

## Report and apology for loss of documents containing personal information

November 29<sup>th</sup> 2019  
State Bank of India, Tokyo Branch

This is to inform our valued customers that an incident of loss of personal information occurred and we submit our apologies and assure every one of our customers that we will strive to protect the personal information meticulously. The brief details are furnished below.

### 1. Summary of the case

#### (i) Lost documents

Application for account opening form for 14 customer accounts.

#### (ii) Personal information contained in lost documents

Name, date of birth, address, telephone number, nationality and occupation.

#### (iii) How the loss discovered and possibility of information leakage etc.

At the time of rechecking existence of customer identification documents related to the dormant accounts closed and transferred to miscellaneous income account during FY 2016-17, it was found that application for account opening form for 14 accounts was lost. We made a search immediately but could not trace the application of account opening forms. As a result of internal investigation, we conclude the document has not been taken out of the Remittance section and the storage location is under security management. It is highly probable that this has been accidentally disposed off. However, it appears the information has not been leaked to the outside. At this time, no secondary damage or other events have occurred.

### 2. Dealing with customers

We contacted and apologized by registered mail to the address of the each customer who were the subject of the lost documents.

### 3. Measures to prevent recurrence

Based on this incident, we will review the document management and document disposal system to prevent loss (accidental disposal), determine recurrence prevention measures, and make the staff well aware of its seriousness. Hereinafter, we will take this situation seriously and thoroughly and reinforce strict handling of information management.

### 4. Contact to

State Bank of India, Tokyo Branch, Remittance section  
TEL03-3517-3711 (Working hours: Monday-Friday 9 : 00 - 15 : 00)

## 個人情報を含む書類の紛失に関する報告とお詫び

2019年11月29日  
インドステイト銀行 東京支店

この度、当店の送金課におきまして、お客様の個人情報が記載されている書類の紛失が判明いたしました。ご迷惑をおかけした全てのお客様に対しまして誠に申し訳なく、深くお詫び申し上げますとともに、再発防止に努めてまいります。

### 記

#### 1, 事案の概要

##### (1) 紛失した書類

お客様が記載された預金口座開設依頼書14口座分。

##### (2) 紛失した書類に含まれていた個人情報

氏名、生年月日、住所、電話番号、国籍、職業

##### (3) 紛失が判明した経緯及び情報漏えいの可能性等

平成28年度（2016～17年）中に閉鎖し、雑益勘定に振り替えた休眠口座について本人確認資料の所在確認を行ったところ、当該14口座について預金口座開設依頼書が紛失していることが判明致しました。ただちに捜索しましたが発見には至りませんでした。

内部調査の結果当該資料は送金課から、同課外へ持ち出された形跡がないうえ、保管場所はセキュリティ管理が施されており、利用できる職員は限られていることから、当店内で誤って廃棄された可能性が高く、外部へ情報流出した可能性は極めて低いものと考えております。なお、現時点で本件に関する二次被害等の事象は生じておりません。

#### 2, お客様への対応

紛失した書類の対象となったお客様の住所に書留にてご連絡・お詫び致しました。

#### 3, 再発防止

当店といたしましては、本事案を踏まえ、紛失（誤廃棄）防止のため、文書管理や文書廃棄にかかる体制の見直しを行い、再発防止策を定め、職員に周知致します。今後は、今回の事態を重く受け止め、情報管理に関する厳格な取扱いを再度徹底してまいります。

#### 4, お問い合わせ窓口

インドステイト銀行 東京支店 送金課  
TEL03-3517-3711（受付時間平日 9:00-17:00）