

FasTrak隱私政策

本政策生效日為2010年12月15日，上次更新日期2018年1月10日

概述

灣區收費局（BATA）致力確保客戶隱私及安全。具體而言：

(1) 除依本隱私政策所述外，未經客戶明確同意，BATA不會向第三方提供來自FasTrak、牌照或一次性付費帳戶（本文中統稱「帳戶」）的個人身份資訊（「PII」），或者對於金門大橋，因客戶使用後付費牌照通行費發票（「發票」）支付通行費而獲得的PII；(2) 任何時候不向廣告主提供該PII供其使用；而且(3) BATA為客戶PII維護安全的環境。

本隱私政策旨在讓人瞭解BATA如何處理透過FasTrak、牌照或一次性付款帳戶計畫，或者因客戶使用發票而收集的PII。除其他事項外，本政策解釋從客戶收集的資訊類型；BATA可以分享該資訊的第三方；以及向客戶通知本政策重大變更的程序。

BATA的承包商Conduent State & Local Solutions, Inc.（「Conduent」）代表BATA營運FasTrak客戶服務中心（「CSC」）。BATA監督Conduent。FasTrak的條款和條件、牌照帳戶條款和條件以及一次性付款帳戶條款和條件通知客戶，透過註冊FasTrak帳戶、牌照帳戶或一次性付款帳戶計畫和使用系統，客戶允許BATA及其承包商Conduent和本文件提及的其他第三方，根據這些文件和本隱私政策寫明的規定處理PII。

定義

以下定義予以適用：

個人身份資訊（PII）：PII確定或描述個人，或者可與具體個人直接關聯。PII的例子包括但不限於：人名、郵寄地址、企業名稱、替代聯繫資訊、電子郵件地址、傳真號碼、通行費標籤號、帳號、牌照號碼與註冊州、車輛製造商、型號、年份、電話號碼、信用卡號碼、安全代碼與到期日，以及旅行模式（Travel Pattern）資料。

旅行模式資料：客戶駕車通過收費站時，將在車輛軸數之外，收集適用的FasTrak客戶的通行費標籤號碼或者牌照或一次性付款帳戶客戶的牌照號碼，用以記錄交易和計算通行費。與收費站所在地、日期和時間關聯的標籤號碼或牌照號碼，構成客戶的旅行模式資料。對於使用發票付款的客戶，旅行模式資料的收集方式與牌照或一次性付款帳戶相同。對於使用灣區快車道的旅行，旅行模式資料由以下各項組成：FasTrak客戶的通行費標籤號碼或適用的牌照號碼（有牌照或一次性付款帳戶的客戶），以及在快車道進出口收集的日期、時間和所在地。對於參加三藩市國際機場（SFO）停車計畫的FasTrak客戶，客戶通過裝備FasTrak的進出車道進出SFO停車庫的日期和時間以及使用的具體停車庫，也構成旅行模式資料。客戶的旅行所在地（即收費站、快車道進出口或SFO停車庫）日期和時間，在以下條件不構成旅行模式資料：(1) 與具體個人解除關聯以生成匿名資料；或者(2) 與其他資料結合以生成集合資料。

集合資料或集合資訊：集合資料或集合資訊是統計資訊，源於與人員群體或類別相關聯，已經移除PII的集體資料。集合資料反映大群匿名者的特徵。

BATA可為管理計畫營運目的而生成帳戶和發票統計報告之類的事項使用集合資料，以及向他人提供集合資料。

匿名資料或匿名資訊：匿名資料或匿名資訊是已經移除一切PII的非集合資料，不能確定或描述個人，且不能與具體個人直接關聯。BATA可為機構目的使用匿名資料，並向第三方提供。

FasTrak帳戶：FasTrak帳戶是使用通行費標籤支付通行費的帳戶。該帳戶在旅行之前設立，具有透過信用卡、支票或現金預付的餘額。穿越收費廣場、作為單人司機駕車駛入快車道或駛出SFO停車庫時，從預付餘額扣除通行費。

牌照帳戶：牌照帳戶是根據車輛的牌照號碼收取通行費的帳戶。該帳戶在旅行前設立，由有效的信用卡或者透過支票或現金預付的餘額支持。穿越收費廣場、作為單人司機駕車駛入快車道時，從信用卡收取

或者從預付餘額扣除通行費。

一次性付款帳戶： 一次性付款帳戶與牌照帳戶類似，但是時間有限，且要求最少支付一次收費旅行。

帳戶： FasTrak、牌照和一次性付款帳戶的總稱。

後付費牌照通行費發票（「發票」）： 對於沒有預先設立FasTrak帳戶、牌照帳戶或一次性付款帳戶的客戶，通行費發票將會寄給車輛的註冊所有人。作為支付通行費機制的發票，僅在金門大橋使用。

灣區快車道： 灣區快車道由以下路段組成：阿拉米達縣交通委員會（「ACTC」）營運的I-680南向Pleasanton到Milpitas段及I-580的Dublin到Livermore段，聖克拉拉谷交通局（「VTA」）營運的SR-237的Milpitas到San Jose段，以及灣區基礎設施融資局（「BAIFA」）營運的I-680的Walnut Creek到San Ramon段。各條灣區快車道分別稱為「快車道」。

單人司機： 使用灣區快車道的FasTrak客戶，未透過使用適當應答器表明自己符合作為共乘車免繳通行費的道路佔用資格要求。

收集個人身份資訊

BATA在帳戶註冊過程中收集PII，包括以下部分或全部資訊：姓名、企業名稱、郵寄地址、電子郵件地址、電話號碼、傳真號碼、簽名（電子或紙張版）、牌照號碼與註冊州、車輛製造商、型號、年份、信用卡號碼、到期日、安全代碼。完成註冊，並向客戶分配FasTrak通行費標籤或者將牌照或一次性付款帳戶與牌照號碼關聯後，在客戶駕車通過收費站或者進入快車道時，收集適用的通行費標籤或牌照號碼，如果是單人司機，記錄交易情況。如果客戶使用發票付款（僅限金門大橋），在該客戶駕車通過收費站時收集他或她的牌照號碼和旅行模式資料，用以記錄交易情況。BATA獲取車輛註冊所有人的身份和地址，以便郵寄發票收取通行費。對於參加SFO停車計畫的客戶，BATA在客戶透過裝備FasTrak的進出車道進出SFO停車庫時，收集旅行模式資料。

BATA如何收集個人身份資訊

BATA使用提供的PII處理註冊事項，管理帳戶，收取付款，答覆疑問，向客戶發送關於帳戶和發票計畫最新消息的電子郵件，提供關於本隱私政策重要變更的資訊，並與客戶進行其他溝通。

BATA也可從其他來源獲取關於客戶的資訊，例如加州機動車管理局（「DMV」）及其他州的機動車管理局，用於追繳到期未付金額，或者向透過發票支付通行費的客戶寄送發票。此外，如果信用卡號碼與客戶的FasTrak帳戶關聯，BATA將透過其CSC承包商，嘗試從BATA的信用卡處理承包商獲取信用卡到期日，在信用卡到期日前更新該資訊。對於金門大橋的通行，BATA從金門大橋公路與交通管理區（「GGBHTD」）獲取客戶的旅行模式資料。對於灣區快車道的通行，BATA從各自的營運機構獲取客戶的旅行模式資料。再者，如果您參加SFO停車計畫，BATA在客戶透過裝備FasTrak的進出車道以及SFO使用的具體停車庫時進出SFO停車庫時，獲取日期和時間。

僅按本隱私政策的上述規定使用PII。

BATA可以分享個人身份資訊的第三方

BATA可為管理FasTrak及其他電子通行費收費營運業務（即牌照帳戶、一次性付款帳戶和發票）的目的，與GGBHTD、ACTC、VTA和BAIFA分享PII。BATA也可為管理FasTrak業務營運的目的，與加州境內的所有其他通行費收費機構分享PII。如果您參加SFO停車計畫支付停車費，BATA將為營運SFO停車計畫的目的，與SFO分享您的FasTrak通行費標籤號碼。此外，BATA可在必要時與SFO分享PII以解決客戶爭議。

另外，BATA聘用第三方服務提供者營運FasTrak及以上提及的其他電子收費計畫，如管理帳戶，收取到期收入，以及提供FasTrak、牌照帳戶、一次性付款帳戶和發票客戶可用現金支付通行費的遠端非預約地點。CSC承包商Conduent是此類服務提供者之一，它需要與轉包商分享PII以便提供信用卡處理和郵寄服務。再者，BATA可與企業訂立合約進行產品和服務的技術演示，以期提高電子收費系統效率。僅向這些承包商提供他們履行服務所需的PII。BATA要求承包商對資訊保密，僅在按照FasTrak及本隱私政策提及的其他電子

收費計畫履行其職責所必需時使用資訊。

在這些實體之外，除遵守法律或向BATA送達的法律程序外，未經客戶明確同意，不向其他第三方披露PII。

留存個人身份資訊

BATA將透過承包商Conduent只保存執行帳戶功能所必要的客戶PII，如計費、帳戶結算或執行活動。計費週期關閉日及帳單付款後，而且包括適用的所有通行費違規事項解決後，應當在四年六個月內將所有其他資訊丟棄。BATA將透過承包商Conduent，在帳戶關閉或終止日和所有未付到期金額得到付款後，而且包括適用的所有通行費違規事項解決後，在四年六個月內丟棄所有帳戶資訊。

個人身份資訊安全

BATA致力保護客戶PII的安全。BATA及其CSC承包商Conduent將客戶提供的PII保存在位於安全、受控制設施的電腦伺服器。伺服器的設計配有防止未經授權存取的軟體、硬體和物理安全措施。

透過以下管理、技術和物理安全措施控制對PII的存取。透過合約，要求與BATA分享PII的第三方也採取充分的安全措施保障該資訊的機密性。

管理：

- 對PII的存取限於某些營運和技術員工，根據他們的特定工作職責用於有限的核准目的。
- 要求有權存取PII的員工在獲聘後接受隱私與安全培訓。此外，要求這些員工接受經常性的定期複習訓練。

技術：

- FasTrak網路邊界有防火牆保護。
- FasTrak資料庫的執行確保PII與集合資訊隔離。
- PII的保存得到加密處理。
- 往返FasTrak網站的電子連接得到加密處理。
- 對邊界和軟體代碼安全性進行內部及外部審計。
- 員工使用客戶資料庫受到監測，PII存取記錄得到保存。
- 透過加密管道傳送包含PII的電子通訊。

物理：

- 對內部BATA伺服器的物理存取，限於得到授權的技術人員。
- 透過照片/密碼認證和其他安全協定，只限獲准的技術人員存取資料中心。

除執行PII安全的BATA政策及程序外，客戶也必須採取此類行動，例如保護可用來存取帳戶的安全密碼、PIN和及其他認證資訊。客戶不得向第三方披露認證資訊，應將未經授權使用其密碼的情況通知BATA。BATA不能保障客戶披露的PII或者客戶請求BATA披露的PII的安全。此外，存在未經授權的第三方從事非法活動的風險，例如侵入BATA的安全系統或者CSC承包商Conduent的安全系統，或者攔截個人資訊在網路上的傳送。BATA不對以未經授權的方式獲取的資料負責。

請注意，除非客戶登入安全的FasTrak客戶網站，CSC承包商Conduent絕對不會透過電子郵件請求客戶提

供或確認與帳戶相關的資訊，如信用卡號碼、通行費標籤號碼或其他PII。如果客戶懷疑關於帳戶的電子郵件真實性，應當打開新的網路瀏覽器，鍵入www.bayareafastrak.org，點選「my Account」（我的帳戶），登入自己的帳戶，然後進行被請求的活動。

帳戶存取和控制

建立FasTrak帳戶、牌照帳戶或一次性付款帳戶，由客戶自由決定。帳戶資訊由PII組成，如姓名、企業名稱、郵寄地址、電子郵件地址、電話號碼、傳真號碼、簽名、牌照號碼和註冊州、車輛製造商、型號、年份，以及信用卡號碼、到期日和安全代碼。帳戶建立表格寫明哪些資訊是選填的。

客戶可隨時審查和更新PII。客戶可透過登入他們的帳戶或致電CSC編輯帳戶檔案，更改必填的帳戶資訊（姓名除外），更改、添加或刪除選填的帳戶資訊。帳戶客戶也可以電子方式提交「Contact Us」（與我們聯繫）頁面<http://www.bayareafastrak.org>的意見表，或者撥打 (877) BAY-TOLL或1-877-229-8655致電CSC，更新他們的PII。也可按照下述說明，在「更新個人身份資訊」之下線上審查和編輯PII。

客戶可以提交填好的**帳戶關閉表**，隨時關閉他們的帳戶。帳戶關閉或終止，並支付所有未付的到期金額後，包括解決所有適用的通行費違規事宜後，將於4年6個月內刪除所有帳戶資訊。

集合資料

BATA可以不能確定身份的方式，將客戶提供的PII與其他資訊結合，用以建立可向第三方披露的集合資料。BATA使用集合資料進行以下活動：改善本隱私政策提及的FasTrak和其他電子通行費收費計畫，以及行銷這些計畫。集合資料不包含可用來聯繫或確定個別客戶或其帳戶的資訊。例如，BATA可告知第三方特定郵遞區號內的FasTrak帳戶數目。BATA要求分享集合資訊的第三方同意，他們不會試圖把資訊變成可確定個人身份，例如與其他資料庫結合。

匿名資料

BATA也可從資料中移除所有PII，以建立可向第三方披露的匿名資料。BATA可將匿名資料用於機構目的，並向第三方提供匿名資料。匿名資料不包含可用來追蹤、聯繫或確定個別客戶或其帳戶的資訊。BATA要求分享匿名資料的第三方同意，他們不會試圖把資訊變成可確定個人身份，例如與其他資料庫結合。

Cookies

FasTrak網站（www.bayareafastrak.org）在網站使用者的電腦系統儲存「cookies」。Cookies是網站可在使用者的系統儲存的小型資料元素。FasTrak網站使用的cookies方便客戶使用網站（例如記住登入名稱和密碼，直到會話結束）。FasTrak網站不要求網站用戶接受這些cookies。客戶可更改他們的瀏覽器安全設定以接受或拒絕cookies。此外，FasTrak網站不會在網站使用者的電腦系統儲存「第三方」cookies。

您離開FasTrak網站後，也應審查您從FasTrak網站訪問或連結的其他網站的隱私政策，以瞭解這些外部網站如何運用cookies，以及如何運用透過使用這些網站的cookies收集的資訊。

BATA不會蓄意與使用間諜軟體或惡意軟體的公司或供應商進行業務。BATA不會行銷從網路會話收集可與個人資訊直接關聯的詳細資訊。此外，BATA不向客戶提供收集或利用PII的可下載軟體。

外部連結網站

FasTrak網站包含通往FasTrak的關聯實體營運的第三方網站的連結。這些網路連結可能在內容中提及，或者置於其他實體的名稱或標誌旁邊。此外，可能有一些第三方網站會提及FasTrak網站。BATA不會向這些第三方網站披露PII。

警告：您進入外部網站後（不論透過服務或內容連結，或者直接透過第三方網站），BATA不對這些其他網站的隱私作法負責。在使用或向外部網站提供資訊前，請審查該網站的所有隱私政策。

更新個人身份資訊

可到<https://www.bayareafastrak.org/vector/account/home/accountLogin.do>線上查看和編輯PII。FasTrak網站使用可以收集和儲存自報告資料的功能。這些功能使客戶能夠返回適用功能、登入和進行期望的更改，以修改、更新或審查以前提交的資訊。除這種方法之外，沒有在線上註冊的FasTrak帳戶和牌照帳戶客戶，可以透過電子方式向CSC提交FasTrak網站「聯繫我們」工具列下的意見表，或者撥打 (877) BAY-TOLL或1-877-229-8655致電CSC，更新他們的PII。

更新個人資訊相關的投訴或問題，應當透過意見表提出。FasTrakCSC將解決問題，或者將投訴轉到適當的BATA工作人員回覆或解決。BATA力求在48小時內回答所有詢問，但也許不是總是可行。

如果沒有得到充分解決，請按以下方式聯繫BATA的隱私官： Bay Area Toll Authority

Attn:Privacy Officer

375 Beale Street, San Francisco, CA 94105

或是寄電子郵件：

privacyofficer@bayareametro.gov

或致電：415-778-6700

本隱私政策的變更

重大變更 – 如果對本隱私政策進行重大變更，特別是擴大先前版本的隱私政策所允許的使用或披露的變更，BATA將通知客戶。如果BATA對本隱私政策進行重大變更，BATA將在FasTrak網站張貼醒目通知說明已進行重大變更，以此通知客戶。

非重大變更 – BATA也可對隱私政策進行非重大變更，例如不影響可允許的PII使用或披露的變更。在此情況下，BATA可能不會在FasTrak網站張貼專門通知。

如果BATA決定對本隱私政策進行重大或非重大變更，BATA將在FasTrak網站張貼修訂後的政策及修訂日期。

BATA保留隨時修改本隱私政策的權利，所以客戶需要經常查看本政策。

BATA修訂本隱私政策時，隱私政策最上方的「上次更新」日期將反映上次變更的日期。我們鼓勵客戶定期查看本隱私政策，以隨時瞭解BATA如何保護為FasTrak、牌照帳戶、一次性付款帳戶和發票計畫收集的PII安全。繼續使用帳戶，或者僅就金門大橋而言，使用發票支付通行費，構成客戶同意本隱私政策及更新。

向BATA發送電子郵件

本隱私政策僅適用於您向CSC發送的PII，您因建立和持有FasTrak帳戶、牌照或一次性付款帳戶而向CSC提供的PII，或者BATA因金門大橋客戶使用發票支付通行費而獲取的PII。本隱私政策不適用於直接向BATA傳送的其他網路內容或個人資訊。如果您想保持內容或資料私密，請勿使用電子郵件直接向BATA發送PII。

聯繫資訊

BATA歡迎您就本隱私政策提出意見。另外，如果對本陳述有疑問，請透過上述地址、電子郵件或電話號碼聯繫BATA隱私官。

隱私政策變更史

2004年3月3日 隱私政策制定

2004年7月28日 隱私政策修訂

2005年5月25日 隱私政策修訂

2008年9月24日 隱私政策修訂

2010年12月15日	隱私政策修訂
2011年1月6日	隱私政策修訂
2013年1月23日	修訂以闡述牌照帳戶、一次性付款帳戶及後付費牌照通行費發票的使用，更新CSC承包商名稱，進行其他澄清
2014年5月21日	修訂以闡述從BATA的信用卡處理承包商為FasTrak帳戶獲取信用卡到期日更新，刪除對於511 Driving Times服務的FasTrak帳戶通行費標籤資料的其他使用，因為該使用已不復存在，進行其他澄清
2014年9月29日	修訂以闡述SFO停車計畫
2016年5月23日	修訂以闡述灣區快車道，進行其他澄清
2017年3月2日	修訂以更新灣區快車道，進行其他澄清
2017年5月19日	修訂以闡述為技術演示專案分享PII
2018年1月10日	修訂以闡述CSC承包商名稱變更和匿名資料，進行其他澄清