

行政上訴委員會
行政上訴案件第 54/2015 號

有關

葉芷琪

上訴人

與

個人資料私隱專員

答辯人

之間

在行政上訴委員會席前的上訴個案

- 廖文健先生 (副主席)
- 郭斯聰先生 (委員)
- 袁妙齡女士 (委員)

聆訊日期：2016 年 4 月 27 日及 6 月 7 日

書面裁決理由頒布日期：2016 年 9 月 13 日

裁決理由書

本上訴

1. 上訴人葉芷琪女士(「葉女士」)在 2014 年 8 月通過友邦保險(國際)有限公司(「友邦」)的業務代表譚穎欣女士(「譚

女士」)，向友邦投保了一份保險計劃。由於一直未有收到正式保單，於是在 2015 年初向友邦查詢。友邦向她表示，根據他們的紀錄，葉女士已在 2014 年 9 月 22 日簽署了「保單收訖確認回條」（「該回條」），確認收到了保單。葉女士認為該回條上的簽署並非出自她本人，懷疑有人偽造文件並向警方報案。友邦向警方表示無法確認該回條是由誰人交回給友邦。警方於 2015 年 6 月終止調查。

2. 葉女士認為保單載有大量個人資料，上述事件反映友邦對客戶個人資料的保安不足，以致她的個人資料可能被不獲授權的人士查閱。葉女士遂向答辯人（「公署」）作出投訴。

3. 公署曾分別接觸葉女士及友邦，並取得和參閱了相關資料及文件，公署其後根據《個人資料（私隱）條例》（下稱「條例」）第 39(2)(d)條，以及《處理投訴政策》第 8(e)段，決定不繼續處理葉女士的投訴，並於 2015 年 10 月 23 日通知葉女士「決定不繼續處理本案的原因」。葉女士不滿公署不繼續處理其投訴的決定（下稱「該決定」），遂向本委員會提出本上訴。

案件的爭議點

4. 本案的爭議點，不在於該回條上的簽署是否偽冒。本委員會並無司法管轄權就此進行審理，這也並非本上訴範圍內的事情。就該回條上的簽署是否偽冒，本委員會不表示任何意見。

5. 本案的爭議，在於葉女士所投訴的事情有否違反條例的規定。

葉女士提出的傳召證人的申請

6. 葉女士於 2016 年 3 月 7 日提出申請，要求本委員會根據《行政上訴委員會條例》第 15 條傳召下列 2 位證人在上訴聆訊中作供：

- (a) 沙田警署第三隊的曾警員（「該警員」）
- (b) 譚女士

7. 本委員會在 2016 年 4 月 27 日進行第一次聆訊，就葉女士的申請聽取了各方的陳詞後，決定不批准傳召該警員的申請，但批准傳召譚女士。

8. 葉女士表示，警方曾就該回條進行筆跡鑒定，葉女士申請傳召該警員的目的，是要該警員告訴本委員會有關的筆跡鑒定的結果。本委員會認為，如前所述，該回條上的簽署是否偽冒，並非本上訴範圍內的事情，葉女士所聲稱的筆跡鑒定，實與本上訴無關。因此本委員會不批准傳召該警員的申請。

9. 根據葉女士的說法，她是透過友邦的業務代表譚女士向友邦購買保險；本委員會認為，傳召譚女士出席上訴聆訊作供，有機會令本委員會了解友邦處理葉女士的保險申請的詳情，故此批准傳召譚女士的申請。

上訴聆訊

10. 本委員會於 2016 年 6 月 7 日就葉女士的上訴進行聆訊，在當中聽取了證人譚女士的證供，並聽取了各方就上訴作出的陳詞。

11. 譚女士表示，她約於 2013 年底出任友邦的業務代表，大約於 2015 年 3 月離職。就她於友邦工作期間的事情，譚女士經常回答不記得。本委員會認為，譚女士的證供，未能協助本委員會處理此上訴。

保障資料第 4 原則

12. 本案的關鍵，在於友邦有否違反保障資料第 4 原則。該原則規定：

「[資料使用者] 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。」

13. 根據條例第 2(1)條，「『切實可行』指合理地切實可行」。

14. 換言之，有關的問題是友邦有否採取合理地切實可行的步驟，以保障上訴人保單內的個人資料不受未經准許或意外的

查閱、處理、刪除、喪失或使用。

15. 公署曾向友邦作出查詢，了解友邦的一般做法是當保單發出後，會經內部郵遞將保單送往相關的分區辦事處，由分區的秘書或助理簽收後，再分發予相關的業務代表。業務代表隨後將保單及「保單收訖確認回條」親手或以掛號、速遞郵件派送予客戶。同時友邦亦會直接郵遞一封通知書（「通知書」）予客戶，告訴客戶保單已發出，並提醒客戶若在通知書發出後 9 天仍未收到保單，應致電友邦的客戶服務熱線查詢。

16. 根據上述的程序：

- (a) 友邦會透過業務代理把(i)保單及(ii)「保單收訖確認回條」親手或以掛號、速遞郵件派送予客戶；
- (b) 友邦同時會直接郵遞（並非透過業務代理）通知書予客戶。

17. 在這套程序下，有 3 重的措施保障保單的妥善派送：

- (a) 業務代理親手或以掛號、速遞郵件派送保單予客戶；
- (b) 友邦同時會獨立地直接郵遞通知書予客戶；
- (c) 友邦收到由客戶簽署的「保單收訖確認回條」，從而得悉保單已妥為送達予客戶。

18. 根據葉女士的說法：

- (a) 她沒有從業務代理方面收到保單；
- (b) 她沒有收到友邦郵寄給她的通知書；

- (c) 有人偽冒她的簽名簽署了「保單收訖確認回條」（如前所述，本委員會對這偽冒簽署的說法不表示任何意見）並將之交了給友邦。

葉女士認為，在這情況下，她保單上的個人資料可能已經外洩。

19. 資料使用者在保障資料第 4 原則下的責任，是「採取合理地切實可行的步驟」保障個人資料，並非要不計算代價和可行性去採取任何步驟。

20. 葉女士對友邦的程序有以下批評：

- (a) 友邦不應用平郵方式寄出通知書，應用掛號郵遞，若基於成本問題，亦可選擇電郵或電話訊息；
- (b) 友邦不應把保單交給分區助理或秘書，而是應直接將保單交到相關業務代表手中並由業務代表簽收，以減少處理保單的人士；
- (c) 友邦根本無法得知保單在何時被何人簽收，可見友邦並無妥善的保安機制。

21. 公署對此的回應是：

- (a) 公署認為友邦已要求業務代表親手、以掛號或速遞郵件派送保單給客戶，並由客戶簽收；發出保單的同時，以平郵寄出通知書予客戶，只是額外和保險的做法，萬一客戶未收到保單，亦可致電友邦的客戶服務熱線查詢。發生在葉女士身上的這種情況，既收不到保單，又收不到通知書，加上有人偽冒她在「保單收

訖確認回條」上簽名，以致友邦不知問題所在，直至上訴人投訴才知道，這是非常罕見的，故公署認為一般而言，友邦已採取合理地切實可行的步驟，去確保保單能妥善地派遞到客戶手中。

- (b) 一般而言保單是由保險公司總部發出，保單連同每天大量的其他的文件，從總部內部送遞到每個分區辦事處，再由分區助理或秘書簽收。保險業的運作極依賴業務代表與其客戶的個人關係推銷產品，業務代表並非是保險公司的僱員，無須每天定時到辦事處工作，故要求跳過分區助理或秘書，直接將保單交到相關業務代表手中，畢竟安排上繁複及需時，不合乎效率及商業效益，並非合理地切實可行。
- (c) 第 4 原則只規定資料使用者須採取所有合理地切實可行的步驟，而非百份百地保證資料使用者持有的個人資料不受未經准許或意外的查閱、處理、刪除、喪失或使用；故即使友邦無法追蹤保單在何時被何人簽收，並不能即時斷定友邦違反第 4 原則，而須詳細審視友邦的保安機制。

22. 本委員會同意公署的見解，並有以下的意見：

- (a) 「保單收訖確認回條」連同保單是由業務代理親手、以掛號或速遞郵件派送予客戶，要求客戶在上面簽署並填上簽收的日期。換言之，在一般情況下，友邦收到由客戶簽署的「保單收訖確認回條」，可憑此確認客戶本人在簽收的日期收到了保單。

- (b) 友邦還會以平郵（並非透過業務代理）派送通知書予客戶，這是額外的給客戶多一份保障，讓客戶知道保單已發出。誠如葉女士所言，倘若友邦不是以平郵而是以掛號郵遞派送通知書予客戶，這涉及額外的成本。如果是以電郵把通知書給客戶，電郵郵遞也可能有郵誤；電話通知則不如書面通知清楚，也有電話未能找到客戶的可能 — 綜合來說，電郵或電話通知，並不優於以平郵送遞通知書。
- (c) 上述(a)及(b)是兩項分別由不同人士負責的措施，讓客戶收到保單，並可以在最早的時間向友邦查詢有關派送保單的事情。

23. 本委員會認為，友邦的程序，符合保障資料第 4 原則內的「合理地切實可行」的要求。

24. 葉女士指公署並無要求友邦出示：(a)分區助理或秘書簽收保單的文件；(b)寄出通知書的郵寄證明，不能斷定友邦沒有偏離既定的程序。

25. 公署對此的回應是：

- (a) 葉女士的質疑是為何保單會經過分區助理或秘書，而不是直接交到聯絡她的業務代表手中並由其代為簽收；保單經過分區助理或秘書時，分區助理或秘書有否簽收保單，並非本案的爭議點。
- (b) 平郵信件，郵局是不會提供郵寄證明，除非寄信人親

自到郵局投寄，並主動要求郵局就個別信件發出郵寄證明；該郵寄證明只簡述當日於該郵局寄出信件，並不能證明收信人有否收取郵件。商業機構如友邦，每天都要寄出大量信件，要求友邦寄出每封平郵郵件都索取郵寄證明，並非合理地切實可行的要求。公署透過友邦的書面回應及出示的「保單收訖確認回條」和通知書副本，在「相對可能性的衝量」(“balance of probabilities”)的基礎上，認為友邦有依據既定的程序送出保單和通知書。

本委員會同意。

26. 綜觀本案，本委員會認為不涉及友邦違反保障資料第 4 原則的事情。

保障資料第 5 原則

27. 本委員會亦考慮了友邦有否違反保障資料第 5 原則，該原則如下：

- 「第 5 原則—資訊須在一般情況下可提供
須採取所有切實可行的步驟，以確保任何人—
- (a) 能確定資料使用者在個人資料方面的政策及實務；
 - (b) 能獲告知資料使用者所持有的個人資料的種類；
 - (c) 能獲告知資料使用者持有的個人資料是為或將會為甚麼主要目的而使用的。」

28. 葉女士在其 2016 年 5 月 17 日的摘要陳詞內，指友邦在其網站的「私隱政策聲明」只提及用戶在社交媒體會收集何種資料，並只提供了該聲明的首頁。公署其後附上從友邦網頁下載的「私隱聲明（香港）」全文。

29. 本委員會細閱了有關的私隱聲明，該聲明內容詳盡，包括友邦不會透過網站收集任何可識別個人身份的資料，除非是購買他們的產品及服務、登記成為會員或申請職位時；該聲明亦有述及收集個人資料的原因及擬定用途等等。本委員會認為，該聲明符合保障資料第 5 原則的要求。

結論

30. 基於上述，本委員會同意該決定，駁回上訴。本委員會不作訟費命令。

(簽署)

行政上訴委員會副主席廖文健