



客戶服務活動

- 私隱聲明 -

在下文中，拜耳醫療保健有限公司,香港鰂魚涌英皇道 979 號太古坊濠豐大廈 14 樓，希望向您提供有關我們如何在您的客戶服務活動中處理個人資料的資訊。

A. 處理個人資料的目的和資料類別

I. 客戶/財務服務的一般查詢

當您透過電話、電郵、傳真或信件聯絡我們時，我們會處理您的電郵地址或電話號碼、您向我們提供的資料（例如您在電郵頁尾中提供的姓名和聯絡資料詳情，包括地址或部門資料）、訊息或任何電郵附件的內容以及通訊的元數據（例如時間戳記、IP 位址、郵件使用者代理、傳輸所使用的伺服器、電話號碼、電話分機、電話類型等）。此外，我們還會對您聯絡我們的原因進行分類（例如要求提交新訂單、要求查詢訂單的發貨狀態、要求提供發票副本、帳戶結單等）。我們使用這些個人資料來與您有效通訊。

就一般查詢處理的個人資料（例如有關您的訂單或送貨時間的問題）的法律依據是《一般資料保護條例》第 6(1)(b)條，但可能會視乎您聯絡我們的目的而有所不同。

II. 訂單處理

如果您透過電話、電郵、傳真或信件向我們的客戶服務部提交訂單，我們會將您作為訂單要求者的個人資料提交至我們的訂單管理和客戶關係管理(CRM)系統：

- **處理您的訂單並為您提供服務：**

為了能夠處理您提交的任何訂單，包括處理您的付款、建立發票和為您安排發貨，我們可能需要處理以下有關您的個人資料：

- 聯絡資料（例如您的姓名、地址、電話/傳真/手機號碼、電郵或其他網上聯絡資料）；
- 銀行資料（例如信用卡資料、銀行帳戶資料）



- **購買記錄和我們的客戶關係管理系統：**

我們設有客戶關係管理系統來儲存您購買記錄中的聯絡資料。我們使用這些資料來加深了解您的興趣，以及向您介紹您可能感興趣的產品和服務。此外，我們還能夠在您有需要時為您提供更好的支援。

- **使用帳戶購買時的信用檢查：**

如果您選擇使用帳戶付款，我們會進行信用檢查以保障我們免受拖欠付款的影響。詳情請參閱下表。

III. 改善我們的服務

為改善我們的服務，我們可能會使用您的電郵地址來徵詢您的意見（例如關於客戶/財務服務、送貨時間、送貨質素和發票的準確程度）。您可以隨時傳送電郵至 dataprivacy.customerexperience@bayer.com 選擇不使用您的電郵地址收集意見

基於品質考慮，我們可能會記錄您向客戶服務人員提出的查詢。然而，我們必須根據《一般資料保護條例》第 6(1)(a)條取得您的明確同意。

概覽：下表總結了我們對您個人資料的處理，包括資料處理的相應法律依據，亦說明了我們的合法利益（如適用）。

目的	法律基礎	說明	提交所需個人資料	未能提供個人資料的後果
處理您的訂單 並為您提供服務	《一般資料保護條例》第 6(1)(b)條	與您簽訂合約所需的個人資料。	是	我們無法處理您的訂單
購買記錄和我們的客戶關係管理系統	《一般資料保護條例》第 6(1)(f)條	我們的合法利益乃基於我們管理客戶關係和確保業務成功的需要。	否	我們無法向您傳送自訂資訊
使用帳戶購買時的信用檢查	《一般資料保護條例》第 6(1)(f)條	我們的合法利益乃基於我們希望保障我們免受拖欠付款的影響。	否	您無法使用帳戶付款的方式，而在這情況下您需要提前付款
收集您的意見以改善我們的服務	《一般資料保護條例》第 6(1)(f)條	我們有合法利益向客戶詢問有關我們產品和服務的意見	否	我們無法收集您的意見以改進服務



確保我們的服務質素

《一般資料保護條例》第 6(1)(a)條

在您同意的情况下，我們會在服務中心對您的通話進行錄音，以確保我們的服務質素。

否

我們無法從服務營運中學習以改善服務。

IV. 關於副作用和品質投訴的資料

客戶/財務服務不適用於有關副作用、缺乏治療效果、用藥錯誤、水貨產品/假藥、不正確或非適應症用藥、品質投訴及/或拜耳產品其他安全或質素問題的通訊。如要報告副作用或提出品質投訴，請聯絡您的專業醫護人員（例如醫生或藥劑師）、您當地的衛生當局，或使用我們的 <http://pharma.bayer.com/en/treatment-care/report-a-side-effect> 報告不良副作用。

如您向我們報告與拜耳產品的安全或質素有關係的不良副作用或其他問題，我們將有法律義務處理您的通訊，亦可能必須聯絡您以澄清情況。隨後，我們可能必須將您報告的問題通知主管衛生當局。在此情況下，我們會將您的資料以化名形式轉發，即不會傳遞任何可直接識別您身份的資料。我們亦可能必須將這些化名通知轉發給我們的集團公司和合作夥伴，但前提是他們同樣有義務通知其各自的主管衛生當局。

B. 個人資料的保留期限

您在客戶服務活動中的個人資料會儲存 10 年。儲存時間可能需要延長，例如，根據適用稅務法例履行我們的法定存檔義務。電郵的一般保留期為四年。

C. 個人資料的傳輸

I. 委託處理個人資料

對於客戶服務活動，我們將在某程度上使用專業服務承包商作為我們的資料處理方。此類服務承包商由我們謹慎挑選並定期監控。他們只會根據我們的指示並在適當的資料處理協議基礎上處理個人資料。

為支援我們大部分客戶服務活動，我們選用 Accenture Services GmbH, Campus Kronberg 1, 61476 Kronberg i. Taunus, Germany。



II. 第三方

此外，我們可能會為處理個人資料的**第三方**的業務目的與其分享個人資料，作為整體客戶服務活動的一部分，例如物流服務供應商。此類第三方不會根據我們的指示處理個人資料，但會自行負責確保遵守資料私隱要求。

III. 歐洲經濟區以外的資料處理

您的個人資料可能會傳輸到歐盟委員會尚未確定能確保提供足夠資料保護水平的國家/地區。在這種情況下，我們會採取適當的保護措施來符合此類傳輸的《一般資料保護條例》要求，其中可能包括歐盟委員會提供的標準資料保護條款。您可使用下列聯絡方式聯絡我們的資料私隱專員以獲取有關副本。

D. 關於您的權利的資訊

根據適用的資料私隱條例，您通常可行使以下權利：

- 關於我們儲存您的個人資料的知情權；
- 要求更正、刪除或限制處理您的個人資料的權利；
- 反對我們出於自己的合法利益、公共利益或保留記錄的原因處理資料的權利，除非我們能證明該處理是強制性、有信服力的理由以取代您的利益、權利和自由，又或者為了維護、行使或辯護法律索償之目的；
- 可攜帶資料的權利；
- 向資料保護當局提出投訴的權利；
- 您可隨時撤銷對收集、處理和使用您的個人資料的同意。詳情請參閱上述有關根據您的同意處理資料的章節。

如希望行使您的權利，請使用以下聯絡方式傳送您的要求。

E. 聯絡

如果您對資料私隱有任何疑問，請傳送電郵至 dataprivacy.hk@bayer.com 或透過以下地址聯絡我們公司的資料保護專員：



拜耳香港地區資料私隱專員

拜耳醫療保健有限公司
香港鰂魚涌英皇道 979 號
太古坊濠豐大廈 14 樓

F. 私隱聲明的修訂

我們可能會不時更新我們的私隱聲明。將在本網站發佈私隱聲明更新。任何修改一經在我們的網站發佈，立即生效。因此，我們建議您定期瀏覽網站，以隨時了解可能的更新。

最後更新：2021 年 5 月 21 日