



監管局發出有關保障客戶個人資料的執業通告

(2011年9月20日)由於公眾越來越關注保障個人資料的問題，爲了提醒地產代理在執業時必須保障客戶個人資料及應注意的事項，地產代理監管局(監管局)將發出一份新的執業通告，就保障個人資料爲業界提供詳盡的實務性指引。

該份執業通告除了述明在《個人資料(私隱)條例》之下，有關保障個人資料的基本原則之外，也會就着地產代理的日常工作，在收集、使用、處理個人資料及直接促銷等四大範疇，提供實務性的指引。

監管局執業及考試委員會主席梁永祥表示：「地產代理在日常的業務過程，經常都會收集和處理客戶的個人資料，所以，地產代理認識《個人資料(私隱)條例》，以及保障個人資料的重要性，對保障客戶的個人資料非常重要。」

梁永祥先生補充，期望藉着通告內的詳細指引，令地產代理更清楚了解在執業時如何保障客戶的個人資料。

監管局規管及法律總監劉淑棻表示，監管局過去曾經發出數份與保障個人資料相關的執業通告、有關資訊保安的指引。爲了便利地產代理業界掌握相關的指引，因此監管局整合了過去發出相關的執業通告及指引，並加入了新的內容，發出這一份新的通告。

監管局在未來數天將會與數家大型地產代理公司及地產代理界商會人士會面，加強業界對於新通告的了解，也提醒管理層應建立妥善的措施及制度，以確保公司及員工遵從新通告的指引。監管局又會在10月10日舉行相關的持續專業進修講座，邀請個人資料私隱專員公署的代表，聯同監管局人員，向前線地產代理講解通告的內容，敦促他們遵守通告的指引。



新聞稿
Press Release

如地產代理在收集、使用及處理個人資料時未能遵守該通告所載指引，將有機會受監管局紀律制裁。地產代理公司管理層也有可能因前線員工違規而被追究。

新通告將會於 10 月 1 日正式生效，並會上載至監管局網站。通告的主要內容詳見附件。



監管局執業及考試委員會主席梁永祥先生和規管及法律總監劉淑葵女士舉行記者會，簡介局方就地產代理保障客人個人資料發出新的執業通告。



新執業通告主要內容

A. 收集個人資料

- n 地產代理收集個人資料，必須是爲了向客戶提供地產代理服務所需。
- n 在收集個人資料時或之前，須向客戶提供一份「收集個人資料聲明」。
- n 這份聲明要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。
- n 地產代理在處理物業買賣時，可能會收集客戶的身分證號碼及身分證明文件的副本。就此，地產代理須遵守由個人資料私隱專員公署發出的相關指引。

B. 使用個人資料

- n 除非客戶自願同意，否則地產代理不應將客戶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。
- n 除非已事先獲得客戶的書面同意，否則地產代理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。
- n 向客戶介紹其他服務例如法律及按揭服務時，應先取得客戶的明確同意，方可把客戶的個人資料



轉移給服務提供者。

- n 地產代理應注意，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），資料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。
- n 地產代理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政策。

C. 處理個人資料

- n 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。
- n 確保在為客戶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。
- n 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，防範資料遺失或被未獲授權的第三者查閱。

D. 直接促銷

- n 使用者在首次使用個人資料作直接促銷時，必須告知客戶，他可要求資料使用者停止使用其個人資料。如客戶作此要求，資料使用者應停止如此使用有關資料。
- n 應備存一份列有已選擇拒絕再收到任何促銷服務的人士的名單。



- n 「拒絕服務名單」應以最可行及快捷的方法分派此名單予所有進行直接促銷活動的員工(例如利用電腦網絡)。
- n 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」。
- n 地產代理公司應就員工進行直接促銷活動制定有關指引及提供培訓，以確保員工在進行電話促銷活動時必須遵守相關的守則和步驟。