



保障個人資料的執業通告 - 問與答

備註：

1. 任何提述：
 - (a) 「保障資料原則」指《個人資料（私隱）條例》附表1載列的保障資料原則
 - (b) 「監管局」指地產代理監管局
 - (c) 「專員公署」指「香港個人資料私隱專員公署」
 - (d) 「執業通告」指地產代理監管局就保障個人資料發出的執業通告第13-05號
 - (e) 《常規規例》指《地產代理常規（一般責任及香港住宅物業）規例》

2. 本「問與答」只供參考之用，不可視為法律或專業意見。有關法律條文的解釋及個別個案的意見，閣下應徵詢法律或專業意見。監管局已盡力確保本「問與答」所提供的資料正確。監管局不會對該等資料的準確性或完整性，或在任何特定情況下使用該等資料的合適性作出任何明示或默示的陳述、申述、保證或擔保。對任何人因使用或不當使用或依據本「問與答」所載的內容所引致或涉及的任何損失或損害，監管局概不承擔任何責任或後果。



直接促銷

1. 在首次致電客戶作直接促銷時，我應在何時告知客戶他有權作出「拒絕服務」的選擇？應該一開始便向客戶說明或是留待最後才說？

答：

《個人資料（私隱）條例》第 35F 條規定，資料使用者在首次使用資料當事人的個人資料作直接促銷時，須通知該人，他有權要求資料使用者，在不向其收費的情況下，停止如此使用其有關資料。不論個人資料是直接從資料當事人取得或從其他來源取得，此項規定均適用。

條例並沒有規定資料使用者須在促銷電話的開始階段或在其完結時告知客戶他有權作出「拒絕服務」的選擇。但是，作為良好的行事方式，資料使用者應盡快告知資料當事人他有作出「拒絕服務」選擇的權利。

2. 我應隔多久便須更新公司的「拒絕服務名單」？

答：

「拒絕服務名單」應定期更新，地產代理公司應適時將已更新的名單分派到其各有關部門／分行。根據專員公署發出的「直接促銷新指引」所載的建議，如以網上電腦網絡保存名單，則使用網絡的個別促銷職員須在每次接獲新的拒絕服務要求時，將有關要求即時加進名單內。如不是利用電腦網絡發放名單，則建議定期將最新的名單分派促銷職員，每星期不少於一次。如資料使用者設有分行，則每一間分行應備存本身的拒絕服務名單，列明當中客戶已通知該分行他們不希望再收到任何直接促銷電話。總公司應統籌更新一份綜合的拒絕服務名單，方法是向所有分行收集拒絕服務的資料，並持續地把已更新的資料通知它們。



3. 若我利用從土地註冊處的土地查冊紀錄取得某些物業業主的個人資料作直接促銷活動，我會否違反《個人資料(私隱)條例》？

答：

請參閱「執業通告」第 11 段。

土地登記冊上載有以下聲明：「備存土地紀錄以供市民查閱旨在防止秘密及有欺詐成分的物業轉易，以及提供容易追溯和確定土地財產及不動產業權的方法。土地紀錄內載的資料不得用於與土地紀錄的宗旨無關之目的，使用所提供的資料須符合《個人資料(私隱)條例》的規定」。持牌人若把在土地查冊紀錄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（例如：直接促銷），便可能違反《個人資料(私隱)條例》。此外，資料使用者若把取得之個人資料用於直接促銷而沒有依從有關通知及同意的指明行動的話，亦可能違反《個人資料(私隱)條例》第 VIA 部。



4. 倘若有關個人資料是由第三者提供，我是否需要通知資料當事人我打算使用他的個人資料作直銷用途？

答：

持牌人應留意，不論有關個人資料是否從資料當事人直接收集，持牌人都有絕對責任告知資料當事人他們擬使用資料當事人的個人資料作直接促銷，包括在跨業直銷計劃中從合作夥伴、聯屬或附屬公司取得個人資料。如持牌人打算使用從第三者取得的資料作直接促銷，持牌人仍須告知資料當事人他有意使用有關資料作直接促銷，除非該第三者已採取有關行動，並向持牌人書面確認資料當事人已同意使用或提供其個人資料作直接促銷，及持牌人有意促銷的產品或服務是在資料當事人已同意的促銷標的的類別之內。簡而言之，資料使用者必須從獲得資料轉移的第三者（轉移資料者）以書面告知下述事宜：

- (a) 轉移資料者已給予資料當事人書面通知及取得他／她對個人資料的提供的書面同意；
- (b) 個人資料的使用符合從資料當事人所取得的同意。



「收集個人資料聲明」及「私隱政策聲明」

5. 為遵守《個人資料（私隱）條例》下的保障資料原則和「執業通告」，我是否須要向客戶提供書面的「收集個人資料聲明」，並要求他們在該「收集個人資料聲明」上簽署確認已收取該聲明？抑或可以選擇在店舖的顯眼處以通告形式張貼「收集個人資料聲明」？

答：

《個人資料（私隱）條例》並沒有規定以何種方式通知資料當事人其個人資料的使用目的及可獲轉交該等資料的人士的類別等。「執業通告」亦沒有要求持牌人必須要求客戶在「收集個人資料聲明」上簽收。但是，《個人資料（私隱）條例》保障資料第 1(3)(a)及(b) 原則規定，資料使用者應採取所有切實可行的步驟，確保此等訊息有效地傳遞予資料當事人。為遵守此規定，資料使用者應向資料當事人提供書面的「收集個人資料聲明」以避免資料使用者和資料當事人不必要的爭議。

在店舖內張貼「收集個人資料聲明」會否被視為已符合《個人資料（私隱）條例》的要求，則視乎個別情況而定。考慮的有關因素可以包括店舖的大小，張貼「收集個人資料聲明」的位置，「收集個人資料聲明」的字體大小及在收集個人資料時或之前，如何讓資料當事人得知有關的「收集個人資料聲明」等。



6. 我們是否須要在「收集個人資料聲明」上述明，我們會委聘律師樓或收數公司向客戶收取拖欠的佣金？若我們沒有在「收集個人資料聲明」述明，我們是否不能委聘律師樓或收數公司代表我們收取被拖欠的佣金？

答：

為遵守《個人資料（私隱）條例》的保障資料第1(3)(b)(i)(B)原則，持牌人應在收集客戶的個人資料時清楚地告知客戶他們的資料可能轉移予什麼類別的人，及有關追收拖欠佣金的潛在安排。只要追收拖欠佣金的安排是合法的話，此項原則不會損害任何人委聘律師樓或收數公司代其執行有關合約的權利。

7. 我們可否將「收集個人資料聲明」，預先印在訂明的地產代理協議內，並要求客戶在旁加簽？

答：

地產代理協議（《常規規例》附表的表格 3 至 6）是《常規規例》所載的訂明表格。在《常規規例》訂明的表格內預先印上及加載「收集個人資料聲明」可能會誤導簽署有關協議的人士以為「收集個人資料聲明」是《常規規例》的訂明表格的一部份。因此，地產代理不應將「收集個人資料聲明」預先印在訂明的地產代理協議內。



8. 若公司的網站已載有「私隱政策聲明」，我還需要向客人提供「私隱政策聲明」及保障私隱的實務的文本嗎？

答：

《個人資料（私隱）條例》的保障資料第 5 原則規定，須採取所有切實可行的步驟，以確保個別人士可查核資料使用者在個人資料方面的政策和實務。在公司網站上載「私隱政策聲明」及保障私隱的實務是其中可行步驟，但為確保客戶知悉有關文件，持牌人在公司內展示「私隱政策聲明」及保障私隱的實務或向客戶提供有關的文本亦為良好的行事方式。

處理／個人資料的保存

9. 根據「執業通告」第16段，收集的個人資料應在為該資料當事人履行地產代理工作完成後刪除。這是否表示所有有關的個人資料必須在買賣交易／租賃交易的成交日刪除？

答：

視乎個案的有關情況而定，完成買賣交易／租賃交易不一定表示為該資料當事人履行的地產代理工作已經完成。例如在交易完成後為客戶提供跟進服務及/或向客戶提供物業資訊、宣傳資料等。詳情見問題 10。

在任何情況下，若根據法定要求或監管局發出的適用的指引，持牌人（在為該人履行的地產代理工作完成後）須保留某些個人資料，有關的個人資料便不必在完成履行有關的地產代理工作後立即刪除。在這方面，持牌人亦應參閱「執業通告」第 14 段。



10. 在完成有關的買賣交易／租賃交易後，我可否保留客戶的個人資料以提供跟進服務？

答：

根據《個人資料(私隱)條例》第 26 條，凡資料使用者持有的個人資料是用於某目的(包括與該目的有直接關係的目的)，但已不再為該等目的而屬有需要的，則除在某些情況下(如該等刪除根據任何法律是被禁止的)，該資料使用者須採取所有切實可行步驟刪除該資料。而保障資料第 2(2)原則亦有類似之規定。但如客戶同意，持牌人可在完成買賣交易／租賃交易後保留客戶的個人資料為客戶提供跟進服務及/或向客戶提供物業資訊、宣傳資料等。持牌人應將有關的安排預先通知客戶，例如在「收集個人資料聲明」述明有關安排，並應符合《個人資料(私隱)條例》中就使用個人資料作直接促銷用途的相關規定(如適用)。

11. 若在租約的磋商過程中，業主要求提供租客的身分證副本作紀錄，我應該怎樣做？我可否因工作所需披露客戶的個人資料？例如，在業主要求下披露租客的職業或聯絡電話？

答：

一般而言，除非得到合法授權或根據專員公署發出的「身分證號碼及其他身分代號實務守則」的准許，否則資料使用者不能強迫任何人士提交其身分證號碼或副本。持牌人可鼓勵業主和租客在雙方同意下提供資料以加強相互之間的信任，但不應代表業主收集租客的身分證副本。

另持牌人在披露客戶(即資料當事人)的個人資料予其他人(例如：業主或另一客戶)之前，亦應先取得資料當事人的明確同意。



12. 我可否根據客戶於《常規規例》附表的表格3至6中提供的個人資料，聯絡客戶推介物業（包括任何物業）？

答：

持牌人向客戶收集個人資料，必須是為了向該資料當事人提供地產代理服務所需及就此目的而言不超乎適度。另外，在收集個人資料時或之前，例如在簽署地產代理協議時，持牌人須向資料當事人提供一份「收集個人資料聲明」，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。此外，若聯絡客戶推介物業的方法屬於《個人資料(私隱)條例》下所指的直接促銷的話，則須採取《個人資料(私隱)條例》所述有關通知及同意的指明行動。

2013年7月24日