

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 : **R11-7946**

發表日期 : 2011 年 6 月 20 日



香港個人資料私隱專員公署
Office of the Privacy Commissioner
for Personal Data, Hong Kong

中國工商銀行(亞洲)有限公司
收集及使用客戶的個人資料作直接促銷

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)條對中國工商銀行(亞洲)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

投訴內容

投訴人為中國工商銀行(亞洲)有限公司(下稱「該銀行」)的客戶。由於投訴人不滿該銀行多次致電她的流動電話號碼進行促銷，她於 2008 年曾於該銀行的一間分行(下稱「該分行」)以書面向該銀行要求停止使用其流動電話號碼作直接促銷用途，而該分行的職員向投訴人確認會處理有關要求。其後，投訴人於 2009 年 4 月某一天收到一間保險公司(下稱「該保險公司」)的促銷電話，及於 2009 年 6 月某一天收到該銀行的促銷電話。投訴人認為該銀行沒有依從她的拒收直銷訊息要求(下稱「該要求」)，遂向本公署作出投訴。

2. 鑑於該銀行向本公署承認曾將投訴人的個人資料轉移予該保險公司，以推廣該保險公司的產品，有關事宜涉及該銀行在未取得投訴人的同意下將她的個人資料披露予第三者，因此本案的調查範圍亦包括該銀行收集及使用投訴人的個人資料時，是否有違反條例的相關規定。

條例的相關條文

3. 與本案有關的是條例第 34(1)條，以及條例附表 1 的保障資料第 1(3)原則(下稱「**第 1(3)原則**」)及保障資料第 3 原則(下稱「**第 3 原則**」)，有關規定如下：—

條例第 34(1)條

「凡資料使用者—

- (a) 已從任何來源(包括有關的資料當事人)取得個人資料; 及
- (b) 將該等資料用於直接促銷的目的，

則—

- (i) 在該使用者於本條開始實施後首次如此使用該等資料時，他須告知該資料當事人謂如該資料當事人要求該使用者停止如此使用該等資料，該使用者須在不向該當事人收費的情況下照辦;
- (ii) 如該資料當事人作此要求，該資料使用者須

在不向該當事人收費的情況下停止如此使用該等資料。」

第 1(3)原則

「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 —

...

(b)他-

(i) 在該等資料被收集之時或之前，獲明確告知 —

(A) 該等資料將會用於甚麼目的（須一般地或具體地說明該等目的）；及

(B) 該等資料可能移轉予甚麼類別的人；及

...」

第 3 原則

「如無有關的資料當事人的訂明同意，個人資料不得用於下列目的以外的目的—

(a) 在收集該等資料時會將其使用於的目的；或

(b) 直接與(a)段所提述的目的有關的目的。」

4. 根據條例第 2 條，就個人資料而言，「使用」包括「披露」或「移轉」該等資料。

調查所得的資料

5. 在本案的調查過程中，本公署分別取得投訴人及該銀行就本案的書面回覆及有關資料文件。以下為本公署搜集到與本案有關的資料及證據。

該銀行當初收集投訴人個人資料的情況

6. 該銀行表示，投訴人於 2007 年 3 月向他們申請開立一般及投資賬戶(個人) (下稱「該戶口」)及於 2008 年 4 月申請他們的信用卡(下稱「該信用卡」)，該銀行是在處理這些申請時收集了投訴人的個人資料。

7. 該銀行表示該戶口及該信用卡的申請表格內均有提及並夾附一份關於條例的客戶通知(下稱「該通知」)。該戶口的申請表格(下稱「該戶口申請表」)內的客戶聲明註有：

「... 本人／吾等謹此承認本人／吾等已收到及閱讀該現有的條款及條件，並充分了解其細節...

...

關於個人資料私隱條例的客戶及其他個別人士通知

...

本人／吾等知悉及同意本人／吾等的個人資料將根據關於個人資料(私隱)條例的客戶及其他個別人士通知予以使用和披露。

...」。

而該通知則載有下列條文：

「(4)資料當事人的資料將可能用於下列用途:-

...

(ix)推廣銀行及／或經挑選之公司的服務及產品;及

...

(xvi)與上述有關的用途。

(5)銀行會對其持有的資料當事人資料保密，但銀行可能會把該等資料提供給下述各方作為第(4)段列出的用途:

...

(ix)經挑選之公司，用作知會資料當事人有關銀行相信該資料當事人會感興趣的服務。」

8. 此外，該銀行表示投訴人是在「本人已閱讀、明白及接受所有印於背頁之聲明及隨附之主要條款及細則」下簽署該信用卡申請表格(下稱「該信用卡申請表」)的。而該信用卡申請表內，「聲明」部份(下稱「該聲明」)的第 8 項註明：

「...本人(等)亦明白及同意 貴銀行可利用本人(等)之資料及／或本人(等)於貴銀行戶口之資料作市場推廣用途，及為了市場推廣目的與特選的商業夥伴交換資料。本人(等)明白本人(等)有權選擇不參與此類市場推廣活動。」

事件 1：有關該銀行轉移投訴人的個人資料予該保險公司

9. 該銀行與該保險公司就一個推廣計劃於 2009 年 3 月簽定了一份協議(下稱「該計劃協議」)。根據該計劃協議，該銀行會於 2009 年 3 月至 9 月期間，將 17,500 名該銀行的信用卡客戶的姓名、性別、電話號碼、地址、身份證頭 5 個數字及出生日期等個人資料(下稱「該些資料」)分 7 期轉移予該保險公司，以促銷該保險公司提供的保險計劃，並會於該計劃協議所列明的期間，向指定的郵遞公司提供有關客戶的姓名及地址以向他們寄出直銷函件(下稱「該直銷函件」)。根據該計劃協議，該銀行可從該保險公司獲得若干費用(當中包括就客戶於有關推廣計劃下購買的保險產品而獲得的服務費用)。

10. 該銀行稱，他們曾於 2009 年 3 月郵寄該直銷函件給有關客戶(當中包括投訴人)，函件中表明該保險公司的代表將於短期內與客戶聯絡，並註明如果客戶選擇不收取有關該銀行的宣傳郵件，可以書面通知該銀行。

11. 該銀行表示已透過該通知將資料使用目的告知投訴人，並認為投訴人確曾授權他們以其個人資料作推廣用途。

12. 該銀行確認曾按該計劃協議於 2009 年 3 月使用電腦加密軟件把有關客戶(當中包括投訴人)的該些資料直接上傳至該保險公司的資料庫。該銀行解釋轉移該些資料是由於該保險公司需要客戶的：

- (i) 姓名及地址作寄發直銷函件之用；
- (ii) 電話及性別作致電客戶之用；
- (iii) 出生日期作確認客戶的投保資格之用；及
- (iv) 身份證號碼頭 5 個數字包括英文字母作與客戶核對身份之用。

13. 該保險公司的代表其後於 2009 年 4 月某一天致電投訴人促銷其保險產品。

事件 2：有關該銀行向投訴人發出促銷電話推廣驗身計劃

14. 該銀行與一間私家醫療機構(下稱「該醫療機構」)於 2009 年 4 月簽訂了一份協議。在該協議下，該醫療機構自 2009 年 4 月至 2010 年 3 月期間會向該銀行的客戶提供驗身計劃，而該銀行負責向其客戶推廣有關計劃及收取費用。該銀行確認其職員於 2009 年 6 月某一天直接致電投訴人推介該醫療機構的驗身計劃。然而，該銀行並沒有披露及轉移客戶(包括投訴人)的個人資料予該醫療機構。

該銀行沒有依從「拒收直銷訊息」要求

15. 該銀行解釋，該分行的職員把投訴人於 2008 年 10 月向他們遞交的停止使用其個人資料作直銷的要求傳真至投訴人所屬的另一分行，該另一分行的職員在初步處理該要求後須將該要求轉交分行支援部跟進，但由於有關職員之疏忽，該要求未有被轉交至分行支援部跟進。及至投訴人於 2008 年 12 月致電該銀行作出投訴，其分行支援部門才處理該要求，惟未有知會該銀行的資料保護主任，以致資料保護主任的總禁銷名單中未有包括投訴人的資料。直至投訴人於 2009 年 4 月收到該保險公司的促銷電話繼而致電向該銀行投訴後，該銀行才辦妥將該要求記錄於系統中，並更新資料保護主任的總禁銷名單。

16. 此外，由於一名負責向客戶介紹該醫療機構之驗身計劃的該銀行職員，於 2009 年 6 月因疏忽而未有按指示在致電客戶前，於系統覆檢客戶停止接受銷售之要求，致令該銀行仍向投訴人作出推廣驗身計劃的促銷電話。該銀行於 2009 年 8 月向投訴人書面確認，已於 2009 年 4 月將她列入停止接受銷售之名單中。

17. 該銀行指一般而言，他們會於 7 個工作天內辦妥客戶停止促銷的要求。

投訴人進一步提供的資料

18. 投訴人稱在申請該戶口及該信用卡時，該銀行沒有向她簡述有關該通知及該聲明，或告知她該銀行會將她的個人資料用於甚麼目的及轉移予甚麼類別的人士或機構。此外，投訴人表示在 2007 年 3 月於該銀行開立該戶口時，曾向該銀行的職員表示她不希望接收該銀行所提供的直接促銷服務，該銀行的有關職員只回覆投訴人該等要求需另作安排，及至她主動再向該分行查詢，方獲悉客戶需正式以書面向該銀行提出該要求。

該銀行就投訴人上述回覆的回應

19. 該銀行指當日協助投訴人開立該戶口的職員(下稱「該職員」)已無法記起開戶當日的具體情況，但按一般做法，如客戶提出特別要求，該職員會請客戶將之以書面註明以作跟進，但當日他們並沒有收到有關要求。此外，該銀行表示相信該職員會根據他們的分行運作手冊，向新開戶顧客提供該通知及簡述有關該戶口申請表上的條款和該通知的內容，並邀請客戶作出提問。就該信用卡而言，該銀行指投訴人是以郵遞方式申請該信用卡，而投訴人並沒有在郵寄的申請文件中以書面註明該要求。

20. 該銀行認為投訴人簽署了該戶口申請表及該信用卡申請表，所以有關條款在法律上對投訴人具約束力。就此，該銀行引述案例¹，指一名人士在一份文件上簽署，即使他／她沒有閱讀該文件或獲解釋該文件的內容，亦會被視作同意該文件的條款。此外，該銀行認為，透過簽署有關的申請表，法律上投訴人已就使用(包括轉移)其個人資料作有關條款所述的用途自願給予明示同意，該銀行並引述另一案例²以支持他們的這個說法。

21. 該銀行亦引述了本公署於 1996 年 11 月發出的資料使用者指引³，當中有關收集個人資料的部分，他們表示在使用(包括轉

¹ PearlDelta Group Ltd v Huge Winners International Ltd [2010]HKEC 601.

² Shi Tao v Privacy Commissioner for Personal Data [2008] 3 HKLRD 332.

³ A Guide For Data Users No. 3, Outline Action Plan For Complying with the Data Protection Principles” November 1996 (ACTION 1 – Collect Personal Data Fairly).

移)投訴人的個人資料一事上，該戶口申請表、該信用卡申請表及該通知內所作出有關使用和披露客戶的個人資料乃依據保障資料第 1(3)原則要求而採取的切實可行步驟以確保資料當事人獲明確或暗喻方式得知有關事項。

私隱專員的調查結果

有關該銀行收集投訴人的個人資料

22. 就該銀行透過該戶口申請表收集投訴人的個人資料方面，雖然該申請表內載有關於使用和披露客戶個人資料的條文，但根據投訴人提供的資料，她在申請該戶口時，該銀行的職員並沒有向投訴人簡述該通知或該聲明的內容，以及該銀行會將投訴人的個人資料用於甚麼目的和轉移予甚麼類別的人士或機構。而另一方面，該銀行則相信有關職員會根據他們的分行運作手冊，於開戶時向投訴人解釋有關條款及該通知。

23. 根據案中的資料，本人未能確定投訴人在開立該戶口時，有否獲提供或簡述該通知。該銀行引述的案例指投訴人簽署有關申請表格應被視作同意有關表格的條款，但是，有別於該案例的情況，條例的要求是資料使用者須採取所有切實可行的步驟，以確保資料當事人獲明確告知其個人資料將會用於甚麼目的及可能移轉予甚麼類別的人。

24. 無論如何，即使該銀行的職員確曾向投訴人引述該通知內有關使用和披露客戶個人資料的條文，投訴人應只會知悉該銀行「可能會把[她]的資料提供給經挑選之公司，用作知會[她]有關[該銀行]相信[她]會感興趣的[該銀行]及/或經挑選之公司的服務及產品」。然而，經該銀行挑選的公司可以屬各種不同類別。本人認為該通知的條文未能明確告知投訴人其個人資料可能會被移轉予甚麼類別的人。此外，根據該銀行所提供的該通知及該戶口申請表，本人發現有關條文所採用的字型，其高度就英文字型而言不超過 1 毫米，而就中文字型而言不超過 2 毫米。明顯地，客戶須逐段細閱該通知內的條文，才可自行找出該通知內有關使用和披露客戶個人資料的條文。

25. 就類似的情況，行政上訴委員會（下稱「**委員會**」）在行

政上訴第 38/2009 號個案作出的裁定中有下述意見：—

「16. 雖然本委員會並不鼓勵大家在沒有細閱內容的情況下簽署文件，而於其後則以否認訂立契約為抗辯的依據，但我們認為此申請表格的設計根本就是令人不想閱讀那些細小的印刷字體。此外，值得一提的是，香港銀行公會發出的銀行營運守則第 24.1(b)段亦建議信用卡發卡銀行以字體大小清楚易讀的文字印製其條款及細則。

...

22. ... 本案的信用卡是發給黃小姐作為消費者，而並非公司或個人在洽談商業合約中需要更謹慎處理的情況。此與我們初步的觀察所得特別相關，即細則的印刷文字太小，令申請人不想閱讀有關內容。

23. 我們認為消費者及商業申請人之間的此等分別可先從條例的詳細標題得出，條例旨『在個人資料方面保障個人的私隱』...

...

27. 沒有人會期望消費者會逐段細閱字形細小的條款以自行找出與其個人資料有關的意圖。期望消費者應該或必須作出如此細閱並不合理，他們... [消費者]應有權獲明確告知會被其他商業機構接觸。市民身份證上的個人資料屬其『私隱』的一部分，受《基本法》第 39 條、《公民權利和政治權利國際公約》第 17 條及《人權法案》第 14 條所保障。因此，在有關資料被第三者公司用作促銷前，應先明確地問准他們是否同意放棄有關權利。」

26. 至於該信用卡申請表方面，本人注意到除上述第 8 段引述該聲明的第 8 項外，當中並沒有其他說明該銀行使用及披露客戶個人資料的條文。而有關係文中所指的使用客戶資料作市場推廣目的之特選商業夥伴，可以屬各種不同類別的機構。因此該條文未能明確告知投訴人其資料可能會被移轉予甚麼類別的「特選商業夥伴」。

27. 本人認為，條例第 1(3)(b)(i)原則的用意是要求資料使用者提供合理充分的資料，讓資料當事人知悉資料使用者將如何使用他的個人資料，把他的個人資料轉移至那類別人士，以便資料當事人知道資料使用者日後使用他的個人資料時是否符合條例的規定。考慮到上述的個案情況以及委員會的意見，本人認為案中該銀行並未採取所有切實可行的步驟以確保投訴人在其個人資料被收集之時或之前，獲明確告知其個人資料會被轉移予甚麼類別的人士或機構，違反了保障資料第 1(3)原則的規定。

有關該銀行向該保險公司披露投訴人的個人資料

28. 就案中該銀行向該保險公司披露投訴人的該些資料作推廣該保險公司保險產品之用（下稱「**該使用目的**」）方面，本人首要考慮的是該使用目的是否在該銀行當初收集投訴人的個人資料時會將其使用於的目的（下稱「**該收集目的**」）之內或直接與該收集目的有關。在這方面，本人認為關鍵因素包括該銀行當初收集投訴人的個人資料時，他們告知投訴人的有關收集目的為何；投訴人對該銀行如何使用其個人資料的合理期望；以及監管機構發出並適用於該銀行的有關守則、規例或指引的規定。

該使用目的是否在該收集目的之內

29. 本人注意到該銀行向該保險公司披露的，是符合若干要求的信用卡客戶(包括投訴人)的個人資料。如上文第 27 段所述，本人認為該銀行沒有採取所有切實可行的步驟以確保投訴人在其個人資料被收集之時或之前，獲明確告知其個人資料可能會被移轉予甚麼類別的人。

30. 再者，本人注意到該銀行就披露客戶的個人資料予該保險公司作促銷該產品之用可根據該計劃協議的條款獲得若干費用，而該通知及該信用卡申請表內的有關條文（例如：「為了市場推廣目的與特選的商業夥伴交換資料」）並沒有說明該銀行可就披露客戶的個人資料獲取收益。從該銀行與該保險公司的合作協議看來，該銀行負責根據該保險公司的要求選出目標客戶，並將有關客戶的個人資料提供予該保險公司，而該保險公司則負責致電推廣進行促銷。該保險公司須向該銀行繳付「名單租用費用」，倘若客戶購買產品，該保險公司則須根據有關客戶所繳付的保險費用向該銀行繳付「服務費用」。本人認為從上述的合作安排看來，該銀行的做法，是披露客戶的個人資料以換取金錢得

益，即等同將客戶的個人資料售予該保險公司。這種商業活動行為，明顯地並非屬該通知或該信用卡申請表內所述的個人資料的使用目的。

有關披露是否與該收集目的直接有關

31. 雖然本人認為該使用目的不屬該收集目的，本人仍要考慮該使用目的是否與該收集目的直接有關。在這方面，投訴人對該銀行會如何使用她提供的個人資料的合理期望乃關鍵因素。

32. 投訴人當初是為了申請開立該戶口及申請該信用卡而向該銀行提供其個人資料。考慮到該通知及該信用卡申請表的有關條文，本人認為即使投訴人注意到該些條文，亦理應不會預期該銀行會轉移其個人資料予非關聯公司以獲取收益。事實上，投訴人表示在收到該保險公司的促銷電話及確定他們是由該銀行獲得其個人資料後，立即致電該銀行投訴部質問他們為何將其個人資料出賣給別的公司。

33. 委員會在行政上訴第 38/2009 號個案中考慮過此情況，並作了下述意見：

「52. ... 我們認為該銀行及信諾之間銷售及購買黃小姐的資料並不屬已獲黃小姐訂明同意的目的。我們認為這並非向黃小姐提供的協議文件第 11(c) 段內所包含的其中一個訂明目的。」

53. 該銀行與信諾的跨業促銷協議附表 3 顯示，雙方預計在 12 個月內買賣該銀行客戶的相關資料不少於 200,000 項。

54. 相關資料在該跨業促銷協議中是指該銀行客戶的姓名及電話號碼。我們看不到如何可以說成單只因為黃小姐收到該申請表及該協議而被視為已對這種商業活動給予訂明同意。如此使用黃小姐的資料並不屬於當初收集資料時的目的，該銀行對資料的使用不能說是與原本收集資料的目的直接有關，即目的只是信用卡的申請及就申請人作出審查以考慮其申請。」（劃線部分為強調）

34. 在考慮過上述情況，以及委員會的意見，本人認為該銀

行如此披露投訴人的該些資料並不符合投訴人對該銀行使用其個人資料的合理期望，所以並非與該收集目的直接有關。基於以上所述，在第 3 原則的規定下，該銀行必須就有關披露取得投訴人的訂明同意。

有關披露是否得到投訴人的訂明同意

35. 同樣地，香港銀行公會與存款公司公會聯合發布的《銀行營運守則》(下稱「該守則」)有條文規管金融機構使用客戶的個人資料作促銷用途。該守則第 8.4(b)條規定，「沒有客戶的訂明同意，機構不應為促銷目的，而向並非同集團關連公司的公司披露客戶姓名及地址」。

36. 該保險公司並非屬該銀行的關聯公司，因此，根據該守則的規定，除非該銀行在披露該些個人資料前另行取得投訴人的訂明同意，否則該銀行不可將投訴人的個人資料披露給該保險公司。

37. 在這方面，該銀行認為投訴人於該信用卡申請表上簽署應被視作同意當中的條款，且在法律上投訴人已就使用(包括轉移)其資料作該信用卡申請表上所述的用途自願給予明示同意。就此，本人需要進一步考慮在有關情況下，投訴人簽署該信用卡申請表是否構成該銀行已就該使用目的取得投訴人的「訂明同意」。

38. 關於訂明同意，條例第 2(3)條有以下規定：「凡根據條例任何作為可經某人(不論如何描述該人)的訂明同意而作出，該同意指該人自願給予的明示同意；不包括已藉向獲給予同意的人送達書面通知而予以撤回的任何同意。」因此，訂明同意必須是明示的，不提出反對更改使用目的並不構成訂明同意。此外，訂明同意必須是自願給予的。給予同意者亦必須清楚知悉其給予的同意之內容是甚麼。

39. 本人也注意到該信用卡申請表上只有一處供申請人簽署的地方。至於將客戶資料交予非關聯公司作促銷用途並從中獲利的做法，該銀行並沒有給予客戶自由選擇同意與否的權利。當客戶在簽署該信用卡申請表的同時，須間接地「...接受所有印於背頁之聲明(包括為了市場推廣目的與特選的商業夥伴交換資料)及隨附之主要條款及細則」。

40. 「為了市場推廣目的與特選的商業夥伴交換資料」的條文並未能清楚解釋案中該銀行向該保險公司披露投訴人資料的性質。再者，投訴人在該信用卡申請表上簽署代表該銀行獲取的是「綑綁式的同意」，並不能視為明示同意，不符合「訂明同意」的定義。在這方面，委員會在行政上訴第 38/2009 號個案中的下述意見支持本人的看法：

「32. 我們認為要求顧客給予明示同意的常見例子是讓顧客在特定空格加上剔號，以指明他是否同意其個人資料可能被第三者公司用作促銷。」

41. 關於該銀行引述以支持其得到投訴人訂明同意的案例⁴，本人認為該銀行忽略了個別案件中事實的獨特性，因而單單引用 **Shi Tao** 案中的案情，再指出委員會同意該案的上訴人在接受服務條款及隱私權政策聲明已給予訂明同意，並套用在本案中。本人注意到委員會是根據當時在他們當前的資料而作出有關裁決。在本案中由於該銀行並未採取所有切實可行的步驟以確保投訴人在其個人資料被收集時或之前，獲明確告知其個人資料會被轉移予甚麼類別的人士或機構，再加上該通知及該信用卡申請表的設計和展示令正常視力客戶難以細讀，本人認為投訴人是不清楚她簽署給予同意的內容是甚麼，這做法並不合乎「訂明同意」的定義。而本人認為該銀行所引述 **Shi Tao** 案中的部分內容並不適用於本案。

42. 該銀行引述 **Pearldelta** 案例中的第 155 段，指出投訴人因已恰當地簽署了該信用卡申請表，即使她沒有閱讀有關條款，她亦應被當作為已同意有關條款。本人重申第 3 原則中的「訂明同意」必須是明示及自願給予。在 **Pearldelta** 一案中，主審法官在判詞第 150 段中闡述抗辯理由“**Non est factum**”性質：「若一方被誤導而簽署一份與他原先期望不同的文件，他可依據“**Non est factum**”作抗辯。在本案中本人雖然未能確定投訴人是否曾被誤導，但披露投訴人個人資料以收取利益的商業行為明顯地不在投訴人對該銀行如何使用其個人資料的合理期望內。這正正與 **Pearldelta** 案例判詞第 152 段中的澳洲案例相類似：當事人以為簽署一張收據，而那份文件其實是企圖延伸賣地權的文件。基於以上分析，本人不認為投訴人在簽署該信用卡申請表時曾給予明示及自願的同意。」

⁴ **Shi Tao v Privacy Commissioner for Personal Data [2008]3 HKLRD332**

43. 綜上所述，本人認為該銀行在本案中向該保險公司披露投訴人的該些資料作推廣保險產品之用，並從中獲取收益，違反了第 3 原則的規定。

有關該銀行沒有依從「拒收直銷訊息」要求

44. 就該銀行是否違反條例第 34 (1)條之規定，本人的考慮重點是投訴人要求停止使用其個人資料進行直接促銷後，該銀行有否停止如此使用該等資料。

45. 本案例中不爭的事實是投訴人曾於 2008 年 10 月親自到該分行作查詢，並正式以書面提出該要求。該銀行確認收到該要求，惟因有關職員疏忽，該要求未獲妥善處理。及至投訴人再次向該銀行投訴，又因其分行支援部的失誤，未有將已錄入系統有關該要求的資料向資料保護主任報告，以致投訴人的個人資料被轉移至該保險公司作推廣用途。

46. 此外，當該銀行最終辦理該要求後，負責推廣該醫療機構驗身計劃的該銀行職員在致電客戶前卻未有於系統覆核客戶的拒收直銷訊息要求，致令投訴人接獲推廣該醫療機構驗身計劃的直銷電話。

47. 本人注意到在處理投訴人的拒收直銷訊息要求一事上，該銀行從分行前線職員，以至其分行支援部及直銷部門之職員有多次失誤的情況，且其資料保護主任亦未能監察到有關失誤以作出糾正。雖然該銀行的資料保障政策載有關於處理拒收直銷訊息的一般要求，及在相關指引中載有關於處理拒收直銷訊息要求的程序，但從上述失誤看來，該銀行在處理拒收直銷訊息要求的管理上明顯不足。此外，本人認為該銀行需要長達「7 個工作天」才完成處理客戶的拒收直銷訊息要求並不合理(見上文第 17 段)。

48. 基於以上所述，本人認為案中該銀行未有依從該要求，以致其後投訴人的個人資料被重覆使用作直接促銷，違反了條例第 34(1)條的規定。

結論

49. 總結以上所述，本人認為在本案中該銀行：—
- (1) 就收集投訴人的個人資料方面，違反了第 1(3)原則的規定；
 - (2) 就向該保險公司披露投訴人的個人資料作推廣之用一事，違反了第 3 原則的規定；及
 - (3) 沒有依從投訴人的「拒收直銷訊息」要求，違反了第 34(1)條的規定。

執行通知

50. 根據條例第 50(1)條，如本人認為該銀行現正違反或已違反條例的相關規定，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，則本人可向該銀行送達執行通知。換言之，如該銀行持續或重複違反條例的相關規定的機會不大，則本人不可發出執行通知。

51. 在本案的調查過程中，該銀行表示該保險公司已刪除了投訴人的個人資料。其後，該銀行於 2011 年 4 月 6 日向本人提交一份承諾書，承諾會採取以下措施：—

- (1) 在收集申請銀行戶口及/或信用卡的客戶（下稱「**該些客戶**」）的個人資料之時或之前，該些客戶會被該銀行以書面（即《**收集個人資料聲明**》）明確告知條例附表 1 的保障資料第 1(3)(b)(i)原則所規定的事項。

《收集個人資料聲明》的設計和展示（包括字體的大小和距離）可以讓擁有正常視力的人士易於細讀。

《收集個人資料聲明》會提及該銀行可能會促銷第三者（例如財務公司、保險公司、信用卡公司、證券及投資服務提供者、獎賞/客戶忠誠/優待計劃提供者及聯營卡商業夥伴（聯營卡的宣傳單張會列出有關商業夥伴的名稱）及該銀行的集團公司）的服務及產品而該銀行或會因而獲取報酬。

- (2) 如該銀行會在任何跨業直銷活動中與第三者商業夥伴分享現有客戶的個人資料，並從中得到金錢收益的話，該銀行會根據法例規定取得客戶的訂明同意。
- (3) 該銀行會就處理客戶的拒絕接收直接促銷服務要求制定書面政策或指引（下稱「該指引」），並採取所有合理地可行的步驟，例如適當培訓、指導及懲處，以確保有關職員遵守該指引的規定。
- (4) 該銀行會通知本人該指引的生效日期及向本人提供該指引的副本。
- (5) 該銀行會透過新修訂的該通知向客戶提供方便的途徑以向該銀行提出拒絕接收直接促銷服務要求。
- (6) 該銀行向現有客戶寄出新修訂的該通知時，會重點解釋有關修訂，包括關於透過第三者直銷活動而獲取報酬的新增條文。

52. 基於上文第 50 段所述的事項，本人認為該銀行會持續或重複違反條例第 34(1)條、第 1(3)原則及第 3 原則的機會不大，因此沒有向該銀行發出執行通知。

其他評論

53. 本人注意到該銀行向該保險公司披露投訴人的該些資料，包括其姓名、性別、電話號碼、住址、身份證頭 5 個數字及出生日期，致使該保險公司可以向她推銷保險產品。本人認為就推廣保險產品及通知投訴人有關產品的資訊的目的而言，該銀行向該保險公司披露投訴人的姓名和聯絡資料（即電話號碼及地址）以聯絡投訴人，便已足夠。至於其他資料，該保險公司可於推廣對象同意接受其促銷產品後，才直接向有關客戶收集。基於以上所述，本人認為該銀行為直接促銷目的而向該保險公司披露該些資料的做法，屬超乎適度。

54. 本人的觀點與委員會在行政上訴第 38/2009 號個案的下述意見一致：—

「58. ...雖然在跨業促銷協議中有就相關資料作定義，但該銀行向信諾轉移的銀行客戶的資料比銀行營運守則所訂明的為多，包括地址、性別、出生日期、部份身份證號碼及信用卡號碼。我們注意到銀行營運守則第 8.4(b)段規定沒有客戶的訂明同意，銀行不應為促銷目的而向非屬集團關連公司的公司披露客戶姓名及地址，但銀行並無依從有關建議。本案中，為跨業促銷而被轉移的個人資料並不止於姓名及聯絡電話號碼。我們認為假如對合法轉移個人資料的數量不設限制的話，對資料當事人便毫無保障，這是不對的。」

建議

55. 在本案中，投訴人因該銀行處理她的拒收直銷訊息要求失當，受到促銷電話的滋擾。事實上，本公署亦不時接獲市民因在日常生活中備受直接促銷活動滋擾而作出的投訴。就此，本人希望藉發表此調查報告再次提醒商業機構注意依從有關拒收直銷訊息要求以符合條例的規定之重要性。根據條例規定，資料使用者沒有依從「拒收直銷訊息」要求屬刑事罪行，一經定罪，可處第 3 級罰款(最高可達 10,000 元)。本人收到有關投訴後，會考慮案情，在適當情況下會將個案轉交警方作出檢控。

56. 商業機構在進行直接促銷活動時，應參考本公署發出的《收集及使用個人資料作直接促銷指引》。這份指引內容包括要求管理客戶在條例第 34 條的拒收直銷訊息要求及建議良好的作業方式以備存「拒收直銷訊息名單」。

57. 從較廣闊的角度來看，該銀行沒有依從投訴人的拒收直銷訊息的情況已突顯條例第 34 條下的「拒絕接收」機制的不足。在現行的機制下，資料當事人只能依賴進行直接促銷活動的機構依從其拒收直銷訊息要求。換言之，假如有關機構沒有足夠措施以處理拒收直銷訊息要求，或未能有效監察負責進行促銷的職員妥善執行有關措施，則現有條文，除非採取刑事檢控及定罪，否則未能有效防止資料當事人受到不欲接受的直接促銷活動所滋擾。

58. 在修訂條例的建議中，政府會提高違反條例第 34(1)(b)(ii)

條的罰則，由罰款\$10,000 調至\$500,000 及監禁 3 年，相信應能加強阻嚇力。

59. 為保護客戶對使用其個人資料的自主權，本公署的立場是，在長遠方面應採取「接受服務」機制，規定直銷商在使用客戶的個人資料作直接促銷時，取得他們的明確同意。鑑於直銷商需時過渡至「接受服務」機制，及非應邀促銷電話對很多客戶來說是最為滋擾，本公署已向政府建議設立全港適用的拒收人對人促銷電話中央登記冊，作為過渡性的改善措施。此建議可在《非應邀電子訊息條例》下落實，擴大現時由電訊管理局營運的拒收訊息登記冊(現時只涵蓋傳真、短訊及預錄電話訊息)。本人期望政府會認真及迅速地落實此建議，加強規管以防止或減少個人資料被濫用作直接促銷用途。