

研究报告

2020 年第 29 期

2020.08.06

执笔人：王可 姚天宇

邮箱：
wangke_csjr@icbc.com.cn
tianyao@icbc.com.cn

个人信息保护对商业银行的影响与应对 ——《民法典》系列研究之五

要点：

- 1. 《民法典》将个人信息视为民事权利，明确个人信息的定义以及个人处理者的法定责任。
- 2. 《民法典》的颁布意味着我国已经基本形成了法律、行政法规、部门规章和行业规范相结合的个人信息保护的规范体系。
- 3. 当前我国个人信息保护领域的违规行为主要集中在移动端违规收集使用个人信息、违规操作导致个人信息泄露等领域。
- 4. 商业银行面临着个人信息查询、信息来源合法性证明、信息使用范围等领域的挑战；为避免合规领域的诉讼风险，当前商业银行应谨慎使用个人信息进行营销，严格管理客户信息查询权限，考虑建立客户信息查询的应对机制。

重要声明：本报告中的原始数据来源于官方统计机构和市场研究机构已公开的资料，但不保证所载信息的准确性和完整性。本报告不代表研究人员所在机构的观点和意见，不构成对阅读者的任何投资建议。本报告（含标识和宣传语）的版权为中国工商银行现代金融研究院所有，仅供内部参阅，未经作者书面许可，任何机构和个人不得以任何形式翻版、复制、刊登、上网、引用或向其他人分发。

在数字时代，个人信息不再单纯属于隐私权范畴，而逐渐成为企业、社会组织、国家机构的数字资源，各国政府对个人信息的重视程度不断上升，出台了各类法律法规对个人信息进行保护。十三届全国人大三次会议上审议通过的我国首部《民法典》从个人信息的法律地位、保护原则和个人信息处理者法定义务三个维度规范保护个人信息安全。商业银行在运营过程中需要采集、存储和处理大量的个人信息，《民法典》中关于个人信息安全的条款可能给商业银行的经营带来一定的影响，但同时也为商业银行个人信息管理的规范化运行提供了法律依据。本研究基于《民法典》个人信息相关的规定，结合2020年以来个人信息保护的重大事件，梳理总结了我国个人信息保护的 trends 和特征，为改进银行的个人信息管理提供参考。

一、《民法典》中个人信息保护的相关规定

（一）个人信息被视为民事权利

《民法典》中的个人信息专指自然人所享有的、能通过该信息区分和识别不同自然人的信息，包括姓名、出生日期、身份证件号码、生物识别信息、住址、电话号码、电子邮箱、健康信息、行踪信息等。

《民法典》中的个人信息与《信息安全技术个人信息安全规范》等标准规范或监管文件中的定义存在一定的区别，这是因为《民法典》作为规制和调整市场经济运行的基础性法律，其立法的出发点旨在规范当事人的经济活动，强调个人信息是属于人格权益的民事权利，而非对特定经济领域中的具体概念进行界定，因此在文本角度采取了相对



谨慎的措辞。

（二）明确个人信息处理者的责任

个人信息在本质上具有隐私权属性的同时，也随着数字社会的产生和发展而具有重要的经济价值。在权利与义务相对等的理念下，《民法典》规定了个人信息处理者须承担为自然人提供查询、复制、更正个人信息的义务；须采取必要措施保证个人信息的完整性和安全性，确保个人信息不会非法泄露。商业银行作为个人信息的处理者，可能会面临大量的个人客户的个人信息查询需求，不但要向个人客户提供所掌握的相关信息，还应对信息的采集来源、使用方式负责。

二、我国个人信息保护发展趋势

（一）法律法规体系不断完善

随着金融业务数字化、线上化的发展，个人信息在金融领域中的应用逐步深化，引发了一系列合规问题。为规范个人信息保护，我国监管机构在2010年以来出台了一系列规范文件，主要包括人民银行出台的《中国人民银行金融消费者权益保护实施办法》、原银监会出台的《银行业消费者权益保护工作指引》以及中国互联网金融协会《关于增强个人信息保护意识依法开展业务的通知》等。2020年以来，个人信息保护领域的立法规范建设加速进行，《个人信息保护技术规范》《App违法违规收集使用个人信息行为认定方法》《个人信息安全规范》等文件相继发布，对金融机构处理个人信息的合规性提

出了更高的要求。随着《民法典》的颁布，当前我国已经形成了基础性法律、行政法规、部门规章和行业规范文件相结合的法律法规体系。

（二）违规行为查处力度持续加强

根据公安部、人民银行、市场总局、国家互联网信息办公室等监管机构公布的信息，目前我国当前个人信息保护领域的违规行为主要集中在两个方面：1. 移动 App 违法违规收集使用个人信息：2020 年一季度全国公安机关依法查处违法违规收集公民个人信息 App 服务单位 386 个；2020 年 7 月初，工信部开展手机 App 侵害用户权益的检查工作，发现超过 31 款 App 存在超范围收集、未经允许将个人信息共享给第三方等违规行为。2. 违规操作导致个人信息泄露：2020 年 3 月中信银行未经客户本人同意，违规将该客户个人交易明细交由第三方掌握，引发了社会各界的广泛关注，给中信银行造成了极大的声誉损失；岱山农商银行也因违规泄露客户个人信息遭到 30 万元罚款的处罚，相关当事人 3 年内被禁止从事银行业工作。

三、个人信息保护对银行的挑战与应对

（一）确保客户查询权和修正权的实现

《民法典》第 1037 条明确规定了自然人可以依法向信息处理者查阅其个人信息，有权对错误信息要求及时更正；发现信息处理者违反法律、行政法规或双方约定处理其个人信息的，有权要求及时删除。这项规定对商业银行的个人信息管理体系的影响主要包括两个方面：



1. 个人信息查询造成运营成本上升

银行需要为自然人建立完善的个人信息查询机制来应对查询请求；由于《民法典》没有明确规定自然人查询个人信息时是否需要指明查询的信息范围，在极端情况下，商业银行需要向自然人提供其所掌握的全部个人信息，并对信息来源的合法性进行说明，这就要求商业银行信息采集渠道的管理须更加审慎。随着客户的个人信息保护意识不断提升，商业银行应考虑建立自然人查询个人信息的方案和机制，应对可能出现的查询要求上升。

2. 更正、删除个人信息要求精细化信息管理

目前各大商业银行通过数据入湖已经基本实现了客户信息的采集和存储的数字化管理，但对客户信息进行更正和删除则涉及更复杂的数据湖访问和修改权限。例如当客户要求修改某条个人信息数据时，有新的信息数据直接覆盖和通过时间戳增加信息两种处理方式，而通过时间戳增加信息的方式实质上保留了客户以往的个人信息，可能带来合规问题；用户要求删除信息时，商业银行的数据系统应该做到所有来源于该信息的全部数据同步删除和更新。未来商业银行应提供异议修正渠道，畅通权利救济通道，便于客户实现其知情权和修正权。

（二）强化隐私保护和禁止过度处理信息

《民法典》明确规定自然人享有隐私权，为加强对隐私权的保护，

第 1033 条中列出了禁止的行为，其中就包括除法律另有规定或权利人明确同意外，禁止“以电话、短信、即时通讯工具、电子邮件、传单等方式侵扰他人的私人生活安宁。”《民法典》第 1035 条要求处理个人信息应当遵循合法、正当、必要原则，不得过度处理。《民法典》中个人信息的处理包括个人信息的收集、存储、使用、加工、传输、提供、公开等。当前个人信息的过渡处理主要集中在搜集、使用和提供三个环节。与互联网企业相比，商业银行的信息处理流程相对规范，但仍存在过度搜集信息、信息使用中涉嫌侵犯隐私权等情况，尤其是电话营销等行为容易引发客户不满和诉讼事件。商业银行应严格控制收集信息的范围，规范个人金融信息的分类管理，谨慎使用个人信息进行营销，降低侵犯隐私带来的诉讼风险。

（三）完善个人信息查询权限管理

近年来商业银行员工违规查询和泄露客户的个人信息的事件时有发生，客户和监管层对于银行处理个人信息的合规性关注度不断提高。从动机上来看，违规查询和泄露个人信息一般是出于经济利益或商业考虑，在加强员工的合规培训的同时，制度上加强对客户信息的查询进行限制和管理成为应当重点考虑的措施。在个人信息查询领域，银行面临着效率和安全的两难选择，赋予前台业务部门更高的访问权限能够更好的配合业务，但也会暴露更多的合规风险。在个人信息保护监管趋严、客户个人信息保护意识提高的背景下，银行应适当



降低该领域的风险偏好，完善个人信息查询权限的管理：一是实行查询权限的分级管理，确定不同权限人员能够访问信息的敏感性级别，控制前台部门访问信息范围，加强中后台部门批量查询信息的脱敏处理；二是实施敏感查询的识别监控，构建异常的查询请求识别和监控机制，引入客户投诉、诉讼等外部关联信息，针对非法贩卖个人信息和违规泄露个人信息行为设立敏感查询触发预警机制，并根据市场上的风险事件对触发条件进行完善。