

约束性企业规则相关政策

目录

条款	页码
1. 背景和措施	3
2. 义务	3
3. 附录	10

本政策简介

这份《约束性企业规则相关政策》（下称“**本政策**”）规定了乐天集团成员（下称“**集团成员**”）在处理个人资料时在全球采用的乐天个人资料保护和管理方法。

“**个人资料**”指的是与已识别或可识别的自然人有关的、与 **GDPR**（定义如下）定义相符的任何资料，其中资料涉及到过去、现在和未来的：

(a) 乐天员工（包括个体分包商、借调人员、实习工作经验学生、临时代理和临时工及其家庭成员/紧急联系人）；

(b) 顾客；

(c) 商户（在乐天平台上进行销售的企业。商户的个人资料是商户员工和商户终端用户的个人资料）；以及

(d) 承包商和供应商（包括供应商工作人员）。

“**处理**”指的是乐天对个人资料执行的任何操作，无论是手动的还是自动的。个人资料“收集”和“转移”都是处理定义中的要素。

“**欧洲**”指的是欧洲经济区的国家外加瑞士。

“**GDPR**”欧洲联盟(欧盟)规例 2016/679（《通用资料保护条例》）。

“**控制者**”指单独或与他人共同决定个人资料处理用意和方法的实体。

“**处理者**”指代表控制者处理个人资料的实体。

本政策涵盖什么？

本政策适用于乐天处理的所有个人资料，包括在以下情况中处理的个人资料：

- (a) 在客户和商户管理过程中¹；以及
- (b) 涉及到乐天的员工、承包商和供应商。

具体而言，在政策下处理的个人资料可能包括（但不限于）：

- 涉及到**乐天员工**时，个人资料包括：姓名；人员 ID（公司编号、标识符资料和系统标识）；雇佣类型；雇佣日期；工资等级；出生日期；密码；业务联系资料；人员车辆登记；工资存款资料（银行资料）；网络连接资料；与电子商务旅行有关的资料；费用报告/会计资料，包括信用卡资料；福利资料；车辆分配资料；能力评估；被抚养人资料；纪律处分资料；教育资料；紧急联系人资料；员工档案资料；就业

¹ “商户”包括商户的雇员和商户的终端用户。

资料；人力资源审计资料；个人发展计划；国际服务资料；管理职位；组织资料；薪酬资料；绩效资料；位置资料；评估资料；安全资料；技术资料；继任计划资料；税务资料；训练资料；调查资料和回复；闭路电视记录；访问控制资料；图片；

- 涉及到**顾客**的个人资料包括：姓名；联系资料；出生日期；兴趣爱好；职业/就业；社交媒体属性；人口统计资料；营销偏好；购买的商品和服务的详情，或潜在客户个人资料；与销售有关的资料；调查资料和回复；图像；
- 涉及到**商户工作人员**时，个人资料包括：姓名；乐天分配的 ID 和密码；头衔；性别；出生日期；业务联系资料；经理/负责人的头衔；与销售和交易有关的资料；乐天培训资料；闭路电视记录；图像；
- 涉及到**商户终端用户**时，个人资料包括：姓名；详细联系方式；商品和服务的交易详情；终端用户 ID 和密码；性别和出生日期；营销偏好；
- 涉及到**供应商**时，个人资料包括：姓名；联系资料；提供的货品及服务详情；培训资料；识别符资料；闭路电视记录；访问控制资料；图像；背景调查资料；安全审查资料。

乐天会为了以下用意而转移个人资料，例如促进履行服务和合同、营销活动、供应商管理、人力资源管理和资料分析。

谁必须遵守这项政策？

集团成员在为其自身用处理个人资料时必须遵守并尊重本政策。

本政策并不取代任何针对某一业务领域或职能的具体个人资料保护规定。

可以在网站上获取本政策以及一份用于表明可能将个人资料转移到哪些国家的集团成员名单，网址是 <https://corp.rakuten.co.jp/privacy/en/bcr.html>。

背景和措施

1.1 何为个人资料保护法律？

个人资料保护法律规定如何使用民众的个人资料。乐天处理客户、员工、商户、分包商及供应商的个人资料，受于个人资料保护法律的范畴并受之监管。虽然乐天所在的许多国家具有各个人资料保护法律，乐天依据了欧洲经济区（“EEA”）的个人资料保护制定本政策。

1.2 个人资料保护法律在国际上对乐天有何影响？

据某些司法管辖区个人资料保护法律规定，除非管辖权下的个人资料受到适当的保护措施，个人资料不许转移到该管辖区外。例如，欧洲的个人资料保护法律不允许转移至不能确保“适当”隐私保护标准的国家。乐天经营的部分业务树立在欧洲各隐私权保护主管当局视为非适当隐私保护标准的国家。

乐天在其他国家设立的业务也拥有类似的当地法律限制个人资料的国外转移。

1.3 乐天有何措施？

乐天致力于采取妥善措施，确保其国际上对个人资料的使用是安全并合法的。因此，这项政策的用意是制定一个框架，以满足乐天适用的当地法律的要求，为在集团成员之间使用、收集和转移的所有个人资料提供足够水平的保护。

本政策适用于所有以人工及自动化方式处理与客户、员工及商户个人资料有关的个人资料的集团成员。

本政策适用于全球所有集团成员及其员工，并要求收集、使用或转移个人资料的集团成员遵守本政策第 2 条所载的规则及本政策第 3 条所列各附录中所载的政策与程序。

1.4 进一步资料

如您对本政策的条文、本政策下享有的权利或任何其他隐私保护相关的疑问，可联络乐天全球隐私权保护经理，详细联络资料如下。乐天全球隐私权保护经理会直接处理相关疑问，或将其转交乐天适当的内部人士或部门。

收件人：	全球隐私经理
电子邮箱：	rakuten-privacy@mail.rakuten.com
地址：	东京都世田谷区玉川一丁目 14 番 1 号 Rakuten Crimson House，邮编：158-0094

全球隐私权保护经理有责任确保将本政策的变更通知集团成员及个人资料受乐天处理的资料当事人。

如您对乐天使用您的个人资料的方式有任何不满，乐天设立了独立的投诉处理程序，详见第 3 条附录 4。

2. 义务

本政策适用于集团成员收集、使用并转移个人资料的所有情形。

本政策第 2 条分为四款：

- **A 款**为集团成员在收集、使用和转移个人资料时须遵守的基本原则。
- **B 款**为乐天就本政策向主管当局作出的实务承诺。
- **C 款**说明乐天根据本政策第 2 条给予个人的第三方受益权。

A 款：基本原则

规则 1——遵守当地法律和资料处理的法律基础

规则 1A——乐天的首要义务是遵守所有相关的当地法律。

作为一家组织，乐天的目标是无论集团成员位于何地，其均将遵守与个人资料有关的适用法律（例如，在欧洲，应遵守 **GDPR** 和用于实施该条例的当地法律以及不时修订或替换的版本，及在新加坡则应遵守 2012 年《个人资料保护法案》），并将确保根据适用的当地法律收集和使用个人资料。如果当地法律无相关规定，或当地法律未达到本政策内各规则所载的标准时，则乐天的立场是按照本政策的规则处理个人资料。

规则 1B – 乐天将确保在需要时存在处理个人资料的法律基础。

乐天将确保在需要时存在处理个人资料的法律基础。例如，如果个人资料受到欧洲资料保护法律或本政策的约束，那么根据欧洲或成员国法律的任何具体规定，乐天将只能在以下情况中处理此类资料：

- 乐天已获得处理同意，并且同意符合 **GDPR** 要求的标准；
- 为了履行个人是当事人的合同或者为了在订立合同前按照个人要求采取措施而需要进行处理时；
- 为了满足源自欧洲法律或欧盟成员国法律的乐天法律义务而需要进行处理时；
- 为了保护个人的切身利益而需要进行处理时；
- 为了执行一项符合公共利益的任务或者行使乐天遵守的欧洲法律或欧盟成员国法律授予乐天的官方处理权力时需要进行处理时；或者
- 为了乐天或第三方追求的合法利益而需要进行处理时，除非处理所涉及的个人的利益或基本权利和自由优于上述利益。

规则 2——确保透明度并限制资料用途

规则 2A——在收集个人资料的同时，乐天将向资料当事人解释该资料将如何被使用。乐天将把个人资料用途限于资料当事人已知悉的或在其预期范围之内且与乐天相关的用途。

乐天将确保始终以清晰全面的方式（通常通过一份公平处理声明）通告当事人他们的个人资料将如何被乐天处理。按照适用的资料保护法律，所提供的资料应包括以下内容：

- 资料控制者的身份及其联络详情；
- 资料保护官的联络详情；

- 关于个人访问、改正、删除个人资料、限制处理个人资料及反对处理个人资料的权利的资料，以及关于个人如何表达他们的关切及行使他们的资料可移植性权利的资料；关于向监管当局提出投诉的权利的资料；
- 关于资料处理法律基础的资料，以及关于控制者追求的正当利益的资料；
- 当个人资料的处理是基于同意个人有权取消同意时；
- 个人资料的来源，以及它是否来自公开的资料来源（适用时）；
- 个人资料的提供是法定或合同要求，还是订立合约的必要要求，以及个人是否有义务提供个人资料及未能提供此类个人资料的后果；
- 他们个人资料的使用和披露（包括包括资料的二次使用和披露）；
- 他们个人资料的接收者或接收者类别，
- 在本政策的基础上将个人资料转移到另一个司法管辖区，以及如何获得本政策的副本；
- 保留期或确定该期间的标准；以及
- 是否存在自动决策（包括特征分析）。

个人资料 除非转出国家的当地法律有所防止，造成不遵守的合法根据（例如，为保障国家安全或国防、为防止或发现犯罪、税务用意、保护资料当事人或他人的权利和自由，或相关法律允许的其他情形），否则乐天将遵守本规则 2A。

如果欧洲境外的某个乐天集团成员收到某个公共当局具有法律约束力的要求，其中涉及欧洲境内乐天集团成员已经向其转移的个人资料，那么乐天则将依照规则 16C 行事，并将采取一切可能采取的措施，确保其向任何公共当局透漏的个人资料不超出民主社会的必需范围，并且不得以大规模、不符合比例且任意的方式透漏，乐天还须向相关隐私权保护主管当局表明，如有透漏要求，其将按照本政策采取措施处理该要求。

如果乐天想把个人资料用于不同的或新的用意，那么乐天不会以不符合它收集时用途的方式进一步处理这些资料，除非资料处理的变化获得最初转移个人资料的欧洲国家的法律允许。

例如，在某些情况下，处理涉及特殊类别的个人资料时，可能需要个人对新资料处理的明确同意。

规则 2B——通过技术提升隐私

乐天将通过设计和默认的隐私概念来推动隐私友好的技术和服​​务。乐天的技术将以有效的方式实施资料保护原则，并整合必要的保障措施。此外，乐天将在适当的情况下推广能对其服务实现隐私友好默认设置的技术解决方案。

规则 2C——乐天将评估可能会对个人的权利和自由造成很大风险的、适用于欧洲法律的、涉及个人资料的任何新处理活动的影响。

当乐天发起涉及个人资料的新处理活动时，它将根据其资料保护影响评估流程（包括不时进行的修订和更新），确保处理活动符合最初转移个人资料的欧洲国家的资料保护法律（特别是原则）的要求。

规则 3——确保准确性、存储限制和资料极简化

规则 3A——乐天将确保个人资料准确并且反映现况。

为确保乐天所持有的个人资料是准确并反映现况，乐天积极鼓励资料当事人在其个人资料更改时通知乐天。

规则 3B——乐天为某用意收集及进一步处理个人资料，其仅会将该等个人资料保存一段为该用意而必需的时间。

乐天将遵守其不时修订并更新的文件和资料保留内部政策和程序。

规则 3C——涉及到资料收集的用意，乐天将仅保存准确、相关且适量的个人资料。

乐天将确定为适当地满足其处理用意而需要的最低数量个人资料。

规则 4——采取适当保安措施

规则 4A——乐天将始终遵守其资料技术保安政策。

乐天将执行适当技术和组织措施，保护个人资料，免于遭意外或非法毁损或意外损失、篡改、未经授权透漏或查阅（尤其是在处理时涉及个人资料通过网路传输的情况下）及任何其他非法处理。为此，乐天将遵守其内部不时修订并更新的现有保安政策及与业务领域或职能相关的任何其他保安流程的规定。

规则 4B——乐天将遵守其资料事件管理和通知政策。

乐天将会遵守乐天的资料事件管理和通知政策（包含不时修订和更新的内容），其中规定了乐天必须遵守的流程，用以：

- 将资料事件通知主管监督机构；
- 将涉及个人资料的资料事件通知个人；以及
- 评估可能不需要此类通知的情况。

规则 4C——乐天将确保其服务供应商也采取适当及同等的保安措施。

如果集团成员使用处理者，而该等处理者对本政策涵盖的个人资料具有存取权，则集团成员将遵守乐天关于选择服务提供商时的尽职调查流程，采取措施确保处理者有适当的技术和组织保安措施保障个人资料，并将对处理者书设置严格的合同义务，规定：

- (a) 处理者承诺该等个人资料的保安措施与本政策所载的一致；
- (b) 处理者在使用该等资料时仅按照集团成员的指示行事。

- (c) 根据规则 6 的规定，为了确保处理者的承诺反映集团成员在本政策中作出的承诺，可能需要此类义务，并且其中特别规定须作出充分保障，以保护其根据适用法律就个人资料转移至设立在第三国的处理者必须尊重的隐私，基本权利及自由权。

规则 5——尊重个人权利

规则 5A——乐天将遵守《当事人查阅要求程序》，并接受资料当事人就其个人资料提出的任何询问或要求。

在某些国家，资料当事人根据当地法律有权获得被持有的、关于该资料当事人的个人资料复本（包括以电子及纸质记录方式持有的资料）以及某些其他详情（例如资料当事人就其个人资料所享有的权利）。这在欧洲个人资料保护法律中称为当事人查阅权。乐天在处理个人查阅其个人资料要求时将遵守《当事人查阅要求程序》（参见附录 1）所载的步骤，并将在《当事人查阅要求程序》规定的时间内处理相关要求（通常为收到要求后一个月内，或所在国管辖当事人查阅要求的法律规定的其他适用时限）。

规则 5B——乐天将依照《当事人查阅要求程序》处理访问、清除、纠正、补充完整或限制个人资料、用于资料可移植性或反对个人资料进行资料处理的请求。

在某些国家（例如在欧洲），资料当事人有权根据当地法律：

- 要求更正、删除、屏蔽或补充完整（视具体情况而定）看起来不准确或不完整的个人资料；
- 反对其个人资料的处理；以及/或者
- 行使涉及他们个人资料的资料可移植性权利

在该等情形下，乐天将遵守《当事人查阅要求程序》所载的步骤。

规则 6——确保对跨境转移作出适当保护

规则 6——乐天在不能确保资料按照本政策所载的标准得到适当保护时不会向乐天以外的第三方转移个人资料。

原则上，未经采取适当措施（例如以适当合同条款约束，或取得资料当事人的同意等按照本政策所载的标准保护被转移个人资料的措施），不允许向集团成员以外的第三方跨境转移个人资料。

规则 7——对特殊类别个人资料的使用提供保障

规则 7A——乐天只有在绝对必要时方会使用特殊类别的个人资料。

特殊类别个人资料指关于资料当事人种族或族裔血统、政治观点、宗教或其他信仰、工会会员身份、健康、性生活或性取向、遗传资料或生物特征资料，处理此类资料的用意是唯一地识别自然人和刑事犯罪行为。乐天将评定拟定用途是否需要涉及特殊类别个人资料及在业务上何时绝对必要这样做。

规则 7B——乐天将仅在取得个人明确同意的情况下方会处理特殊类别个人资料，除非根据收集个人资料所适用法律的规定，乐天另有这样做的其他合法根据。

原则上，资料当事人必须明确同意乐天处理其特殊类别个人资料，除非根据收集个人资料适用法律的规定，乐天另有这样做的其他合法根据。对乐天使用特殊类别人资料的许可必须属真实且符合当地有关同意的要求。

规则 8——直销合法化

规则 8A——乐天将允许资料当事人选择不接受营销资料。

所有资料当事人均享有资料保护权，可随时拒绝将其个人资料用于直销用意，并无需承担费用。乐天将尊重所有该等拒绝。在一些国家中（例如欧洲），这包括有权拒绝参加涉及此类营销的特征分析（以及在此环境中，“特征分析”指的是对个人资料进行自动化处理，用以分析或预测个人的某些方面，比如他们的经济状况、个人喜好、兴趣或位置）。

规则 9——自动化个人决定，包括特征分析

规则 9——乐天不会仅仅根据个人资料的自动处理来做出关于个人的决定

对资料当事人有法律影响或类似严重影响的任何评估或决定都不会仅仅基于他们个人资料的自动化处理（包括规则 8A 中定义的特征分析），除非：

- 按照欧洲资料保护法律进行处理；以及
- 乐天已采取措施来保证个人的合法利益（如当事人有权获知此类处理的存在、获得关于处理所涉及的逻辑以及意义和后果的资料、在决定中获得人工干预以及表达他们的观点和质疑决定）。

乐天不会根据特殊类别的个人资料做出此处规则 9 中描述的任何决定。

B 款：实际的承诺

规则 10——合规

规则 10——乐天将安排适当员工及支持，用以确保并监督整个业务的隐私合规。

乐天已指定其全球隐私权保护经理负责监督并确保本政策获得遵守，其中包括监控培训和投诉处理。全球隐私权保护经理由地区联系人和地区隐私权保护官支援，后者受指派监管集团成员并向全球隐私权保护经理汇报。地区隐私权保护官负责监督并促进本政策的日常合规事宜。

如果地区隐私权保护官位于欧洲，或乐天在欧洲指派了资料保护官，则乐天将确保该等人员独立履行本政策及当地法律规定的任务。

规则 11——培训

规则 11——乐天将按照附录 2 的《隐私培训需求》向对个人资料具有永久或定期查阅权、涉及个人资料收集或个人资料处理工具开发的员工提供适当培训。

规则 12——审计

规则 12——乐天将遵守附录 3 所载的《审计规程》。

规则 13——投诉处理

规则 13——乐天将遵守附录 4 所载的《投诉处理程序》。

规则 14——与主管当局合作

规则 14——乐天将遵守附录 5 所载的《合作程序》。

规则 15——规则更新

规则 15——乐天将遵守附录 6 所载的资料保护约束性企业规则相关政策《更新程序》。

规则 16——在当地法律阻止遵守本政策情况下须予采取的行动

规则 16A——乐天将确保，在其认为适用于其的法律阻止其履行本政策中的义务或该等法律对其遵守本政策的能力有实质性影响的情况下，乐天将及时通知全球隐私权保护经理，除非法律禁止其如此行事。

规则 16B——乐天将确保，如果适用于其的法律和本政策之间存在任何冲突之处，则全球隐私权保护经理将对采取的行动作出负责任的决定，并且如有疑问，则应咨询具有适当管辖权的隐私权保护主管当局。

规则 16C——乐天将确保，如果收到公共当局具有法律约束力的要求，需要透漏按照本政策从欧洲转出的个人资料，除非执法机构禁止，否则乐天将暂时搁置要求，及时通知转出该个人资料的集团成员，但是另有禁令（例如刑法项下关于执法调查保密的禁令）的情况除外，在此等情况下，乐天将尽其最大努力取得豁免该禁令的权利，从而尽快在最大程度上传达资料，并能证明其做到了这一点。

如果在上例中，如果尽管集团成员尽其最大努力，但依然无法通知到转出个人资料的集团成员，则将就其收到的要求向 CNPD 按年提供一般性资料。在任何情况下，转入个人资料的集团成员将采取一切可能措施，确保其向任何公共当局透漏的任何个人资料不会超出民主社会的必需范围，且并非以大规模、不符合比例及任意的方式透漏。

C 款：第三方受益权欧洲个人资料保护法律规定，个人资料被集团成员（“**转出实体**”）在欧洲境内处理并转移至欧洲境外的集团成员（“**转入实体**”）的客户、员工及商户，须能够从执行本政策的某些权利中获益，具体如下：

- **投诉：**个人可按照《投诉处理程序》向 Rakuten Europe S.à r.l. 和 / 或向转出实体司法辖区中的欧洲隐私权保护主管当局投诉。
- **法律程序：**个人可直接对 Rakuten Europe S.à r.l. 提起法律程序。
- **责任：**个人可向 Rakuten Europe S.à r.l. 寻求适当的补偿，其中包括对任何转入实体违反本政策的救济，并在适当时根据法院或其他主管机关的裁决取得 Rakuten Europe S.à r.l. 对因某集团成员违反本政策而产生的任何损害的赔偿。
- 个人还应有权取得本政策的复本及乐天就本政策而签订的集团间协议。

如有个人因遭受损害而提出申索并且能证明损害可能是因为违反本政策所致，则 Rakuten Europe S. à r.l. 同意，证明转入实体对该违规行为不负有责任或该违规行为并未发生的举证责任在于 Rakuten Europe S.à r.l.。

3. 附录

附录 1

当事人查阅要求程序

乐天约束性企业规则相关政策

当事人查阅要求程序

1. 简介

- 1.1 某些司法管辖区的个人资料保护法律给予资料当事人获悉其个人资料是否正受组织处理的权利。这在欧洲称作“当事人查阅权”。这份《当事人查阅要求程序》（“本程序”）载明乐天如何处理该等要求。
- 1.2 本程序还规定了个人根据欧洲法律和其他司法辖区的法律而拥有的、涉及个人资料的其他权利，以及乐天将如何处理行使此类权利的要求。这些权利是纠正的权利、删除的权利、资料可移植性的权利、限制处理的权利和反对处理个人资料的权利。
- 1.3 所有与本程序有关的查询都将被发送到全球隐私办公室或在可行的时候发给当地的隐私联系人。

2. 受制于欧洲法律的个人资料

- 2.1 个人资料由乐天在欧洲境内收集和 / 或使用并在乐天集团成员（“集团成员”）间转移的资料当事人，享有上述权利，且此类要求将按照本程序的条款处理，除非适用欧洲个人资料保护法律不同于本程序，在该情况下，将以当地资料保护法律为准。

3. 欧洲法律范围之外的个人资料

- 3.1 如果非欧洲集团成员所在国家或地区的当地法律含有类似上述权利，该集团成员将按照本程序处理这些要求，除非本程序不同于适用的资料保护法律，在该情况下，将以当地资料保护法律为准。

4. 资料当事人的权利

- 4.1 向乐天提出上文第 2 或 3 条所涵盖的当事人查阅要求的资料当事人有权：
 - (a) 获悉乐天是否持有并在处理其个人资料；
 - (b) 获得个人资料类别的描述以及持有和处理资料的用意；
 - (c) 由乐天向其披露或可能披露资料的接收者或接收者的类别以及他们的位置；
 - (d) 保留期或确定此期间的标准；
 - (e) 向主管监督当局提起申诉的权利；
 - (f) 是否存在自动决策（包括特征分析）；
 - (g) 资料是否没有从个人那里收集到任何可用的资料来源；
 - (h) 存在纠正、删除、限制处理个人资料的权利和反对该等处理的权利；
 - (i) 当把资料转移到第三国时，有权知道如何使用具有约束性企业规则作为转移的保障；以及

(j) 以清楚易明的形式就乐天持有的其个人资料以及在要求提供一份此类资料时进行沟通。

4.2 要求必须以书面形式提出，其中可包括电子邮件或其他电子形式。²

4.3 乐天必须在收到要求后的一个月内（或在收集个人资料的国家的法律可能确定的此类其他期间内）处理当事人查阅要求。在适用法律允许的情况下，同时考虑到要求的复杂性和数量，这段时间可延长两个月。

5. 流程

5.1 收悉本程序所涵盖的当事人查阅要求。

(a) 如果乐天收到任何资料当事人对其个人资料的任何要求，则须在接收后立刻交予全球隐私办公室，说明接收日期及任何可能有助于全球隐私办公室处理要求的其他资料。

(b) 要求无需是正式的或者提及资料保护法律方有资格被视为当事人查阅要求。

5.2 初步措施

(a) 全球隐私办公室将对要求进行初步评估，以决定是否属于本程序范围内的当事人查阅要求及是否需要确认身份或任何进一步资料。

(b) 然后，全球隐私办公室将书面联络资料当事人，确认收悉当事人查阅要求，寻求身份确认或取得进一步资料（如需要），或者，如果任何当事人查阅豁免情况适用，则拒绝相关要求。

6. 当事人查阅豁免情况

6.1 当事人查阅要求可用下列理由拒绝：

(a) 在当事人查阅要求是向欧洲集团成员做出并与该集团成员使用或收集个人资料有关的情况下，拒绝提供资料符合该集团成员所在的司法管辖区的资料保护法律；或

(b) 在当事人查阅要求涉及某个欧洲集团成员使用或收集的个人资料，但由于要求是向接收被转移个人资料的非欧洲集团成员提出而不属于第 6.1(a) 条的范畴之情况下，拒绝提供该个人资料的理由符合转出资料的司法管辖区的个人资料保护法律；或

(c) 个人资料由乐天以非自动化形式持有，且现在及将来均不会成为档案系统的一部分；或

(d) 个人资料并非源自欧洲并且（在遵守当地适用法律规定的前提下）提供个人资料需要乐天采取不符合比例的努力；或

(e) 当事人查阅要求是在第 3.1 条适用的情况下向非欧洲集团成员提出，拒绝提供资料符合适用于收集并转移个人资料的集团成员的法律。

² 除非当地的资料保护法规定可以提出口头要求，在这种情况下，乐天将会记录要求，并在处理要求之前提供一份资料给提出要求的个人。

7. 乐天的搜索和回应

- 7.1 全球隐私办公室将安排在所有相关电子及纸质档案系统进行搜索。
- 7.2 全球隐私办公室可就任何复杂案件寻求法务部执行总监的建议，尤其是在相关要求包含涉及第三方的资料或个人资料的发布可能有损商业秘密的保密性或法律程序的情况下。
- 7.3 所要求的资料将由全球隐私办公室整理成现成可理解的格式（乐天使用与个人资料相对应的内部编码或识别号须在透漏前转换）。全球隐私办公室将制备一封附函，其中包含按照当事人查阅要求需予提供的资料。
- 7.4 如果无法提供永久格式的资料，或提供永久格式的资料涉及到不符合比例的努力，则没有义务提供资料的永久复本。在该情形下，资料当事人将有机会以视察方式查阅资料或以其他方式接收资料。

8. 限制、删除、纠正或反对处理个人资料要求

- 8.1 如收到限制、删除、纠正或反对处理某个资料当事人个人资料之要求，该要求须由全球隐私办公室妥善考量并处理。根据适用的当地法律，可以拒绝要求。
- 8.2 如收到变更某资料当事人的个人资料之要求，且乐天认为有如此行事的合法根据，则该资料须作相应更正或更新。
- 8.3 乐天在删除、匿名处理、纠正、限制处理个人资料或者尊重拒绝处理个人资料的要求时，将相应地通知已获透漏个人资料的其他集团成员或任何子处理者以便他们也更新记录。
- 8.4 如果乐天收到反对处理个人资料的要求，原因是乐天的此类处理有损相关资料当事人的权利和自由或有其他具说服力的合法根据，则相关要求应提交全球隐私办公室评估。如果乐天进行的处理是法律规定须进行的，该要求将视为无效。

9. 资料可以移植性要求

- 9.1 根据欧洲资料保护法律，个人有权以结构化、通用和机器可读的格式获得他们提供给乐天的个人资料，并有权要求乐天技术上可行的情况下向另一个控制者发送此类资料。这在欧洲资料保护法律中被称为是资料可移植性权利。
- 9.2 资料可移植性的权利只适用于：
- (a) 个人向乐天提供的个人资料（不是根据个人提供的资料而由乐天创建的推断或派生资料（如算法结果））；
 - (b) 个人资料的处理是根据个人的同意（例如处理特殊类别个人资料）或为履行合约而作出的；以及
 - (c) 当通过自动化的方式进行处理时（即通过一个 IT 系统，而不是硬拷贝/纸质记录）。
- 9.3 要求应在一个月内予以答复。如果要求很复杂或者乐天收到许多要求，那么这可以扩展到两个月。

乐天将会汇编满足上面 9.1 和 9.2 要求的、关于要求者的个人资料。乐天可能会根据欧洲资料保护法或适用的地方法律允许的理由拒绝资料可移植性要求。此评估将由全球隐私办公室作出。

附录 2

隐私培训需求

乐天约束性企业规则相关政策

隐私培训需求

1. 背景

- 1.1 《乐天约束性企业规则相关政策》（“《政策》”）对乐天集团成员（“集团成员”）间个人资料转移制定了框架。《隐私培训需求》旨在概述说明乐天如何向其员工（“员工”）提供《政策》要求方面的培训。
- 1.2 乐天资料技术保安管治部的全球隐私权保护所总体负责乐天内部隐私合规培训，包括交付并监督乐天各项隐私培训计划。《政策》培训由全球隐私权保护经理和全球隐私权保护所监督。
- 1.3 所有乐天员工定期接受隐私和个人资料保护培训（“常规隐私培训”）及资料保安培训。
- 1.4 对个人资料具有永久或定期查阅权、涉及个人资料收集或个人资料处理工具开发的员工，会受到与其职务和所在地点相关的额外、专项的政策培训（“BCR 政策培训”）及具体个人资料保护事宜方面的培训。培训定期进行，具体详情见下文。
- 1.5 常规隐私培训和 BCR 政策培训在本文中统称为“隐私及合规培训计划”。

2. 乐天培训概述

- 2.1 乐天所有员工须每【两】年参加一次名为“个人资料隐私及保安培训计划”的常规隐私培训计划。
- 2.2 常规隐私培训涵盖各种主题，其中包括个人资料隐私、资料泄露事件及乐天的隐私及资料保安政策与程序。
- 2.3 除第 2.1 和 2.2 条所述的培训外，乐天还提供《政策》具体培训，详见下文第 4 条。

3. 乐天隐私及合规培训计划目标

- 3.1 乐天隐私及合规培训计划的目的是协助建立并维持以下环境：
 - (a) 员工了解个人资料隐私、保密及资料保安的基本原则；
 - (b) 员工了解乐天隐私及资料保安政策和程序；以及
 - (c) 对个人资料具有永久或定期查阅权、涉及个人资料收集或个人资料处理工具开发的员工，接受第 4 条所述的适当培训，以便能够按照《政策》处理个人资料。
- 3.2 新员工常规个人资料保护和隐私培训
 - (a) 新员工在加入乐天后须在短期内完成常规隐私培训和 BCR 政策培训（如需要）。
- 3.3 全体员工常规个人资料保护和隐私培训
 - (a) 世界各地的员工均接受常规隐私培训。培训涵盖符合《政策》要求的基本个人资料隐私权和原则及资料保安事项，宗旨是增进知识，方便使用者，并使培训对象对话题产生兴趣。课程的完成情况由乐天全球隐私权保护所监督并执行。全球隐私权保护所要求所有有培训要求的员工每年百分之百完成培训，并对首席法规事务管负责。

- (b) 乐天同时会向所有员工发出特别通讯（包括电子邮件和公布于乐天内网上的提示资料），以传达资料保安和个人资料保护事项的重要性，员工将从中获益。该等通讯所涉及的主题广泛，举例来说，包括社交网络、远程工作、聘用资料处理方及保密资料保护等。

4. BCR 政策培训

4.1 乐天的《政策》培训将涵盖下列主要方面，员工将受到与其在乐天的职务和职责相当的培训：

- (a) 背景和依据：
 - (i) 何为个人资料保护法律
 - (ii) 个人资料保护法律在国际上对乐天有何影响
 - (iii) 《政策》的范围
 - (iv) 术语和概念
- (b) 《政策》：
 - (i) 《政策》说明
 - (ii) 实务方面的例子
 - (iii) 《政策》赋予资料当事人的权利
- (c) 与员工职务相关培训将涵盖《政策》项下的下列程序：
 - (i) 《当事人查阅要求程序》
 - (ii) 《审计规程》
 - (iii) 《更新程序》
 - (iv) 《合作程序》
 - (v) 《投诉处理程序》

5. 进一步资料

如对《政策》项下的培训有任何疑问，敬请联系全球隐私权保护所，联系方式：rakuten-privacy@mail.rakuten.com。

附录 3

审计规程

乐天约束性企业规则相关政策

审计规程

1. 背景

- 1.1 《乐天约束性企业规则相关政策》（“《政策》”）旨在对乐天集团成员（“集团成员”）间转移的个人资料提供保障。
- 1.2 对于转出个人资料的欧洲成员国，及当地个人资料保护法律规定的其他国家（如适用），《政策》要求取得隐私权保护主管当局的批准。某些隐私权保护主管当局要求乐天对《政策》的遵守情况进行审计，并在审计过程中满足某些条件。本文说明乐天如何处理该等要求。
- 1.3 驻于集团日本总部的乐天全球隐私权保护经理以及全球隐私权保护所的职责如下：为受《政策》规限的个人资料收集和使用活动提供指导，并评估集团成员收集并使用个人资料的潜在隐私相关风险。因此，个人资料的收集与使用受到持续的详细审计和评估。虽然本审计规程说明了乐天为按照隐私权保护主管当局要求确保《政策》获得遵守所采取的正式评估程序，但这只是乐天确保《政策》的规获得以遵守、改正措施按规定获得采纳的一种手段而已。

2. 方法

2.1 审计概述

- (a) 《政策》的日常遵守情况由全球隐私权保护所监督。
- (b) 内部审计部（包括注册会计师）将负责开展和 / 或监督对《政策》遵守情况的独立审计，并将确保该等审计针对《政策》的各方面。内部审计部将负责确保将任何不遵守《政策》的问题或情况汇报全球隐私权保护经理，以及任何为确保合规而采取的改正措施在合理时间内实施。

2.2 审计时间和范围

- (a) 《政策》审计将：
- (i) 每年按照乐天审计程序开展；并且
 - (ii) 经全球隐私权保护经理要求，以更高频率开展；并且
 - (iii) 在全球隐私权保护经理认为有必要时开展。
- (b) 所开展审计的范围由内部审计部在风险分析的基础上决定，风险分析将考量相关标准，例如，当前监管重点领域、行业具体要求（如适用）、业务具体或新风险领域、未合规领域、资料保护所采用的系统或程序发生变化的领域、之前已存在审计结果或投诉的领域、自上一次审计以来的时间阶段、处理个人资料的性质、方法及地点。

2.3 审计人员

为实现《政策》中所作出的承诺而需对现有程序和管制措施开展的审计工作，将由乐天内部审计部承担，并且乐天可自行决定使用其他注册内部 / 外部审计师。

2.4 报告

审计完成后，全球隐私权保护经理和乐天株式会社将获得报告和审计结果。董事会将获得审计结果的概述，并附有任何需要采取的补救行动、对将予采取补救行动的建议及时间表等详细内容。

经要求，并在符合适用法律且尊重所提供资料的保密性和所含商业秘密的前提下，乐天已同意向具有适当管辖权的隐私权保护主管当局提供《政策》审计结果的复本。

为提供上述资料之用意，乐天全球隐私权保护经理将负责联络具有适当管辖权的隐私权保护主管当局。

此外，乐天已同意，具有适当管辖权的隐私权保护主管当局为审计《政策》遵守情况的用意，可按照《乐天约束性企业规则相关政策》附录 5 的《合作程序》条款对集团成员进行审计。

附录 4
投诉处理程序

乐天约束性企业规则相关政策

投诉处理程序

1. 简介

- 1.1 《约束性企业规则相关政策》（“《政策》”）对乐天集团成员（“**集团成员**”）间转移的个人资料提供保障。本投诉处理程序旨在说明乐天如何处理其按照《政策》处理个人资料相关的资料当事人所提出的投诉。

2. 资料当事人可如何提出投诉

- 2.1 所有根据《政策》提出的投诉可采用书面形式，收件人为位于 Rakuten Europe S.à r.l. 的乐天全球隐私办公室，电子邮箱为 rakuten-privacy@mail.rakuten.com。

3. 由谁处理投诉

- 3.1 乐天全球隐私办公室或在合适的情况下本地隐私权联系人将处理《政策》项下引起的所有投诉。乐天全球隐私办公室将联络相关业务部门，调查投诉。全球隐私办公室将协调回应

4. 回应时间

- 4.1 乐天全球隐私办公室将在 5 个工作日内向相关资料当事人确认收悉投诉，并在两个月内调查并作出实质性回应。如果由于投诉过于复杂，无法在上述时限内作出实质性回应，乐天全球隐私办公室将向投诉人发出相应通知，并告知作出回应的合理预计时间（不得超过六个月）。

5. 投诉人如对结果有异议

- 5.1 投诉人如对全球隐私办公室（或处理投诉的乐天内部人员或部门）的回应或调查结果的任何方面有异议，并相应通知了乐天，那么相关问题将提交首席合规官，由其调查案件，并告知投诉人其接受原来调查结果或代以新调查结果的决定。首席合规官将在案件被提交后六个月内向投诉人作出回应。如果投诉属实，首席合规官将因此安排采取任何必要措施。

乐天确认，某些个人资料保护法律规定，资料当事人有权向资料保护主管当局或其他主管机关投诉，和 / 或向具有管辖权的法院起诉，无论其是否已经先向乐天提出投诉（如《政策》C 款所反映的欧洲资料保护法律）。

附录 5
合作程序

乐天约束性企业规则相关政策

合作程序

1. 简介

本合作程序载明了乐天就《约束性企业规则相关政策》（“《政策》”）与具有适当管辖权的隐私权保护主管当局合作的方式。

2. 合作程序

2.1 如有规定，乐天将安排适当人员与具有适当管辖权的隐私权保护主管当局就《政策》进行对话。

2.2 乐天将积极审阅并考量：

(a) 相关隐私权保护主管当局就任何可能影响到《政策》中所提及的个人资料处理任何方面的个人资料保护法律问题所作出的任何决定；及

(b) 关于《约束性企业规则》所公布的指南第 29 条（工作一方）的观点（如适用）。

2.3 在受到适用法律规限并尊重所提供资料的保密性和所含商业秘密的前提下，乐天将经要求向具有适当管辖权的隐私权保护主管当局提供对《政策》的任何审计结果的复本。

2.4 乐天同意：

(a) 如有任何乐天集团成员（“**集团成员**”）处于欧洲某一隐私权保护主管当局的管辖范围内，乐天同意，该隐私权保护主管当局可为审计《政策》遵守情况之用意，按照该集团成员所在国家的适用法律对该集团成员进行审计；及

(b) 如集团成员位于欧洲境外，乐天同意，具有适当管辖权的隐私权保护主管当局可为审计《政策》遵守情况之用意，依照个人资料按照《政策》转出的国家的适用法律，在合理提前通知后在业务时间内对该集团成员进行审计，前提是必须对所取得资料的保密性及乐天的商业秘密予以充分的尊重（除非这一规定与当地适用法律相冲突）。

2.5 乐天同意，如果其不就任何与《政策》的解释和应用相关的任何问题或其中任何部分行使上诉权，其将遵守相关隐私权保护主管当局的正式决定。

附录 6
更新程序

乐天约束性企业规则相关政策

更新程序

1. 简介

本《约束性企业规则更新程序》载明乐天如何向具有权限的隐私权保护主管当局、资料当事人、客户、商户及受《约束性企业规则相关政策》（“《政策》”）约束的乐天集团成员（“集团成员”）通告《政策》的更改讯息。

2. 对《政策》的实质性变更

- 2.1 若《政策》经过任何实质性变更，乐天需按照各主管当局按照所设的方式在合理切实可行的时间及范围内尽快通知卢森堡的隐私权保护主管当局，*Commission Nationale pour la Protection des Données*（“**CNPD**”）等对《政策》具有权限的各隐私权保护主管当局。

3. 对《政策》的行政性变更

- 3.1 乐天将至少每年一次向 **CNPD** 及对《政策》具有权限的隐私权保护主管当局通告《政策》的任何行政性变更（包括任何集团成员名单的变更），或由于任何相关国家通过任何立法、法院或监督部门措施对适用个人资料保护法律作出变更而对《政策》产生的变更。乐天还将向 **CNPD** 及任何其他相关隐私权保护主管当局通知《政策》的简短的变更理由解释。

4. 通告并记录《政策》变更

- 4.1 《政策》含有变更记录册，其中载明了《政策》各修订版本的日期及各修订版本的详情。乐天全球隐私权保护经理将保存一份最新的《政策》变更列表。

- 4.2 乐天将向下列方通告《政策》的所有变更，无论是行政还是实质性变更：

- (a) 受《政策》约束的集团成员；及
- (b) 受益于《政策》的资料当事人（通过公共通报通告）。

- 4.3 乐天全球隐私权保护经理将保存一份最新的受《政策》约束集团成员名单。经收要求，乐天将提供该资料。

5. 新集团成员

在向新集团成员转移个人资料前，乐天全球隐私权保护经理将需确保该新集团成员受《政策》的约束。