

地產代理 妥善處理 客戶 個人資料



香港個人資料私隱專員公署

查詢熱線：(852) 2827 2827

傳真：(852) 2877 7026

地址：香港灣仔皇后大道東248號12樓

網址：www.pcpd.org.hk

電郵：enquiry@pcpd.org.hk

地產代理監管局

電話：(852) 2111 2777

傳真：(852) 2598 9596

地址：香港灣仔皇后大道東183號合和中心48樓

網址：www.eaa.org.hk

©香港個人資料私隱專員公署

2009年5月

歡迎轉載本小冊子內容，但請適當地註明資料出自本小冊子及不得作牟利用途。



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



地產代理監管局
ESTATE AGENTS AUTHORITY

在香港，市民在個人資料方面的私隱權利，是受到《個人資料(私隱)條例》(下稱「條例」)的保障。

作為地產代理從業員的你，每天工作總離不開處理客戶的個人資料，例如：姓名、電話號碼、地址、身份證號碼、臨時買賣合約及租約內客戶的資料等。地產代理從業員在收集、儲存、使用及處理這些個人資料的時候，必須遵從條例的規定。

尊重客人私隱，得到他們的信賴，有助從業員建立良好商譽，長遠來說，必會廣增客源，提升生意額！



什麼是個人資料？

個人資料是指任何直接或間接與一名在世人士有關，而從中可確定其身份的資料，個人資料包括意見的表達在內。有關資料必須儲存在記錄內，並且可加以處理或檢索。



條例中載有**六項保障資料原則**及**使用個人資料作直接促銷**的規定，會與你的工作有直接關係：

六項保障資料原則

第 1 原則 —

收集個人資料的目的及方式

個人資料的收集必須與資料使用者的職能或活動有關，而收集的資料就收集目的而言屬必需，並不超乎適度；及以合法及公平的方法收集，並須告知資料當事人收集的目的及可能將資料轉移給甚麼類別的人。

例子：

在收集客戶的個人資料時，應向客戶提供一份「收集個人資料聲明」，清楚述明收集資料的目的、資料可能會轉移給甚麼類別的人、不提供資料所須承受的後果及查閱資料要求的權利。這份聲明可附加在地產代理協議（俗稱「睇樓紙」或「放盤紙」）等文件上。



第 2 原則 —

個人資料的準確性及保留期間

須採取所有切實可行的步驟確保個人資料的準確性，並在達到資料的使用目的後，刪除資料。

例子：

應制訂政策，述明與客戶有關的個人資料的保留期間。從業員可根據法定要求及執業通告制定有關政策，例如根據《地產代理常規（一般責任及香港住宅物業）規例》第12(2)條規定，從業員須就所收任何款項向客戶發出收據，有關收據副本須保留最少3年。



第 3 原則 —

個人資料的使用

限制個人資料只可使用於當初收集的目的或直接有關的用途上，除非已事先獲得資料當事人的「訂明同意」。「訂明同意」是指當事人明確及自願給予的同意。

例子：

一般情況下，從業員不可將客戶的個人資料披露予另一家地產代理公司，或持有客戶的資料作私人用途。



第 4 原則 —

個人資料的保安

須採取所有切實可行的步驟確保個人資料免受未獲授權或意外的查閱、處理或刪除。

例子：

載有個人資料的文件，例如地產代理協議（俗稱「睇樓紙」或「放盤紙」）等文件，應存放在安全穩妥的地方，以免被不相干的人看到。此外，亦要採取足夠的資訊科技保安措施，保障以電子形式儲存的個人資料。



第 5 原則 —

資訊須在一般情況下可提供

制定及提供個人資料的政策及實務。

例子：

向客戶提供私隱政策聲明，列明持有的個人資料類別、個人資料的主要使用目的及有關政策。有關政策可在公司的網頁內展示。



第 6 原則 —

查閱個人資料

個人有權查閱及更改自己的個人資料，機構須在接獲查閱資料要求後40日內依從有關要求。

例子：

客戶有權要求地產代理公司證實是否持有他/她的個人資料（例如由他/她所簽訂之地產代理協議），以及要求提供一份該等資料的複本。



條例第34條 -- 直接促銷

地產代理公司在首次使用個人資料作直接促銷時，必須告知有關客戶，他/她可要求公司停止將他/她的個人資料作直接促銷用途，即向客戶提供「拒收直銷訊息」選擇。

如有關客戶表示拒絕再接收直銷訊息，地產代理公司須照辦。

從業員進行電話直銷流程圖：



致電前

先核對拒收直銷訊息人士的名單，以確定所打的電話號碼不在名單之內。



通電話時

先說出公司名稱及從業員的姓名。

讓對方知道可選擇拒絕接收直銷電話。你可向對方說：「如你不希望再收到我們的直銷電話，請告知我，我們便不會再打電話給你。」



致電後

如對方表示不希望再收到你的直銷電話，請記錄下來，並更新拒收直銷訊息的名單。地產代理公司不能就此向對方收費。

注意事項：



「拒收直銷訊息」名單

- 地產代理公司應備存一份列有已表示不希望再收到該公司任何直接促銷電話人士的名單。
- 名單應分派給公司內所有進行直接促銷活動的職員，並應利用最可行及快捷方法分派此名單，例如利用電腦網絡。
- 名單應定期及適時更新，以確保依從拒收直銷訊息人士的要求。
- 應擬備一份涵蓋全公司的名單，而不是只涵蓋個別分行的名單。
- 地產代理公司應就職員進行電話直銷活動制定有關程序及指引。



個案研討：



個案內容

一名業主向公署投訴，指雖然她不斷提出反對，但地產代理公司的職員仍繼續利用她的住宅電話及手提電話聯絡她，力圖勸她透過該地產代理公司出售她的物業。她亦曾寫信要求該地產代理公司以後不要再聯絡她，但卻無效。



私隱專員的決定

私隱專員認為該地產代理公司已因其職員的行為而違反了條例第34條的規定，亦發覺該地產代理公司當時並無制訂足夠的措施及程序，以符合此條文的規定。

經公署警告後，該地產代理公司答應加強員工培訓，並且修訂公司的程序指引，以符合法例的規定。

(注意：違反條例第34條的規定屬刑事罪行，可被檢控。)

實務貼士

(一) 身份證號碼及副本



注意事項：

- 1 一般而言，資料使用者不能強制要求任何個人提供其身份證號碼或副本，除非收集該些資料是獲得法律授權(如根據《地產代理常規(一般責任及香港住宅物業)規例》第13(3)條收集賣方的身份證副本)或是依據公署發出的《身分證號碼及其他身分代號實務守則》可予收集的。
- 2 在收集客戶的身份證副本時，應在客戶面前，於影印本上加上「副本」字眼，有關字眼須橫跨整個身份證影像。
- 3 在工作上，從業員可能需要收集客人的身份證號碼，例如填寫地產代理協議（俗稱「睇樓紙」或「放盤紙」），為了確保客人身份證號碼的準確性，從業員可要求客人出示身份證作核對。
- 4 從業員帶客人到大廈「睇樓」時，大廈的保安員可能要求登記從業員及客人的身份證號碼。在此情況下，從業員其實可以使用其他身份證明文件作識辨用途，例如使用由公司簽發的職員證。



個案研討：



個案內容

如業主在磋商租務協議過程中，要求影印租客的身份證，從業員應如何處理？



私隱專員的意見

為令租賃事務能順利進行，從業員或會鼓勵業主及租客提供資料，以增強互信。例如，當有關單位屬按揭物業，會要求業主提供銀行出租同意書；而租客方面，如租客同意，則會要求租客提供其職業方面的資料。然而，業主不應收集租客的身份證副本。

(二) 有關客戶個人資料的準確性



注意事項：

有時候，相熟客人會轉介其他新客人給從業員。在處理新客人的個案時，從業員應按正常程序登記新客人的個人資料，並確保新客人的個人資料是準確的。



個案研討：



個案內容

地產代理從業員透過介紹人而認識客人(介紹人為該名客人的親屬)，在完成購買單位交易後，從業員將繳交佣金通知書寄往介紹人的住址，預期介紹人會將通知書轉交客人，但從業員此舉令客人不滿。

在此個案中，從業員並無與客人明確協議是否應使用其親屬(即介紹人)的住址作聯絡用途。



私隱專員的意見

地產代理從業員應準確收集及記錄客人的地址作聯絡，而非為方便而使用介紹人的地址作聯絡用途。

(三) 轉移客人的個人資料

注意事項：

從業員或會介紹客人使用其他與樓宇買賣有關的服務，例如法律或按揭服務。從業員必須先得到客人明示及自願的同意，才能把客人的資料轉移予律師行或銀行。



個案研討：

個案內容

一名顧客透過地產代理公司租賃單位後，有關地產代理公司將他的個人資料轉交其經營會籍的附屬公司，以提供其他服務。該顧客收到經營會籍的公司的通知，內容指除非他反對，否則便會自動擁有該會籍。該顧客並無提出反對。其後，經營會籍的公司與一間保險公司進行聯合促銷活動，並且將該顧客的姓名、聯絡資料及身份證號碼送交保險公司。保險公司其後致電該名顧客促銷人壽保險產品。該名顧客投訴地產代理公司不當地使用他的個人資料。



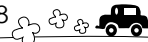
私隱專員的決定

此個案中的地產代理公司是為了提供樓宇單位的租賃服務的目的而收集顧客的個人資料，故此加入會籍不能視為與租賃樓宇的原本目的直接有關，尤其是經營會籍的公司會向第三者披露會員的資料，藉以促銷與物業交易無關的產品。

即使顧客就地產代理公司發出的通知並無提出反對，這並不等同他已給予「訂明同意」，讓對方可使用他的個人資料令他成為會員。

故此，地產代理公司將有關顧客的個人資料移轉給經營會籍的公司，使他成為會員，以及經營會籍的公司其後向保險公司披露該顧客的個人資料，藉以促銷人壽保險產品，均有違保障資料第3原則的規定。

在公署發出執行通知後，有關地產代理公司及經營會籍的公司已停止上述使用顧客的個人資料的做法。



(四) 個人資料的保安



注意事項：

- 1 從業員很多時都需要攜帶載有客人個人資料的文件或合約離開辦公室，從業員應小心保管資料，以防意外遺失；並須防止未獲授權人士查閱該些資料。
- 2 如使用流動電子儲存裝置(如手提電腦、USB閃存驅動器)，從業員應確保有關裝置只儲存所需資料及資料應被加密處理，當使用完資料後應將之從裝置中刪除。
- 3 切勿隨便丟棄載有個人資料的文件，可考慮使用碎紙機銷毀。如儲存在電腦內的個人資料不會再使用，應徹底清除有關資料。如以電子形式儲存個人資料，從業員應確保電腦內沒有安裝檔案分享軟件。
- 4 只允許有需要並獲授權的員工查閱紙張檔案或電腦內的個人資料。
- 5 應與提供資訊科技服務的供應商訂立條款，以確保電腦系統安全和資料保密。



(五) 追收佣金



注意事項：

- 1 如地產代理公司會聘用收數公司向違約客戶追收佣金，應在收集客戶的個人資料時告知有關安排。
- 2 將違約客戶的個人資料轉移給收數公司前，應小心確保有關資料的準確性，並向收數公司提供必要的資料即可，例如客戶的聯絡資料及追收的數額。地產代理公司不可將客戶的身份證副本轉移給收數公司。