

# eBRAM 新型冠状病毒网上争议解决计划个人资料收集声明

## (「eBRAM 个人资料收集声明」或「本声明」)

本声明适用于一邦国际网上仲调中心有限公司（「eBRAM」）于网上争议解决平台上或通过该平台（根据《香港个人资料（私隐）条例》（「私隐条例」）及其他适用的数据保障法律（如有））收集、使用、整理及处理用户个人资料，以配合 eBRAM 操作网上争议解决平台的需要和提供 eBRAM 条款及条件所指定的服务。

除非本文另有明确定义，否则本声明中相关定义或大写词语和短语的含义，应与 eBRAM 的条款及条件中的含义相同。为避免疑虑，本声明中引用的「个人资料」、「数据用户」、「数据当事人」和「数据处理者」应与《私隐条例》中定义的法律含义相同。在情况下，eBRAM 的个人数据处理乃根据《私隐条例》的规定，惟倘其他司法权区的任何数据保障法律（如《欧盟一般数据保护规范》（GDPR）（如有）适用于任何特定用户（如有及适用）的个人资料，我们将于该适用情况下遵守该等其他外国法律的相关规定。

我们可能不时更新本声明，并将通过以下方式通知用户：(i)于网上争议解决平台相关网站发布本声明的修订版，以及(ii)通过电子邮件向用户发送本声明的修订版通知。用户有责任定期查阅本声明，此等修订版经发布后，持续登入及使用网上争议解决平台及/或使用我们的服务，即等于您同意和接受此等经修订的声明。倘您无法接受任何此等修订，应停止登入和使用网上争议解决平台及我们的服务，我们将根据内部指引将您的个人资料从服务器中删除。

### 1. 个人资料

1.1. 本声明适用于由用户提供或以其他方式使 eBRAM 获得的任何个人资料（无论是为取得 eBRAM 提供的服务或于服务过程中在网上争议解决平台上或经由该平台，及/或通过电子邮件、直接联系方式或其他渠道），而此等个人资料可能按情况包括但不限于下文所示数据：

1.1.1. 倘甲方及/或乙方以相关数据当事人的身份使用该计划，包括姓名、电话号码、电邮地址、身份证明数据（例如但不限于身份证号码或护照号码）、用户名称、密码和其他用于登入及使用网上争议解决平台的用户帐户凭证、银行帐户或信用卡数据；及/或

1.1.2. 倘调解员及/或仲裁员为相关数据当事人，包括该计划的调解员及仲裁员姓名、联系数据和任何其他个人资料；及/或

1.1.3. 争议各方可就该计划下或与其相关的争议解决程序及诉讼及/或 eBRAM 提供服务，于网上争议解决平台上或通过该平台向 eBRAM、调解员及/或仲裁员（视情况而定）披露或提交的任何可能包含甲方及/或乙方及/或任何第三方（如有）其他个人资料的任何材料、文章和书面证据；及/或

- 1.1.4. eBRAM 服务热线及/或查询电话热线的往来通话记录和录音，而个人资料可能在通话中被披露或提供，并被载于通话记录和录音中，上文所示于本声明中统称为「**个人资料**」。
- 1.2. 关于网上争议解决平台的操作及/或访客的登入和互动，我们的服务器亦可能自动收集与访客上网相关的其他非个人可识别数据（例如但不限于浏览器特征、操作系统、IP 地址、域名、语言喜好、设备特征、URL、浏览活动相关的数据、日期和时间）。任何或所有此等数据和数据不能识别您的个人身份（「**非个人资料**」），因此并不构成《私隐条例》所指的「个人资料」，本声明的任何内容均不限制或禁止我们对非个人资料的处理。在不影响上述的一般情况下，我们将使用非个人资料提供汇总匿名统计数据，让 eBRAM 更能满足网上争议解决平台上访客的期望和需求，并对任何通过 eBRAM 服务器浏览网上争议解决平台上任何部分存在的非法或违法内容采取必要措施。然而为免疑虑，倘任何或所有此等数据和数据对于任何特定用户属于个人可识别数据（无论通过帐户登录后记录的用户活动，或以其他方式整合 eBRAM 持有的数据矩阵及构成上述个人资料的其他数据），或倘此等数据和数据（如 IP 地址）于任何适用于该特定用户的外国个人资料保障法律（如《GDPR》）下被视为「个人资料」（如有），则此等数据矩阵全部或适用于该特定用户的特定数据和资料（如有），将被 eBRAM 根据本声明的规定视为个人资料及以此方式处理。
- 1.3. 倘向 eBRAM 提交或以其他方式提供任何个人资料（无论于网上争议解决平台或通过该平台，或以其他方式），您在此声明、保证并确认，您为此等个人资料的所有者或控制者，或您已获有关第三方（如有）所有相关的同意/授权，批准您根据该计划使用和向我们提供此等个人资料，以供我们（及我们于下文进一步指定的相关资料受让人）根据本声明的规定收集、使用、转移和处理。倘您有意向我们提供与其他第三方有关的任何个人资料，除非提供的资料属于任何适用法律下的豁免范围（如有），否则请向该第三方提供本声明的副本，以便对方了解我们如何处理个人资料，并于您向我们披露和提供对方个人资料前，获取对方的事先同意/授权。倘涉及任何第三方个人资料，而您尚未获得该第三方的同意/授权，除非您使用及提供的资料根据适用法律获得豁免（如有），否则您不应向 eBRAM 提供或披露任何此等第三方个人资料（无论是在网上争议解决平台或通过该平台）。您提供此等个人资料，即被视为已取得及获得所有此等第三方同意/授权（如适用），我们概不对您的任何违法行为承担责任。
- 1.4. 对于甲方和乙方，我们将收集您的身份资料（如香港身份证号码及/或护照号码）作为您的个人资料一部分，但我们只会根据下文第 2.5 条所进一步载述的有限用途，因应该计划使用该等敏感数据。为免疑虑，我们不会收集**不属于**该计划下的甲方或乙方的其他人士的香港身份证号码和护照号码，我们将采用较不会侵犯私隐的替代方案，只会根据本声明下一节所进一步载述的该计划目的，收集和使用其他人士的其他非敏感个人资料（如姓名和联系方式）。

## 2. 收集和使用个人资料的用途

- 2.1. 根据下文第 2.4 和 2.5 条所述，我们可能需要为相关用途收集和使用个人资料。倘您并无就相关用途提供标示为强制/必需/必要的最新及准确个人资料，我们未必能为您提供相关服务，及/或网上争议解决平台特定部分或某方面的功能或应用（无论全部或部分）可能因此受影响或无法使用。例如，倘您向我们查询时并无提供准确和最新的联系数据，我们将无法对您作出回复或跟进。此外，倘您于该计划的提呈争议登记表内并无提供所有必要/强制栏目的资料，我们未必能进一步处理您提交的争议申请。
- 2.2. 相反，对于您可选择是否提供个人资料的栏目，您可全权自行决定是否向我们提供此等选择性/非强制性个人资料。
- 2.3. eBRAM 根据该计划就网上争议解决平台及/或 eBRAM 服务或与之相关目的所收集或以其他方式取得的所有个人资料（无论是强制提供或可选择是否提供），将根据本声明的规定进行处理。
- 2.4. 网上争议解决平台和 eBRAM 服务的目标，乃通过网上平台帮助争议各方就在该计划所属司法权区的相关纠纷达成和解（eBRAM 的条款及条件和 eBRAM 的服务规则有进一步说明）。为方便达成网上争议解决平台和 eBRAM 服务的目标，我们可不时出于以下一个或多个目的（如适用）收集和使用个人资料：
  - 2.4.1. 方便为网上争议解决平台及其用户提供服务、操作、管理和行政工作；
  - 2.4.2. 处理和管理网上争议解决平台的用户登记，以及用户根据该计划下解决争议程序和诉讼所提交的相关文件和数据；
  - 2.4.3. 向甲方和乙方提供相关调解员及/或仲裁员的简历，以及相关个人资料，并公开此等数据供公众查阅，以配合该计划的运作或与之相关的操作，及/或各方于该计划下争议解决程序和诉讼中选择委任相关调解员/仲裁员候选人；
  - 2.4.4. 根据该计划处理、行政和管理相关争议解决程序和诉讼；
  - 2.4.5. 进行身份识别和验证，以及相关尽职调查；
  - 2.4.6. 调查、处理和响应您以任何方式提出的查询或投诉，或针对您或您所涉及的查询或投诉；
  - 2.4.7. 分析、验证、执行合同权利，及/或查阅向相关用户提供 eBRAM 服务有关的用户信贷、付款及/或状况；
  - 2.4.8. 告知相关用户有关 eBRAM 提供服务或使服务可供使用的状况；
  - 2.4.9. 就上述任何事宜与您沟通；
  - 2.4.10. 进行调查、研究及分析，以促进网上争议解决平台提供的服务和运作及/或 eBRAM 提供的相关服务；
  - 2.4.11. 为该计划或与之相关的事宜进行维护和开发 eBRAM 的业务系统和基础架构，包括但不限于此等系统的测试、升级和技术支持及维护（包括但不限于网上争议解决平台）；
  - 2.4.12. 促进保护及/或执行 eBRAM（作为网上争议解决平台和该计划的营运商和服务商）及/或您（作为用户）的相关权益；

- 2.4.13. 遵守 eBRAM 根据任何适用法律、法院命令或任何政府机构、代理机构、监管机构、执法机构、法院或司法机关的其他规定，在使用或披露个人资料方面所需履行的义务或要求；及/或
  - 2.4.14. 与上述任何目的直接相关的用途。
- 2.5. 如上文第 1.4 条所述，我们将收集甲方和乙方的身份资料（即香港身份证及/或护照号码）作为个人资料一部分，但我们只会根据该计划使用该等敏感数据作以下有限用途：
- 2.5.1. 避免公众滥用程序（如轻率或虚假索赔）和避免浪费香港政府公帑及 eBRAM 为该计划提供的人力和资源；
  - 2.5.2. 预防和侦查欺诈、假冒、不诚实或其他犯罪或违法或不当行为、操守或弊端；
  - 2.5.3. 对甲方及/或乙方的身份进行识别和验证、进行相关的客户了解程序(KYC)及对争议各方进行合理尽职调查；
  - 2.5.4. 于适用情况下，证明您在作为争议目标的财产中持有合法或合理的所有权或权益；
  - 2.5.5. 促进相关司法权区（视情况而定，无论是在香港或以外地区）执行根据该计划发出的有关调解协议及/或仲裁裁决；
  - 2.5.6. 促进保护及/或执行 eBRAM（作为网上争议解决平台和该计划的营运商和服务商）及/或您作为用户的相关权益；
  - 2.5.7. 遵守 eBRAM 根据任何适用法律、法院命令或任何政府机构、代理机构、监管机构、执法机构、法院或司法机关的其他规定，在使用或披露个人资料方面所需履行的义务或要求；及/或
  - 2.5.8. 与上述任何目的直接相关的用途。

除上述有限用途外，除非适用法律另有豁免，否则 eBRAM 不会在未获得您事先明确许可下，将您的香港身份证号码和护照号码用于任何其他目的。

- 2.6. 视乎任何适用法律的特定规定（如有），我们保留个人资料的期限/期间将不会超过使用个人资料作相关用途（或任何直接相关用途）所需的时间。
- 2.7. 除本节上述的用途外，未根据《私隐条例》（及/或任何其他适用数据保障法律（如有和适用））规定取得相关资料当事人明确同意前，我们不会将个人资料作任何其他新用途。

### 3. **披露及转移个人资料**

- 3.1. 我们将对您的个人资料保密，但可能根据上文第 2 节规定的用途于相关及有需要情况下，不时向以下一个或多个类别人士（以下统称为「**数据受让人**」）披露或转移（于香港境内或境外）个人资料。
  - 3.1.1. 任何对我们负有保密责任的人士，包括但不限于 eBRAM 的专业顾问，包括与我们营运及/或保护和执行我们权利及权益相关的会计师、审计师、律师和其他专业顾问；

- 3.1.2. 涉及提供和运作网上争议解决平台及/或服务（或其中任何部分）的 eBRAM 任何控股公司、母公司、附属公司、关联公司或联营公司（如有）；
- 3.1.3. 基于严格遵守「需要知道」原则及时刻遵循 eBRAM 对以下各方人士执行及实施的任何适用合同及/或非合同规定（包括但不限于数据保障和保密）：向我们提供服务/支持或与我们营运和提供服务及/或网上争议解决平台相关的 eBRAM 经销商、代理商、承包商、分包商、服务商及/或供货商（包括其员工、董事、行政人员、调解员、仲裁员和代理商）；
- 3.1.4. 为执行经调解达致的和解协议及/或仲裁裁决及/或披露要求而须根据适用法律规定或授权于香港或其他地区向其披露或转移个人资料的政府和监管机构、行政当局、执法机构、法院、司法机关及/或其他组织；
- 3.1.5. 根据任何法院命令我们有义务或须按规定向其披露或转移个人资料的任何人士；
- 3.1.6. 为方便用户取得 eBRAM 的服务及/或登记、登入和使用网上争议解决平台而建立和处理付款系统，并就任何此等付款的交易失败（如有）而向 eBRAM 提供服务所需的任何金融机构、记账卡或信用卡发行公司、信贷提供者、信贷信息或数据服务机构及/或收帐或保安机构；
- 3.1.7. 相关用户要求下该用户任何授权代表及/或法律顾问；及/或
- 3.1.8. eBRAM 全部或任何部分的营运或业务的建议或实际受托人或受让人。

#### 4. **直销**

- 4.1. eBRAM 不会使用个人资料进行直销，及/或将个人资料提供予第三方作此用途。倘 eBRAM 日后有意进行任何此等直销活动，只有在完全遵守《私隐条例》（及其他相关及适用的任何数据保障法律及法规对直销的规定，例如《GDPR》）有关直销的所有适用规定的大前提下，方有此意图使用及/或提供相关数据（如有）。您任何时候皆有权选择退出和反对使用您的个人资料及/或向任何第三方提供您的个人资料以作直销用途。

#### 5. **数据安全**

- 5.1. 我们将根据《私隐条例》的规定采取所有合理可行步骤，以维护和确保个人资料的安全。其中包括，个人资料实体记录将储存于我们办事处设有使用监控权限的安全位置。个人资料电子记录（包括备份）将储存于安全的数据室和数据中心服务器内，并由合格信息科技和网络安全措施保护（包括但不限于登入和许可级别监控、登录帐户和密码、加密和其他相关安全措施）。只有我们的获授权人员（经培训可正确处理个人资料并受保密法律责任约束）方可根据「需要知道」及「需要使用」原则使用此等记录和服务器。
- 5.2. 基于当前最高的技术水平、实施成本、处理性质、范围、背景和目的，以及自然人权利和自由可能性和严重性转变产生的风险，eBRAM（及其数据处理者，如有）将采取适当技术和组织措施，以确保适合该风险的安全级别，包括但不限于以下任何或所有项目：(a)对个人资料进行假名化和加密；(b)确保处理系统和服务的持续保密性、完整性、可用性和灵活性；(c)出现实体或技术事故时能够及时恢复可用性和存取个人资料；(d)定期测试、评核和评估技术和组织措施的有效性，以确保处理过程的安全性。

- 5.3. 互联网或任何其他公共网络的数据传输概不保证完全安全。您有责任采取合理可行方法和预防措施保障个人计算机和设备的安全，防止盗用或未经授权的使用和存取数据，并维护个人资料、帐户数据和密码的安全性和保护措施。

## 6. Cookies 的使用

- 6.1. 当您浏览网上争议解决平台时，cookies 将储存于您的计算机、手机或其他设备内，并仅用于内部导航和编程。我们可能使用 cookies 来追踪您登入和使用网上争议解决平台的相关数据，为您登入和使用网上争议解决平台一次或多次所涉及的多个页面提供更佳浏览体验。
- 6.2. Cookies 为文本文件，由网上争议解决平台发送至您相关设备，用于特别区分您的浏览器或储存浏览器的数据或设定。部分 cookies 记录您浏览器的设定和喜好选项，可供您更容易浏览网上争议解决平台，其他 cookies 则可使登录过程更快。此数据可能包括但不限于相关的登录和身份验证详细数据，以及您于整个网上争议解决平台上的活动和喜好相关资料。
- 6.3. 您可调整浏览器设定以禁用 cookie，亦可就登入及/或使用网上争议解决平台于我们的 cookies 选项框中提供您对 cookies 设定的明确决定/选择，惟倘您禁用 cookies，您未必可登入网上争议解决平台所有部分，而网上争议解决平台上某些应用和功能可能会受影响。

## 7. 第三方连结网站

- 7.1. 如条款及条件所述，网上争议解决平台可能包含由第三方或其他服务商提供的连结网站。本声明不适用于您登入及/或使用任何连结网站、与任何第三方在此等链接网站提供的数据、内容、产品及/或服务进行的交易和互动，相关风险完全由您承担。有关此等第三方的资料私隐政策和常规的资料，您可于链接网站查阅此等第三方的私隐政策/个人资料收集声明。
- 7.2. eBRAM 对任何第三方提供的内容、信息、产品或服务概不承担任何责任，及/或您涉及此等第三方的登入、使用、交易和互动（无论通过连结网站或以其他方式）、及/或任何第三方收集和使用您的个人资料、及/或任何第三方的资料私隐政策和常规。您与任何或所有第三方之间的交易和争议，应由您与此等第三方独立处理和解决。

## 8. 赔偿

- 8.1. 因您违反本声明相关陈述及/或担保或与之相关（包括您获得相关第三方的同意或授权，以使用和根据该计划向 eBRAM 提供该第三方的个人资料），而导致我们及/或任何 eBRAM 相关赔偿方招致、产生或蒙受（无论直接或间接）的所有索赔、诉讼、损害、损失、伤害、责任、要求、行动、成本及/或费用（包括律师费），您同意就此全额及按要求赔偿 eBRAM 及其董事、行政人员、附属机构、关联或相关实体、代理商、代表、合伙人、员工和雇员（以下统称为「**eBRAM 获弥偿方**」），并为其抗辩和使其免受损害。
- 8.2. 未经 eBRAM 事先书面批准，不得达成 eBRAM 认为可能对任何或所有 eBRAM 获弥偿方权利或义务产生不利影响的和解协议。

8.3. 为免疑虑，第 8 节乃针对 eBRAM 获弥偿方的权益，各方依赖所授予的利益和保护，我们就此代表各个及所有 eBRAM 获弥偿方接受此等权益。

## 9. 数据当事人有权请求

9.1. 您作为资料当事人，有权根据《私隐条例》或任何其他适用数据保障法规，要求查阅及/或更改您的个人资料。我们将根据《私隐条例》规定或任何其他适用数据保障法规处理任何此等要求。倘相关应用法律及法规有此授权或规定，我们可能会就处理您的资料查阅要求收取合理费用，以弥补相关行政成本和支出，而您将事先获通知任何此类收费（如有）。

9.2. 倘《GDPR》适用于任何特定用户（如有），于特定条件下，除上述第 9.1 条的数据查阅和数据更改权利外，您还有权删除个人资料、限制个人资料的处理、数据转移、基于若干理由反对处理个人资料，以及任何时候有权反对将您的个人资料用于直销用途。对于自动个人决策，您有权亲身介入、表达意见、获取自动化决策的解释及质疑该决策，您亦有权向监管机构作出投诉。

9.3. 若您对本声明数据保障实务有任何疑问及/或希望行使数据当事人的权利提出要求，请邮寄您的查询/要求（注明「致：网上争议解决平台-资料当事人行使权利提出要求」）至 eBRAM 私隐保障专员林浚先生（电邮：[info@ebram.org](mailto:info@ebram.org)，地址：香港中环雪厂街 11 号律政中心西座 4 楼 403 室）。

此文件之所有条文若与英文版本有所出入，则以英文版本内容为准。



本人确认已阅读及完全明白上述文件《**eBRAM 新型冠状病毒网上争议解决计划个人资料收集声明**》之内容并同意所有条文。