

Data Protection Officers' Club

28 May 2014



Privacy Management Programme

➤ Corporate Governance

❖ Established company policies on various aspects:



- Personal Data
- Customer Protection
- Risk Assessment



How Do We Respond?

➤ Corporate Governance

❖ Established company policies on various aspects:



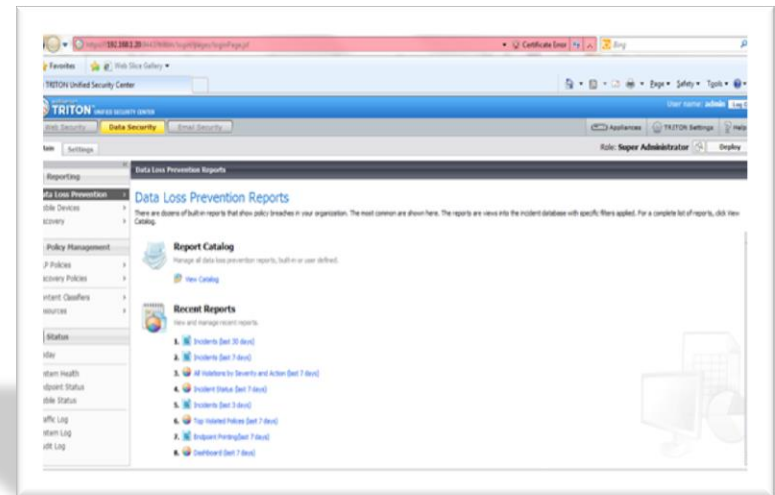
- Incident Handling
- Customer Complaint Handling
- Security
- Compliance



How Do We Respond?

➤ System Controls and Design

- ❖ Segregation of duties and dual control in extraction of personal data and destruction
- ❖ Encryption of data
- ❖ Data leakage prevention System
- ❖ Self-assessments / external reviews



How Do We Respond?

➤ Staff Education and Awareness



- ❖ Regular mandatory training
- ❖ New staff orientation
- ❖ Weekly/monthly briefings and meetings
- ❖ Tailor-made training



How Do We Respond?

- **Embedding Personal Data Privacy in Product/Service Development**
 - ❖ Privacy Impact Assessment
 - ❖ Customer Protection Impact Assessment
 - ❖ Risk Assessment
 - ❖ Privacy Compliance Audit
 - ❖ Self-Assessment by Internal Audit



How Do We Respond?

➤ **Building Partnerships with Regulators and Stakeholders**

- ❖ Regular and ad hoc meetings with regulators
- ❖ Membership programmes to foster close rapport with users
- ❖ Attending seminars to acquire most updated information
- ❖ Explore using new forms of customer communications and video clippings to educate customers
- ❖ Multiple customer feedback channels e.g. IVRS, hotlines, fax, emails, website contact us form and letters



Example:- Sharing of Roadshow

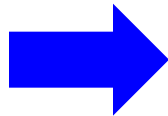
- **High risk of data breach in roadshow, e.g. loss/missing of application form**

OCL developed an in-house mobile App to capture the image of AAVS application form onsite and fax the application to Bank through the system

All images are encrypted



Customer apply for AAVS and register for promotion on-site



AAVS application will be sent out via OCL mobile app system to bank



Roadshows – procedure



Roadshows set-up at designated MTR stations



Customers apply for AAVS and register for promotion on-site



Promoters and customers review the registration summary and application image together to ensure information is correct and image(s) is clear



Octopus AAVS Roadshows - Set-up



Acrylic box with lock to ensure the tablet is attached with the box



Lock wire set-up to ensure the box is attached with the table



Message to remind promoters return the application form to customers after registration



Message to remind customers to keep their applications after registration



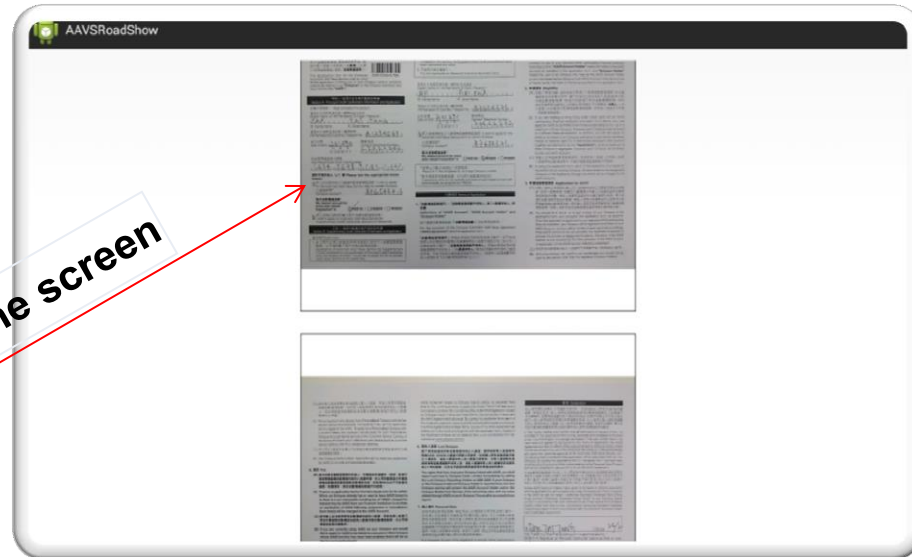
Quality checking

AAVSRoadShow

第三步 摘要 Step 3: Summary

金融機構	Financial Institution	渣打銀行 Standard Chartered Bank (Hong Kong) Limited
推廣地點編號	Location Code	KIn Bay
推廣員編號	Promoter Code	PC1001
推廣編號	Promotion Code	AAVS2014
禮券編號	Coupon No.	
申請個人八達通及自動增值服務	Apply for Personalised Octopus and AAVS	否 No
申請人之八達通號碼	Applicant's Octopus No.	88765432 (1) 87654321
為家屬/親友遞交之個人八達通申請數目	No. of Relatives/Friends Personalised Octopus Applicants	0
信用卡主卡持卡人聯絡電話號碼	Contact No. of Principal Credit Cardholder	

Scroll down the screen



Summary to confirm

Promoter and customer can review the registration summary and application image together to ensure information is correct and image(s) is clear.



Terms and Conditions and (PICS)



**申請八達通
自動增值服務**

即賺高達
HK\$100
超市禮券

無盡著數，源自「八達通自動增值」服務！
由即日起至2014年6月30日，於指定八達通自動增值推廣站申請自動增值服務，可賺高達**HK\$100**超市禮券！

第1步：即場填妥申請及登記
推廣員會即時登記及傳真申請表格至相關銀行

第2步：完成首次自動增值
(2014年7月31日截止)

第3步：獲得推廣優惠禮品*

選擇自動增值金額	HK\$500	HK\$250/HK\$150
推廣優惠禮品	HK\$100超市禮券	HK\$50超市禮券

*注意：
*客戶填寫申請表後，推廣員需獲得客戶同意，利用八達通提供的流動登記系統為客戶進行登記，並利用系統內的傳真功能為客戶將有關申請表傳真至相關銀行。有關照片將不會儲存在流動平板電腦內。
*推廣員須確保所有資料於2014年10月31日或之前成功通知有關銀行推廣優惠禮品詳情。
或此推廣如有任何爭議，八達通有限公司保留最終決定權。
查詢電話：2266 2222



注意：

*客戶填寫申請表後，推廣員需獲得客戶同意，利用八達通提供的流動登記系統為客戶進行登記，並利用系統內的傳真功能為客戶將有關申請表傳真至相關銀行。有關照片將不會儲存在流動平板電腦內。



Terms and Conditions and (PICS)

「八達通自動增值」服務推廣 - 條款及細則

1. 本推廣（「本推廣」）由八達通有限公司（「本公司」）舉辦，適用於合資格八達通（「合資格八達通」之定義由下方第4條所規定）的持有人，並受下列條款及細則（「條款及細則」）所約束。
 2. 推廣期（「推廣期」）為2014年3月6日至2014年6月30日期間（包括首尾兩天）。
 3. 持有合資格八達通之人士（「合資格八達通持有人」）須符合下列條款方可獲得推廣優惠禮品（「推廣優惠禮品」之定義由下方第5條所規定）：
 - i. 於推廣期內在位於參與機構之指定自動增值推廣站或透過親友為其合資格八達通與指定香港金融機構所發行的信用卡成功申請八達通自動增值服務（「自動增值」）並以該信用卡賬戶成為其自動增值賬戶（「自動增值賬戶」）；
 - ii. 在位於參與機構之指定自動增值推廣站，根據上方第3(i)條所規定申請自動增值並完成本推廣之登記程序（包括合資格八達通持有人提供合資格八達通之八達通號碼或合資格八達通持有人電話聯絡號碼作為登記，視屬何情況而定），及iii. 於2014年7月31日或之前透過自動增值賬戶成功自動增值該合資格八達通最少一次。
 4. 「合資格八達通」指任何於2014年3月5日或以前從未辦理自動增值之八達通卡或產品（統稱「八達通」），為本推廣之目的而言，銀行發行八達通（根據八達通發卡條款（不時修訂）所定義）及重新啟動自動增值功能均不被視為合資格八達通。
 5. 符合上方第3條項下所規定之合資格八達通持有人 (i) 成功辦理HK\$150或HK\$250自動增值金額者，可獲得HK\$50超級市場現金券，而 (ii) 成功辦理HK\$500自動增值金額者可獲得HK\$100超級市場現金券，HK\$50及HK\$100超級市場現金券合稱為「推廣優惠禮品」。推廣優惠禮品數量有限，先到先得，送完即止。如推廣優惠禮品換罄，本公司可全權決定以其他產品代替。
 6. 若合資格八達通持有人根據上方第3(iii)條所規定成功自動增值該八達通多於一次，於2014年7月31日或之前的最後一次自動增值交易將用作決定合資格八達通持有人所獲得之推廣優惠禮品。
 7. 不隸上方第5及第6條有所規定：
 - i. 若已收取HK\$500自動增值金額之推廣優惠禮品的合資格八達通持有人，其後於2014年8月1日至2015年4月30日期間轉換為較少之自動增值金額，合資格八達通持有人確認及同意本公司保留權利不時向合資格八達通持有人收取HK\$50，即HK\$500自動增值金額與HK\$150或HK\$250自動增值金額推廣優惠禮品價值之差額或由本公司所決定之合理金額；或
 - ii. 若已收取任何推廣優惠禮品的合資格八達通持有人於2014年8月1日至2015年4月30日期間，其合資格八達通之自動增值或取消，終止或暫停，合資格八達通持有人確認及同意本公司保留權利不時向合資格八達通持有人要求退回其已收取的推廣優惠禮品或由本公司所決定之合理金額。
 8. 每名合資格八達通持有人只可於推廣期內獲推廣優惠禮品一次。
 9. 合資格八達通持有人將於2014年10月31日或之前收取推廣優惠禮品。有關推廣優惠禮品將以普通郵遞方式寄發至自動增值賬戶持有人之地址。
 10. 若合資格八達通之自動增值於推廣優惠禮品發出前因任何原因被暫停或取消，或合資格八達通因任何原因失效，則推廣優惠禮品將被自動沒收而不作通知。在任何情況下，任何八達通持有人或任何其他人士均不能就本推廣向本公司提出任何申索。
 11. 推廣優惠禮品不能更換、兌換現金或其他產品。
 12. 八達通及/或八達通持有人如就參與本推廣被發現有任何懷疑或確實舞弊或欺騙成分，將可能被取消參與本推廣及領取推廣優惠禮品的資格。本公司可全權決定該合資格八達通、合資格八達通持有人及/或八達通持有人是否合乎參與本推廣之資格。
 13. 本公司並非推廣優惠禮品之供應商，本公司不會承擔任何有關責任，如合資格八達通持有人對推廣優惠禮品有任何查詢及投訴，須由合資格八達通持有人直接與有關供應商聯絡。
 14. 推廣優惠禮品不能與其他由本公司舉辦之自動增值推廣活動優惠同時享有。
 15. 本公司有權不時 (a) 修訂本推廣的條款及細則、(b) 修訂、取消、終止或暫停本推廣之任何部份及/或 (c) 更改或更替任何推廣優惠禮品而不另行通知或提供原因。
 16. 有關任何銀行事宜，包括信用卡積分獎賞及優惠，須向相關金融機構查詢。
 17. 任何有關本推廣的查詢或投訴，須於2014年11月30日或之前致函本公司：香港九龍九龍灣宏泰道23號Manhattan Place 46樓，或傳真致傳真號碼2266 2211，或致電八達通顧客服務熱線2266 2222提出。任何於2014年11月30日之後提出的查詢或投訴恕不獲處理。就本推廣提出之任何爭議，本公司保留最終決定權。
18. 收集個人資料聲明：
- (a) 就申請表內向申請人（包括合資格八達通持有人及自動增值賬戶持有人）所收集的個人資料，將用作申請表上設立指定服務及八達通自動增值協議第33-35條列明之用途。
 - (b) 在執行本推廣時，就申請自動增值服務及參與本推廣時所收集八達通之八達通號碼、電話聯絡號碼及其自動增值賬戶持有人之地址，將由本公司用作核實、鑑定合資格八達通持有人及提供推廣優惠禮品之用途。有關資料將會於2014年7月31日的9個月後銷毀。
 - (c) 申請表內的資料將會向申請人選擇的銀行、金融機構或信用卡發行商披露，以作設立有關服務之用。
 - (d) 當閣下對本推廣提出查詢或投訴時，須向本公司提供有關個人資料用作處理相關服務或投訴，若閣下未能向我們提供有關個人資料，本公司可能無法處理相關查詢或投訴。
 - (e) 根據個人資料（私隱）條例（香港法例第486章）第18及22條和附表1的第6原則，閣下有權查閱和更正個人資料（即個人資料（私隱）條例（香港法例第486章）所界定），包括有權索取所收集的個人資料副本之份，但須支付有關費用。
 - (f) 如對有關本推廣所收集的個人資料、我們的私隱政策及申請查閱和更正個人資料有任何疑問，請致函香港九龍九龍灣宏泰道23號Manhattan Place 46樓或以此電郵地址dpo@octopus.com.hk聯絡我們的資料保障主任。
19. 本推廣條款及細則的中文本如有歧義，概以英文本為準。
20. 本推廣條款及細則須根據香港特別行政區法律所規管及解釋。

18. 收集個人資料聲明：

- (a) 就申請表內向申請人（包括合資格八達通持有人及自動增值賬戶持有人）所收集的個人資料，將用作申請表上設立指定服務及八達通自動增值協議第33-35條列明之用途。
- (b) 在執行本推廣時，就申請自動增值服務及參與本推廣時所收集八達通之八達通號碼、電話聯絡號碼及其自動增值賬戶持有人之地址，將由本公司用作核實、鑑定合資格八達通持有人及提供推廣優惠禮品之用途。有關資料將會於2014年7月31日的9個月後銷毀。
- (c) 申請表內的資料將會向申請人選擇的銀行、金融機構或信用卡發行商披露，以作設立有關服務之用。
- (d) 當閣下對本推廣提出查詢或投訴時，須向本公司提供有關個人資料用作處理相關服務或投訴，若閣下未能向我們提供有關個人資料，本公司可能無法處理相關查詢或投訴。
- (e) 根據個人資料（私隱）條例（香港法例第486章）第18及22條和附表1的第6原則，閣下有權查閱和更正個人資料（即個人資料（私隱）條例（香港法例第486章）所界定），包括有權索取所收集的個人資料副本之份，但須支付有關費用。
- (f) 如對有關本推廣所收集的個人資料、我們的私隱政策及申請查閱和更正個人資料有任何疑問，請致函香港九龍九龍灣宏泰道23號Manhattan Place 46樓或以此電郵地址dpo@octopus.com.hk聯絡我們的資料保障主任。

