

新論壇信用卡私隱條款保障分析報告

2010年8月30日

1. 引言

新論壇於7月底，發佈了《會員積分計劃條款私隱保障分析報告》，就六間大型商業機構的會員獎賞計劃對客戶個人資料的保障進行全面分析，發現機構的個人私隱保障嚴重不足。在8月，新論壇再搜集了市面上十間銀行的信用卡申請表，從以下六方面分析不同計劃內的個人資料保障條款，了解他們對客戶的私隱保障是否足夠。

2. 研究方法

在是次分析中，我們挑選了10間銀行的信用卡申請表以作分析，它們包括：**恆生銀行、渣打銀行、中銀香港、東亞銀行、星展銀行、交通銀行、中國建設銀行、中信銀行國際、永隆銀行、大新銀行**。報告用以下六項準則，評估會員計劃內容對客戶個人資料的保障程度：

1. 客戶個人資料的應用範圍
2. 是否授權機構轉移個人資料
3. 是否提供「取消接收選項」(Opt-out)或「接受選項」(Opt-in)
4. 《個人資料聲明》的處理
5. 是否清晰列明查詢個人資料的途徑
6. 取消信用卡後刪除個人資料的時間

3. 主要分析結果

3.1 個人資料的應用範圍：全部授權用作推廣用途

在十間銀行信用卡的個人資料聲明中，除授權將客戶的個人資料用作信貸檢查外，亦授權銀行將客戶的個人資料用作推廣銀行的其他產品和服務。有六間銀行(包括恆生、渣打、東亞、星展、永隆、大新)，要求客戶同意可將其資料，用作“特選客戶”的服務推廣。換句話說，個人資料聲明的授權，除了讓銀行可以推廣本身的商品，亦可以為客戶挑選其他機構的商品，當中，客戶是沒有任何選擇的權利。

3.2 授權可轉移個人資料：轉移範圍全無規範

在十間機構的個人資料聲明中，均授權機構可將申請人的個人資料，轉移給其他機構，例如，特選公司、附屬或聯營公司。另外，有九間機構，授權銀行可將個人資料，轉交任何“對銀行資料有保密責任的人士”，轉移範圍毫無規範。而且，有六間還表明可以將客戶的資料輸出到海外公司。要強調的是，在轉移會員資料的過程中，客戶全不知情，完全失去控制個人資料的能力。

3.3 沒有設「取消接收選項」(opt out)或「接受選項」(opt in)選項

「接受或取消」選項是給客戶選擇是否收取該機構發放市場推廣訊息，以便消費者決定，是否同意將個人資料用於申請信用卡以外的用途。可是，在所有被調查的申請表格中，都沒有自選「接受或取消」選項，客戶被迫接受這些遠超於申請信用卡以外的個人資料使用方法。

3.4 《個人資料聲明》的處理

銀行有責任透過《個人資料聲明》，向客戶清楚交代申請資料的用途。在十份申請表中，有五間(恆生、渣打、中銀、中信及大新)會在申請表額外附加《個人資料聲明》，有四間(東亞、交通、建設及永隆)在申請表內設有《個人資料聲明》。可是，星展銀行的申請表內卻沒有《個人資料聲明》一項。另外，所有條款的字體過細，最細的只有一毫米，較大的亦只有三毫米，在缺乏輔助儀器下，根本無法閱讀。

3.5 是否清晰列明查詢個人資料的途徑

提供查閱個人資料的渠道，是保障客戶個人資料的重要原則。在十間機構的個人資料聲明，只有兩間(東亞及交通銀行)會提供資料保障負責人的電話，其餘七間只接受客戶以信件或傳真查詢。可是，當調查員致電這兩間銀行的資料保障主任專線，卻不能與資料保障主任直接溝通，東亞銀行要調查員留言等待回覆，交通銀行則接駁回客戶服務熱線。

另外，我們派出調查員，致電客戶服務員中心，查詢相關個人資料事宜，有七間能很快接駁到服務員，有一間要等待專人回覆，有二間(中銀及大新)卻是沒有人接聽。在查詢個人資料處理的途徑，部份銀行有相當大的改善空間。

3.6 取消信用卡後刪除個人資料的時間

在十份申請表中，都沒有列出取消信用卡後，取消用戶個人資料的時間。在調查員致電查詢時，八間可接觸的銀行中，只有東亞一間銀行，表明在客戶取消信用卡後，會立即刪除個人資料。另外有四間機構(恆生、渣打、建設及永隆銀行)，都不能即時刪除客戶資料，大部份會在半年至七年內刪除資料。星展及中信銀行

更表示會儲存客戶的資料達十年之久，而交通銀行則表示，當客戶取消信用卡後，會跟內部指引辦事，每個個案都有不同的處理方法。這反映出各間銀行在處理客戶個人資料的時間不一，有統一時限的需要。

4. 總結：多項條款抵觸個人資料(私隱)條例的原則

是次分析發現，所有銀行信用卡有關保障個人資料的條款，多項都出現以下情況：

- 複雜的文字和細字合約，客戶無法合理地閱讀和理解條款，評估私隱風險；
- 合約沒有為客戶提供任何選項，要求客戶捆綁式同意各項使用個人私隱的條款；
- 有關個人資料轉移的授權廣泛，賦予銀行無限的酌情權，幾乎授權銀行將客戶個人資料轉移至任何銀行認為適合的機構，用於不同形式的銷售用途，客戶無法掌握，亦不能選擇拒絕。
- 沒有銀行主動交代在取消服務後，客戶個人資料的處理。在查詢後得悉，只有一間銀行表示會即時刪除客戶個人資料，而有兩間銀行儲存客戶資料達十年之久。

以上的條款，很可能抵觸了與個人資料(私隱)條例的五大原則中的兩項，這包括：

- **第 2 原則**-個人資料的準確性及保留期間，即訂明所保存的個人資料必須是準確和最新的資料，而保存期間不得超過實際需要。
- **第 3 原則**-個人資料的使用，即訂明除非獲得資料當事人同意，否則個人資料只可用於在收集資料時所述明的用途或與其直接有關的用途。

5. 建議

行政上訴委員會在 8 月 19 日駁回一間銀行的上訴，指有關銀行將客戶的個人資料用於推廣第三者的產品，是違反了保障資料的第 3 原則(儘管合約內有授權資料的條文)，並要求銀行停止進行集團以外的促銷行為。

行政上訴委員會的裁判的影響

新論壇認為，是次裁決一方面反映這些細字體合約極不合理，類似的捆綁同意不應構成銀行轉移客戶個人資料的法理依據。另一方面，由於每個個案情況有異，裁決只具參考價值，對其他同類個案沒有約束力，除非私隱專員公署對每間銀行

進行調查並發出執行通知，否則對制止目前機構轉移個人資料的行為，作用有限，故此，新論壇向私隱專員公署，提交以下建議：

1. 即時立法規管轉移個人資料條款

新論壇認為，政府應對標準消費合約中授權轉移消費者個人資料的條文，立即進行立法規管，重點包括：

- 規管細字合同，避免字體過小
- 應以粗體及獨立確認(opt in)的方式，讓客戶自行選擇同意轉移個人資料
- 須向客戶透露，資料轉移的機構及提供的服務
- 具體列出刪除客戶資料的合理時間
- 客戶的服務合約及有關個人資料私隱條款合約應分開以獨立的合約簽署

2. 加強個人資料(私隱)條例罰則

目前私隱專員公署，只能對違反法例的機構發出執行通知，機構如不執行，最高刑罰只是五萬元及監禁兩年。八達通的資料轉售個案，利潤便高達 4400 萬，有關罰則對蓄意轉售個人資料的商業行為，毫無阻嚇力，私隱被侵犯的客戶，亦難以索償，故此，新論壇認為政府應修訂法例，加強個人資料(私隱)條例罰則，令法例具足夠的阻嚇力。

3. 加強私隱保障的宣傳

私隱專員公署有必要加強宣傳，增強市民保障個人私隱的意識，令市民在填寫個人資料時，要留意個人資料聲明內會是否存在不合理的條款，避免市民落入私隱陷阱。此外，在有關法例獲修訂前，私隱專員公署應加強對市面各機構個人資料私隱條款的監察，了解當中有否違反保障個人資料私隱的原則，若出現違規情況，應將有關情況公佈，以提高市民的警覺。

註：有關詳細銀行信用卡私隱保障一覽表，請參閱網頁：

http://www.ncforum.org.hk/news_image/銀行信用卡私隱保障一覽表.pdf