

通告

通告編號 11-04 (CR)

保障個人資料的指引：

- 向資料當事人收集個人資料必須是為了向該資料當事人提供地產代理服務所需。
- 除非已獲資料當事人的訂明同意，否則不得把個人資料用作其他用途。
- 確保個人資料免受未獲授權或意外的查閱、處理或刪除。
- 在收集個人資料時或之前，提供「收集個人資料聲明」。
- 不可在未獲取資料當事人書面同意前出售或轉移個人資料予第三者。
- 提供書面「私隱政策聲明」。
- 當有需要將載有個人資料的文件帶離辦公室，應小心保管文件以防遺失或被未獲授權人士查閱。
- 載有個人資料的文件於使用後須妥善處置。
- 備存一份已選擇不希望再收到任何促銷服務的人士的名單及制訂進行直接促銷活動的指引。

保障個人資料

簡介

近日，商業機構收集及使用客戶的個人資料作直接促銷而違反《個人資料（私隱）條例》（第486章）（下稱《該條例》）的規定引起公眾的極大關注。在從事地產代理業務過程中，從業員經常需要處理個人資料如姓名、電話號碼、地址、身分證號碼及地產代理協議、臨時買賣合約及租約內的個人資料。本通告載列從業員在收集、使用和處理個人資料及使用個人資料作直接促銷時為遵從《該條例》而須注意的事項。



六項保障資料原則

1. 監管局提醒從業員就收集、使用和處理個人資料須遵守六項保障資料原則，概要如下：

收集個人資料的目的及方式

第1原則：個人資料的收集必須是作合法目的，並直接與資料使用者的職能或活動有關，資料使用者只可收集為達至該目的所需的個人資料。收集的資料為達至該目的而言屬足夠，及不超乎適度。收集個人資料的方法須合法及公平，資料使用者並須告知資料當事人其收集的目的，及可能將資料轉移給那些類別的人士。

個人資料的準確性及保留期間

第2原則：須採取所有切實可行的步驟確保個人資料的準確性。個人資料在達到資料使用的目的後不應保留。

個人資料的使用

第3原則：除非已事先獲得資料當事人的訂明同意，否則個人資料不可使用於與當初收集的目的或直接有關的用途以外的任何其他用途。

個人資料的保安

第4原則：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、刪除或使用。

資訊須在一般情況下可提供

第5原則：須採取所有切實可行的步驟，確保個別人士可查核資料使用者在個人資料方面的政策及實務。

查閱個人資料

第6原則：資料當事人有權查閱及更改自己的個人資料。

收集個人資料

2. 從業員向資料當事人收集個人資料，必須是爲了向該資料當事人提供地產代理服務所需及就此目的而言不超乎適度。
3. 在收集個人資料時或之前，例如在簽署地產代理協議時，從業員須向資料當事人提供一份「收集個人資料聲明」(下稱「該聲明」)，清楚述明收集資料的目的，可能將資料轉移給那些類別的人士及未能提供資料的後果及查閱資料的權利。在擬備「該聲明」時，從業員可參閱個人資料私隱專員公署(下稱「公署」)發出及在其網站(<http://www.pcpd.org.hk>)可下載的「擬備網上收集個人資料聲明及私隱政策聲明」的單張(下稱「單張」)內的指引，及在有需要時尋求法律意見。
4. 在提供地產代理服務時，從業員根據地產代理常規(一般責任及香港住宅物業)規例(下稱《常規規例》)第13(3)條，可能會收集賣方的身分證號碼及身分證明文件的副本。監管局提醒從業員在此方面須遵守公署發出的「身分證號碼及其他身分代號實務守則」內的指引。該守則可在公署的網站下載。從業員須採取所有切實可行的步驟確保該副本得到妥善的存放，及在達到收取該副本的使用目的後，銷毀該副本(例如在交易完成時)。

使用個人資料

5. 一般而言，從業員只可爲履行對資料當事人的地產代理責任的目的而使用其收集的個人資料。
6. 從業員應注意，根據《該條例》，就個人資料而言，「使用」包括「披露」或「轉移」該等資料。除非資料當事人明確及自願地同意，否則從業員不應將資料當事人的個人資料披露予另一地產代理公司或將該等資料用作私人用途。從業員亦不應將個人資料售予或轉移給第三者以獲取金錢上或類同或

其他的利益，除非已事先獲得資料當事人的書面及自願的同意，及事先以書面通知資料當事人什麼類別的個人資料會被出售或轉移，及資料將會出售或轉移給那些類別的人士。

7. 因此，從業員向資料當事人介紹其他服務例如法律及按揭服務時，應先取得資料當事人的明確及自願的同意，方可把資料當事人的個人資料轉移給服務提供者如律師樓或財務機構。
8. 從業員除從個別人士直接收集個人資料外，可能會不時從其他途徑收集個人資料，例如從土地註冊處取得某些物業的註冊業主的個人資料。從業員應注意資料的來源可能已訂明個人資料可作之目的，甚至可能已列明禁止使用個人資料作直接促銷活動。如從業員把如此取得的個人資料用作訂明的目的以外的用途或被禁止使用的用途，均可能違反《該條例》。
9. 從業員應向客戶提供書面的「私隱政策聲明」，述明持有的個人資料類別，個人資料的主要使用目的及有關實務（例如：資料的保留期間及保安措施）。在制訂「私隱政策聲明」時，從業員可參考「單張」內的指引及在有需要時尋求法律意見。「私隱政策聲明」及私隱實務須在一般情況下提供予客戶查閱（例如在公司的網頁上展示該聲明）。地產代理公司亦應就公司保障個人資料私隱的政策及實務以及就有關機構最新發出的規定及指引為員工提供培訓。

處理個人資料

10. 從業員應採取所有切實可行的步驟，確保載有個人資料的文件存放在安全穩妥的地方，以免被沒有關連的人士看到或取得。有關步驟可包括限制該等文件只供有需要知悉該文件的人士，並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不被洩漏。從業員應遵守地產代理監管局（下稱



「監管局」) 於通告第09-10 (CR) 號就資訊保安及私隱保護所發出的指引。

11. 地產代理公司的管理階層應制訂政策，述明個人資料的保留期。有關政策應根據法定要求及監管局發出的執業通告而制訂，例如根據《該條例》保障資料第2(2)原則及第26條及《常規規例》第8(2)條，持牌地產代理須備存一份載錄其所收取的所有住宅物業放盤的記錄，並須備存所有就住宅物業而訂立的地產代理協議的文本，為期不少於3年，由該代理收取有關放盤後或自有關協議訂立後（視屬何情況而定）起計。
12. 當有需要將載有個人資料的文件（例如臨時買賣協議或租約）帶離辦公室，從業員應採取所有切實可行的步驟保管這些文件以防遺失或被未獲授權的第三者查閱。
13. 從業員應確保在為資料當事人履行的地產代理工作完成後，將所收集的個人資料刪除及不會再被使用，而仍存放在電腦內的個人資料亦應徹底刪除。
14. 從業員不應隨便棄置載有個人資料的文件，例如將從土地註冊處取得的查冊文本遺留在公眾地方。當向有關人士提供土地的查冊文本時，從業員應提醒該等人士由於土地查冊紀錄可能載有個人資料，故須妥為處理及在使用後將之妥善處置。

直接促銷

15. 從業員使用個人資料作直接促銷必須遵從《該條例》的規定，尤其是第34條。
16. 《該條例》第34條規定資料使用者在首次使用個人資料作直接促銷時，必須告知資料當事人，他可要求資料使用者停止使用其個人資料。如資料當事人作此要求，資料使用者應停止如此使用有關資料。資料使用者在沒有合理辯解的情況下而不依從此



等規定，即屬違法。

17. 地產代理公司應制定足夠的政策或措施實行以符合《該條例》第34條的規定，並應備存一份列有已選擇不希望再收到地產代理公司及其員工的任何促銷服務的人士的名單（下稱「拒絕服務名單」）。「拒絕服務名單」應以最可行及快捷的方法（例如利用電腦網絡）分派予所有進行直接促銷活動的員工，而「拒絕服務名單」應在收到資料當事人要求停止使用其個人資料時更新。當個別人士已選擇不希望再收任何直接促銷接洽，該人士的個人資料（除了為遵從《地產代理條例》（第511章）及其附屬法例、監管局就有關防止洗黑錢活動發出對保存文件的指引及其他適用的法例規定而保存的該等資料或存有該等資料的文件）亦應從地產代理公司的數據庫及記錄中刪除，以令該人的個人資料不能再使用。
18. 如地產代理公司設有分行，則每一間分行應備存本身的「拒絕服務名單」，而總公司應為所有分行擬備一份綜合「拒絕服務名單」。地產代理公司亦應就員工進行直接促銷活動制定有關指引，並應就如何進行正確促銷及電話直銷以符合《該條例》第34條的規定為員工提供培訓。
19. 從業員進行電話直銷必須遵守以下各項：
 - (a) 致電前先核對「拒絕服務名單」，以確定所打的電話號碼不在名單之內；
 - (b) 通電話時讓資料當事人知道，他可選擇拒絕接收促銷服務；及
 - (c) 如資料當事人選擇不希望再收到促銷電話，記錄有關的要求並更新「拒絕服務名單」。
20. 監管局提醒從業員須遵守及實行公署在「收集及使用個人資料作直接促銷指引」內述明的指引及其不

時為此而發出的指引。該指引可在公署的網站下載。

如從業員在收集、使用及處理個人資料時違反《該條例》，他亦可能因未有避免從事可能觸犯法律的活動及未有保障客戶的利益而違反《操守守則》。此外，根據《常規規例》第15條，地產代理公司管理層應建立妥善的程序或制度以監督及管理其地產代理業務，以確保公司及其員工有遵從上述收集、使用及處理個人資料及使用個人資料作直接促銷的指引。未能遵守本通告所載指引的從業員或會遭受監管局的紀律制裁。

此通告取代第 99-15 (CR) 號，第 02-03 (CR) 號及第 02-08 (CR) 號通告。

2011 年 10 月

此通告的部份指引乃根據香港個人資料私隱專員公署及監管局於 2009 年 5 月聯合印製的「地產代理妥善處理客戶個人資料」小冊子內提供的資料。

營業詳情說明書持有人應提醒所有
參與地產代理工作的員工留意本通告