

坚持问题导向 全方位、多举措保护个人金融信息

银行业金融机构消费者个人信息保护存在的问题及相关建议

摘要:近年来,银行业金融机构消费者个人信息保护面临的问题主要包括:银行系统存在漏洞、外包服务缺乏监管、内部员工出售个人信息、操作流程不规范以及消费者对个人信息的自我保护意识欠缺等。主要解决的建议包括:完善信息系统管理,构筑技术防线;加强银行外包服务的监管,强化外包服务商保护个人金融信息的义务;加大个人信息犯罪的惩戒力度,出台专门的法律法规,筑牢个人金融信息的防火墙;强化银行信息接触人员的职业操守培训,杜绝信息泄露的“内鬼”出现;消费者自身练好“内功”,提高个人信息保护的意识。

关键词:银行;个人信息保护;问题;建议

银行业金融机构在向消费者提供金融服务的同时,必须收集、保存大量的客户个人信息。但如果消费者的个人信息处理、管理不当,不仅会直接侵害客户的合法权益,还会增加银行的诉讼风险,毁损银行的声誉和形象。本文就目前银行业金融机构消费者个人信息保护存在的主要问题进行了简要梳理,并提出了相关解决建议。

一、银行业金融机构消费者个人信息保护存在的问题

(一)银行系统频现漏洞,个人信息保护的技术防线仍不牢固。

2015年10月,邮政储蓄银行和包商银行被曝因内部系统漏洞,部分客户的银行转账记录可被盗取查看,包括转账金额、时间以及持卡人户名、账号、电话号码等信息^①。[1]《招行等多家银行曝系统漏洞 客户资金不翼而飞》http://business.sohu.com/20151011/n422938013.shtml]此外,银行的存储服务器安全防护不足,犯罪分子入侵服务网站窃取用户银行账户、取款及网银登录密码、存款余额、交易明细等事件也有发生。银行本是金融交易最安全的地方,一旦出现系统漏洞,就很有可能造成巨大的经济损失,给客户和银行自身带来巨大的风险。

(二)外包服务监管不到位,导致个人金融信息被侵犯。

近年来,很多银行都将程序开发、款包押运、网点安保、对账单寄送、个人贷款催收以及诉讼等业务外包给服务商,但如果在外包服务的开展过程中管控不严,责任约束机制缺失,就有可能存在第三方泄露客户信息的安全隐患。现实中,不乏个人金融信息的泄露是由服务商所引起的案件。2012年,江苏银行上海金桥支行将3.2万客户信用记录违规提供给宜信普惠信息咨询(北京)有限公司一事引发公众的高度关注^②。[2]蔡颖,江苏银行深陷“泄密门”客户信息安全再遭质疑,《经济参考报》,2012-08]2014年8月,浙江省嘉兴市南湖区人民法院公开开庭审理了一起伪造金融票证案件,该案件的犯罪嫌疑人曾经是一位ATM工程师,利用在北京帮助银行做ATM机监控系统日常工作维护的工作便利,偷偷把储户的卡号、开户人信息、银行类型、有效期限和验证码等个人信息备份到自己的U盘里,带出银行,伪造了123张信用卡^③。[3]《ATM工程师伪造

123张信用卡 窃取储户信息被判刑》http://money.sohu.com/20140821/n403633643.shtml]

(三)银行员工为谋取暴利,私自出售个人金融信息。

在信息时代,个人信息就有可能成为有价值的商业信息。因此,一些受利益驱使的银行业金融机构内部员工铤而走险,非法出售个人金融信息,损害金融消费者的信息权益。此类案例可谓屡见报端。2014年央视的3.15晚会,招商银行、工商银行以及农业银行员工被曝向他人出售客户个人信息,导致银行客户资金被盜。2016年3月,上海市浦东新区人民法院审理了一个“银行职员非法出售客户信息获利37万”的案子。经审理查明,2015年6月至8月,被告人杨某在担任某银行上海浦东支行零售业务部副经理期间,利用自己的工号或冒用其同事的工号,登录银行个贷查询系统,非法查询并下载他人征信信息共计10000余条。随后,被告人杨某将这些信息以每条25元至50元不等的价格出售给他人,非法获利人民币37.4985万元。[4]《银行职员非法出售客户信息获利37万》http://business.sohu.com/20160316/n440636181.shtml]据2016年12月18日京华时报报道,2016年,公安部门共侦破侵犯公民个人信息案件1800余起,查获各类公民个人信息300余亿条。其中,抓获涉及40余个行业和部门的内部人员390余人。其中不乏金融、电信、教育、医疗等掌握信息的单位或机构,也折射出银行业金融机构在信息保护上的疏于管理以及工作人员的玩忽职守等问题。

(四)银行业务操作流程不完善,安全监管不到位,导致信息被泄露。

在一些银行业金融机构中,因细节管理不到位,会出现工作人员随意丢弃、摆放、留存客户个人金融信息的情况,或者随意查询、下载客户的个人用信报告,直接威胁个人金融信息的安全。此外,一些基层员工没有及时履行巡查、监管终端设备的使用职责,导致一些不法分子在ATM机上加装仿真卡槽读取储户的银行卡信息,而后通过非法购得的复制器复制银行卡进行售卖,直接造成客户的资金损失。

(五)金融消费者风险防范意识淡薄,个人信息自我保护能力较弱。

金融消费者对个人信息保护虽有一定的认识,但对个人信息的重要性及个人

信息保护制度的相关细节却普遍缺乏深入的了解,个人金融信息保护意识并不高,风险防范意识较为薄弱。现实生活中,有人随意在网吧等非个人计算机上使用网上银行,随意将身份证外借或委托他人代办信用卡,随意丢弃存取款等业务交易凭条,随意“蹭免费WiFi”登陆手机银行等,这些不良现象的发生,极易导致个人信息的泄露,并给犯罪分析进行诈骗或其他违法活动提供了可乘之机。

二、对银行业金融机构消费者个人信息保护的相关建议

(一)完善信息系统管理,减少漏洞,构筑技术防线。

科技的高速发展使得消费者个人信息比以往更容易遭到截取、攻击和篡改。若银行业的个人信息保护没有得到足够的重视和技术支持,客户的个人信息就容易泄露。银行应当持续维护、升级风险防控系统,防止个人金融信息被人盗取。除了设置防火墙、加装杀毒软件等传统信息防护方式,还应提升信息技术人员的专业水平,加强内部系统建设,可利用网络系统访问控制技术、扫描检测技术、入侵检测报警技术以及安全审计技术来提升黑客入侵的技术门槛,减少网站漏洞,并采用混合加密提高网银、手机银行等移动智能终端验密方式的安全性。

同时加强电脑设备外接接口、移动存储介质、数据下载控制管理,切断内部各类信息外泄途径。

(二)加强银行外包服务的监管,强化外包服务商保护个人金融信息的义务。

银行在选择外包服务商之前,应充分审查评估外包服务商的资质与信息保护能力,服务商的信息保护能力、信用水平等必须作为银行在外包前重点考虑的因素。选择好了服务商,银行必须与外包服务商签订个人金融信息的保密协议,通过保密条款确定外包服务商保护个人金融信息的义务与违约责任,要求其在金融服务的义务结束后及时删除因外包活动所获取的相关个人金融信息。此外,在金融外包的过程中,银行还应当尽到最谨慎的监管义务,加强对外包服务商的监督检查,采取有效的监督措施,避免个人金融信息不被非法转存、查询、修改和使用,确保个人金融信息的安全。

(三)加大个人信息犯罪的惩戒力度,出台专门的法律法规,筑牢个人金融信息

的防火墙

近年来,面对个人信息犯罪越演越烈的形势,我国法律也在不断自我完善。2009年出台了《刑法修正案(七)》将“出售、非法提供、非法获取公民个人信息的行为”认定为犯罪,为保护公民个人信息奠定了刑法基础。2015年11月,《刑法修正案(九)》明确“违反国家有关规定,将在履行职责或者提供服务过程中获得的公民个人信息,出售或者提供给他人的,依照前款的规定从重处罚。”进一步扩大了信息犯罪主体的范围,加大了信息犯罪的惩戒力度。2017年5月,《最高人民法院、最高人民检察院关于办理侵犯公民个人信息刑事案件适用法律若干问题的解释》发布,明确了“公民个人信息”的范围,以及侵犯公民个人信息罪的定罪量刑标准等。进一步夯实个人信息保护的法律基石。但至今仍未有一部专门针对银行业金融机构消费者个人信息保护的专门法律,这在一定程度上会使一些人钻了法律的“空子”,不利于个人金融信息的保护,因此,建议出台保护个人金融信息的专门法律,同时明确个人金融信息的定义,明确银行收集个人金融信息的目的和范围,规定银行保护、使用个人金融信息的法定义务,要求银行按照法定的方式、途径收集、保存和使用个人金融信息,并履行一定的告知义务,以达到精准保护个人金融信息的目的。

(四)强化银行信息接触人员的职业操守培训,杜绝信息泄露“内鬼”的出现。

“内鬼”泄露信息不仅给公民的人身、财产安全造成很大的隐患或损失,还影响了银行的声誉和形象。因此,加强银行工作人员的信息保护职业操守的培训已迫在眉睫。银行必须与每一位员工签订信息保密协议,建立健全并严格执行相关规章制度,密切关注员工思想动态,定期排查员工异常行为,构建“不敢泄露、不能泄露、不想泄露”的信息保护长效机制,防止违反职业操守及法律的一切信息泄露现象。一旦发现员工违反信息保护的规定的,应移交公安机关,公安机关应对涉嫌非法获取个人信息罪和非法经营罪的“内鬼”依法严查,绝不姑息。唯有让那些潜在的“内鬼”对法治有所忌惮,才会缩回作恶的黑手。

(五)加强信息关键岗位管理,完善操作环节,积极履行信息泄露的风险提示义务。

首先,应确保消费者个人信息操作岗

位权限与职责相匹配,禁止不相关人员未经授权查询个人金融信息,并建立客户个人金融信息查询、调阅、下载、复制、使用、修改等审批登记制度,加强客户个人金融信息管理。第二,坚持原始传票、业务凭证集中统一管理和专人保管,严格限制接触客户信息人员的范围,不得随意乱扔日常工作产生的附有个人金融信息的纸屑。第三,提高对ATM机的巡查和监管力度,杜绝违规加装设备的情况出现。同时,可利用在ATM机张贴小贴士、语音提示或在手机银行等移动客户端加信息提示语等方式,提醒用户注意个人信息安全防范,实行事中干预。第四,要加强宣传教育,通过“金融知识进万家”、“金融知识万里行”以及“3.15消费者权益保护日”等活动,进村入户,普及个人信息保护的重要性,增进公众对个人金融信息保护知识的理解和掌握,并在与客户办理业务时履行权利告知和信息风险提示义务,积极帮助消费者提高自我保护能力。

(六)消费者应练好“内功”,提高个人信息自我保护的意识。

银行业金融机构消费者个人信息的保护,不仅要靠法律、制度、监管等手段,很大程度上也要依赖于公众自我保护意识的提高。人们应从自身角度出发,不断进行自我信息安全教育,养成良好习惯,提高自我保护意识。如在登陆手机银行账户信息的时候,应习惯在登录时核对上一次登录信息并设立适当转账额度、手机丢失要及时解绑关联账号并尽快停机补卡、开通手机短信业务及时获知银行账户资金变动情况。同时在办理金融业务过程中应自觉加强风险防范,不随意提供个人信息,不随意丢弃个人相关金融信息资料,确保个人信息始终处于安全管控范围之内,严防信息外泄造成不应有的损失或麻烦。

参考文献:

[1]任鹏飞,张海应.银行机构客户个人金融信息保护现状调查与思考[J].甘肃金融,2012,(8).

[2]邓浪.我国金融服务外包中个人金融信息保护研究[J].广东财经大学硕士学位论文文,2012.

[3]丹俊.金融机构客户个人金融信息保护机制研究[J].征信,2012,(5).

(蓝步支行 王丹)



南海农商银行

相伴多年 更贴心

主办:广东南海农村商业银行股份有限公司

◎第68期

◎2017年12月1日 星期五

◎佛(南)内准字第13048号

◎http://www.nanhaibank.com

增存款 提效能 确保年度各项业务指标顺利完成



7场头脑风暴会 谋划南海农商银行未来三年发展新方向



本报讯(记者 纪晓霞 通讯员 孙璐)11月28日至12月1日,南海农商银行在总行大厦19楼会议室召开“中期发展战略规划”头脑风暴会议。总行领导班子、总行总监,各职能部门、各支行负责人和业务骨干共268人次参加了会议,就今后三年南海农商银行发展方向进行深入研讨。在听取各板块规划牵头部门关于板块规划内容的介绍后,与会人员以行内发展现状、面临的痛点难点问题为切入点,以问题和目标为导向,深入自己的切身体会,或谈实施方法,或谈改进思路,对南海农商银行未来三年“做什么、怎么做”进行了热烈的讨论,集思广益提出了很多合理化建议。

会上,南海农商银行李宜心董事长强

调,这次头脑风暴会议是一次统一思想、凝聚共识的大会,也是头脑风暴、碰撞火花的会议,关系到我们未来三年发展方向的问题。他要求,一是把准脉搏,措施到位。各部门在制定规划时要把握准问题所在,明晰发展思路 and 方向,制定的执行策略要看得见、摸得着,细化到可操作的具体项目上,确保战略规划真正能落地实施。二是勤于思考,善于落实。要建立思考型组织,强化实践,针对问题要积极主动思考改进措施并加以落实。三是凝聚共识,强化执行。各职能部门、各支行尽快开展本单位的头脑风暴,进一步凝聚共识,并明确分工职责,积极推动各项工作,为战略规划落地做好准备。

经过4天7场的头脑风暴,大家对南海农商银行的发展路径和未来三年重点工作有了全面、清晰、深入的认识,也迈出了战略引领的第一步。下一步,全行上下将着重做好会议成果转化工作,以战略规划为导向,不断探索新思路、新模式、新路径、新举措,凝心聚力推动南海农商银行各项业务取得长足发展。

李宜心董事长深入支行开展网点转型调研

本报讯(记者 华争)10月30日,总行李宜心董事长一行到西樵支行开展调研。总行营销总监、总行办公室、零售银行部、人力资源部、运营管理部相关领导,西樵支行班子成员及相关业务人员参加了调研座谈。

座谈会上,李董事长听取了西樵支行的工作汇报,重点了解了西樵支行“狼性”营销能力提升辅导项目开展情况,以及网点高柜改革试点工作的开展成效,并就网点高柜改革的操作流程、对服务影响情

况、人员安排、一线营销团队打造等工作与参会人员进行了深入探讨。

为进一步加快推进网点转型,李董事长还就西樵支行推进网点及责任人管理改革提出了几点工作意见:一是要确保做好网点服务工作。网点要灵活设柜,切实服务好客户服务工作,处理好客流量大等特殊时段现金柜台服务问题。二是落实好网点管理责任。网点责任人始终是所在网点整体工作的第一责任人,要正确处理好营销与管理的关

系,做好服务管理工作。三是要发挥网点人员团队作用。网点责任人作为网点头头,要充分发挥网点员工团队精神,以团队力量推动业务发展。四是要发挥网点营销平台作用。想方设法提高员工主观能动性,调动更多员工主动参与营销工作,形成良好的团队营销氛围。五是积极研究网点网格化管理。探索将服务区域划分为若干个网格,明确网格区域管理要求和管理队伍,实现服务资源有效整合,并持续提升服务管理理念。

李宜心董事长对会议进行了总结。他指出,从今年前10个月的经营情况来看,各业务条线的任务完成情况均较为理想,特别是在党的十九大召开期间,各

职能部门能够切实提高思想认识,认真落实安全责任,实现业务发展和安全保卫两不误,总行对此表示充分的肯定。

为切实做好好年末各项工作,李宜心董事长提出3点要求:一是要充分认识存款、提效能的重要性。要加强总行部门与支行之间的联动,千方百计挖潜增效,确保全行年度目标及三年战略目标

的实现,保障员工的收入水平。二是要树立存款、提效能的信心。充分认识存款是“立行之本”,进一步坚定信心,克服困难,想方设法促进存款的增长。三是要研究存款、提效能的方法。总行领导层面要想办法,各支行对重点客户也要想办法,要进一步发挥网点营销的枢纽作用。四是精心组织,举办“决胜2017”系列营销活动。五是资源支持,确保全年任务顺利完成。

李宜心董事长对会议进行了总结。

他指出,从今年前10个月的经营情况来看,各业务条线的任务完成情况均较为理想,特别是在党的十九大召开期间,各

广东省企业联合会专家 莅临我行调研自主创新情况

本报讯 11月16日,广东省企业联合会创新评审办公室林宏力主任、梁国诗副秘书长助理、吴志浩专员一行莅临南海农商银行,对我行申报2017年“广东省自主创新示范企业”、“广东省自主创新标杆企业”进行现场调研考察,并对我行近年自主创新情况进行深入交流。

会上,陈晨华副行长详细介绍了我行在战略创新、模式创新、机制创新、产品服务创新、文化创新等企业自主创新情况及效果。他指出,我行近年来积极推动自主创新,制定并实施了首个五年整体战略规划,以实际行动践行创新驱动发展战略。目前我行已建立健全了创新管理机制,在行内积极开展技术创新、服务创新、运营与经营创新,参与推动行业联盟创新合作,在全行上下营造了良好的创新意识氛围,应对环境变化的机制体制调整为快速灵活,整体自主创新能力处于

全国农合系统前列,符合申报“广东省自主创新示范企业、广东省自主创新标杆企业”条件。

广东省企业联合会创新评审办公室林宏力主任对我行取得的自主创新成果表示高度认可,他在谈到后续创新发展思路时提到,银行不单单要懂金融,也要了解工商企业管理知识,为企业提供高附加值的增值服务和综合解决方案,继续助力企业发展成长。他还强调,银行对于自身做出的自主创新成果要加大宣传力度,向省政府、各级行业协会、企业和社会大众建立和推广自己的整体形象输出,扩大影响和辐射范围,为更多的企业提供优质金融服务。

调研会后,陈晨华副行长陪同到访专家参观了我行发起设立的佛山海晟金融租赁股份有限公司,了解了该公司自成立以来的发展情况、创新举措和未来愿景。

(战略规划部 程浩亮)



图为省企业联合会专家参观海晟金融公司