

八達通對客戶個人資料的 處理及保障

2010年7月27日



客戶個人資料來源

- 個人八達通卡
- 自動增值服務
- 「日日賞」會員



關於「日日賞」計劃



「日日賞」計劃

- 2005年11月推出
- 成立目的
 - 推廣八達通作為方便的付款平台
 - 以優惠及獎賞回饋客戶



一個計劃，三方得益

客戶專享
多元化優惠及
獎賞

商戶提供
優惠及獎賞，
接觸更多客戶

推廣**八達通**
作為方便的付款
平台，並回饋客
戶支持



八達通就保障 客戶個人資料的決定



釋除公眾疑慮的措施

- 八達通不再向第三方提供客戶資料，作市場推廣用途
- 成立特別委員會，全面檢討處理客戶資料政策及程序，借鑑及引進國際成功經驗，建議改善措施，並向董事會報告
- 特別委員會將委任經香港金融管理局同意的獨立審計師，進行檢討，並於檢討展開後十星期內向金管局提交報告



釋除公眾疑慮的措施

- 積極與信諾環球及CPP商討提早終止合作協議
- 相關市場推廣活動現已停止
- 現正主動聯絡「日日賞」客戶，通知有關安排
- 修改申請表，增加可不接收推廣資訊（opt out）選項，並將必須填寫及可以不填寫的資料分別清楚列出，方便申請者明白其權利。新申請表將於今年第四季開始使用



八達通客戶個人資料 處理程序



收集個人資料

- 基本資料
 - 姓名
 - 八達通號碼
 - 身分證號碼
 - 出生日期
 - 性別
 - 聯絡電話號碼
 - 住宅地址
 - 信用卡號碼（只適用於申請自動增值服務）
- 收集基本資料的原因
 - 核實客戶身分，以提供顧客服務（如處理失卡、故障、選擇不再接收推廣資訊的要求，查詢交易紀錄等）
 - 發行新卡、拾獲失卡或須退還卡上餘額時，可通知卡主辦理有關手續
 - 依照市場慣常做法



收集個人資料

- 其他資料
 - 電郵地址
 - 通訊語言
 - 婚姻狀況
 - 教育程度
 - 職業
 - 每月平均收入
 - 每月家庭收入
 - 興趣
- 收集其他資料的原因
 - 方便客戶收取適合他們的優惠資訊



收集個人資料

- 設立opt out的機制
 - 透過網上、電話或郵寄形式通知我們
 - 3個工作天完成手續
- 設立選擇退出「日日賞」計劃的機制
 - 以書面形式通知我們，並交還八達通
 - 經電話確認後，3個工作天完成手續



儲存個人資料

- 卡中心收集表格後，將資料輸入電腦
- 只有得到授權的員工可接觸有關資料
- 電腦系統不可複製或下載資料，也不設電郵
- 卡中心保安嚴密，並有閉路電視監察
- 聘請獨立專家，進行資訊系統的保安審核



過往向特選商戶提供資料

- 設有篩選商戶準則和過程
 - 進行風險評估
- 嚴格的合約規範
 - 保證遵守《個人資料（私隱）條例》
 - 具備保密協議和程序
 - 個人資料只作指定用途
 - 合約屆滿後仍受保密協議約束
 - 商戶須於指定時間內退回或銷毀資料，並以書面作實



個人資料只作指定用途

資料只可作電話直銷用途

Ensure that the Telemarketers shall use the Card provided by ORL for making the Marketing Calls only for the purposes;



商戶須退回或銷毀資料

須交還或銷毀持卡人資料

of ORL, return to ORL or purge all Cardholder's information in written form or on any other media, including copies thereof used for the Marketing Calls to those Cardholders within the time period specified in the Agreement between ORL and CIGNA; and take any other necessary steps to prevent unauthorized access or disclosure of the information or any other information supplied by ORL.

須制定措施，防止未獲授權人士
接觸資料



過往向特選商戶提供資料

- 提取資料的程序
 - 先取得管理層批准，商戶確認須提取的資料
 - 經市場、風險管理及資訊科技服務三個部門批核
 - 提取指定資料
 - 以先進的保安科技加密，商戶只能利用獨特的電子鎖匙讀取資料
 - 資料只給予商戶的指定員工
 - 任何未經授權人士或機構無法讀取資料



監察商戶使用資料

- 向商戶巡查
 - 儲存資料地點的保安及出入限制
 - 資料傳送及處理
 - 資訊保安
 - 資料銷毀程序



總結

- 八達通致力遵守《個人資料（私隱）條例》，而我們處理個人資料的政策及程序，都是按照這個原則而制定
- 董事會的特別委員會將全面檢討保障客戶資料的政策及程序，並建議進一步改善的安排



謝謝！

