



提交立法會財經事務委員會（「委員會」）的書面文件

二零一九年一月七日

委員會要求環聯出席在二零一九年一月七日舉行的委員會會議，並提交一份書面文件。

首先，我們希望就明報記者冒認三位消費者在未經授權的情況下獲取他們的信貸報告一事表示遺憾，尤其是對因此而受影響的三位當事人。

就最近有關未經授權獲取信貸資料的媒體報道作出解釋之前，我們希望首先簡要地闡述環聯的業務，以及我們在支持香港消費者金融服務行業發展過程中發揮的作用。環聯服務香港金融機構和香港市民已逾 30 年。我們為香港作為國際主要金融中心作出了貢獻，並以此為榮。

我們為香港市民提供信貸報告和信貸教育。這些資料有助於個人謹慎地管理財務狀況並作出有根據的財務決定。

我們還為香港所有主要的消費金融服務機構提供消費者信貸資料，使他們有信心在此基礎上開展貸款業務，並在獲取客戶、信貸批核、身份查核，以及貸款管理和催收的整個信貸週期中採取高效、風險導向的決定。環聯提供的服務有助支持香港擁有穩健、健康

的信貸經濟。除了消費者信貸資料，我們也向金融機構提供分析資料，從而方便金融機構有信心將此前無法享受信貸服務的市民納入信貸經濟中，實現普惠金融。

我們的角色建立在金融機構與我們共享個人信貸資料的基礎之上，而消費者在註冊金融產品的過程中，已向金融機構提供了相應授權。在履行角色的過程中，我們的業務遵守《個人資料（私隱）條例》和個人資料私隱專員公署發出的《個人信貸資料實務守則》的規定。我們以認真嚴謹的態度盡責保護我們掌握的資料。我們需要保護消費者信貸資料，避免潛在欺詐者截取，同時也要方便消費者能夠獲取自己的資料——在兩者之間取得平衡。

最近媒體報道了一宗未經授權於我們網絡消費平台截取個人資料的事件。在得知有關事件後，我們立即通知了相關的機構和政府部門，並提升了整個網絡系統中的保安措施。這事件並非數據洩漏，而是一宗有目的的故意冒認他人事件。我們對於個人資料以這種方式被截取表示遺憾，並已向受影響的當事人致以歉意。我們也對此次事件可能給香港市民造成的擔憂表示歉意。我們已暫停了網上消費者查詢服務，並正努力改進相關服務的多項保安措施。

我們的業務模式

由於未經授權獲取資料的事件與我們的消費者業務模式有關，以下我們將闡述這個模式。環聯通過兩種渠道為消費者提供信貸數據：(1) 由環聯直接提供，(2) 通過合作的商業夥伴間接提供。

我們認為，消費者能夠獲取其信貸資料對於香港大眾和更廣泛的經濟環境帶來裨益。如果市民能夠了解自己的信貸資料，他們將能增進相關知識、能夠更積極及更審慎地管理自己的財務安排。對於整體經濟而言，這將有助於提高整體的金融知識水平，促使市民能以更明智和更負責任的方式進行借貸。

環聯通過直接營運的網絡平台以及環聯服務櫃檯向香港市民直接提供信貸資料服務。消費者可以為其信貸報告支付一次性費用，或通過訂閱長期服務以持續獲得信貸記錄、信貸評分及其他內容，幫助消費者理解及管理個人信用狀況。

此外，消費者也可以通過我們的商業夥伴於網上獲取其信貸資料。在香港，與我們合作的五個商業夥伴都經過細心挑選且信譽良好。這些商業夥伴能夠為消費者提供額外可獲得個人信貸資料的渠道而進行聯繫和推廣，並基於他們的信貸資料配對最合適的金融產品。在此之前，消費者需要明確表示自己同意獲取信貸報告，以及同意相應平台為其做出相關金融產品的匹配。

我們相信透過與商業夥伴合作能夠向消費者提供另一渠道獲取個人信貸資料，從而了解個人信貸記錄對其購買金融產品能力的影響，並有針對性地向他們提供合適的產品。

環聯對商業夥伴均進行盡職調查，包括向他們施加保安要求，並保留審查的權利。通過審查，我們確保合作夥伴能夠達到環聯的要求，並在每次審查期間持續進行監測。此外，我們對發現的任何風險隱患採取糾正措施，根據管理流程監督所有改進工作的進展情況。

在為消費者提供服務以及與商業夥伴合作過程中，環聯依據《個人資料（私隱）條例》和《個人信貸資料實務守則》的相關規定。根據《個人信貸資料實務守則》第III部的規定，環聯作為信貸資料服務機構，每年由獨立第三方機構評估並核證。環聯最近的審計結果為「未發現相關的違反情況」。我們致力於保護消費者信貸數據，並且持續地檢視和加強我們的保安措施，以識別和打擊日益複雜的犯罪活動。

關於未經授權截取個人資料的事件說明

明報於十一月二十六日與我們取得聯繫，稱其在未經授權的情況下，在環聯的網絡平台上獲得了若干消費者的信貸報告。我們立

即根據環聯的數據問題應對原則，並在總部和香港領導層的密切監督下，啟動了相應的調查行動。與此同時，我們立即採取了額外的保安措施，於十一月二十八日通知了私隱專員及受影響人士。我們亦於十一月二十九日暫停網絡服務。

我們的調查結果顯示，在二零一八年十月後兩週至二零一八年十一月前兩週的大約四周內，明報記者通過環聯的直接渠道及商業夥伴渠道獲取了三位消費者的信貸報告。

為了保證環聯認證程序的安全，我們不會就記者如何繞過保安和其他措施披露更多細節。如果委員會希望了解更多調查情況，我們可以在保密的基礎上單獨分享調查發現。

我們向委員會和香港大眾重申，通過我們的調查並未有證據顯示該記者獲得了其他額外資料，並且我們已經採取補救措施以防止今後發生同類事件。

補救措施

雖然我們的網絡服務仍然處於暫停狀態，但我們已採取了額外的保安措施。此外，我們正在通過一次性驗證密碼和更新賬戶登錄

流程重新檢核現有客戶資料庫，同時也會實施賬戶登錄的雙重認證 (two-factor authentication) 功能。

此外，我們已經聘請一間信譽良好的獨立第三方機構對公司的安全應用架構和實施情況進行審查。審查報告估計需時三至四周。在審查完成並且確信所有相關的安全問題都已得到妥善解決之前，我們將不會恢復網上服務。

為方便客戶獲取資料，我們同時提升了服務櫃檯的接待能力。我們向由於暫停網上服務而造成不便的十三萬名客戶表示歉意。

事件綜述

我們對於香港個人信貸資料通過網絡平台遭到未經授權的截取感到遺憾，尤其是對於受到直接影響的三位消費者。網絡欺詐是所有企業共同面臨的持續挑戰，如何應對是首要關鍵。為此，環聯將持續投資於資料保安方案，解決日益嚴重的威脅。我們亦定期與執法機構展開交流，並與多家專業保安公司合作進行測試及事故應對服務。

我們希望提交的書面文件能夠解釋有關情況並解答委員會關心的問題。