

## 有關認可機構近期就保障客戶資料所作檢討中留意到的情況及做法

### **1. 就電話銷售活動提供予銷售職員/代理的客戶資料的範圍**

- 1.1. 部分認可機構向其電話銷售職員/代理提供以下部分或全部客戶資料，以進行電話銷售：客戶姓名、身分證明文件號碼、地址、出生日期、有關客戶的貸款及/或存款帳戶的資料，以及就業資料。有關認可機構解釋在電話銷售過程中，有關資料可用作核實客戶身分及回答客戶查詢。然而，認可機構在決定所提供的客戶資料範圍時，並未充分考慮個別宣傳及推廣活動的實際情況。

#### 良好做法

有部分例子是認可機構只向電話銷售代理提供客戶姓名及電話，以進行電話銷售，同時該等資料只可經認可機構的系統查閱。若客戶對所推銷的服務或產品有興趣，電話銷售代理才會要求有關客戶提供部分身分證明文件號碼及部分出生日期，以開啟系統並查閱客戶的其他資料，例如地址及信用卡號碼。這項安排符合「有需要知道」的原則，在推銷過程開始時限制電話銷售代理可查閱的客戶資料，並可保存紀錄以偵測異常活動。

#### 相關準則

認可機構應按「有需要知道」的原則批准銷售職員/代理可取得的客戶資料。若職員/代理可取得大量敏感客戶資料，認可機構應確信其訂有足夠及適合的監控措施，以保障客戶資料，免被盜取或未經授權取用。認可機構亦應從運作需要及客戶資料被盜取的潛在風險這兩方面，嚴格審視職員/代理可取得的客戶資料的範圍。

### **2. 傳送客戶資料**

- 2.1. 有幾間認可機構並未設立足夠監控措施以防止包含客戶資料的客戶聯絡清單被傳送至外部網絡。例如並無限制可取得客戶聯絡清單的職員使用外部網上電郵系統及/或互聯網服務。

## 良好做法

部分認可機構已實施系統監控措施，以偵測經認可機構的公司電郵系統外傳客戶資料至外部網絡(如網上電郵帳戶)。另一個更加安全的例子是只可在認可機構的系統內查閱客戶聯絡清單，及不能列印、下載或複製。

## 相關準則

認可機構應實施有效的監控措施，禁止在未經授權下從認可機構的內部系統經可儲存資料的互聯網服務(例如網上電郵系統、社交媒體網站或提供存檔功能的網站)傳送客戶資料至外部網絡/系統。認可機構應參考金管局發出的有關通告所載的監控措施<sup>1</sup>，不時檢討其現行監控措施。

### **3. 有關載有客戶資料的實體文件的保障**

3.1. 一間認可機構的銷售職員並無嚴格遵守該認可機構的規定，於日終時將填妥的信用卡申請文件交回至認可機構的處所。有關職員於周末期間將所收集已填妥的申請文件保存過夜。若未有妥善保管有關文件，此舉可能會令資料外洩的潛在風險增加。

## 相關準則

認可機構應訂有足夠及有效的監控措施，以減低客戶資料被盜取或未經授權取用的風險，例如制定監控運送及儲存敏感實體文件的程序，以及在運送實體文件後盡快進行對帳及核實存量。

### **4. 對銷售職員/代理的表現的監控**

4.1. 部分認可機構間中會授權其銷售職員/代理在認可機構處所外及沒有指定地點進行街頭推廣活動(稱為「流動銷售職員」)，去推廣認可機構的信用卡及個人貸款產品，推廣期間可能會收集客戶資料。與職員在認可機構的指定處所內，並在管理層監督及有充足保安措施的情況下推廣產品不同，流動銷售職員可能單獨及在

---

<sup>1</sup> 包括但不限於在 2014 年 10 月及 2008 年 7 月發出有關「保障客戶資料」的通告。

沒有足夠保安措施的情況下履行職責。有關安排一般會增加遺失或洩漏客戶資料的風險。

### 良好做法

部分認可機構會以回電的方法聯絡透過電話銷售職員/代理或流動銷售職員招徠的客戶，作為認可機構監察有關職員/代理的表現的機制的一部分。認可機構擬訂數項問題，以直接取得客戶的回應。透過有關安排，認可機構可尋求客戶確認與銷售過程有關的任何資料，例如首次聯絡的來源及時間、有否遵從認可機構的既定程序或向銷售職員/代理提供的客戶資料類別。有關的回電工作由獨立於銷售過程的職員進行。

### 相關準則

儘管認可機構可使用不同渠道及運作安排達致其經營目標，認可機構應確保每項安排結構完善，並得到有效管理，以及不會損害客戶利益。

認可機構應訂有監控措施，以確保遵守客戶資料保密的規定，以及設有妥善保障措施保障客戶資料完整及保密。認可機構亦應確保備有有效程序，監察銷售職員/代理的表現，以及管理在認可機構處所以外進行的活動的相關風險。認可機構應有妥善程序處理對銷售職員/代理提出的客戶投訴，以及有關遺失或未經授權取用客戶資料的事故管理程序。此外，認可機構應為所有有關職員/代理提供足夠培訓，以提升他們對遵守所要求的資料保安規定的認識及確保他們遵守有關規定。

認可機構應留意，它們需要就所聘用的銷售代理的任何不當行為對客戶負責。

## **5. 查核銷售代理**

5.1. 幾間認可機構的服務供應商並無對所聘用的電話銷售代理進行定期的持續查核，以評估他們是否仍然是擔任電話銷售代理的適當人選，例如他們是否仍然沒有任何不良紀錄。這些認可機構的服務供應商在新的電話銷售代理上任前會進行聘用前查核及向推薦人查核，但由於認可機構與其服務供應商訂立的服務協議內

並無規定要在聘用後進行定期查核，因此它們並無進行有關查核。

### 相關準則

除在聘用前的階段對銷售代理進行盡職審查外，認可機構應考慮建議其服務供應商對其僱員進行持續的盡職審查，以確認他們仍然是擔任銷售代理的適當人選。