

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 : R11-8371

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

恒生銀行有限公司向儲蓄戶口申請人收集過量資料

本報告乃有關本人根據《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)(下稱「條例」)第 38(a)條對恒生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

個案背景

2009年7月，投訴人前往恒生銀行有限公司(下稱「恒生」)位於元朗的一間分行要求開立一個「儲蓄戶口」，當時該分行的職員要求他提供其個人資料，當中包括「教育程度」及「婚姻狀況」。就此，投訴人向恒生致信，表達不滿恒生要求他必須提供其「教育程度」及「婚姻狀況」才考慮他的開戶申請。

2. 恒生於2009年8月向投訴人作出書面回覆(下稱「該回覆」)。恒生表示：「為符合監管機構的要求及使[恒生]能達到為客戶設計銀行/財務服務或有關產品及為推廣[恒生]服務或產品等之目的，在替客戶辦理開戶時，[恒生]需請客人提供其個人資料，包括姓名、身份證明文件號碼、出生日期、聯絡電話、住宅地址、教育程度及婚姻狀況等。」

3. 投訴人不滿該回覆，認為恒生就開立儲蓄戶口而言收集他的「教育程度」及「婚姻狀況」屬超乎適度，遂向本公署作出投訴。

條例的相關條文

4. 與本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」)，有關規定如下：—

「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—

(a) 他在收集該等資料之時或之前，以明確或暗喻方式而獲告知—

(i) 他有責任提供該等資料抑或是可自願提供該等資料；及

(ii) (如他有責任提供該等資料)他若不提供該等資料便會承受的後果；...」

調查所得的資料

5. 在本案的調查過程中，本公署取得恒生就有關本個案的書面回覆及資料文件。以下為本公署獲得的資料摘要。

戶口申請表

6. 根據恒生提供的資料，申請開立儲蓄戶口的客戶(下稱「申請人」)必須遞交一份已填妥及簽署的戶口申請表(下稱「申請表」)，當中所要求的資料包括「教育程度」(大學或以上；預科畢業；中學畢業；完成中三；或其他)及「婚姻狀況」(未婚或已婚)。

7. 恒生表示，「教育程度」及「婚姻狀況」並不屬於必須填寫的資料，申請人在未有提供此兩項資料的情況下，仍可成功開立儲蓄戶口。然而，恒生確認在投訴人要求開立儲蓄戶口時，申請表內的「教育程度」及「婚姻狀況」兩項欄位並無任何附註以告知申請人可自願提供有關資料。恒生表示，申請人可就個別資料欄位是否必須填寫而向恒生的職員作出查詢。

恒生收集「教育程度」及「婚姻狀況」的目的

8. 恒生表示，他們在申請人開戶時會向他/她提供一份關於條例的通知(下稱「該通知」)。該通知列出恒生收集個人資料的目的如下：

- 「1. 客戶及其他個人(...) (統稱「資料當事人」)，就各項事宜例如申請開立或延續戶口、建立或延續銀行融資／信貸便利或要求銀行提供有關銀行／財務服務時、或因法例規定或監管或其他管理機構所發出的

指引，需不時向銀行提供有關資料。

2. 若未能向銀行提供有關資料，會導致銀行無法批准開立或延續戶口、建立或延續銀行融資／信貸便利或提供有關銀行／財務服務或遵守法例規定或監管或其他管理機構所發出的指引。

...

4. 資料當事人的有關資料可能會作下列用途：

...

(vi) 為資料當事人設計銀行／財務服務或有關產品；

(vii) 為銀行及／或特選公司推廣服務或產品；

...

(x) 根據銀行或其任何分行需遵守的法律要求，或因監管或其他管理機構所要求銀行或其任何分行遵守的指引而作出披露；

...」

恒生修訂申請表

9. 因應本公署的調查，恒生已於 2010 年 10 月 30 日修訂申請表。在新修訂的申請表中，純粹就開立儲蓄戶口而言，「教育程度」及「婚姻狀況」此兩項資料已註明為「申請人補充資料(非必須資料)」。另外，恒生表示，他們已透過電郵向各分行職員發出通函，提示職員有關申請表的修訂，以及「教育程度」及「婚姻狀況」為「非必須資料」。恒生向本公署提供上述新修訂的申請表樣本及有關通函的複本，以作證明。

私隱專員的調查結果

恒生收集「教育程度」及「婚姻狀況」作推廣用途

10. 本調查需考慮恒生在收集申請人「教育程度」及「婚姻狀況」的資料，對開立儲蓄戶口而言是否必需或直接相關。恒生於調查過程中曾向本公署表示，就開立儲蓄戶口而言，收集該些資料並非必需的。這些資料並非為符合金融管理局發出的《防止清洗黑錢活動指引》的補充文件的要求為查證客戶而作出的。恒生亦表示收集申請人的「教育程度」及「婚姻狀況」，是為了商業推廣或直接促銷之用。恒生表示，就「教育程度」而言，有關資料可有助作出評估向客戶銷售合適的投資產品或服務，而就「婚姻狀況」而言，則有助恒生向客戶推銷合適的產品或服務。

11. 直接促銷是香港常見的商業活動，經常涉及收集及使用個人資料。商業機構為了成功向客戶銷售其服務及產品，除了為特定的主要目的或原因(例如銀行提供金融服務)而收集客戶的身分及聯絡資料外，或會向客戶收集額外資料作直接促銷用途。

12. 根據本公署於 2010 年 10 月發出的《收集及使用個人資料作直接促銷指引》¹ (下稱「該指引」)，資料使用者可收集達至該特定目的所需的個人資料，但只有在客戶選擇自願提供資料的情況下，資料使用者才可向客戶收集額外資料作直接促銷用途。一般來說，客戶的姓名及聯絡資料應該足以聯絡客戶並進行直接促銷。資料使用者或會收集更多資料，以進行客戶概況彙編或分類，從而向合適的客戶作出直接促銷以提高成效。在這情況下，資料使用者應通知其客戶，提供此等額外資料完全屬自願性質。

13. 本人明白，「教育程度」及「婚姻狀況」此等資料有助恒生了解目標客戶的背景，以選擇合適的服務或商品進行推廣，以增加成功推廣的機會。在本案中，恒生在申請表中要求客戶填寫

¹ http://www.pcpd.org.hk/tc_chi/files/publications/DM_c.pdf

其「教育程度」及「婚姻狀況」，雖然此舉是爲了促進其業務的目的，但亦須申請人選擇自願提供才可收集有關資料。

違反第 1(3)(a)(i)原則的規定

14. 根據第 1(3)(a)(i)原則的規定，恒生須採取所有切實可行的步驟，以確保在收集申請人的「教育程度」及「婚姻狀況」之時或之前，清楚告知申請人他是可自願提供有關資料的。

15. 本人注意到，在投訴人向恒生要求開立儲蓄戶口時，申請表內未有訂明「教育程度」及「婚姻狀況」此兩個項目屬「非必須填寫」的資料。雖然恒生表示申請人可就個別資料欄位是否必須填寫而向恒生的職員作出查詢，但本人認為，在申請表沒有任何指示提醒申請人何等資料是屬於開立戶口「必須填寫」或「非必須填寫」的情況下，申請人理應只會理解必須在申請表內填寫所有的個人資料以作其開戶申請之用。

16. 就本個案而言，投訴人稱恒生的職員向他表示必須提供「教育程度」及「婚姻狀況」才可開立戶口。由此看來，即使是恒生的職員也誤以為該兩項資料屬必須提供的資料。再者，恒生在該回覆中亦沒有向投訴人說明純粹就開立儲蓄戶口而言，該兩項屬「非必須填寫」的資料。

結論

17. 本人認為恒生在修訂其開戶申請表之前²，沒有採取所有切實可行的步驟，以確保申請人(包括投訴人)獲明確或暗喻方式告知他純粹就開立儲蓄戶口而言，是可自願提供「教育程度」及「婚姻狀況」等個人資料，因而違反了第 1(3)(a)(i)原則的規定。

² 即 2010 年 10 月 30 日之前

執行通知

18. 如本人已裁定資料使用者違反保障資料原則，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，本人可根據條例第 50 條發出執行通知，指示資料使用者在指明期間內採取指明的步驟，以糾正有關的違反事項或相關事宜。考慮到恒生已在新修訂的開戶申請表中，純粹就開立儲蓄戶口而言，將「教育程度」及「婚姻狀況」此兩項資料註明為「申請人補充資料(非必須資料)」，並已向員工發出相關的內部指引，本人不認為恒生的違反行為將持續或重複發生是相當可能的。故此，本人沒有向恒生發出執行通知。

其他評論

19. 商業機構進行直接促銷以提升營業表現實屬無可厚非。然而，在進行促銷活動之時，商業機構亦應尊重客戶的私隱權利。若客戶不滿其私隱權利受到侵犯，最終商業機構可能損失該客戶。就進行直接促銷活動時應如何保障客戶的個人資料，該指引提供多項建議，當中包括資料使用者在收集客戶的姓名及聯絡資料以外的其他個人資料只作直接促銷用途時，應告知客戶有權選擇是否提供該等資料，以符合第 1(3)原則的規定。

20. 本人欣悉恒生在該指引發出後，即時修訂其開戶申請表，並向員工發出相關指引，以確保儲蓄戶口申請人清楚知道他們是可自願提供其「教育程度」及「婚姻狀況」的資料。

21. 本人希望藉此調查報告促請商業機構審視其服務申請表的設計是否合乎以下兩項原則：

- (1) 所收集的個人資料是否必需，不超乎適度；及
- (2) 客戶是否獲明確告知提供個人資料只作直接促銷用

途是自願性的。

22. 本人呼籲所有銀行和機構在收集及使用客戶個人資料作直接促銷用途時依從現時法律規定，以及該指引建議的良好行事方式。他們必須主動踏出一步，採用以客為本及尊重私隱的推廣策略和營運程序。同時，他們應該以重視收集個人資料的透明度及尊重客戶對其個人資料的自決權的態度，制定機構廣泛採用的私隱政策，從而令客戶對他們的信任及支持提升，以達致雙贏局面。