address and date of birth)

本人 _____ (User's Name) (香港身份證 / 其他證件號碼： _____ aaa) 謹此同意及授權 ****財務有限公司 是次及將來有權查詢本人於 TE 信貸資料庫內由 TE 信貸資料庫其他會員 (即信貸資料提供者) 提供的信貸資料。信貸資料包括本人之申請金額、期數、批核、拒絕、放款、逾期還款、拖欠、交還數、撤帳及現時尚欠本息的部份或全部資料 (但不包括本人之電話、住址、出生日期)。用作審批貸款申請及了解日後還款情況之用途。

Besides, I agree to authorize **** Loan Company Limited to upload my related information of loan application to "TE Credit Reference System" hereafter. I understand the information will be available for "TE Credit Reference System" users to access for reference. "Information" includes applied amount, installment periods, approval, rejection, loan, overdue payment, arrears, OCA, bad debt, and interest arrears. (Exclude the personal information: phone number, address and date of birth)

此外本人亦同意授權是次及將來於****財務有限公司申請貸款的信貸資料。包括借款人之申請金額、期數、批核、拒絕、放款、逾期還款、拖欠、交還數、撤帳及現時尚欠本息的部份或全部資料 (但不包括借款人之電話、住址、出生日期)。經由****財務有限公司系統上傳到TE 信貸資料庫內。供TE 信貸資料庫其他會員日後對本人申請貸款之審批作參考用途。

Declaration 聲明

Inquiry / change of personal particulars

The Borrower have right to request his/her personal credit report from Softmedia Technology Co. Ltd., who operates "TE Credit Reference System", or check the report through Application "MyLoan".

查詢 / 更改個人借貸資料

借款申請人日後亦可向提供 TE 信貸資料庫服務的機構 Softmedia Technology Co. Ltd. 要求索取個人信貸資料報告或透過 MyLoan App 註冊及認證後自行查閱自己的信貸資料報告。

If any information of the TE credit report is found to be incomplete, misleading or inaccurate, please contact Softmedia Technology Co. Ltd. by email support@softmedia.hk.

如發現信貸資料報告的資料有錯漏或不實，可聯絡 Softmedia Technology Co. Ltd. 作出跟進，電郵 support@softmedia.hk

Requirement of TE credit report from Softmedia Technology Co. Ltd. might charge a service fee.

透過索取或MyLoan App 查詢信貸資料報告，Softmedia Technology Co. Ltd. 會收取適當及合理的費用。

The Chinese version shall prevail.

英文譯本僅供參考，合同以中文版本為準。

Signature 簽署

Name 姓名 : User's Name

Date 日期 :