

## 通告

通告編號 08-04 (CR)

- 從業員須與收數公司簽訂聘用合約
- 從業員須監察收數公司的作業模式

### 聘用收數公司

儘管監管局曾於 1999 年 3 月及 2000 年 3 月發出執業通告（通告編號 99-03 (CR) 和 00-03 (CR)），監管局仍然收到投訴，涉及地產代理所聘用的收數公司滋擾客戶或使用不正當手段。

為加強規管，監管局要求地產代理從業員在聘用收數公司前，遵守以下各點：

1. 從業員指示收數公司向違約客戶追討欠款前，應考慮尋求法律意見以確定追討欠款仍屬有效。如獲悉法庭已向違約客戶發出破產令，應立即停止向該違約客戶追討欠款。
2. 聘用收數公司前，從業員應先向違約客戶發出書面通知，列明欠款金額，設下還款限期，並表明若限期過後欠款尚未清付便會聘用收數公司。通知書亦應列出負責監察收數公司追收欠款的從業員的聯絡方法，並提示違約客戶，如發現收數公司使用不正當手段追討欠款，應第一時間向從業員舉報。
3. 在聘用收數公司時，從業員須與收數公司簽訂聘用合約。合約內容應包括：—
  - (a) 收數公司不可以在言語上或身體上對任何人士作出恐嚇或使用暴力，也不可以侵佔或毀壞違約客戶的財物。收數公司不可以騷擾或使用不正當的收數手段，例如：—

- 在違約客戶的住所或工作地方的外牆，張貼海報或塗寫字句、公開違約客戶的身分證副本或採取其他侮辱違約客戶的行動；
  - 不斷致電騷擾違約客戶；
  - 滋擾違約客戶的家人或朋友，迫使告知客戶的行蹤；
  - 作出虛假或誤導的陳述，企圖誘使違約客戶付款；
  - 在不合理的時間致電違約客戶；
  - 使用虛假的名稱與違約客戶聯絡；
  - 以匿名電話聯絡違約客戶或致電其工作地方或鄰居，或發送無從辨識身分而載有威脅性字眼或令人生畏圖像的函件至違約客戶或其工作地方或鄰居；及
  - 向違約客戶說出辱罵性或恐嚇性的說話。
- (b) 收數公司不得直接或間接地向違約客戶以外的第三者（包括親屬或朋友）追討欠款。
- (c) 聘用合約應清楚表明地產代理公司與收數公司之間的關係是委託人與受託人。
- (d) 收數公司不得把追收欠款工作分判給任何第三者。
- (e) 收數公司如發出任何追討欠款文件，須列明收數公司的名稱與地址，以及地產代理公司的名稱與地址。
- (f) 收數公司須預先告知違約客戶，所有與客戶進行的電話通話均會被錄音以及錄音之目的。收數公司亦須保留所有與違約客戶聯絡的記錄。該等記錄應包括收數公司職員聯絡違約客戶的資料；聯絡的日期、時間和地點；以及有關聯絡的報告。該錄音帶和聯絡記錄須在聯絡後保存至少六十天並於地產代理公司要求時給予查閱；及

(g) 收數公司必須嚴格遵守客戶資料保密的責任。

(若有投訴涉及從業員在追收欠款時違反操守，監管局進行調查時，從業員應提交與收數公司的合約，證明已遵守上述所有指引。)

4. 從業員應要求收數公司人員，向客戶追收欠款時，表明身分及所代表的地產代理從業員。從業員應向收數公司發出正式授權文件，以便收數公司追收欠款時，出示作為證明。
5. 從業員應給予收數公司明確的書面指示，以表達本執業通告內的要求，並監察收數公司的作業模式，及在收到客戶對有關收數公司投訴時及時處理。從業員須就收數公司在追收欠款時所引致的任何投訴向客戶負責，並不應就收數公司方面的不當行為推卸責任。
6. 從業員不應讓收數公司自行決定如何追收欠款。從業員應建立有效程序，不斷監管所委託的收數公司的表現，例如要求收數公司定期匯報追收欠款工作進展。
7. 從業員應有程序處理客戶對收數公司的投訴。他們應仔細調查投訴，以查證收數公司是否有任何不當行為，或者有否違反本執業通告內列出的要求。若投訴屬實，從業員應要求收數公司即時作出適當的補救行動。
8. 從業員應保存關於投訴收數公司行為不當的記錄。並應在調查後，儘快向投訴人作出回應。
9. 從業員不可將違約客戶以外的第三者的資料交予收數公司。
10. 從業員如得悉收數公司在追收欠款時使用任何不合法手段，或有任何不合法的行為，或違反雙方訂明的合約條款，應終止聘用協議。從業員亦應就收數公司在追收欠款時所作出的明顯不合法行為知會警方；及

11. 從業員應與收數公司保持聯絡，以便盡早通知收數公司有關違約客戶償還欠款的情況，確保在客戶已清還所有欠款後，收數公司可立即停止所有追討欠款行動。

監管局提醒從業員，由於地產代理與收數公司的關係是委託人與受託人的關係，根據代理法的一般原則規定，地產代理可能需要就收數公司在其權力的範圍內所進行的侵權行為負上責任。此外，根據普通法，債權人聘用收數公司時，債權人對債務人而言，有責任小心地選擇收數公司。因此，從業員應為如何揀選收數公司及監督收數公司的行為，訂立恰當程序，並定期作出檢討。這些程序應包括審查收數公司的背景資料及評估收數公司的運作。

在不適當追收欠款過程中，收數公司有時可能會觸及有關法例，例如《刑事罪行條例》第 24 條（恐嚇）、第 25 條（襲擊）、第 60 條（摧毀或損壞財產）和第 61 條（威脅會摧毀或損壞財產）；《侵害人身罪條例》第 15 條（威脅殺死或謀殺）、第 42 條（強行禁錮）、第 17、19、39 及 40 條（襲擊）；《簡易程序治罪條例》第 4(22)條（騷擾）、第 8(b)條（擾亂秩序的罪行）和第 20 條（電話及訊息）；以及《盜竊罪條例》第 23 條（勒索）。監管局在此亦提醒從業員，若然從業員協助、鼓勵或促使收數公司犯罪，從業員都有可能成為從犯而須就同一罪行負上刑事責任。根據《刑事訴訟程序條例》第 89 條，任何人協助、教唆，慫使或促使另一人犯任何罪行，即屬就同一罪行有罪。同時，從業員亦可能觸犯《刑事罪行條例》第 159A 條的串謀罪及普通法下的煽惑罪及促致罪。

此外，若從業員未能遵守以上指引，可被視為未有設立妥善的制度以管理其業務，並可能因此而觸犯了《地產代理常規（一般責任及香港住宅物業）規例》第 15 條。該條例要求管理層須設立妥善的程序或制度，以監督和管理地產代理工作業務。監管局可能因此向從業員採取紀律處分。

本通告取代之前發出的通告編號 99-03 (CR) 及 00-03 (CR)。

2008 年 5 月