

發文字號：金融監督管理委員會 101.10.24 金管銀合字第 10130002690 號函

發文日期：民國 101 年 10 月 24 日

要 旨：鑑於有銀行執行個人資料保護法告知義務時，發生民眾誤解有不當蒐集個人資料之情形，各銀行應就告知書內容過於概括、告知書與同意書列於同一書面，造成客戶混淆、於客戶不同意或要求刪除其個人資料時，未提供合理說明等事項檢討改善

主 旨：邇來有銀行執行個人資料保護法（以下簡稱個資法）告知義務時，發生民眾誤解有不當蒐集個人資料之情形。請轉知所屬會員機構依說明事項檢討改善，請查照。

說 明：一、因應新修正之個資法於 101 年 10 月 1 日施行，有關新增「告知義務」規定之執行，銀行公會已訂定「銀行公會會員履行個人資料保護法第 8 條第 1 項告知義務注意事項暨告知義務內容參考範本」，本會並於 101 年 10 月 8 日以金管銀合字第 10100322500 號函復洽悉在案。

二、經查上開規定施行以來，銀行業履行個資法第 8 條之告知義務，有下列事項應立即檢討改善：

- （一）告知書內容過於概括：銀行業履行告知義務時，告知書之內容應明確告知當事人蒐集該個人資料之特定目的，且所蒐集之資料類別及利用對象，應於該蒐集特定目的之必要範圍內，並與蒐集之目的具有正當合理之關聯。告知書之內容如過於概括，未依實際業務執行情形告知當事人蒐集之目的、資料類別及利用對象，恐未符合「明確告知」之要件。
- （二）因客戶拒絕簽署告知書，而拒絕其業務之申請：銀行業請客戶於告知書上簽署，係為取得其知悉告知內容之紀錄，與其是否同意個人資料之蒐集或處理無涉。銀行業不得因客戶拒絕簽署告知書，而拒絕其業務之申請。
- （三）告知書與同意書列於同一書面，造成客戶混淆：銀行業將告知書與同意書列於同一書面，未明顯區隔，易造成客戶混淆，而為概括同意。為避免客戶混淆，銀行業執行個資法第 8 條之告知說明，與同法第 19 條之取得當事人書面同意，宜於不同書面為之。銀行業基於行銷等特定目的，取得當事人書面同意時，依現行「金融控股公司之子公司間共同行銷管理辦法」、「銀行、證券商及保險公司等機構合作推廣他業商品或提供相關服務規範」等相關規定，應提供客戶選擇是否同意之欄位及簽名處。

(四) 對於客戶不同意或要求刪除其個人資料時，未提供合理說明：為建立銀行與客戶間之信賴關係，銀行業對於客戶不同意其蒐集處理其個人資料，或因業務往來關係終止等因素要求刪除其個人資料時，應建立內部標準作業流程，並於作業完成時，告知當事人。如依法有不可刪除之理由，亦應充分告知當事人。

三、銀行業應將個資法之執行事項，列入內部控制及稽核項目，並應加強行員之法律教育訓練，使能落實執行個資法之規定，並具備與客戶正確溝通說明法令之能力。

四、為進一步協助銀行業符合執行個資法之告知義務，並避免民眾誤解，請銀行公會於文到一個月內蒐集會員機構之告知說明，並研議民眾可明確了解之實務作業方式報會。

正 本：中華民國銀行商業同業公會全國聯合會（代表人劉○城）、中華民國票券金融商業同業公會（代表人吳○慶）、中華民國信用合作社聯合社（代表人麥○剛）、中華民國信託業商業同業公會（代表人羅○成）

副 本：本會銀行局