

根據《個人資料（私隱）條例》（第 486 章）第 48（2）條
發表的報告

報告編號：R11-1982

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

花旗銀行（香港）有限公司進行街頭推廣活動及
其後將所收集的客戶個人資料移轉至第三者保險公司

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)條對花旗銀行（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)條列明，「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

投訴內容

投訴人為花旗銀行（香港）有限公司（下稱「該銀行」）的信用卡客戶。投訴人於 2009 年 5 月某一天收到一間保險公司（下稱「該保險公司」）的來電，促銷一項保險產品（下稱「該產品」），而來電者向投訴人表示該保險公司是從該銀行處取得他的個人資料的。投訴人不滿該銀行向該保險公司披露他的個人資料，遂向本公署作出投訴。

條例的相關條文

2. 與本案有關的是條例附表 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（下稱「第 3 原則」），有關規定如下：—

第 1(3)原則

「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；及

...」

第 3 原則

「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。」

3. 根據條例第 2 條，就個人資料而言，「使用」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，本公署分別取得投訴人及該銀行就本個案的書面回覆及有關資料文件。以下為本公署搜集到與本案有關的資料及證據。

該銀行當初收集投訴人個人資料的情況

5. 該銀行表示他們於 2008 年 12 月於投訴人申請他們的信用卡(下稱「該信用卡」)時，透過其遞交的申請表格(下稱「該表格」)收集了他的個人資料。投訴人當時提供的資料包括英文姓名、稱謂(即「先生」)、身份證號碼、婚姻狀況、出生日期、國籍、地址、住宅電話號碼、手提電話號碼、行業、職位、在職及行業年資、以及每年收入等個人資料。

6. 該銀行表示該表格載有以下條文：—

「簽署此申請表後，本人／吾等確認已(i)閱讀、接受及同意受制於合約(包括該信用卡合約(下稱「該合約」)上所有條款及細則(下統稱「該些條款」)。關於個人資料(私隱)條例政策指引(「私隱政策指引」)(下稱「該私隱政策」)及本表格上之所有條款為本人／吾等就申請及使用該信用卡與貴行所訂之合約條款；(ii)同意按[該合約]所述方式共同及個別地履行其中所列的責任；... 本人／吾等明白貴行必

須獲取上述資料方能處理本人／吾等的申請，否則貴行可能不會發給本人／吾等任何信用卡。本人／吾等亦明白花旗銀行（香港）有限公司可能將本人／吾等的資料披露予位於任何國家的服務供應商及私隱政策指引中所列的其他人士作處理或保存之用。本人／吾等明白私隱政策指引乃本人／吾等已經或準備與貴行訂立之本表格，所有合約、協議、賬戶授權書及其他有約束力的安排的不分割部分。」

該銀行表示藉簽署該表格，投訴人接受並同意上述條款。

7. 該銀行並表示該合約載有以下條文：—

「... 持卡人同意公司不時收取有關持卡人之個人資料，可根據發卡公司不時備有供客戶索取之就個人資料不時施行之政策及處理方法，用於其所述用途及向其所述人士（不論在香港境內或境外）披露。」

此外，該私隱政策已訂明：—

「(d) 有關資料當事人的資料可能會由 Citi 機構或向有關的 Citi 機構取得該資料的任何人士作以下用途：...(vi) 宣傳 Citi 機構及／或該等人士的服務或產品；...(xiii) 與上述各項有關的用途。」

「(f) Citi 機構會把其取得有關資料當事人的資料保密處理，但可能會把該等資料提供予下列任何一方：...(xi) 會向資料當事人提供 Citi 機構相信資料當事人會感興趣的服務資訊的指定公司。」

「(j) 資料當事人的資料可在及可向 Citi 機構或如前文第(f)條所指向 Citi 機構取得有關資料的任何人認為合適的國家處理、保存及傳達或披露。有關資料亦可根據該國的地方慣例和法律、規則和規則¹（包括任何政府行政措施和政令）發放或披露。」

¹ 根據該私隱政策的英文版，「規則和規則」是指「rules and regulations」

「Citi 機構」在該私隱政策是指「花旗銀行香港分行」、「花旗銀行（香港）有限公司」、「花旗國際有限公司」和「大來信用証國際（香港）有限公司」。

該銀行指該保險公司是上述第(f)條所指的指定公司之一，基於上述條款，他們可以向該保險公司披露投訴人的資料。

8. 至於投訴人何時及如何獲提供該銀行的上述文件，該銀行表示每份有關該信用卡的申請表格均會夾附該私隱政策，他們並會在申請人要求下提供該合約。該銀行指，根據投訴人所簽署的該表格，投訴人是在 2008 年 12 月中旬在該銀行的街頭推廣活動中從他們的一位促銷職員（下稱「**該職員**」）處取得該表格，然而他們並無關於投訴人在何時以及在甚麼情況下從該職員處取得該表格（連同該私隱政策）的資料。此外，該銀行表示根據記錄，他們在 2008 年 12 月下旬批核該信用卡，並在其後的第二個工作天向投訴人發出一份用戶手冊（下稱「**該手冊**」），當中附有該合約及該私隱政策。該銀行指出該合約訂明持卡人「*在簽署或使用此卡時，即表示... 同意或確認同意遵守本合約... 條款*」。

9. 該銀行向本公署提供該手冊的樣本夾附了該私隱政策及一張電腦光碟，光碟內載有該些條款（包括該合約）。

投訴人進一步提供的資料

10. 投訴人表示，事發當日他約於傍晚 6 時 30 分途經一個該銀行的街頭推廣活動，他在該職員推廣申請信用卡可獲贈禮品的情況下申請該信用卡。投訴人表示當時天色已黑且他患有「老花」，因此該職員代他填妥該表格後，他便在該職員指示的位置簽署，然後該職員影印了他的身份證。過程中，該職員並無向投訴人提述及／或講解該私隱政策、該表格中關於個人資料的收集及使用方面的相關內容、該銀行會將他的個人資料用於甚麼目的，以及會將他的個人資料轉移予甚麼類別的人士或機構。

該銀行就投訴人上述回覆的回應

11. 該銀行表示該職員已離任，因此無法確認投訴人的上述說法。

12. 該銀行重申，投訴人在遞交該表格當日或之前已獲得該表格（連同該私隱政策），而投訴人簽署該表格表示他接受並同意有關條款。該銀行亦補充該表格已清楚列明「請先細閱才簽署」的提醒字句，投訴人是在自願情況下簽署及遞交該表格，因此投訴人不可辯稱他沒有獲明確告知他是否可自願提供其個人資料、其資料將會用於甚麼目的及可能移轉予甚麼類別的人，以及該合約及該私隱政策對他有法律約束力。

該銀行向該保險公司披露投訴人的個人資料

13. 該銀行確認曾向該保險公司披露投訴人的資料，當中包括姓名、性別、出生日期、婚姻狀況、聯絡電話號碼、通訊地址、信用卡號碼，以及身份證首三個號碼（下稱「**該些資料**」）。

14. 該銀行表示披露該些資料的原因如下：

資料類別	披露原因
姓名、性別	作稱呼之用
出生日期、通訊地址、信用卡號碼、身份證首三個號碼	作核實身份之用
婚姻狀況	推銷其他合適產品
聯絡電話號碼	作聯絡客戶之用

該銀行與該保險公司的合作關係

15. 該銀行表示，該保險公司並非該銀行的關連公司，但該銀行是該保險公司的保險代理人。該銀行與該保險公司在 2008 年簽訂一份有關推廣該產品之協議書（下稱「**該協議**」）。

16. 根據該協議，該銀行負責將其符合篩選條件的信用卡及銀行戶口客戶（下稱「**推廣對象**」）資料編製成直接電話促銷清單，並將有關清單連同推廣對象的個人資料轉移給該保險公司，而該保險公司則負責致電推廣對象進行促銷。在該協議下，該銀行可就推廣對象透過其繳付該產品的保費而獲得佣金。

私隱專員的調查結果

有關該銀行收集投訴人的個人資料

17. 就該銀行透過投訴人所遞交的該表格而收集了投訴人的個人資料這方面，本人需要考慮該銀行有否採取所有切實可行的步驟，以確保投訴人在其個人資料被收集之時或之前獲明確告知第 1(3)原則所規定的事宜，其中包括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）及該等資料可能移轉予甚麼類別的人。

18. 該銀行認為它已符合第 1(3)原則的規定，告知投訴人該原則所提述的資訊，理據如下：—

- (a) 投訴人於遞交該表格當日或之前獲提供該表格及該私隱政策（中英對照），當中明確提出該銀行必須獲取所要求的個人資料方能處理投訴人的申請，否則該銀行不會發給他任何信用卡；該銀行會將他的個人資料用於甚麼目的；以及會將他的個人資料轉移予甚麼類別的人士或機構。
- (b) 投訴人簽署該表格確認已閱讀、接受及同意受該些條款及該私隱政策所約束、明白該私隱政策乃他與該銀行訂立之該表格及所有合約的不可分割部分、明白該銀行可能將他的資料披露予位於任何國家的服務供應商及該私隱政策中所列的其他人士作處理或保存之用。
- (c) 該銀行已於該表格提醒投訴人「請先細閱才簽署」，而投訴人仍自願簽署該表格。

19. 就該銀行所指投訴人已知悉該些條款，根據調查所得資料，該銀行是在客人要求時或在其信用卡申請批核後，才向客人提供載有該些條款的文件（包括該合約）。而根據投訴人所述，他未有主動向該職員作出查詢。因此，在該銀行收集投訴人的個人資料之時或之前，投訴人看來未獲告知該些條款。

20. 即使投訴人有獲提供任何文件，考慮到他的視力、年紀以

及事件發生於冬季傍晚時間的街頭推廣活動，本人認為在如此情況下，投訴人亦難以仔細閱讀、考慮及理解有關文件所載的提示、聲明、條款及該私隱政策。

21. 此外，本人量度過該銀行在該手冊（於有關申請獲批核後一天向客戶發出）中所夾附的該私隱政策所採用的字體，發現其高度不超過 1.5 毫米，本人對投訴人如何可以清楚閱讀該私隱政策的條款感到懷疑。

22. 再者，根據投訴人提供的資料，該職員當時並無向他提述及／或講解該私隱政策及該表格中關於個人資料的收集及使用方面的相關內容，而他亦沒有向該職員作出查詢。

23. 本人注意到該私隱政策訂明「(d) 有關資料當事人的資料可能會由 Citi 機構或向有關的 Citi 機構取得該資料的任何人士作以下用途：...(vi) 宣傳 Citi 機構及／或該等人士的服務或產品；...(xiii) 與上述各項有關的用途。」以及「(f) Citi 機構會把其取得有關資料當事人的資料保密處理，但可能會把該等資料提供予下列任何一方：...(xi) 會向資料當事人提供 Citi 機構相信資料當事人會感興趣的服務資訊的指定公司」。本人認為，上述第 (xi) 段所述提供該銀行相信申請人感興趣的服務資訊的公司可以包括不同產品或服務類別（如保險公司、消費品零售商或醫療機構等），但上述 (f) 段卻未有明確告知申請人其資料可能轉移予甚麼類別的機構或人士。

24. 本人認為，第 1(3)(b)(i) 原則的用意是要求資料使用者提供合理充分的資料，讓資料當事人知道資料使用者將如何使用他的個人資料、把他的個人資料轉移至哪類別人士，以便資料當事人知道資料使用者日後使用他的個人資料時是否符合條例的規定。在本個案中，無論該銀行是否有向投訴人提供該私隱政策，當中的條款只是以寬鬆及模糊的字眼描述資料承讓人的類別，令投訴人無法合理地確定誰可使用其個人資料。

25. 經考慮過本案的所有情況，本人認為該銀行並未採取所有切實可行的步驟以確保投訴人在其個人資料被收集之時或之前，獲明確告知該銀行會將他的個人資料轉移予甚麼類別的人士或機構，因而違反了第 1(3)(b)(i) 原則的規定。

有關該銀行向該保險公司披露投訴人的個人資料

26. 就上述披露，本人首要考慮的是該銀行向該保險公司披露投訴人的個人資料作推廣該產品之用（下稱「**該使用目的**」）是否在該銀行當初收集投訴人的該些個人資料時會將其使用於的目的（下稱「**該收集目的**」）之內或直接與該收集目的有關。在這方面，本人認為關鍵因素包括投訴人當初向該銀行申請該信用卡時，該銀行告知投訴人收集其個人資料的目的為何、投訴人對該銀行如何使用其個人資料的合理期望，以及監管機構發出並適用於該銀行的有關披露客戶個人資料予第三方的守則、規例或指引的規定。

有關披露是否在該收集目的之內

27. 該銀行聲稱他們已透過該私隱政策，告知投訴人其個人資料會被使用於甚麼目的，包括宣傳 Citi 機構／或該等人士的服務或產品。不過本人注意到該銀行就披露客戶的個人資料予該保險公司作促銷該產品之用可根據該協議的條款獲得佣金。該銀行聲稱他們是該保險公司的代理人，是依據該協議而獲取佣金。從該協議的內容看來，該銀行負責依據該保險公司的要求，選出合適的客戶而編製成直接促銷清單，並連同推廣對象的個人資料轉移給該保險公司。而該保險公司則負責致電推廣進行促銷。倘客戶購買產品，該銀行便可獲得該客戶首 12 個月所繳付的保險費用的若干百分比作為佣金。如客戶續保，該銀行與該保險公司會再另行商討有關佣金的計算方法。本人認為從上述的合作安排看來，該銀行的做法，是披露客戶的個人資料以換取金錢得益，即等同將客戶的個人資料售予該保險公司。這種商業活動行為，明顯地並非屬該私隱政策所述的用途。本人認為該使用目的並非在該銀行當初告知投訴人的該收集目的之內。

有關披露是否與該收集目的直接有關

28. 雖然本人認為有關披露並非在當初收集目的之內，本人仍要考慮有關披露是否與該收集目的直接有關。在這方面，投訴人的合理期望乃關鍵因素。

29. 投訴人當初是為了申請該信用卡而向該銀行提供其個人資料。投訴人理應只會預期其在該表格內的個人資料會被用作處

理其信用卡申請及若成功批核，以處理日後其信用卡帳戶之用，投訴人並不會合理地預期其個人資料會被該銀行使用於該協議上。投訴人在知悉其個人資料被披露予該公司後感到不滿，並因而向本公署作出投訴，投訴人此舉正好證明有關披露並不符合他的合理期望。

30. 行政上訴委員會（下稱「**委員會**」）在類似個案的行政上訴第 38/2009 號個案中（下稱「**該個案**」）作出的以下意見，有助本人決定有關披露是否與該收集目的直接有關：—

「52. ...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）

31. 在考慮過上述情況，以及委員會的上述評論，本人認為有關披露超出投訴人的合理期望，因此並不與收集目的直接有關。基於以上所述，在第 3 原則的規定下，該銀行必須就有關披露取得投訴人的訂明同意。

有關披露是否得到投訴人的訂明同意

32. 同樣地，香港銀行公會與存款公司公會聯合發布的《銀行營運守則》（下稱「**該守則**」）有相類似的條文規管金融機構使用客戶的個人資料作促銷用途。該守則第 8.4(b)條規定，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。

33. 該保險公司並非屬該銀行的關連公司，因此，根據該守則，除非該銀行在披露該些個人資料前另行取得投訴人的訂明同意，否則該銀行不可將投訴人的個人資料披露給該保險公司。該銀行表示基於該些條款及該私隱政策的有關內容，投訴人已獲告知並同意將他的個人資料披露給該保險公司，本人注意到該表格所載有關「本人／吾等亦明白花旗銀行（香港）有限公司可能將本人／吾等的資料披露予位於任何國家的服務供應商及私隱政策指引中所列的其他人士作處理或保存之用」的字句。就此，本人需要進一步考慮在有關情況下，投訴人簽署載有上述條文的該表格是否構成該銀行已就該使用目的取得投訴人的「訂明同意」。

34. 關於訂明同意，條例第 2(3)條有以下規定：「凡根據條例任何作為可經某人（不論如何描述該人）的訂明同意而作出，該同意指該人自願給予的明示同意；不包括已藉向獲給予同意的人送達書面通知而予以撤回的任何同意。」按上述規定，訂明同意必須是明示的，所以不提出反對更改使用目的並不構成訂明同意。此外，訂明同意必須是自願給予的。給予同意者亦必須清楚知悉其給予的同意之內容是甚麼。

35. 本人注意到用以申請該信用卡的該表格上只有一處供申請人簽署的地方，而沒有就將客戶資料交予非屬該銀行集團的關聯公司作促銷該公司的產品之用，獨立地給予客戶選擇同意與否的權利，結果是客戶在簽署該表格作出申請信用卡的同時，須同意「花旗銀行（香港）有限公司可能將本人／吾等的資料披露予位於任何國家的服務供應商及私隱政策指引中所列的其他人士作處理或保存之用」。換句話說，申請人只能選擇放棄申請有關的信用卡，或在簽署時以網綁的方式同時同意有關使用（即使他對有關使用有異議）。

36. 委員會在該個案中，就獲取客戶的訂明同意，有如下意見：—

「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。」

37. 委員會的上述意見，正支持本人的看法，該銀行以綑綁式的方式所獲取的同意，並不能視為明示及自願同意，不符合「訂明同意」的定義。

38. 考慮到本文第 27 段至 37 段，本人認為該銀行在本案中向該保險公司披露投訴人的該些資料作推廣保險產品之用，並從中賺取佣金，此舉違反了第 3 原則的規定。

結論

39. 綜上所述，本人認為該銀行在本文中：—

- (1) 就收集投訴人的個人資料方面，違反了第 1(3)原則的規定；及
- (2) 就向該保險公司披露投訴人的個人資料作推廣該產品之用，違反了第 3 原則的規定。

執行通知

40. 根據條例第 50(1)條，如本人認為該銀行現正違反或已違反條例的相關規定，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，如該銀行持續或重複違反條例的相關規定的機會不大，則本人不可發出執行通知。

41. 該銀行於 2010 年 8 月向本公署確認已停止為直接促銷的目的而向該保險公司披露客戶個人資料。該銀行其後進一步表示，已依從香港金融管理局於 2010 年 8 月 12 日發出的通告，停止轉移顧客的個人資料予非屬該銀行的關連公司的公司作直接促銷用途。

42. 其後，該銀行於 2011 年 4 月 7 日向本人提交一份承諾書（下稱「該承諾書」），承諾會採取以下措施：—

- (1) 該銀行會對其《收集個人資料聲明》作出以下的修訂：—

- (a) 《收集個人資料聲明》的字體大小可讓擁有正常視力的人士易於細讀；
 - (b) 該銀行會在客戶資料的使用目的中，強調他們可能會透過在《收集個人資料聲明》已提及的服務及產品的推廣活動而獲取報酬；
 - (c) 該銀行會在《收集個人資料聲明》指明資料承讓人的類別（包括第三者財務公司、保險公司、信用卡公司、證券及投資服務提供者），令客戶可合理地確定其個人資料可被使用的情況以及誰可使用其個人資料；
- (2) 停止與該保險公司或其他非關聯公司分享現有客戶的個人資料，除非及直至取得有關客戶的訂明同意；
 - (3) 如該銀行會在任何跨業直銷活動中與其商業夥伴分享現有客戶的個人資料，並從中得到金錢收益的話，該銀行會就如此使用有關客戶的資料取得客戶的訂明同意；
 - (4) 該銀行會在完成《收集個人資料聲明》的上述修訂後，通知本人；
 - (5) 該銀行會在簽署該承諾書的 7 天內向該保險公司發書面通知（下稱「**該通知**」），要求該保險公司在 1 個月內徹底刪除及銷毀投訴人的個人資料，並會在簽署該承諾書的 14 天內向本人提交該通知的副本。

43. 基於上文第 41 及 42 段所述的事項，本人認為該銀行會持續或重複違反保障資料第 1(3)原則及第 3 原則的機會不大，因此沒有向該銀行發出執行通知。

其他評論

44. 本人注意到，根據該協議，該保險公司負責致電有關推廣對象進行電話促銷，然而該銀行向該保險公司披露的投訴人的個人資料，除聯絡資料（姓名、聯絡電話號碼）外，還有性別、出

生日日期、婚姻狀況、通訊地址、信用卡號碼及身份證首三個號碼。本人認為就推廣有關保險產品及通知投訴人有關產品的資訊的目的而言，該銀行向該保險公司披露投訴人的姓名和聯絡電話號碼以聯絡投訴人，便已足夠。再者，該私隱政策第(f)(xi)段訂明披露客戶個人資料的目的是用作提供資料當事人會感興趣的服務資訊。就此目的而言，該銀行向該保險公司所披露的客戶的姓名及聯絡電話號碼以外的資料作促銷用途，屬披露了過多的資料。

45. 在這方面，委員會在該個案中，就有關銀行披露資料予保險公司促銷產品的意見與本人的看法一致，有關意見如下：—

「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

46. 本人了解商業機構為成功向客戶銷售其服務及產品，可能會進行街頭推廣活動，作為其推銷計劃的一部分，而過程一般涉及收集客戶的個人資料。正如本案中該銀行的推銷員於街頭為投訴人填寫信用卡申請表格。本人注意到在類似的情況下，客戶除非獲得特別的提醒或解釋，他們可能會忽略有關表格所載的條款及細則（包括與收集及使用其個人資料有關的條款），因而導致日後出現爭端。

47. 本人希望藉此調查報告令商業機構關注到，在進行涉及收集客戶個人資料的街頭推廣活動時，他們有責任以清晰易明的方式向客戶說明其收集個人資料的意圖，特別是須留意《收集個人資料聲明》的字體大小及編排。本人呼籲商業機構應盡可能因應

有關推廣活動的實際情況（例如其目標客戶的特徵如年齡及教育程度、其推廣活動的現場環境如人流及照明等）向客戶提供適當及切實可行的支援服務，協助他們了解《收集個人資料聲明》的內容。另外，有關機構亦應制定針對性的書面政策，以確保其職員在推廣活動中收集客戶的個人資料時，符合保障資料第 1(3) 原則的規定。

48. 商業機構在收集及使用個人資料進行直接促銷活動時（包括透過街頭推廣活動收集個人資料），應參考本公署發出的《收集及使用個人資料作直接促銷指引》內所載列的良好作業方式，以保障客戶的個人資料私隱。