

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

sure that the Telemarketers shall use the Card provided by ORL for making the Marketing Calls only a poses;



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** written form or on any other media, including copies thereof, the Marketing Calls to those Cardholders within the time agreed between ORL and CICNA; and necessary steps to prevent unauthorized access or disclosure of 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 !

