



HONG KONG MONETARY AUTHORITY
香港金融管理局

Banking Supervision Department

銀行監理部

香港中環
昃臣道 8 號
立法會大樓
立法會財經事務委員會秘書
楊少紅小姐

楊小姐：

財經事務委員會
客戶資料外洩

閣下於2008年7月4日致任志剛先生的信件，要求本局就財經事務委員會主席陳鑑林議員提出有關香港上海滙豐銀行有限公司遺失客戶資料事件的問題作出回應。任先生已將此事交由本人處理，謹覆如下：

(a) 有關遺失數碼錄音帶事故的詳情及未經授權披露資料涉及的範圍

據該行表示，其位於廣州的集團服務中心於2008年6月17日委託速遞服務公司速遞共55盒已被編碼之錄音帶到香港，該等錄音帶記錄了該行與客戶的對話內容。惟當該批錄音帶於2008年6月19日送抵該行的總辦事處時，該行發現遺失了一盒錄音帶。

該盒遺失了的錄音帶為載有2008年4月18日至24日期間約25,000個電話對話的後備錄音帶。根據該行的最新評估，受影響客戶總數約為15,000名。有關的對話內容主要涉及信用卡服務查詢、與為工商業務客戶而設的商務網上理財服務相關的來電查詢，以及該行致電客戶的內容。部分對話內容涉及客戶個人資料，如出生日期、香港身分證號碼、商務網上理財服務帳戶的登入代號、帳戶號碼及交易詳情。該行確定該錄音帶所記錄的對話內容並沒有任何客戶的個人密碼或保安密碼，而儲存於該錄音帶的資料乃使用特別規格編碼。自發生有關事故至今，該行並未發現受影響客戶的帳戶有任何可疑或未經授權交易。

(b) 事故的影響，包括客戶因此所蒙受的損失，以及會否作出任何形式的賠償

該遺失了的錄音帶屬數碼式錄音，並使用特別規格編碼，必須有指定軟硬件方可收聽內容。截至目前為止，該行並未收到任何因此次事故而導致客戶蒙受損失的報告或索償要求。然而，該行已確認客戶無需對與此次事故有關的任何詐騙活動所引致的財政損失負責。

(c) 調查詳情及補救措施

自 2008 年 6 月 19 日發現遺失了該盒錄音帶以來，該行一直與有關的速遞服務公司緊密合作，進行調查及搜尋該盒錄音帶。該行於 2008 年 7 月 5 日收到速遞服務公司的口頭確認，表示該公司未能尋回該盒錄音帶。與此同時，該行已停止所有由中國內地運送錄音帶至香港的安排。

該行已決定日後會透過該行本身的電子網絡系統，以電子方式取代專人運送方式，把對話記錄資料由中國內地傳送至香港，該行並已展開有關的籌備工作。

該行已完成聽取主錄音帶內容的工作，並已由 2008 年 7 月 10 日起開始通知受影響客戶，以及加強對該等客戶的帳戶的交易監察，以偵測是否有可疑活動。

(d) 現行有關保障銀行客戶個人資料的監管架構及要求，特別是適用法例、金管局就此課題發出的監管指引或通告，以及確保合規的措施

銀行在收集、使用及保存客戶資料方面須遵守《個人資料（私隱）條例》的規定，包括須採取所有切實可行的步驟，以確保個人資料的安全；而有關的條例乃是由個人資料私隱專員公署實施及執行。金管局作為銀行監管機構，亦要求銀行須訂定有效的管控系統以確保遵守所有有關適用的法例。就著客戶資料私隱及保安，金管局發出了多份通告及指引¹，要求銀行就有關儲存及保障客戶資料的保安制訂充足的政策及管控措施。

金管局對認可機構遵守這些規定極為重視。除了在持續監管工作中確定認可機構訂有足夠的管控程序確保合規外，金管局亦要求所有主要銀行（包括所有零售銀行）對有關儲存及保障客戶資料的保安政策及管控措施進行年度自我評估。自我評估程序須經銀行總裁簽署批核，有助確保銀行持續評估其內部管控環境是否足夠，並作出必要改進。

(e) 鑑於這已是滙豐銀行今年內的第二次重大客戶資料外洩事件，監管機構（如金管局及個人資料私隱專員公署）及各政府部門（如警方）採取了／或將採取甚麼行動

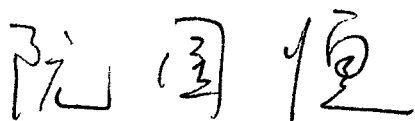
該行於 7 月 2 日向金管局作出口頭匯報，並於 7 月 3 日作出書面匯報。鑑於所涉及的客戶對話記錄眾多，本局已要求該行即時就此事發出新聞稿，而該行亦已於 2008 年 7 月 3 日發出有關新聞稿。

¹ 通告包括：「《個人資料（私隱）條例》」（1996 年）、「保障客戶資產及資料」（2004 年）、「有關保障客戶資料的管控措施的審查」（2006 年），及「保障客戶資料」（2008 年），以《監管政策手冊》形式發出的包括：「外判」（2001 年）及「科技風險管理的一般原則」（2003 年）。

本局對於該行兩次的資料外洩事故深表關注，並已要求該行：

- i) 徹查事件，找出事故的根源；
- ii) 實施必要的強化措施，以避免日後再發生同類事件；
- iii) 全面檢討保障客戶資料保密性的政策及程序；及
- iv) 加強現行通報客戶資料外洩事故程序以保證能儘快向個人資料私隱專員公署及金管局通報，包括委派適當高層人員統籌處理及通報客戶資料外洩事故。

此外，金管局已於2008年7月10日發出有關「保障客戶資料」通告，向銀行業重申制訂足夠的保障敏感資料管控措施與及時向金管局匯報資料外洩事故的重要性。



香港金融管理局
助理總裁(銀行監理)
阮國恒

2008年7月16日