

根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）第 48（2）條  
發表的報告

（中文譯本）

（本報告以英文編寫，如此中文譯本與英文版報告有歧異或矛盾，概以英文為準）

**報告編號：R11-1696**

發表日期： 2011 年 6 月 20 日



香港個人資料私隱專員公署  
Office of the Privacy Commissioner  
for Personal Data, Hong Kong

富邦銀行（香港）有限公司  
未經客戶同意將客戶的個人資料移轉予保險公司

本報告乃有關本人根據《個人資料（私隱）條例》（第486章）（下稱「條例」）第38(a)條對富邦銀行（香港）有限公司進行的調查，並根據條例第VII部行使本人獲賦予的權力而發表。條例第48(2)條訂明「專員在完成一項調查後，如認為如此行事是符合公眾利益的，可－

(a) 發表列明以下事項的報告－

- (i) 該項調查的結果；
- (ii) 由該項調查引致的、專員認為是適合作出的關乎促進有關資料使用者所屬的某類別的資料使用者遵守本條例條文（尤其是各保障資料原則）的任何建議；及
- (iii) 由該項調查引致的、專員認為適合作出的任何其他評論；及

(b) 以他認為合適的方式發表該報告。」

蔣任宏  
個人資料私隱專員

## 投訴

投訴人是富邦銀行（香港）有限公司（下稱「該銀行」）的客戶。她曾向該銀行提供其個人資料，以開立儲蓄及存款賬戶（下稱「該些賬戶」）。投訴人在 2009 年 7 月結束該些賬戶後，在同月收到一間保險公司（下稱「該保險公司」）的直接促銷電話。來電者答謝投訴人使用該銀行的服務，並向她推廣該保險公司的一項保險產品（下稱「該產品」）。

2. 投訴人相信該銀行是在未有事先得到她的同意的情況下，向該保險公司披露其姓名及電話號碼，故向本公署投訴該銀行。

## 條例的相關條文

3. 與本個案直接有關的是條例附表 1 的保障資料第 1(3)原則（下稱「**第 1(3)原則**」）及保障資料第 3 原則（**第 3 原則**）。

第 1(3)原則訂明：

「凡從或將會從某人收集個人資料，而該人是資料當事人，須採取所有切實可行的步驟，以確保—

- (a) 他在收集該等資料之時或之前，以明確或暗喻方式而獲告知—
  - (i) 他有責任提供該等資料抑或是可自願提供該等資料；及
  - (ii) （如他有責任提供該等資料）他若不提供該等資料便會承受的後果；及
- (b) 他—
  - (i) 在該等資料被收集之時或之前，獲明確告知—
    - (A) 該等資料將會用於甚麼目的（須一般地或具體地說明該等目的）；及
    - (B) 該等資料可能移轉予甚麼類別的人；

...」

第 3 原則訂明：

「如無有關的資料當事人的訂明同意，個人資料不得用於下列目的以外的目的—

- (a) 在收集該等資料時會將其使用於的目的；或
- (b) 直接與(a)段所提述的目的有關的目的。」

根據條例第 2(1)條，「使用」一詞就個人資料而言包括「披露或移轉該等資料」。

### 調查所得的資料

4. 在本個案的調查過程中，本公署分別從該銀行及投訴人取得有關資料及證據。以下為本公署所得的有關資料。

#### *該銀行收集投訴人個人資料的情況*

5. 投訴人在該銀行開立該些賬戶時，在一份申請表上(下稱「該申請表」)向該銀行提供了她的中英文姓名、身份證號碼、出生日期、國籍、通訊地址、住宅及流動電話號碼、教育程度、職業資料及婚姻狀況。

6. 關於依從第 1(3)原則下須提述的資訊的規定，該銀行分別援引一份通知(下稱「該通知」)及該申請表中以下段落的内容：

#### 該通知

「B. 個人資料

....

(4) 客戶的資料可能會被用於下列用途：

....

(vii) 推廣本行及／或挑選的公司的銀行及金融服務或有關產品；

....

(5) 由本銀行所持有的客戶資料將不會影響本銀行對該等資料保密的責任，本銀行仍會繼續按照其內部政策及由香港特別行政區（「香港」）政府發出的指引盡量將之保密及予以安全保管，惟本銀行可為達到第 B(4)條所述目的將該等資料提供予下列人士（不論在香港或其他地方）：

....

(ix) 挑選的公司，其目的是通知客戶本行相信對客戶有利的服務。」

### 該申請表

「第三部份 聲明及確認

....

(4)... 本人／我們承認本人／我們已獲提供一份[該通知]並確認本人／我們明白及接受其中條款。

....

(11) 本人／我們明白及同意[該銀行]可向[該銀行]的主要股東及／或[該銀行]／其主要股東任何子公司或相關聯公司，或[該銀行]的服務供應商（不管其主要營業地或註冊地是否位於香港或香港以外的地區）轉移及／或披露本人／我們的資料及／或有關本人／我們帳戶的訊息。」

7. 該銀行表示，在開戶過程中，該銀行向投訴人提供了一份該銀行的服務條款及細則（下稱「該條款及細則」），該通知為該條款及細則的附件。該銀行表示藉簽署該申請表，投訴人確認她已閱讀、獲解釋及明白該條款及細則、同意受該條款及細則約束，並獲提供一份該條款及細則。

### 該銀行與該保險公司之間的協議

8. 該銀行於 2004 年 9 月與該保險公司簽訂一份協議，該銀行獲委任為該保險公司的保險代理。其後，該銀行與該保險公司於 2007 年 6 月再簽訂一份協議（下稱「該協議」），取代前一份協議的條款。依據該協議：

- (a) 該銀行須為促銷及推廣該保險公司的保險產品的目的而向該保險公司提供特選客戶的資料，並確保此等資料已包括了為進行聯合促銷計劃（下稱「該計劃」）下促銷該保險公司的保險產品而所必需的最新資料；
- (b) 該保險公司須就該計劃下所發出的保單向該銀行支付佣金，作為該銀行提供服務（包括提供特選客戶的資料）的報酬；及
- (c) 該銀行及該保險公司在進行任何聯合促銷計劃前，須簽訂一份產品協議，列明有關計劃的詳情。

9. 該保險公司是依據一份於 2006 年 12 月與該銀行簽訂的產品協議（下稱「該產品協議」）而向投訴人發出推廣該產品的直接促銷電話（下稱「該推廣」）。推廣的對象是該銀行的信用卡及銀行賬戶持有人，並須符合該產品協議所列的特定條件。該產品協議亦列明該保險公司須支付予該銀行的佣金價格。

#### **該銀行向該保險公司移轉投訴人的個人資料**

10. 該銀行確認曾於 2009 年 6 月 29 日，為了該推廣而向該保險公司披露了 33,000 名特選的信用卡／銀行賬戶持有人的個人資料。投訴人是其中一位上述的銀行賬戶持有人，該銀行向該保險公司披露了她的個人資料，即姓名、身份證號碼、性別、出生日期、電話號碼、地址及儲蓄賬戶號碼（下稱「該些資料」）。

11. 在回應本公署查詢所披露的資料為何不只限於聯絡資料時，該銀行解釋性別及出生日期是揀選目標客戶所必需的，而身份證號碼及戶口號碼乃作為核實身份之用。此外，客戶的年齡是該客戶就該產品應繳付的保費的決定因素之一。

12. 該銀行援引上文第 5 及 6 段所述該通知及該申請表的相關條文，認為在他們向該保險公司移轉該些資料之前，已取得投訴人的同意。該銀行補充，投訴人在該申請表上簽署表示她同意該通知的條款，這等同她已接納該通知第(4)(vii)及(5)(ix)段的條文內

容。

### **投訴人提供的額外資料**

13. 關於該銀行收集該些資料方面，投訴人表示該銀行的職員在收集該申請表上的個人資料之時或之前，並沒有給予她一份該條款及細則。直至投訴人翌日到該銀行領取其銀行存摺時才收到該條款及細則。而她亦無法記起該申請表是否有夾附該通知。她並指該銀行的職員沒有向她解釋該申請表、該通知或該條款及細則的內容，以及她的個人資料會用於甚麼目的及可能移轉予甚麼類別的人。

### **該銀行的進一步回應**

14. 該銀行表示因應投訴人提供的額外資料，約見了曾協助投訴人填寫該申請表，以開立該些賬戶的一位前僱員（下稱「**該前僱員**」）。

15. 該銀行表示，由於事件距今已有一段時間，該前僱員已無法記起投訴人開戶時的確切情況及詳情。不過，根據該前僱員的一貫做法，她會向開立戶口的客戶提供一份該條款及細則，同時會向客戶解釋該條款及細則和該通知的內容。如客戶滿意她的解釋及所提供的資訊，又沒有其他問題的話，她便會要求客戶在開戶表格上簽署，以確認客戶明白及同意該條款及細則。

16. 該前僱員看不到任何理由，亦記不起有任何特別情況會令她在投訴人的個案中不依循她的一貫做法。此外，該銀行亦沒有發現任何不尋常的特點或迹象顯示沒有依從該銀行的一般開戶程序以開立投訴人的戶口。

17. 該銀行並指出該前僱員當時是一名能幹及富有經驗的員工，該前僱員亦有獲提供一份手冊（下稱「**該手冊**」），當中清楚訂明收集個人資料時的程序，以依從各保障資料原則。該前僱員亦曾出席該銀行定期提供的資料保障培訓，包括開戶程序及銀行營運方面的法規。

18. 該銀行認為投訴人作為大學畢業生，理應有能力明白該條款及細則和該通知的內容，該條款及細則和該通知已清楚解釋她的個人資料會用於甚麼目的及可能移轉予甚麼類別的人。該銀行並指出，在事發時投訴人是一名公司秘書顧問，因此預期她熟悉有關的表格／文件實屬合理。

19. 該銀行並稱已採取所有切實可行的步驟以依從第 1(3)原則的規定，因此，即使其中一名僱員沒有依從該手冊的正常程序，有關僱員的失誤亦不應導致該銀行沒有「採取所有切實可行的步驟」依從保障資料原則的規定。

20. 該銀行向本公署提供了該銀行在收集該些資料前發出的該手冊的副本以供參考。

## **私隱專員的調查結果**

### ***有關該銀行收集該些資料***

21. 在決定該銀行是否已符合第 1(3)原則下須提述的資訊的規定時，本人須確定該銀行是否已採取所有切實可行的步驟，確保在收集該些資料之時或之前已明確通知投訴人，該些資料可能移轉予甚麼類別的人。

22. 該銀行聲稱，投訴人在該申請表上簽署，此舉被視為她已閱讀、被解釋及明白該條款及細則、同意受該條款及細則約束，並獲提供一份該條款及細則。此外，投訴人理應有能力明白該條款及細則和該通知的內容，該條款及細則和該通知已清楚解釋該些資料可能移轉予甚麼類別的人。

23. 關於投訴人何時獲提供該條款及細則和該通知，投訴人與該銀行所提供的資料存在分歧。投訴人表示，她是在領取銀行存摺時（即該銀行向她收集該些資料的翌日）才獲提供該條款及細則，及她沒有獲解釋該通知的內容。該銀行則表示根據該手冊及從該



前僱員所得的資料，該銀行在收集該些資料之前，應已向投訴人提供該通知及解釋其內容。

24. 不過，本人注意到該手冊內並沒有條文規定僱員須向客戶解釋該通知的內容。無論如何，本人注意到以下與該通知及該申請表有關的事項：

- (i) 該通知：根據該通知第(5)(ix)段，該銀行可向「*挑選的公司*」提供客戶的個人資料以「*通知客戶[該銀行]相信對客戶有利的服務*」。此段既無指明「*挑選的公司*」的類別，亦無指明該等公司是否與該銀行無關連。該通知只有第(4)(vii)段列明，客戶的個人資料或會用作推廣該銀行及／或挑選的公司的銀行及金融服務或有關產品。
- (ii) 該申請表：該申請表第 3 部第 4 段只訂明申請人明白及接納該通知所列的條款。此外，雖然該申請表第 3 部第 11 段訂明「*本人／我們明白及同意[該銀行]可向[該銀行]的主要股東及／或[該銀行]／其主要股東任何子公司或相關聯公司，或[該銀行]的服務供應商...轉移及／或披露本人／我們的資料及／或有關本人／我們帳戶的訊息*」，但該申請表並無條文明確通知客戶其個人資料可能會被移轉予該通知所述的無關連人士。

25. 鑑於以上所述，本人認為即使該銀行的職員在事發時有依從該手冊向投訴人提供該通知，但在該申請表沒有任何指示提醒投訴人該通知中有關「個人資料」的相關段落的情況下，投訴人需主動及小心地閱讀該通知的第 4 及 5 段（該通知為該條款及細則的附件，英文版的字體約 1 毫米×1 毫米、中文版的字體約 2 毫米×2 毫米），方會獲悉該銀行可能向特選公司披露該些資料，以推廣該銀行及／或挑選的公司的銀行及金融服務或有關產品。

26. 在這方面，本人認為可以參考行政上訴委員會（下稱「**委員會**」）在上訴案件第 38/2009 號的裁決（下稱「**該委員會裁決**」）中

的以下評論：

「23. 我們認為消費者及商業申請人之間的此等分別可先從條例的詳細標題得出，條例旨『在個人資料方面保障個人的私隱』...

「27. 沒有人會期望消費者會逐段細閱字形細小的條款以自行找出與其個人資料有關的意圖。期望消費者應該或必須作出如此細閱並不合理，他們應有權獲明確告知會被其他商業機構接觸。市民身份證上的個人資料屬其『私隱』的一部分，受《基本法》第39條、《公民權利和政治權利國際公約》第17條及《人權法案》第14條所保障。因此，在有關資料被第三者公司用作促銷前，應先明確地問准他們是否同意放棄有關權利。」

27. 在本案中，即使投訴人獲提供該通知，她必須細閱該申請表第3部第11段及該通知第(4)(vii)及(5)(ix)段，方會獲悉其個人資料會被移轉予該銀行的其中一間「特選公司」，以推廣銀行及金融服務或相關產品。此外，該通知第(5)(ix)段及該申請表第3部第11段均沒有明確通知投訴人其個人資料的承讓人的類別。考慮到以上所述及委員會的評論，本人認為該銀行沒有採取所有切實可行的步驟，確保在收集該些資料之時或之前，投訴人獲明確告知該些資料可能移轉予的人士的類別，因而違反了第1(3)原則的規定。

#### **有關該銀行向該保險公司披露該些資料**

28. 在決定該銀行為該推廣而向該保險公司作出披露（下稱「**有關披露**」）是否違反第3原則的規定時，本人需要考慮有關披露是否符合在收集該些資料時會將其使用於的目的（下稱「**收集目的**」）或與收集目的直接有關。與此相關的有：該銀行向投訴人收集該些資料時告知投訴人的使用目的、投訴人對該銀行使用該些資料的合理期望，以及相關監管機構發出並適用於該銀行的實務守則、規則及指引的規定。

### **有關披露是否符合收集目的**

29. 在決定有關披露是否符合收集目的時，本人須審視在收集投訴人的個人資料時會將其使用於的目的。就此，正如上文所述，只有在投訴人獲提供該通知及獲提醒當中的第 4 及 5 段時，她方會獲悉該銀行可能向特選公司披露該些資料，以推廣該銀行及／或挑選的公司的銀行及金融服務或有關產品。

30. 但即使投訴人獲提供該通知，有關披露仍不符合收集目的。該銀行表示，根據該協議，該保險公司負責提供保險產品及推廣資料、支付電話促銷的費用、提供意見，以及處理相關申請。該銀行的角色只是「盡快向[該保險公司]提供其合理地要求的推廣及其他資料」、「盡快將收到的關於[該保險公司]的產品或保單的所有申請、通訊、信件、查詢及要求轉發予[該保險公司]」、「向[該保險公司]提供客戶的個人資料...以推廣及促銷保險產品」及「確保[該保險公司]獲提供的是客戶最新的資料」。換言之，該銀行只負責提供客戶的個人資料，在銷售保險產品方面的工作則微乎其微，但根據該協議，該保險公司須就在該計劃下發出的保單向該銀行支付佣金。本人認為有關安排在該協議下實質上是該銀行售賣個人資料以換取金錢收益。售賣個人資料並非該通知第 4 及 5 段所述的個人資料的使用目的，因此有關安排並不在收集目的之內。

### **有關披露是否與收集目的直接有關**

31. 投訴人向該銀行提供其個人資料時，其目的是申請使用該銀行的戶口服務。投訴人會預期其個人資料會被使用於與開戶申請及該銀行提供的儲蓄及定期戶口服務有關的目的。將投訴人的個人資料用於該協議上的目的是超出了投訴人的合理期望。當投訴人發現其個人資料被披露予該保險公司感到不快，而作出本投訴便足以證明此點。

32. 該委員會裁決中的以下評論有助決定有關披露是否與收集目的直接有關：

「52. ...我們獲提供該銀行與信諾於2003年及2005年簽訂的跨業促銷協議的副本。不過，我們認為該銀行及信諾之間銷售及購買黃小姐的資料並不屬已獲黃小姐訂明同意的目的。我們認為這並非向黃小姐提供的協議文件第11(c)段內所包含的其中一個訂明目的。

53. 該銀行與信諾的跨業促銷協議附表3顯示，雙方預計在12個月內買賣該銀行客戶的相關資料不少於200,000項。

54. 相關資料在該跨業促銷協議中是指該銀行客戶的姓名及電話號碼。我們看不到如何可以說成單只因為黃小姐收到該申請表及該協議而被視為已對這種商業活動給予訂明同意。如此使用黃小姐的資料並不屬於當初收集資料時的目的，該銀行對資料的使用不能說是與原本收集資料的目的直接有關，即目的只是信用卡的申請及就申請人作出審查以考慮其申請。」(劃線部分為強調)

33. 在考慮過上述情況，以及該委員會裁決的上述評論，本人認為有關披露超出了投訴人的合理期望，因此並非與收集目的直接有關。

### **有關披露是否得到投訴人的訂明同意**

34. 根據香港銀行公會發出的《銀行營運守則》的第8.4(b)段，金融機構在沒有取得客戶的訂明同意的情況下，不應為促銷目的而向並非屬同集團關連公司的公司披露客戶的姓名及地址。由於該保險公司並非該銀行的關連公司，該銀行不應為該推廣而向該保險公司披露投訴人的個人資料，除非已得到她的「訂明同意」。

35. 在這方面，該銀行辯稱投訴人已同意該些資料被移轉予該保險公司。該銀行援引上述第6段所述該通知及該申請表中的相關段落。在這情況下，本人須考慮投訴人在該申請表的簽署是否可被視為投訴人對有關披露的「訂明同意」。

36. 根據條例第 2(3)條，「訂明同意」指該人自願給予的明示同意。由於訂明同意必須是明示給予的，所以不反對更改個人資料的用途並不構成訂明同意。此外，訂明同意必須是自願作出的。

37. 本人留意到該申請表上只得一處讓申請人簽署，並不容許申請人另行選擇是否向無關的人士披露其個人資料，以作直接促銷。客戶開立銀行戶口時在該申請表上簽署，必須同意受該條款及細則（包括該通知，該通知提及將客戶的個人資料移轉予特選公司）約束。申請人須在下述兩者中作出選擇：(a)放棄申請開立銀行戶口，或(b)給予「綑綁式的同意」，同意該條款及細則的條文以提供銀行服務，以及該通知所訂明有關其個人資料的用途，即使實情是他對有關的使用有異議。

38. 該委員會裁決中的下述評論可闡明有關「同意」的問題：

*「32. 我們認為要求顧客給予明示同意的常見例子是讓顧客在特定空格加上剔號，以指明他是否同意其個人資料可能被第三者公司用作促銷。」*

39. 上述評論支持本人的觀點：就移轉個人資料予特選公司作直接促銷，以及提供戶口服務而給予的「綑綁式的同意」不應被視為明示或自願的同意，因此不在條例的「訂明同意」的定義之內。本人因而認為有關披露是未得投訴人的訂明同意下而作出的。

40. 在考慮過個案的情況及該委員會裁決中的評論後，本人認為該銀行在有關披露上違反了第 3 原則的規定。

## **結論**

41. 本人認為：

- (1) 該銀行在收集投訴人的個人資料上違反了第 1(3)原則的規定；及
- (2) 該銀行在有關披露上違反了第 3 原則的規定。

## 該銀行的違反行為重複發生的機會不大

42. 根據條例第 50(1)條，如本人認為該銀行正在違反條例的規定，或已違反條例的規定，而違反情況令到違反行為將持續或重複發生是相當可能的，則本人可向該銀行送達執行通知。換言之，如該銀行的違反行為持續或重複發生的機會不大，則本人不可發出執行通知。

43. 關於該銀行的上述違反作為或行為，本人知悉該銀行已停止所有涉及移轉客戶資料予無關連公司進行推廣的計劃及活動。此外，該銀行已書面通知該保險公司完全刪除及銷毀投訴人的個人資料。

44. 該銀行亦在 2011 年 1 月 10 日向本人書面承諾會採取下述措施：

- (1) 該銀行在向開立銀行戶口的客戶（下稱「該等客戶」）收集個人資料之時或之前，須以下述方式以書面（「收集個人資料聲明」）通知他們第 1(3)(b)(i) 原則下的事宜：
  - (a) 確保「收集個人資料聲明」的設計（包括字體大小、間距、適當的強調、運用底線、關鍵字及對比），能讓一般擁有正常視力的人士易於閱讀；
  - (b) 如該銀行會為金錢收益而與聯合促銷計劃的業務夥伴共用該等客戶的個人資料的話，會將有關事宜清楚告知該等客戶；如以書面通知，則在「收集個人資料聲明」中具體說明；及
  - (c) 如須移轉該等客戶的個人資料，應按承讓人的特點清楚說明承讓人的類別，例如「保險服務

公司」，讓該等客戶可合理地預期他們的資料會移轉予甚麼人；

該銀行將於 2011 年 4 月初實施上述措施；

- (2) 如該銀行會為金錢收益而與聯合促銷計劃的業務夥伴共用現有客戶的個人資料的話，必須在事前取得現有客戶的訂明同意。

45. 基於第 43 至 44 段所述的事宜，本人認為該銀行在類似情況重複違反第 1(3)原則及第 3 原則的規定的機會不大。因此本人不會向該銀行發出執行通知。

### 其他評論

46. 該銀行為該推廣而向該保險公司披露了投訴人的姓名、身份證號碼、性別、出生日期、電話號碼、地址及儲蓄戶口號碼。本人認為，為了進行直接促銷（如本個案），向該保險公司披露投訴人的姓名及電話號碼已經足夠。該保險公司可在直接促銷電話中，待投訴人同意購買該產品後，才直接向投訴人收集其他個人資料。在這方面，本人希望提述該委員會裁決中的如下評論：

「58. ...雖然在跨業促銷協議中有就相關資料作定義，但該銀行向信諾轉移的銀行客戶的資料比銀行營運守則所訂明的為多，包括地址、性別、出生日期、部份身份證號碼及信用卡號碼。我們注意到銀行營運守則第 8.4(b)段規定沒有客戶的訂明同意，銀行不應為促銷目的而向非屬集團關連公司的公司披露客戶姓名及地址，但銀行並無依從有關建議。本案中，為跨業促銷而被轉移的個人資料並不止於姓名及聯絡電話號碼。我們認為假如對合法轉移個人資料的數量不設限制的話，對資料當事人便毫無保障，這是不對的。」

## 建議

47. 本人理解到除了一般銀行服務外，銀行或會向客戶提供其他金融及保險服務或產品。「銀行保險」模式已成為銀行業的常見業務手法。除了透過大眾傳媒推廣產品或服務外，現今的銀行傾向於直接接觸客戶，以提高向潛在客戶推廣產品的成功機會。銀行固然會利用其客戶的個人資料推廣其保險產品，但將有關資料移轉予非關連的保險公司進行直接促銷，會導致客戶被不熟悉的人士接觸。將客戶的個人資料移轉予無關的人士或與無關的人士共用從而獲得金錢上的收益，一般而言屬超出了客戶的合理期望。

48. 有見於公眾對直接促銷活動中不當處理客戶的個人資料事宜的關注，本人發出了一份《收集及使用個人資料作直接促銷指引》(下稱「該指引」)，為資料使用者在收集及使用個人資料進行直接促銷活動提供實務性指引，以符合條例的要求。

49. 與機構及公司相比，個人在與企業交易時，往往處於不利的位置。銀行有責任避免利用其優勢，在收集及使用個人資料方面剝削客戶的權益。未經客戶明示及自願同意而將客戶的個人資料出售予無關的人士會損害銀行的誠信及聲譽。

50. 本人欣悉，在發出該指引後，香港銀行公會考慮了本人的建議，向其會員發出通告，夾附修訂的「收集個人資料聲明」樣本，並提供建議的字眼供會員依從。尊重及保護客戶的個人資料是銀行贏取客戶信任及支持的重要因素之一，從而提高其競爭力，最終有利其業務發展。本人希望本調查報告可以作為對其他從事類似活動的人士的警告，令他們停止現行做法，在收集及使用個人資料作直接促銷時依從該指引的建議。