



地產代理
紀律研訊案例選輯 —
一手住宅物業

前言

近年，一手樓市成交暢旺成為住宅物業市場的焦點。由於二手市場交投放緩，致使越來越多的地產代理，包括主攻二手市場的地產代理，紛紛加入一手住宅物業的推廣工作。

當市場焦點集中在一手住宅物業的同時，亦引起公眾對地產代理業界在一手住宅物業市場所提供的服務及操守方面的關注及期望。因此，地產代理監管局（「監管局」）出版這本小冊子以加強持牌人對處理一手住宅物業買賣的相關法律及規管要求的認知，並提醒持牌人有關處理一手物業交易的適當執業手法，以提升地產代理業的服務質素及保障消費者的權益。

本冊子透過真實的研訊個案，以說明持牌人在處理一手住宅物業交易時所須遵守的相關規例，指引及操守，以及違反有關規定而曾判處的紀錄處分。為方便讀者易於理解，本冊子所輯錄的一些研訊個案，在事實的情節上會在有需要時被作出適度的修改。而個案中所表達的意見和立場，都是根據在有關研訊時向紀律委員會提供的事實和證據而作出的。此外，有部份研訊個案所涉及的事件，是在《一手住宅物業銷售條例》實施前發生的，因此，讀者會留意到適用於有關個案的若干法律及規管上的要求可能已經有所改變，而將來的規管方式亦可能有所影響。這些個案被選錄在本冊子的目的純粹是為了提醒讀者他們可能會遇到的問題而已。

免責聲明

本冊子的內容及資料，僅作一般參考之用，不可視為法律或專業意見。如讀者就個別情況有疑問，應尋求律師或專業人士的意見。對於本冊子的全部或部分內容、任何錯誤、遺漏、陳述或錯誤陳述而引起或與之有關的損失，監管局恕不負責。

本冊子的版權為監管局所有，任何人士除非獲監管局事先書面允許，否則不論在任何地方、以任何方式或為任何目的，不得翻印、轉載或節錄本冊子的全部或部分內容作商業用途。

目錄

A. 向客戶提供資料或意見	頁數
1. 資本投資者入境計劃的失實陳述	6
2. 提供誤導性的平面圖及在發出預售樓花同意書前索取訂金	8
3. 車位月租金的失實陳述	10
4. 物業位置的失實陳述	13
5. 提供單位景觀的不實資料	15
6. 不當地向買家保證物業必可在成交前轉售	17
7. 提供購買兩項物業的印花稅的誤導性意見	19
8. 確認人轉售物業所繳付的印花稅的失實陳述	21
9. 按揭條款的失實陳述	23
10. 優惠及按揭條款的失實陳述	25
11. 提供開放式廚房的誤導資料	28
B. 提供財務優惠或利益	
12. 發展商所提供優惠的失實陳述	32
13. 沒有兌現現金回贈承諾	34
14. 沒有按承諾支付全數的現金回贈	37
15. 否認承諾回贈佣金	40

C. 處理身分證明文件及信用卡	頁數
16. 遺失客戶身分證	44
17. 未能妥善保管客戶信用卡	46
18. 錯誤告知買家不會從其信用卡扣除款項	49
D. 提供貸款	
19. 提供貸款以參與抽籤認購單位	52
20. 提供貸款以支付臨時訂金	54
E. 其他	
21. 沒有告知需向發展商繳付的費用	58
22. 代理失實陳述導致錯失置業機會	61
23. 誤導買家進行交易	63

備註：

所有提述：

1. 《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. 《操守守則》指由地產代理監管局制訂的操守守則。
3. 「執業通告」指由地產代理監管局制訂的執業通告。
4. 「持續專業進修計劃」指由地產代理監管局推行的持續專業進修計劃。
5. 「土地查冊」指從土地註冊處取得物業的土地登記冊。



向客戶提供資料或意見

1. 資本投資者入境計劃的失實陳述

Z先生是一名中國大陸居民。於2011年年底，Z先生向地產代理X查詢是否可透過投資香港物業而取得香港居民身份。

地產代理X告知Z先生，根據香港當時的投資移民政策，購買香港物業是其中一項獲准許的投資資產。他並進一步向Z先生給予意見，表示股票、債券、存款證等其他投資方式不太可取，因為這些與地產物業相比是較高風險的投資產品。在地產代理X的推薦下，Z先生購買了某一手住宅發展項目的兩個香港物業（「該等物業」），並支付首期合共150萬元。

隨後，Z先生嚇然獲悉，香港特別行政區政府已暫停房地產作為資本投資者入境計劃下的獲許投資資產類別之一，自2010年10月14日生效。他因此決定不繼續進行該等交易，導致發展商沒收訂金150萬元。

Z先生向地產代理監管局投訴地產代理X。地產代理監管局紀律委員會就該案進行研訊。

地產代理X承認他知道Z先生希望透過投資方式移民香港，但否認他曾告知Z先生投資香港房地產是取得香港居民身份的途徑之一，亦未曾擔任移民顧問的角色，或向Z先生提供任何有關投資移民的意見。

地產代理X辯稱，他向Z先生介紹該等物業，純粹是因為Z先生告訴他，有意購買物業作為取得香港居民身份後的家庭居所。

然而，有證據顯示在Z先生進行該等物業的買賣交易前，地產代理X曾向Z先生提供有關投資移民的文件。此外，地產代理X的供詞自相矛盾，而Z先生的供詞（有其他證據證明）更為可信及合乎邏輯。因此，紀律委員會接納Z先生的證據，認為地產代理X曾告知他投資香港房地產是取得香港居民身份的方式之一（「該意見」），Z先生並且倚賴該意見而訂立該等物業的臨時買賣合約。該意見其實並不正確，Z先生因此遭受損失。地產代理X因此沒有遵守《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。

考慮到該違規行為的性質嚴重，以及Z先生是由於地產代理X的失實陳述而遭受巨額金錢損失，紀律委員會裁定地產代理X停牌四個月。

2. 提供誤導性的平面圖及在發出預售樓花同意書前索取訂金

在2010年4月左右，營業員Y收到一名準買家的電話，詢問有關某一手發展項目（「該發展項目」）的資料。營業員Y告訴該準買家，若他有興趣購買該發展項目的任何單位，須透過他的地產代理公司（「該地產代理公司」）提交一張100萬元的銀行本票，收款人為代表發展商的律師行。營業員Y隨後向該準買家發送一些資料（包括一份平面圖及一份「物業購買授權書」，由買家授權該地產代理公司辦理購買該發展項目一個單位，並處理由該準買家向代表發展商的律師行支付銀行本票的事宜）。然而，當時地政總署尚未簽發同意方案下該發展項目的預售樓花同意書。地政總署在2010年6月才簽發該發展項目的預售樓花同意書。

地政總署於1961年推出同意方案，以監管未建成樓宇的銷售。根據同意方案，在地政總署簽發「預售樓花同意書」前，賣方或其代理不得以任何形式或方式接受或收取任何預留費、訂金或任何其他代價。此外，在安排買賣同意方案下未建成的單位前，持牌人應查核地政總署是否已簽發有關的「預售樓花同意書」，因在簽發「預售樓花同意書」前，是不可簽訂任何臨時協議或任何其他文件（不論其列明有約束力與否）。

因此，營業員Y不應要求該準買家提交一張以代表發展商的律師行為收款人的100萬元的銀行本票，並向她提供「物業購買授權書」，而是應告知該準買家有關的「預售樓花同意書」尚未發出，因此發

展商不得出售單位或接受任何預留單位的要約。營業員未能適當地向客戶提供意見，因此違反了《操守守則》第3.2.2段，該段規定：「地產代理和營業員應掌握有關的一切法律、政府規例，及地產市場的重要事實和發展，以便能盡責地向客戶提供意見」。

此外，營業員Y向該準買家提供的平面圖所涉及的相關物業的正式布局是一個兩房單位。然而，營業員Y向該準買家提供的兩房單位平面圖是經過改裝或修飾的，並配有傢俱，顯示該兩房單位內有兩個額外的間隔，任何合理的準買家均會被誤導而相信有關物業有四個房間。營業員Y沒有盡量小心地向客戶提供說明或意見，告知有關物業實際上是兩房單位，或提供準確的平面圖，以顯示有關物業的實際狀況，他因此違反《操守守則》第3.5.1段，該段規定：「地產代理和營業員在履行職務時必須盡量小心和盡一切應盡的努力」。

地產代理監管局紀律委員會就該案進行研訊。營業員Y坦白承認違反有關規定。就他違反《操守守則》第3.2.2段，沒有盡責地向客戶提供意見，反而在「預售樓花同意書」簽發前向客戶索取訂金，紀律委員會裁定對營業員Y予以譴責，停牌14日，並在其牌照上附加一項條件，要求其在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。就他違反《操守守則》第3.5.1段，提供誤導平面圖，紀律委員會對營業員Y予以譴責，並在其牌照上附加一項條件，要求他在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

3. 車位月租金的失實陳述

M小姐收到地產代理Y的電話，向她推銷發展項目A的首次出售的車位。M小姐獲告知，該車位價格約為50萬元，每月租金收益大概2,000元左右。

翌日，地產代理X（即地產代理Y的上司）在發展項目A的售樓處與M小姐會面。M小姐告訴地產代理X，她想購買發展項目A的車位，因為它的潛在每月租金收益應該有2,000元左右。然而，地產代理X告知M小姐，發展項目A的車位尚未公開發售。他嘗試遊說M小姐轉而考慮購買發展項目B的車位，因為發展項目B的車位鄰近發展項目A，並由同一間發展商興建，但售價卻便宜很多，只需約20萬元，而且租金收入每月約有1,700元更為吸引。當地產代理X向M小姐作出以上陳述時，地產代理Y及地產代理Z均在場。

得知發展項目B的車位價格及租金收益更為吸引後，M小姐決定購買發展項目B的兩個車位（「該等物業」）。

完成該等物業買賣後，M小姐於數間大型地產代理行將該等物業放租。令她失望的是，她發現發展項目B的車位在市場上的每月租金只有約1,000元。

由於不滿地產代理X就有關該等物業的租金收益作出失實陳述，M小

姐向地產代理監管局投訴地產代理X。

地產代理監管局紀律委員會就該案進行研訊。除M小姐外，地產代理監管局亦傳召地產代理Y於研訊中作供。地產代理Y表示，他聽到地產代理X當時告訴M小姐，該等物業分別每個可收取每月約1,800元的租金收益。

然而，地產代理X於研訊中，否認他曾在M小姐購買前，就該等物業的每月租金向M小姐作出任何陳述，因為M小姐根本沒有提出有關該等物業的每月租金收益的任何問題。

地產代理X亦在研訊中傳召地產代理Z為其作證。地產代理Z作供時表示，地產代理X確實曾在答覆M小姐的有關查詢時，告訴她可透過該等物業每個分別收取1,700元至2,000元的每月租金。當被進一步問及地產代理X與M小姐之間的談話詳情時，地產代理Z改變其說法，稱他記不起確實是誰（當時在場的三名地產代理當中）曾告知M小姐該等物業的每月租金。

紀律委員會認為，M小姐購買該等物業的目的是作投資用途，因此認為她完全沒有向地產代理X詢問該等物業的潛在每月租金的可能性不大。

此外，紀律委員會注意到，根據差餉物業估價署的資料，該等物業於有關財政年度的每月租金並不超過700元。

經考慮有關資料及證人的證供（包括地產代理Z的證供）後，紀律委員會信納有關指稱地產代理X曾向M小姐作出發展項目B的車位可獲得每月租金1,700元的收益的失實陳述是有充分理據支持的。因此，地產代理X違反了《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。

紀律委員會對地產代理X予以譴責，罰款3,000元，並在其牌照上附加一項條件，要求其在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

紀律委員會同時提醒地產代理X，以後執業時應核實有關資料後，方可向客戶提供該等資料。

4. 物業位置的失實陳述

S先生及S太太想購買一個一手住宅物業。他們透過地產代理X及Y視察了某發展項目（「該發展項目」）的示範單位，該發展項目當時仍然在興建中。S夫婦向地產代理清楚表明，他們不會購買任何頂樓單位，因為住頂樓單位在夏天時會很熱。

地產代理X及Y隨後向S夫婦推薦一個物業（「該物業」）。他們多次向S夫婦保證該物業並非位於頂樓，而是頂樓的下一層。他們聲稱該發展項目有51層高，而該物業位於第50層。在安排S夫婦就該物業與發展商簽訂臨時買賣合約（「該臨時合約」）之前，地產代理X及Y向他們提供了一本由他們的僱主發出的小冊子，而非發展商發出的售樓說明書。

此後不久，S夫婦在瀏覽另一間地產代理的網站時，發現該發展項目實際上樓高50層，這意味著該物業事實上是位於該發展項目的頂樓。

在隨後與地產代理X的會面中，S夫婦錄下他們與地產代理X的對話，地產代理X在會面中，向S夫婦承認他不知道該物業是位於該發展項目頂樓的事實。對於S夫婦指責他誤導他們簽訂該臨時合約，他並無反駁。在對話中，地產代理X承諾，若他們向發展商要求撤銷交易不果，他會賠償他們的損失。他甚至應S夫婦的要求，就該承諾簽署了一份確認函（「確認函」）。

然而，當S夫婦取消該臨時合約的請求隨後被發展商拒絕時，地產代理X違背其賠償S夫婦損失的承諾。因此，S夫婦向地產代理監管局投訴地產代理X及Y，並提供他們與地產代理X之間的對話錄音作為證據。

地產代理監管局紀律委員會就該案進行調查研訊。在研訊中，地產代理X對錄音的真確性並無異議。紀律委員會認為，S夫婦是誠實及可靠的證人。此外，對話錄音及確認函是有力的證據，支持了S夫婦對地產代理X及Y的指控。

紀律委員會裁定地產代理X及Y向S夫婦作出失實陳述，指該物業是該發展項目頂樓的下一層，而事實並非如此。因此，地產代理X及Y違反了《操守守則》第3.7.2段，該段規定：*「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為。」*

紀律委員會裁定對各持牌人予以譴責，停牌14日，及在其各自牌照上附加一項條件，要求其在12個月內取得持續專業進修計劃的12個學分。

根據地產代理監管局發出的執業通告（例如編號13 - 04(CR)），處理一手住宅物業銷售的持牌人向準買家提供相關資料，須以由發展商提供的售樓說明書及文件所載的資料為準，及採取一切合理步驟及盡一切應盡的努力核實有關資料。此外，持牌人不得作出任何可能誤導準買家的陳述。

5. 提供單位景觀的不實資料

準買家K先生及女朋友W小姐於某在建發展項目（「該發展項目」）售樓處參觀示範單位時，獲營業員X及地產代理Y接待。營業員X及地產代理Y透過強調該發展項目的賣點，試圖遊說K先生購買一個單位。其中一個主要賣點是遠處有極佳的海景。

由於K先生和W小姐知道該發展項目的不遠處正在興建另一個發展項目（「鄰近發展項目」），他們擔心是否能夠從他們擬購買的單位看到海景。因此，他們請營業員X查看該發展項目哪些樓層的海景不會被鄰近發展項目阻擋。營業員X答覆說，該發展項目25樓及以上單位外的海景不會受鄰近發展項目影響。

K先生然後問地產代理Y同樣的問題，並進一步查詢鄰近發展項目的樓宇高度。地產代理Y告訴他，鄰近發展項目的樓宇高度將介乎16至30層，而鄰近發展項目不會阻擋位於該發展項目30樓以上單位的景觀。

由於一直對地產代理作出的陳述懷有戒心，當時伴隨K先生的W小姐以手提電話錄下了K先生與兩名持牌人的所有對話。

事實上，根據屋宇署提供的資料，鄰近發展項目的樓宇高度將介乎

16至33層。因此，該發展項目33樓及以下單位的景觀有可能被阻擋。

由於對兩名持牌人未能提供準確的物業資料感到失望，K先生向地產代理監管局作出投訴。他亦遞交W小姐錄下的K先生與兩名持牌人的錄音作為證據。

地產代理監管局紀律委員會就該案進行研訊。紀律委員會認為兩名持牌人並沒有盡量小心和盡一切應盡的努力，核實有關該發展項目單位景觀的資料，以向K先生提供正確資料。委員會認為持牌人沒有遵守《操守守則》第3.5.1段，該段規定：*「地產代理和營業員在履行職務時必須盡量小心和盡一切應盡的努力」*。作為紀律處分，委員會判處該等持牌人停牌七日，並在他們的牌照上附加一項條件，要求他們分別在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

地產代理監管局已就有關銷售一手住宅物業發出執業通告（例如編號13 - 04(CR)），提醒地產代理不要作出任何可能誤導準買家的陳述。當持牌人向準買家提供物業的相關資料，須以發展商提供的售樓說明書及文件所載的資料為準，並採取一切合理步驟及盡一切應盡的努力核實有關資料。

6. 不當地向買家保證物業必可在成交前轉售

N小姐在物色住宅物業作投資期間，被營業員X和地產代理Y游說購買一間位於商場的一手店舖(「該店舖」)。他們向N小姐保證她必定能夠取得相當於樓價五成的按揭貸款，償還年期為20年，年利率為2.15%的按揭條款；他們亦向她保證在交易完成前，她必定能夠以確認人身份將該店舖轉售，賺取可觀的利潤，如此，她便無需申請按揭貸款以資助購買該店舖。由於被他們的上述陳述所吸引，N小姐便購買了該店舖。然而，在簽訂臨時買賣合約後回到家中，N小姐開始對自己的財政狀況感到憂慮。於是她指示營業員X以原價出售該店舖。然而，該店舖一直無人問津。由於N小姐無法在交易完成前轉售該店舖，因此她需向銀行申請按揭貸款。但她發現按揭條款並非如營業員X和地產代理Y向她保證的那麼優惠。最終她需出售自己的部分資產，才能取得足夠資金以完成該項交易。N小姐不滿營業員X和地產代理Y的服務，於是便向地產代理監管局投訴營業員X和地產代理Y，並提交了一些錄音作為證據。

地產代理監管局紀律委員會就此個案進行紀律研訊。紀律委員會在研訊進行期間，發現N小姐在尚未獲取所有關於買賣該店舖的必要詳情之前，便倉促簽訂臨時買賣合約。N小姐對於自己在作出購買該店舖的決定時，欠缺理性和審慎考慮，感到後悔。然而，紀律委員會信納兩名持牌人曾向N小姐作出她必定能夠在交易完成前，以確認人的身份轉售該店舖的陳述。營業員X和地產代理Y作出此等

不負責任的陳述，以誘使N小姐倉促購買該店舖，違反了《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。紀律委員會分別對他們作出譴責，罰款2,000元，以及在他的牌照上附加條件，規定他們必須在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

另一方面，有關N小姐就兩位持牌人向她作出有關按揭貸款息率和還款年期等條款的陳述的投訴，紀律委員會則認為沒有足夠證據證明屬實。但是，紀律委員會亦留意到N小姐在購買該店舖之前，曾有購買物業和申請按揭貸款的經驗；一般而言，按揭申請人應注意到，按揭貸款的條款及細則可按市場情況而改變，而且作出最終決定的是銀行。紀律委員會指出N小姐應該在作出購買決定時更加謹慎小心。

紀律委員會亦指出，雖然有關兩位持牌人就按揭貸款的條款及細則作出的陳述的指稱不成立，然而，營業員X和地產代理Y亦需提升他們的專業水平和服務水準，以防日後引起誤會。尤其是營業員X和地產代理Y並不是專門從事商舖的銷售工作，他們亦知道N小姐對於投資商舖沒有經驗，因此，他們更應該向她提供充分的資訊，解釋當中涉及的風險，以及提醒她留意對她不利的條款及細則，以保障她的利益，好讓她可以在簽訂臨時買賣合約前作出明智的決定。

7. 提供購買兩項物業的印花稅的誤導性意見

T小姐透過三名代理以大約400萬元購入一個一手發展項目(「該發展項目」)的物業。由於她喜歡該發展項目的地理位置和設施，她正考慮是否以大約500萬元購入另一個物業。然而，在同一日向同一發展商購買兩個物業，可能會被印花稅署視為是一系列交易，並因此而須繳付較高的印花稅，因為按照兩個物業的合計樓價而釐定的印花稅稅率是較高的。T小姐不希望繳付較高的印花稅，所以便要求該三名代理想辦法讓她可避免繳付較高的印花稅。三名代理得知T小姐打算購買多一個物業而感到興奮，因為他們可以從發展商收到更多佣金，並且不用繼續被老闆嘮叨不休地要求他們達成營業額。他們建議T小姐以親戚的名義購入第二個物業，令印花稅署相信兩宗交易並無關係，以避免繳付較高的印花稅。T小姐按照他們的建議，以她外甥的名義購入第二個物業。

其後，T小姐的律師提醒她，雖然第二個物業是以T小姐外甥的名義購入，但因為事實上，購買該兩個物業的資金是由T小姐支付，所以印花稅署仍有機會視購買該兩個物業是屬於「一系列交易」。T小姐感到擔憂，於是她向發展商查詢是否可以取消第二個物業的交易，但遭到拒絕。T小姐最終決定不繼續第二個物業的交易，她的訂金因此被發展商沒收了。T小姐對於三名代理令她陷入如此境況感到憤怒，於是向地產代理監管局投訴他們。

地產代理監管局紀律委員會就此個案展開紀律研訊後，認為三名代理向T小姐建議以她的外甥的名義，在她購入物業的同日購入第二個物業，便無須繳付因「一系列交易」而引致的較高的印花稅，實屬誤導，因為如果印花稅署發現T小姐是該兩個物業的實益擁有人，T小姐仍有機會需要繳付較高的印花稅。紀律委員會因此認為三名代理向T小姐作出誤導性的建議，違反《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。

紀律委員會分別對三名代理作出譴責，並在他們的牌照上附加一項條件，規定他們在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

8. 確認人轉售物業所繳付的印花稅的失實陳述

C小姐收到地產代理X的電話，推銷某一手住宅發展項目(「該發展項目」)的單位。翌日，C小姐便與她的男朋友W先生一起前往該發展項目的銷售辦事處。

在未決定是否購買單位前，W先生曾向地產代理X查詢如果他們購買某單位後，在短期內以確認人的身份轉售是否需要繳付印花稅。地產代理X向他們表示無須繳付印花稅，因為繳付印花稅的責任會落在轉購人身上。C小姐和W先生基於地產代理X的意見，簽訂了臨時買賣合約(「該臨時合約」)，購買該發展項目的一個單位(「該物業」)。

數日後，C小姐和W先生到他們的代表律師的辦公室簽訂正式買賣合約。他們的代表律師告訴他們購買該物業須繳付印花稅，因該臨時合約中有一條條款，規定買家須負責繳付印花稅。W先生立即致電地產代理X，質問他此事。地產代理X卻只向W先生提供兩名律師的電話號碼，告訴W先生直接向律師查詢，令W先生感到十分失望。

其後，C小姐向地產代理監管局投訴地產代理X。

地產代理監管局紀律委員會就此個案展開紀律研訊。地產代理X承認他的不當行為，紀律委員會於是裁定地產代理X曾向買家給予錯

誤意見，指買家如果其後以確認人身份出售該物業予轉購人，將無須就買賣該物業繳付印花稅。因此，地產代理X違反了《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。紀律委員會對地產代理X作出譴責，並在其牌照上附加一項條件，要求他必須在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

地產代理監管局曾發出執業通告(例如編號13 - 04(CR))，提醒地產代理在處理一手住宅物業銷售時，不得作出任何可能誤導準買家的陳述。

在本案中，地產代理X在C小姐和W先生作出相關查詢時，應提醒他們留意該臨時合約和相關文件中的條款。如果地產代理X對查詢的事項未能肯定，則應建議他們尋求獨立的法律意見。

9.按揭條款的失實陳述

M先生和太太透過地產代理Y購入一個一手住宅物業。在訂立臨時買賣合約前，M夫婦曾向地產代理Y表示，他們是退休人士，擔心申請按揭貸款有困難，同時他們必須獲得樓價七成的按揭，才有能力支付首期及供款。地產代理Y聲稱，該樓盤是優質物業，保證準買家必可向銀行取得樓價七成、甚至九成的按揭貸款(「該陳述」)。M夫婦其後向多間銀行申請按揭，但均只獲提供樓價五成的按揭貸款。M夫婦隨後向地產代理監管局作出投訴。

置業涉及龐大的金錢投資，所以買家一般都會向銀行申請按揭貸款，以資助他們購置物業。地產代理監管局發出的執業通告規定，從業員在處理一手物業交易時，不可向準買家作出任何按揭條款的保證。個案中，地產代理Y違反了地產代理監管局發出的《操守守則》第3.2.1段。

地產代理監管局紀律委員會就此案進行紀律研訊。M夫婦與地產代理Y均有出席該研訊作供。紀律委員會認為M夫婦是誠實可靠的證人，而地產代理Y則經常迴避直接回答紀律委員會的提問。紀律委員會發現，雖然地產代理Y在地產代理行業有超過15年的工作經驗，但她卻不熟悉地產代理監管局發出的執業通告的規定以及香港金融管理局發出有關按揭貸款的指引。

經考慮各方所提交的證據及在研訊中的陳詞後，紀律委員會拒絕接納地產代理Y聲稱她沒有在安排M夫婦簽署臨時買賣合約前，向他們作出該陳述的證供。紀律委員會接納M夫婦的證供，裁定地產代理Y曾向他們作出該陳述，違反了相關的執業通告的要求，因此，地產代理Y違反《操守守則》第3.2.1段的規定，該段規定：「地產代理和營業員應熟悉並必須在執業時遵守《地產代理條例》、其附屬法例、本操守守則，以及由監管局不時發布的所有其他指引」。紀律委員會決定譴責及暫時吊銷地產代理Y的牌照七天，並在其牌照上附加條件，要求她在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

其實，香港金融管理局不時會因應市況而修訂物業按揭貸款的指引；而貸款機構在審批按揭貸款時也可能就申請者的收入來源及經濟狀況等作出不同考慮；因此，從業員不應向準買家就物業按揭貸款事宜上作出任何保證，而應建議客戶直接向貸款機構查詢。

10. 優惠及按揭條款的失實陳述

約在2011年12月26日，營業員Y陪同C小姐和她的家人視察一個一手住宅物業發展項目(「該發展項目」)的示範單位。期間營業員Y向她們介紹地產代理X。地產代理X游說她們購買該發展項目的一個單位。地產代理X向C小姐保證她必定能夠取得相等於樓價八成的按揭貸款，並表示，只有透過他所屬的地產代理公司購買，才能夠獲得發展商提供的樓價的5%的折扣優惠。地產代理X和營業員Y向C小姐強調，當日是可以獲得該5%折扣優惠的最後一日。依據該等陳述，C小姐決定透過地產代理X和營業員Y的地產代理公司，以\$10,049,000購入一個單位。地產代理X和營業員Y當時恭喜她成功在期限前獲得該5%的折扣優惠。由於C小姐的信用卡限額不足以支付全數訂金，因此她只以信用卡支付了部份訂金。其後營業員Y和營業員Z陪同C小姐和她的家人回到家中，收取用作支付購買單位訂金尾數的支票。當時營業員Z再次強調當日是最後一日可以獲得發展商提供樓價的5%的折扣優惠。C小姐沒有懷疑營業員Z的說法，繼續進行購買程序，並將上述支票交給營業員Z。

C小姐後來發現，地產代理X、營業員Y和營業員Z就取得按揭貸款金額所作出的陳述是不實的，因為根據香港金融管理局發出的指引，1,000萬元或以上售價的住宅物業的按揭貸款不得超過樓價的五成。另外，發展商所提供的5%折扣優惠並非地產代理X、營業員Y和營業員Z所屬的地產代理公司所獨有，而2011年12月26日亦不是提供

該優惠的最後一天。因此，C小姐拒絕繼續該交易，而她所支付的訂金亦被發展商沒收。C小姐感到憤憤不平，因此向地產代理監管局投訴地產代理X、營業員Y和營業員Z。

地產代理監管局紀律委員會就此個案展開紀律研訊。紀律委員會裁定對地產代理X、營業員Y和營業員Z的所有指稱成立。紀律委員會認為C小姐和她的母親(她在事發時亦在現場)都是可靠的證人。地產代理X曾向C小姐表示她一定能夠取得相等於物業樓價八成的按揭貸款(「第一項陳述」)；以及只有透過他所屬的地產代理公司進行購買，才能夠獲得發展商提供的樓價的5%的折扣優惠(「第二項陳述」)。而三名持牌人均向C小姐表示2011年12月26日是提供該5%優惠的最後一日(「第三項陳述」)。第一項陳述與香港金融管理局在2011年6月10日發出的指引不符。該指引規定銀行須將價值1,000萬元至1,200萬元的住宅物業的最高貸款價值比(LTV)降至50%。而就第二項陳述，根據發展商就地產代理監管局的查詢作出的書面回覆，發展商並未向任何地產代理公司提供獨家優惠，因此第二項陳述亦是虛假的。此外，發展商的售樓書和在銷售現場的廣播中，皆清楚表明發展商有權隨時調整或取消該折扣優惠，但沒有指出該優惠將於C小姐簽訂臨時買賣合約當日的下午九時正結束。因此可以推斷第三項陳述是由地產代理X、營業員Y和營業員Z捏造出來，以促使C小姐在匆忙中購買物業。地產代理X、營業員Y和營業員Z作出此等不

負責任的陳述，未能遵守《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。紀律委員會對該三名持牌人分別作出譴責。另外，地產代理X亦被罰停牌三個月，而營業員Y和營業員Z的牌照上則被附加一項條件，要求他們須於12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

11. 提供開放式廚房的誤導資料

ABC地產代理有限公司（「ABC代理」）獲委任為銷售位於香港半山某豪宅重建項目（「該發展項目」）的單位的獨家代理。

該發展項目於2009年年中開售。銷售進展良好，很多單位已售出。在入伙紙發出後，買家於2010年完成買賣及收樓時，發現單位裡的廚房並非ABC代理提供的單張中所述的開放式，而是封閉式廚房。

ABC代理分別於2009年6月（「第一份小冊子」）及7月（「第二份小冊子」）發出的宣傳單張（統稱為「該等小冊子」）所載平面圖顯示該發展項目的A及D單位設有開放式廚房。ABC代理強調，該等小冊子是他們根據發展商提供的資料編制的。

發展商提供的文件顯示，發展商起初（2008年年中前）計劃提供開放式廚房，但隨後改變該設計。由發展商提交並最終獲屋宇署批准的圖則僅描畫了封閉式廚房。

地產代理監管局紀律委員會就該案進行研訊。

在紀律研訊中，ABC代理對於該等小冊子是他們為推銷該發展項目而向公眾發出的廣告，並無異議。然而，他們否認該等小冊子載有錯誤或誤導性資料，因為當中的資料（包括載有開放式廚房的平面

圖)是由發展商提供，因此他們假定該等平面圖沒有問題，實屬合理。此外，平面圖旁已提供警告信息，述明「該等建議設計圖是藝術效果圖，並不一定代表建成單位的樣貌」，且在平面圖下方亦有一小段，述明「該發展項目A及D單位的設計經已如上述顯示更改為建議設計，並須待屋宇署批准。請參閱發展商披露的特定平面圖。」

紀律委員會注意到，當該發展項目的單位於2009年向市場推售時，該等單位尚未建成，其一切相關資料乃透過發展商的獨家代理向公眾發布。因此，公眾僅能透過ABC代理取得物業資料。因此ABC代理有不可推卸的責任，在向公眾派發宣傳單張前，應就宣傳單張所載資料的準確性向發展商取得確認，以確保其資料的準確性。然而，ABC代理並沒有這樣做。此外，有證據顯示發展商不知道第一份小冊子的內容，因為第一份小冊子在發出前並未經發展商批核。

此外，紀律委員會質疑上述警告信息的效力，因為這些信息是以細密字體印刷，難以引起讀者注意，而且容易被忽略。

ABC代理由於發出誤導性宣傳資料，沒有採取一切合理步驟及沒有盡一切應盡的努力，核實第一份小冊子所載資料（即載有開放式廚房的平面圖）的準確性，及沒有按照《常規規例》的規定，在與發展商訂立的代理協議中包含若干條款，因此被譴責及罰款242,000元。

在紀律研訊中，一名買家（「該買家」）作供指ABC代理的營業員X曾告訴她，她擬購買的單位（「該單位」）會設有開放式廚房，就如第一份小冊子所示的那樣。該買家倚賴第一份小冊子及營業員X的陳述，簽署了臨時買賣合約（「該臨時合約」）及營業員X要求她簽署的若干其他文件。然而，當她收樓時，卻發現廚房是封閉式的。

營業員X告訴紀律委員會，該買家連同該臨時合約一併簽署的文件當中，有一份載有條款，列明該單位會先行交付予該買家，而內部裝修（包括開放式廚房）則會於日後完成。然而，有證據顯示，營業員X並沒有向該買家解釋上述條款，也沒有提醒該買家有關隨後把封閉式廚房改建為開放式廚房的合法性。

經考慮所有相關證據，紀律委員會認為，營業員X誤導該買家，令她相信在收樓時會有一個開放式廚房。實際上該資料未獲發展商批准，而營業員X亦未能盡一切應盡的努力，以確保其提供的物業資料的準確性及不會誤導客戶。紀律委員會決定對營業員X予以譴責，罰款1萬元，及在其牌照上附加一項條件，要求他在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

The background features a series of overlapping, flowing lines and circles in shades of gray, creating a sense of movement and depth. The lines are smooth and curved, while the circles vary in size and are scattered across the upper portion of the image. The overall aesthetic is clean and modern.

提供財務優惠或利益

12. 發展商所提供優惠的失實陳述

地產代理X安排準買家H先生視察某住宅發展項目（「該發展項目」）第一期示範單位。當H先生正考慮是否作出購買時，地產代理X告訴他，發展商將向購買該發展項目第一期任何單位的買家提供10萬元的現金券優惠，用作將來購買第二期（尚未發售）的一個單位。

看到H先生仍猶豫是否購買單位，地產代理X又說，若H先生不打算保留現金券自用，可通過以約8萬元至10萬元向其他買家出售兌現該現金券。

H先生隨後決定購買第一期的一個單位。但地產代理X及發展商的職員均沒有向H先生展示或安排他簽署有關10萬元現金券優惠承諾的文件。

大約半年後，H先生得知該發展項目第二期單位即將開售。他於是致電地產代理X，索取10萬元現金券。地產代理X起初告訴H先生，他會協助H先生出售該10萬元現金券以換取現金。然而，當H先生越來越著急要求在第二期單位開售時取得現金券，地產代理X在隨後的電話交談中變得無禮。其後地產代理X更要求H先生直接向發展商提出該要求。

H先生後來從發展商得知，根本沒有地產代理X所提及的10萬元現金

券。事實上，只有直接向發展商購買第二期單位的買家可享交易價折扣10萬元。

H先生向地產代理監管局投訴地產代理X。地產代理監管局紀律委員會就該案進行研訊。

由於地產代理X承認他向H先生所提供有關發展商提供的優惠的資料並不正確，地產代理X因此沒有遵守《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。紀律委員會決定對地產代理X予以譴責，並在其牌照上附加一項條件，要求其在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

根據地產代理監管局發出的執業通告編號13 - 04(CR)，若有任何優惠計劃，持牌人須將有關詳情告知準買家，並說明該優惠是由發展商提供，抑或是由其所屬的地產代理公司提供。他們亦須建議準買家查閱任何關於由發展商提供的贈品、財務優惠或利益的資料。此外，持牌人須將其提供予準買家的任何優惠（包括任何送贈、折扣或回贈）以書面形式向準買家作出，並具體列明提供優惠的條款及形式。

13.沒有兌現現金回贈承諾

P先生及其妻子到某個新住宅樓盤的示範單位參觀。當他們到達該樓盤的銷售地點時，正在推銷該樓盤的某地產代理公司的營業員Y，主動接觸他們。在向P夫婦招攬生意時，營業員Y告訴他們，若透過他購買單位，他們可獲得樓價2%的現金回贈。由於其他地產代理只能提供樓價1%的現金回贈，P夫婦同意聘用營業員Y的服務。

隨後，營業員Y陪同P夫婦視察示範單位，並向他們提供價單和其他樓盤資料，以供他們考慮。

P夫婦決定認購兩個單位。營業員Y安排他們到發展商的銷售處，簽署臨時買賣合約和其他文件。P夫婦簽署所有文件後，提醒營業員Y他曾作出回贈樓價2%的承諾，並著他及早兌現該承諾。營業員Y向P夫婦保證，一定會與上司跟進有關事宜。

然而，縱使P先生多番向有關的地產代理公司提出要求和交涉，他始終沒有取得營業員Y所承諾的2%的現金回贈。

地產代理監管局紀律委員會就該個案召開紀律研訊。P先生和營業員Y均在研訊中作供。P先生提供了一盒錄音帶，紀錄了P夫婦簽署臨時買賣合約後與營業員Y的對話。在對話當中，P太太向營業員Y指出，他曾經承諾給予樓價的2%的現金回贈，而他們正是基於該承

諾，才同意聘用營業員Y的服務，透過他認購物業。在對話中，營業員Y沒有否認他曾作出該承諾。事實上，營業員Y的反應顯示他默認曾經作出該承諾。P夫婦在對話中重複提醒營業員Y，向上司跟進支付現金回贈的事宜。營業員Y保證他會作出跟進。

於紀律研訊中，營業員Y否認他曾提出給予P先生現金回贈。他表示，於事發當日主動接觸P夫婦時，他只是向他們提供了一些新樓盤的小冊子，並聲稱P夫婦只是在簽署臨時買賣合約後，才提出2%現金回贈的要求。但至於為何在錄音對話中，他始終沒有反駁P夫婦指稱他曾承諾給予現金回贈，更同意為他們作出跟進，營業員Y則未能作出合理的解釋。

紀律委員會拒絕接納營業員Y沒有作出現金回贈承諾的證供，但接納P先生的證供，相信營業員Y實際上曾經承諾送出樓價的2%的現金回贈，而P先生及其妻子是基於該承諾，才答應聘用營業員Y的服務，而營業員Y卻沒有履行其承諾。

紀律委員會指出，營業員以現金回贈優惠吸引客戶使用其服務，其後卻沒有兌現承諾，這種行為會削弱市民對地產代理行業的信心，損害行業的名聲。因此，營業員Y未有遵守《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信

譽及／或名聲受損的行為」。結果，紀律委員會判令暫時吊銷營業員Y的牌照一個月。

14.沒有按承諾支付全數的現金回贈

某日，C小姐看完醫生後遇上營業員X。營業員X游說她參觀一個一手發展項目(「該發展項目」)的示範單位。雖然C小姐沒有興趣購買任何物業，但由於營業員X說如果他沒有帶人到示範單位參觀，便會遭上司責罵，她出於好意便接受營業員X的邀請到該示範單位參觀。該示範單位確實很吸引。營業員X知道C小姐對該示範單位感興趣，最後成功游說她遞交意向登記書。

數日後，營業員X致電C小姐恭喜她的意向登記書獲成功登記，即代表她可以選擇想要購買的單位。然而，雖然C小姐很喜歡該發展項目，但因為她只是一名財政能力有限的打工仔，所以對於購買單位仍保持觀望態度。她記起她曾在一些網上討論區看到一手物業銷售通常會提供回贈，所以她便向營業員X查詢如果她經由營業員X所屬的地產代理公司購買單位，是否會有佣金回贈。如果有的話，她便可以使用回贈的金額支付部份樓價。營業員X說他會先問問他的老闆，而他的老闆(營業員Y)會稍後致電給她。當C小姐在當日傍晚收到營業員Y的來電時，亦向他提出了同樣的問題。營業員Y回覆說如果C小姐經由其公司購買單位，他可以提供回贈，金額是發展商給予其地產代理公司的佣金的一半。她詢問該回贈金額將會是多少，以及是否可以就該回贈承諾提供書面確認。營業員Y表示，在得知其地產代理公司將會從發展商處收到多少佣金後，他便會向她提供書面確認。

翌日，C小姐簽訂了該發展項目的一個單位(「該物業」)的臨時買賣合約。在簽署之前，她再次詢問營業員Y是否會按承諾向她提供佣金回贈。營業員Y當時向她保證一定會獲得佣金回贈。

其後，營業員Y致電C小姐通知她，其地產代理公司收到發展商給予相等於該物業樓價的2.5%的佣金。他們相約在港鐵站見面，以便營業員Y將回贈確認書交給C小姐。

然而，當他們見面時，C小姐發現確認書上的回贈金額是6,000元，較她預期的38,000元少很多。她質問營業員Y，營業員Y告訴她回贈金額是他本人從交易中所得到的佣金的一半。營業員Y否認曾承諾向她提供發展商給予其地產代理公司的佣金的一半作為回贈。C小姐對營業員Y食言感到極度不滿，所以拒絕在確認書上簽署。她其後向地產代理監管局投訴營業員Y，並呈交了她與營業員Y之間的電話錄音作為投訴的證據。

地產代理監管局紀律委員會就此個案展開紀律研訊。營業員Y解釋，他只承諾給予C小姐他個人收到的佣金的一半作為回贈，只是C小姐誤會了他的意思，他並表示C小姐沒有就此事向他尋求清晰的了解是她的不對。然而，紀律委員會認為C小姐是一名誠實可靠的證人。她可以清晰地憶述事件的經過，她提供的證據亦是切實和符合

邏輯的。紀律委員會因此信納C小姐的證供，認為營業員Y確實曾承諾給予C小姐佣金回贈，而金額是發展商就該物業的銷售給予其地產代理公司的佣金的一半。營業員Y未能信守承諾，違反了《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。紀律委員會決定對營業員Y作出譴責、罰款3,000元、停牌14天，以及在其牌照上附加一項條件，要求他在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

有關營業員Y沒有在C小姐簽訂該物業的臨時買賣合約前，提供書面確認，列明所承諾提供的回贈金額，紀律委員會裁定營業員Y沒有遵守執業通告編號13-04(CR)第33段，該段規定：「(33)持牌人須將其提供予準買家的任何優惠（包括任何送贈、折扣或回贈）以書面形式向準買家作出，並具體列明提供優惠的條款及形式」。就營業員Y未能符合此項規定，紀律委員會決定對他作出譴責，以及在其牌照上附加一項條件，要求他在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

15. 否認承諾回贈佣金

P小姐在股票市場投資獲利，因此打算購買一個一手發展項目（「發展項目ABC」）的物業作投資用途。她在網上查看有關發展項目ABC的資料，從一些討論區的文章中得知，某些地產代理願意向買家提供高達35萬元的佣金回贈。她不想隨意找個地產代理，因她不希望冒險遇上不值得信任的地產代理，並且希望盡可能獲得最多的佣金回贈。

當她正在考慮應該怎樣做的時候，她想起她以往曾經透過地產代理Y購買物業，並且在該交易中取得59萬元的佣金回贈。她覺得地產代理Y值得信賴，而且因為她是相熟顧客，與地產代理Y洽談可能更容易獲得較高的佣金回贈。她透過她的司機C先生與地產代理Y聯絡。C先生詢問地產代理Y，如果P小姐透過他購買發展項目ABC的物業，他是否願意提供32萬元的佣金回贈。經過一番洽談，地產代理Y雖然不太樂意，但仍然同意提供32萬元佣金回贈。

同日下午，P小姐簽訂了臨時買賣合約（「該臨時合約」），以及一份「買方聲明書」，該聲明書中的代理人資料一欄是留空的。P小姐在簽訂該臨時合約前，曾經要求地產代理Y就他的佣金回贈承諾提供一份書面確認，但是地產代理Y回覆P小姐說他只能在她簽訂正式買賣合約後提供書面確認。P小姐因為相信地產代理Y，所以沒有再進一步堅持她的要求。

其後，地產代理Y否認曾向P小姐作出任何佣金回贈的承諾，而且開始迴避不接聽她的電話。P小姐發現在「買方聲明書」中，代理人資料一欄被填上一名她從未見過的地產代理（地產代理L）的資料。於是她聯絡地產代理L（地產代理Y的同事）商討佣金回贈事宜，但地產代理L否認他對此事有任何責任。P小姐因地產代理Y對她說謊感到非常憤怒和失望，所以向地產代理監管局投訴他。

地產代理監管局紀律委員會就此個案展開紀律研訊。地產代理Y否認曾向P小姐作出任何佣金回贈的承諾，並指P小姐是在簽訂了正式買賣合約之後，才首次提出32萬元的佣金回贈的要求，而他當時拒絕了這個要求。然而，紀律委員會認為P小姐和C先生都是可靠和值得信賴的證人，他們兩人都能清晰地憶述事件，令人信服。另一方面，地產代理Y的供詞閃縮矛盾，尤其是在關鍵的問題上。紀律委員會因此信納地產代理Y確實曾向P小姐承諾，如果透過他購買有關物業，將會向她提供32萬元的佣金回贈。由於他沒有信守承諾，所以沒有遵守《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。紀律委員會對地產代理Y作出譴責及停牌兩個月的處分。

有關地產代理Y沒有在P小姐簽訂該臨時合約前，提供書面確認，並列明他承諾回贈的佣金金額一事上，紀律委員會亦發現地產代理Y

沒有遵守執業通告編號11-02(CR)中的第31段，該段規定：「(31)從業員須將任何優惠(包括任何送贈、折扣或回贈)的承諾以書面形式向準買家作出，並具體列明發展商或地產代理公司的條款及形式」。就地產代理Y未能符合此項規定，紀律委員會對他作出譴責及停牌兩個月。是項處分與地產代理Y違反《操守守則》第3.7.2段所判處的處分同期執行。

The background features a series of overlapping, flowing lines and circles in shades of gray, creating a sense of motion and depth. The lines are thick and curved, while the circles vary in size and are scattered across the upper half of the image. The overall aesthetic is clean and modern.

處理身分證明文件及信用卡

16.遺失客戶身分證

兩名持牌人(營業員X和地產代理Y)為同一地產代理公司的僱員。營業員X邀請客戶W女士到一個一手住宅樓盤的銷售處參觀示範單位。W女士於晚上七時正抵達銷售處。營業員X和地產代理Y告訴她如果要索取價目表，她便要向發展商提交其香港身分證和個人資料。W女士於是將她的身分證及一份填寫了她的個人資料的表格(「該表格」)交給營業員X和地產代理Y。

W女士最後決定不購買任何單位，於是她要求地產代理Y歸還她的身分證和該表格。地產代理Y表示會替W女士向發展商取回她的身分證和該表格。W女士等待了數小時直至次日凌晨一時，地產代理Y才向W女士表示未能找到她的身分證和該表格，但保證會在數小時內歸還身分證。

翌日早上，地產代理Y告知W女士未能尋回她的身分證，於是W女士致電發展商查詢，惟發展商職員表示從來沒有收過她的身分證。於是，W女士向警方報失身分證。

兩名持牌人承認曾經要求W女士提供身分證，並表示他們已將之交給發展商，以取得價目表。雖然經過多次向發展商查詢和多番搜索，但仍然找不到W女士的身分證。他們又承認忘記將W女士的身

分證和該表格交了給誰，也沒有備存紀錄。他們表示對事件及對W女士造成的不便，深感遺憾。

地產代理監管局紀律委員會就對營業員X和地產代理Y在履行職務時，未有盡量小心和盡力履行自己的職責，違反《操守守則》第3.5.1段的指稱進行研訊。《操守守則》第3.5.1段規定：「*地產代理和營業員在履行職務時必須盡量小心和盡一切應盡的努力*」。考慮到兩名持牌人坦率地承認了該指控，並表示懊悔，而且曾努力尋找遺失的身分證，他們過往亦沒有曾被紀律處分的紀錄，紀律委員會決定對兩名持牌人作出譴責，並在他們的牌照上附加條件，規定他們在12個月內取得持續專業進修計劃下的五個學分。

17. 未能妥善保管客戶信用卡

地產代理X安排準買家P先生視察某住宅發展項目（「該發展項目」）的示範單位，並告訴P先生，為了使他能夠為P先生取得P先生感興趣的單位的價單，P先生須向發展商提供其香港身分證及信用卡，以表誠意。地產代理X亦向P先生保證不會從他的信用卡扣數，因為他並未簽署任何有關文件或授權書。因此，P先生向地產代理X提供身分證及信用卡，以取得價單。

地產代理X隨後向P先生提供若干單位的價格。由於P先生對這些單位不感興趣，便決定離開。他於是要求取回他的身分證及信用卡。地產代理X前往尋找P先生的身分證及信用卡，隨後帶同一名文職同事回來。P先生看見該職員拿著他的香港身分證、信用卡及三張信用卡付款單。當P先生被告知他的信用卡已被扣取三筆款項，合共50萬元時，他感到非常震驚。這些交易的收款人是地產代理X的僱主的聯營公司。P先生氣憤地抗議，並稱他從來沒有授權地產代理X或他的任何一位同事刷他的信用卡付款。

地產代理X解釋，是他的同事誤解了當時的情況。他的同事以為P先生會購買一個單位，因此刷他的信用卡支付訂金。P先生要求即時取消信用卡付款交易，但遭到拒絕。直至P先生報警求助，地產代理X才安排退還已扣除的款項。

P先生向地產代理監管局投訴地產代理X。地產代理監管局紀律委員會就該案進行研訊。

紀律委員會認為地產代理X未有妥善保管P先生的信用卡，沒有在履行職務時盡量小心和盡一切應盡的努力。地產代理X因此沒有遵守《操守守則》第3.5.1段，該段規定：「地產代理和營業員在履行職務時必須盡量小心和盡一切應盡的努力」。地產代理X因坦白承認錯誤，所以得以從輕處罰。他受到譴責，並在其牌照上附加一項條件，要求他在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

此外，紀律委員會同時認為，有關的地產代理公司及負責前線營業員在該發展項目銷售活動的區域銷售總監未能制定有效的程序或制度，以監督或管理員工，因此違反了《地產代理常規(一般責任及香港住宅物業)規例》第15條。紀律委員會裁定該公司應受譴責並罰款2萬元，而區域銷售總監亦受到譴責，並在其牌照上附加一項條件，要求其在12個月內取得持續專業進修計劃下的六個學分。

根據地產代理監管局發出的執業通告編號13 - 04(CR)，除非賣方特別規定，否則持牌人不得要求準買家交出身分證明文件（如身分證、護照）及／或信用卡，不論是作安排視察單位、交付購買物業

的有關款項或任何其他用途。倘持牌人在賣方的要求下，向準買家提出交出其身分證明文件及／或信用卡的要求，他們須以書面形式清楚說明(a)索取有關身分證明文件／信用卡的用途；及(b)有關要求是賣方提出的。此外，持牌人在作出以信用卡交付訂金或其他任何款項的任何安排前，須特別取得準買家的書面同意。

18. 錯誤告知買家不會從其信用卡扣除款項

地產代理X安排準買家T先生視察某住宅發展項目（「該發展項目」）的示範單位。地產代理X告知T先生，為取得更高的優先權選擇該發展項目的單位，T先生須先向發展商提供15萬元的銀行本票。

由於T先生並無攜帶任何銀行本票，地產代理X遂向T先生建議，由地產代理X任職的地產代理公司（「該地產代理公司」）為T先生發出一張15萬元的銀行本票給發展商，而T先生只須透過其信用卡扣數向該地產代理公司支付相同金額15萬元。

T先生對於地產代理X的建議顯得猶豫，因為他尚未決定是否購買任何單位。地產代理X向T先生保證，在其信用卡所扣除的15萬元金額，只會扣減信用額，在T先生確認購買該發展項目的單位前，他的信用卡實際上不會被扣賬。

T先生倚賴地產代理X所作出的保證，相信在他決定購買之前，他的信用卡不會被扣賬，T先生因此同意刷其信用卡向該地產代理公司支付所述金額。

T先生隨後決定不購買該發展項目的任何單位。然而，令他失望的是，他發現在一手樓銷售處刷信用卡當日，他的信用卡已被扣賬合共15萬元。

儘管該地產代理公司最後向T先生退還所扣除的款項，T先生向地產

代理監管局投訴地產代理X。地產代理監管局紀律委員會就該案進行研訊。

地產代理X在研訊中承認其不當行為。紀律委員會裁定，地產代理X錯誤告知T先生在他確認購買該發展項目的單位前，他的信用卡是不會被扣賬的。因此，地產代理X沒有遵守《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。

地產代理X聲稱他是地產代理行業的一名新手，故請求紀律委員會在處罰時寬大處理。紀律委員會提醒地產代理X，作為一名專業持牌人，他應審慎為客戶提供服務，尤其是涉及大額款項時。鑑於無證據顯示地產代理X有不誠實，且他的紀律紀錄良好，並已在研訊中坦白承認其不當行為，紀律委員會決定對他施以較輕處罰。因此，地產代理X受到譴責，並在其牌照上附加一項條件，要求他在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

根據地產代理監管局發出的執業通告編號13 - 04(CR)，持牌人在作出以信用卡交付訂金或其他款項的任何安排前，須特別取得準買家的書面同意。此外，除非賣方特別規定，否則持牌人不得要求準買家交出身份證明文件（如身份證、護照）及／或信用卡，不論是作安排視察單位、交付購買物業的有關款項或任何其他用途。



提供貸款

19.提供貸款以參與抽籤認購單位

營業員Y在某商場內為推銷一個一手住宅樓盤招攬生意時，邀請兩名準買家前往參觀該樓盤的示範單位，並嘗試游說他們入票登記抽籤認購該樓盤的單位。儘管準買家即場表示沒有足夠資金，但營業員Y卻聲稱她所屬的地產代理公司可向準買家提供貸款，並代他們入票以參與抽籤認購單位。

地產代理監管局紀律委員會就該個案進行紀律研訊。委員會認為營業員Y違反了地產代理監管局就推銷一手樓盤的執業手法及操守所發出的執業通告中的指引。首先，該執業通告規定持牌人在未獲得有關商場或屋苑管理處准許的情況下，不可以在商場或屋苑或入口處招攬生意。此外，持牌人亦不得向準買家提供或提出提供貸款，即使該準買家表示沒有足夠金錢作即場交付訂金，或不論是否用以游說準買家簽訂臨時買賣合約或作任何其他用途，或即使該準買家向他們提出有關要求。因此，營業員Y沒有遵守《操守守則》第3.2.1段，該段規定：「地產代理和營業員應熟悉並必須在執業時遵守《地產代理條例》、其附屬法例、《操守守則》，以及由監管局不時發布的所有其他指引」。

營業員Y因而被譴責、罰款合共7,000元及在其牌照上附加條件，條件是必須在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

至於僱用營業員Y的地產代理公司，紀律委員會認為該公司沒有妥善監督前線員工，以確保他們遵守地產代理監管局就持牌人不得向準買家提供或提出提供貸款所發出的有關指引。因此該公司違反了《常規規例》第15條的規定，即未有設立妥善的程序或制度以監督和管理其地產代理工作的業務，以確保其僱員或其轄下的人遵守《地產代理條例》的條文。該公司因而被譴責及罰款6萬元。

20. 提供貸款以支付臨時訂金

P先生和太太(統稱「P夫婦」)希望購買一個住宅單位，經鄰居介紹認識了營業員X(該鄰居是營業員X的岳母)。約在2013年9月21日，營業員X和她的同事地產代理Y，陪同P先生一家視察一個一手住宅物業發展項目(「該發展項目」)的示範單位。

P夫婦有興趣購買該發展項目的一個單位，但由於他們都不是香港永久性居民，所以擔心需要繳付的印花稅金額。

香港特別行政區政府在2012年10月27日和2013年2月23日分別推出買家印花稅(「BSD」)¹和較高稅率的從價印花稅(「新AVD」)²等措施，以冷卻過熱的樓市。當P夫婦還在考慮並在其後購買物業的時候，雖然相關的《印花稅條例》仍在等候立法修訂，但這些措施在當時已經生效。

2013年9月23日，營業員X和地產代理Y向P夫婦建議，他們以女兒的受託人的名義簽訂臨時買賣合約，因為他們的女兒當時是未成年的香港永久性居民。這樣做的話，他們的交易將可獲豁免繳交BSD和新AVD，節省總數約130萬元的印花稅。如此，他們只需向銀行申請樓價五成的按揭貸款便可購買單位，並可選擇使用發展商提供的「即供按揭付款方式」，以獲得樓價一成的折扣優惠。P夫婦於是

1 《2014年印花稅(修訂)條例》修訂了《印花稅條例》，對某些住宅物業交易徵收(除了其他徵稅外)買家印花稅，並在2012年10月27日起生效。該修訂條例在2014年2月28日刊憲，並視作在2012年10月27日生效。

2 《2014年印花稅(修訂)(第2號)條例》修訂了《印花稅條例》，對在2013年2月23日或之後購入的住宅或非住宅物業交易，(除了其他徵稅外)以較高稅率徵收從價印花稅。該修訂於2014年7月25日刊憲，並視作在2013年2月23日生效。

以他們女兒的受託人的名義，簽訂了臨時買賣合約(「第一份臨時合約」)，以720萬元的樓價購買該發展項目的一個單位(「該物業」)，並以信用卡支付相等於樓價5%(即36萬元)的訂金。

由於P夫婦的信用卡限額不足以支付全數訂金，營業員X使用她自己的信用卡，支付他們尚欠約4,000元的款項。P夫婦答應在短期內向她償還該款項。

約兩天後，營業員X和地產代理Y向P夫婦聲稱他們剛向律師查詢並獲告知，如果P夫婦以受託人的名義購買該物業，可能仍需繳付BSD和新AVD，而且他們可能無法從銀行取得按揭貸款。營業員X和地產代理Y於是游說P夫婦考慮改以自己名義進行交易(即以他們兩人的名字簽訂臨時買賣合約)。P夫婦獲悉後十分生氣，但由於別無他法，他們只好簽訂新的臨時買賣合約(「第二份臨時合約」)，以自己的名義購買該物業，以代替第一份臨時合約。

最後，P夫婦需籌集更多資金(大約130萬元)以支付BSD和新AVD。因此，他們需要從銀行取得相等於樓價六成的按揭貸款，以及發展商提供的二次按揭貸款。如此，他們只可使用發展商提供的「即供二按付款方式」支付樓價，獲得相等於樓價9%的折扣優惠。樓價因此由第一份臨時合約的720萬元，增加至第二份臨時合約的728萬元，而P夫婦在簽訂第二份臨時合約時亦因此須加付4,000元的訂金。

由於P夫婦的信用卡的信用額在2013年9月23日已經耗盡，地產代理Y於是提出他可以代為開出一張4,000元的支票，以支付尚欠的訂金款項，而P夫婦將會在之後將該款項償還給他。

P夫婦不滿營業員X和地產代理Y的服務，於是向地產代理監管局投訴他們。

在調查期間，調查員發現營業員X和地產代理Y在一手住宅物業發展項目上，向準買家提供貸款是違反了地產代理監管局發出的指引。

執業通告(編號13-04(CR))就持牌人推廣一手住宅物業在執業和操守方面，列出詳細的指引。根據該通告，持牌人不得向準買家提供或提出提供貸款，即使準買家表示沒有足夠金錢作即場交付訂金，不論是否用以游說後者簽訂臨時合約或作任何其他用途，即使該準買家向他們提出有關要求。持牌人必須遵守並符合這些指引。未能遵守和符合這些指引將受到地產代理監管局的紀律處分。

其後，地產代理監管局紀律委員會就此個案展開紀律研訊。

營業員X和地產代理Y均承認他們曾分別向P夫婦提供貸款。當時他們認為所涉及的金額不多，而且P夫婦是營業員X的岳母的鄰居及朋友，所以沒有多作考慮便決定借錢幫助他們。

紀律委員會認為營業員X和地產代理Y違反了相關的執業指引，因此他們沒有遵守《操守守則》第3.2.1段，該段規定：「地產代理和營業員應熟悉並必須在執業時遵守《地產代理條例》、其附屬法例、本操守守則，以及由監管局不時發布的所有其他指引」。營業員X和地產代理Y均被譴責和罰款1萬元，紀律委員會亦決定在他們的牌照上附加條件，要求他們在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。



其他

21.沒有告知需向發展商繳付的費用

地產代理H安排C小姐視察一個物業(「該物業」)。該物業是某個已建成的一手住宅物業發展項目(「該發展項目」)的剩餘未出售的單位。

當C小姐決定購買該物業時，地產代理H向發展商查詢在該交易中應使用哪一份表格作為臨時買賣合約。發展商告訴她，由於該發展項目屬已建成樓宇，因此她可以使用二手物業交易的臨時買賣合約表格。地產代理H因此安排C小姐和S先生(「該買家」)使用一般用作二手物業交易的表格以簽訂該物業的臨時買賣合約(「該臨時合約」)。該臨時合約規定，該買家須向地產代理H的公司支付該物業樓價的1%作為佣金，但沒有列明該買家須向發展商支付某些適用於一手物業交易的費用。另外，C小姐和S先生均沒有收到地產代理H提供的任何土地查冊。

在簽訂該物業的正式買賣合約時，C小姐的律師通知她，由於這是一手物業交易，她需要向發展商支付雜物處置費、圖則費和公契費，總數為4,836元(「發展商費用」)。另外，她亦需要向地產代理H的公司支付佣金25,000元。

搬入該物業一年後，C小姐從鄰居處得知，與她同時期購買該發展項目單位的買家，均使用一手物業交易的表格簽訂臨時買賣合約，而

該些表格內並沒有列明買家須向地產代理支付佣金。C小姐感到憤憤不平，於是向地產代理監管局投訴地產代理H。

根據發展商的解釋，地產代理H和她的上司曾多次致電發展商，查詢簽訂臨時買賣合約應使用的表格。由於該物業交易是發展商重新出售該發展項目已建成的剩餘單位的首宗交易，發展商尚未準備好相關表格作臨時買賣合約之用，因此便告訴地產代理H使用二手物業交易的臨時買賣合約表格。發展商同意向地產代理H的公司支付該物業的樓價的1%作為佣金，他們亦知悉地產代理H的公司將會向該買家收取該物業的樓價的1%作為佣金。而之後出售的該發展項目的其他剩餘單位，發展商則採納了其律師的意見，使用專為已建成的發展項目的一手物業交易而設的臨時買賣合約（「一手臨時合約」）。根據這些一手臨時合約，發展商會向處理交易的地產代理支付佣金，而買家則無須向地產代理支付任何佣金。發展商亦表示如果該買家反對支付發展商費用，發展商會考慮豁免該費用。然而，該買家當時並沒有就發展商費用提出反對。

地產代理監管局紀律委員會就個案展開紀律研訊。紀律委員會認為地產代理H沒有注意到該物業的買賣，屬於一手物業交易的事實。除此以外，她既沒有向發展商查詢該交易中買家需要向發展商支付的費用，亦沒有就此向C小姐作出相關建議，因此地產代理H沒有遵守

《操守守則》第3.2.2段，該段規定：「地產代理和營業員應掌握有關的一切法律、政府規例，及地產市場的重要事實和發展，以便能盡責地向客戶提供意見。他們應盡量憑本身在地產方面的知識、訓練、資歷和經驗向客戶提供服務和意見」（「指稱一」）。再者，地產代理H沒有就該物業進行土地查冊，並在簽訂該臨時合約前向該買家提供一份該物業的土地查冊副本（「指稱二」）。

紀律委員會裁定對地產代理H的兩項指稱均成立。紀律委員會就指稱一對地產代理H作出譴責，並在她的牌照上附加一項條件，要求她必須取得持續專業進修計劃下的12個學分。紀律委員會就指稱二對地產代理H作出譴責、罰款2,000元以及在她的牌照上附加條件，要求她必須取得持續專業進修計劃下的12個學分，而其中一個科目須為由地產代理監管局就關於土地查冊舉辦的課堂。

22. 代理失實陳述導致錯失置業機會

V小姐想購買某一手住宅物業發展項目（「該發展項目」）的一個單位。透過地產代理C（ABC地產代理公司的僱員）的安排，V小姐即將就該發展項目低層的一個單位（「該物業」）訂立臨時買賣協議。

與此同時，地產代理Z（XYZ地產代理公司的僱員）正為對該發展項目感興趣的W先生提供服務。當地產代理Z得知W先生的女兒V小姐即將透過地產代理C購買該物業，便游說V小姐不要購買該物業，並向她保證他可以安排V小姐購買一個在她財政預算之內，而且較該物業層數高的單位（「該陳述」）。

V小姐倚賴地產代理Z的該陳述，放棄簽署有關該物業的臨時買賣協議。然而，地產代理Z其後卻未能安排V小姐購買較高層的單位，或該發展項目的任何其他單位。V小姐再次找地產代理C，希望可購買該物業，但該物業已售予另一名買家。因此，V小姐因地產代理Z的失實陳述而失去購買該物業的機會。由於感到受屈，V小姐向地產代理監管局投訴地產代理Z。

地產代理監管局紀律委員會就該案進行研訊。地產代理Z被指沒有遵守《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免

做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。紀律委員會一致認為該指控有理據支持，V小姐和W先生（在地產代理Z作出該陳述時亦在場）是可靠的證人。另一方面，地產代理Z在研訊中回答問題時含糊其詞，他的證供亦經常自相矛盾。由於他作出不負責任的陳述，導致V小姐失去購買該物業的機會。

紀律委員會判處地產代理Z停牌一個月，並在其牌照上附加一項條件，要求他在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。

23. 誤導買家進行交易

D小姐在購物時遇上營業員P，他游說她前往參觀一個一手住宅物業發展項目的示範單位。雖然D小姐沒有興趣購買任何物業，但她對於當時該發展項目的大型宣傳感到好奇，於是同意參觀示範單位。雖然D小姐告訴營業員P她並不打算購買任何物業，但是營業員P仍然游說她支付訂金購買該發展項目的一個物業。營業員P告訴她支付訂金的目的是要預留當時她感興趣的物業(「該物業」)。如果她之後對購買一事改變主意，則無須繼續進行購買手續。

當天傍晚，D小姐致電營業員P表示，由於她沒有足夠資金，因此決定不購買該物業了。營業員P回覆說，她已經支付訂金購買該物業，所以不可以退出該項交易。數日後，營業員P和他的老闆安排D小姐到一家財務公司，將她現有的物業抵押以取得貸款，使她可以有足夠資金繼續購買該物業。兩天後，D小姐簽訂了該物業的臨時買賣合約(「該臨時合約」)。

其後，D小姐發現，在法理上，她在簽訂該臨時合約後，才算是購買了該物業，因此營業員P之前向她作出的陳述是不實的。D小姐十分不滿營業員P的操守，因此向地產代理監管局作出對營業員P的投訴。

地產代理監管局紀律委員會就此個案展開紀律研訊。營業員P否認曾經在D小姐簽訂該臨時合約之前，向她作出有關陳述，指她已經購買了該物業，所以她必須完成購買程序。他反指D小姐一直希望購買該物業，所以她才會在簽訂該臨時合約之前數日已預先支付訂金。然而，紀律委員會認為營業員P的供詞閃縮矛盾，尤其是在關鍵問題上更為明顯。另一方面，D小姐則是一名誠實可靠的證人。紀律委員會因此信納營業員P確實曾在D小姐簽訂該臨時合約之前，告訴她必須購買該物業。因此，營業員P沒有遵守《操守守則》第3.7.2段，該段規定：「地產代理和營業員應避免做出可能令地產代理行業信譽及／或名聲受損的行為」。

紀律委員會決定對營業員P作出譴責、停牌14天，並在他的牌照上附加一項條件，要求他必須在12個月內取得持續專業進修計劃下的12個學分。



地產代理監管局

網站：www.eaa.org.hk

國際標準書號：978-988-13237-1-2

本刊物以環保墨及再造紙印製