

規管強制性公積金中介人程序覆檢委員會

二零二一年周年報告

目錄

	頁次
主席的話	2
<u>第一章</u>	
背景	4
<u>第二章</u>	
覆檢委員會的工作	10
<u>第三章</u>	
個案覆檢的觀察所得和建議	16
<u>第四章</u>	
未來路向	30
<u>第五章</u>	
鳴謝	31

主席的話

強制性公積金(“強積金”)中介人的法定規管架構在二零一二年實施後，獨立運作的規管強制性公積金中介人程序覆檢委員會(“覆檢委員會”)在二零一三年成立。覆檢委員會負責審視強制性公積金計劃管理局(“積金局”)在規管強積金中介人方面的內部程序和運作指引是否足夠和貫徹一致，並就此向積金局提供意見。覆檢委員會也負責確保積金局與三個前線監督(即香港金融管理局、保險業監管局和證券及期貨事務監察委員會)的作業方式一致，協調暢順。

我謹以覆檢委員會主席的身分發表委員會第六份周年報告。在本覆檢周期(即由二零二零年五月一日至二零二一年四月三十日)內，涉及強積金中介人操守的已完結個案共有 28 宗，委員會從中選取了九宗個案作詳細覆檢。委員會相信，來自不同界別的委員已憑藉他們的專業知識，向積金局提出具建設性的意見和建議。有關詳情載於本報告第三章。

覆檢委員會全體委員在百忙中抽出寶貴時間，竭誠盡心完成覆檢工作，我謹此向他們致謝。我也感謝積金局全力配合，協助委員會進行年度覆檢工作，藉以提升該局的內部運作成效和透明度。看到積金局過去迅速回應委員會在周年報告提出的建議，積極採取跟進行動，我尤感欣慰。另外，我也要向財經事務及庫務局致意，感謝該局為覆檢委員會提供秘書處支援服務。

覆檢委員會已成立七年，我們即將要邁向新里程，在強積金的領域擔當更全面的角色。因應委員會前主席方正博士在二零一九年周年報告提出的建議，覆檢委員會的覆檢範圍將由二零二一年十月起擴大至涵蓋積金局的其他工作範疇。為反映覆檢範圍有所擴大，覆檢委員會將易名為“強制性公積金計劃管理局程序覆檢委員會”。由下一個覆檢周期開始，覆檢委員會將全面就積金局的規管活動和內部程序提供意見。

展望未來，覆檢委員會定當致力為積金局建言獻策，以助該局達到其規管目標並提升運作效率。我相信只要覆檢委員會、積金局和政府同心協力，本港的強積金制度定能保持穩健，業界當可持續發展。

主席
馮庭碩資深大律師
二零二一年九月

第一章：背景

概況

- 1.1 規管強制性公積金中介人程序覆檢委員會(“覆檢委員會”)是一個獨立的委員會，由行政長官在二零一三年十一月成立。
- 1.2 強制性公積金計劃管理局(“積金局”)制訂內部程序及運作指引，作為該局及其人員為履行規管強制性公積金(“強積金”)中介人及相關事宜的職能而採取行動和作出運作決定的依據。覆檢委員會負責審視這些程序及指引是否足夠和貫徹一致，並就此向積金局提供意見。

職能

- 1.3 覆檢委員會的職權範圍如下：
 - (a) 就下述範疇的事宜，審視積金局及其人員為履行規管職能而採取的行動和作出的運作決定所依據的內部程序及運作指引是否足夠和貫徹一致，並就此向積金局提供意見：
 - (i) 積金局處理的強積金中介人註冊及相關事宜；
 - (ii) 與前線監督¹協調和跟進關乎註冊強積金中介人的查察及調查事宜；
 - (iii) 積金局的紀律行動；以及

¹ 香港金融管理局(“金管局”)、保險業監管局(“保監局”)和證券及期貨事務監察委員會(“證監會”)都是前線監督，分別負責監察和調查針對以銀行業、保險業及證券業作為核心業務的註冊強積金中介人的投訴。

- (iv) 接受和處理針對強積金中介人的註冊強積金計劃的銷售與推銷活動和意見提供的投訴；
- (b) 收取和審閱積金局就上述範疇事宜提交的所有已完結或終止個案的定期報告，包括在一年內尚未完結的調查個案報告和上訴個案報告；
- (c) 收取和審閱積金局就註冊強積金計劃相關的銷售與推銷活動和提供受規管意見所引起的投訴而提交的定期報告，包括在一年內尚未完結的投訴的定期報告；
- (d) 要求取得和覆檢與上文(b)及(c)段所述的定期報告內提述的個案或投訴有關的積金局檔案，以核實就有關個案或投訴所採取的行動及作出的決定是否依循和符合相關的內部程序及運作指引，並就此向積金局提供意見；
- (e) 就積金局轉介覆檢委員會的其他事宜或覆檢委員會擬提供意見的事宜，向積金局提供意見；以及
- (f) 向財政司司長提交周年報告，並在有需要時提交特別報告(包括載述覆檢委員會所遇困難的報告)。在符合適用的法定保密規定和其他保密規定的情況下，這些報告應予發表。

1.4 覆檢委員會不會覆檢積金局所作決定和行動的是非曲直，只會着眼於規管架構在程序上是否妥善恰當。

成員

1.5 現時，覆檢委員會包括主席在內共有十名委員，他們來自強積金、銀行、保險和法律等多個專業範疇。積金局主席和律政司司長代表擔任委員會的當然委員。

1.6 覆檢委員會目前的成員名單如下：

主席

馮庭碩資深大律師

委員

陳樂信資深大律師

陳文宜女士

管胡金愛女士，MH

劉啟鴻先生

林振宇博士

王君傑先生

余皓媛女士

當然委員

劉麥嘉軒女士，BBS，JP

(以積金局主席身分出任)

容立仁先生

(以律政司司長代表身分出任)

秘書處

財經事務及庫務局

法定架構

- 1.7 強積金中介人的法定規管架構在二零一二年十一月開始運作。根據該架構，積金局是強積金中介人的註冊機構，就註冊強積金中介人遵從相關法定規定發出指引，以及對他們施加紀律制裁。另一方面，金管局、保監局和證監會則擔當前線監督的法定角色，負責投訴個案的監管和調查，對象分別是以銀行業、保險業和證券業為主要業務的註冊強積金中介人。

- 1.8 上述以機構為本的規管模式考慮到現有強積金中介人的市場概況，他們除從事銀行業、保險業及／或證券業的主要業務外，也進行強積金銷售及推銷活動作為附帶業務，並按其業務性質，分別受金管局、保監局及／或證監會規管。
- 1.9 根據該法定架構，任何人必須先向積金局註冊成為強積金中介人，方可從事可能導致準／現有強積金計劃參與者作出影響其強積金權益的決定的強積金銷售及推銷活動。強積金中介人進行受規管活動時，須遵守《強制性公積金計劃條例》(第 485 章)(“《強積金條例》”)相關條文及《註冊中介人操守要求指引》(“《操守要求指引》”)所載的多項操守要求。
- 1.10 一般而言，強積金中介人如就某註冊強積金計劃或某註冊強積金計劃的某成分基金的事宜，邀請或誘使，或企圖邀請或誘使另一人作出關鍵決定，或提供受規管意見，即屬進行受規管活動。如未能遵守所訂規則，一經證實，積金局或會對違規者施加紀律制裁。

運作手冊

- 1.11 積金局因應強積金中介人的規管事宜制訂了以下三套運作手冊：
- (a) 《覆檢委員會手冊(註冊事宜)》，訂明多項事宜，包括規管強積金中介人的註冊申請、暫時撤銷和撤銷註冊資格，以及就強積金中介人指派相關前線監督的程序；
 - (b) 《覆檢委員會手冊(投訴處理和調查)》，訂明積金局和前線監督須遵守的投訴調查和轉介程序及彼此的進度監察機制；以及
 - (c) 《覆檢委員會手冊(紀律處分程序)》，訂明紀律處分程序和積金局作出紀律處分的程序。

1.12 積金局會不時檢討和更新該三套運作手冊，務求精簡內部程序以提升處理個案的效率，以及反映法例修訂。該三套運作手冊的近期修訂已獲覆檢委員會備悉。

主要表現指標(“表現指標”)

1.13 鑑於覆檢委員會曾就積金局冗長的個案處理時間提出關注，積金局制訂了兩項表現指標，並安排在二零一八年九月試行，以便更有效地監察個案。第一項表現指標監察初步個案評估期，即由積金局接獲個案當日起至轉介前線監督或結案當日止(視屬何情況而定)(“程序(a)”)。第二項表現指標則監察個案評估期，即由積金局接獲前線監督調查結果當日起至發出建議紀律處分行動通知書或結案當日止(視屬何情況而定)(“程序(b)”)。每個程序都設有兩個目標時限，積金局須在有關時限前完成處理若干百分比的個案。

1.14 隨着累積有關個案處理的經驗，並考慮到覆檢委員會二零一九和二零二零年周年報告所提出的建議，積金局在二零一九年九月正式採用該兩項表現指標，並在二零二一年四月對表現指標加以優化。表現指標的衡量方式撮錄如下：

推行時間	程序(a)	程序(b)
二零一八年九月 (試行)	(i) 60% - 2 個月 (ii) 85% - 3 個月	(i) 60% - 8 個月 (ii) 85% - 12 個月
二零一九年九月	(i) 60% - 2 個月 (ii) 80% - 3 個月	(i) 60% - 7 個月 (ii) 80% - 10 個月
二零二零年四月	(i) 70% - 2 個月 (ii) 80% - 3 個月	(i) 60% - 7 個月 (ii) 80% - 10 個月

積金局與各前線監督之間的協調

1.15 為把積金局與各前線監督之間的協調制度化，積金局在二零一三年五月與前線監督簽訂《根據〈強制性公積金計劃條例〉規管註

冊計劃的受規管者協議備忘錄》(“《備忘錄》”),訂定積金局與各前線監督的互動和合作框架。《備忘錄》適用於《強積金條例》第 4A 部所訂就註冊計劃進行銷售與推銷活動和提供意見的法定規管架構。

- 1.16 積金局在二零一二年成立強積金中介人規管委員會,讓積金局與各前線監督就不同規管關注事項進行討論。委員會在二零二零年五月一日至二零二一年四月三十日(“本覆檢周期”)舉行了兩次會議,其間積金局與各前線監督就強積金中介人的監管和執法事宜交換意見。
- 1.17 除了參與強積金中介人規管委員會會議外,積金局也與前線監督保持緊密溝通,包括舉行雙邊會議和進行電話溝通,以了解個案進度和研究以更有效的方式處理個案。在本覆檢周期,積金局與前線監督設立了特別的溝通規程和溝通渠道,以助在運作層面作出協調。

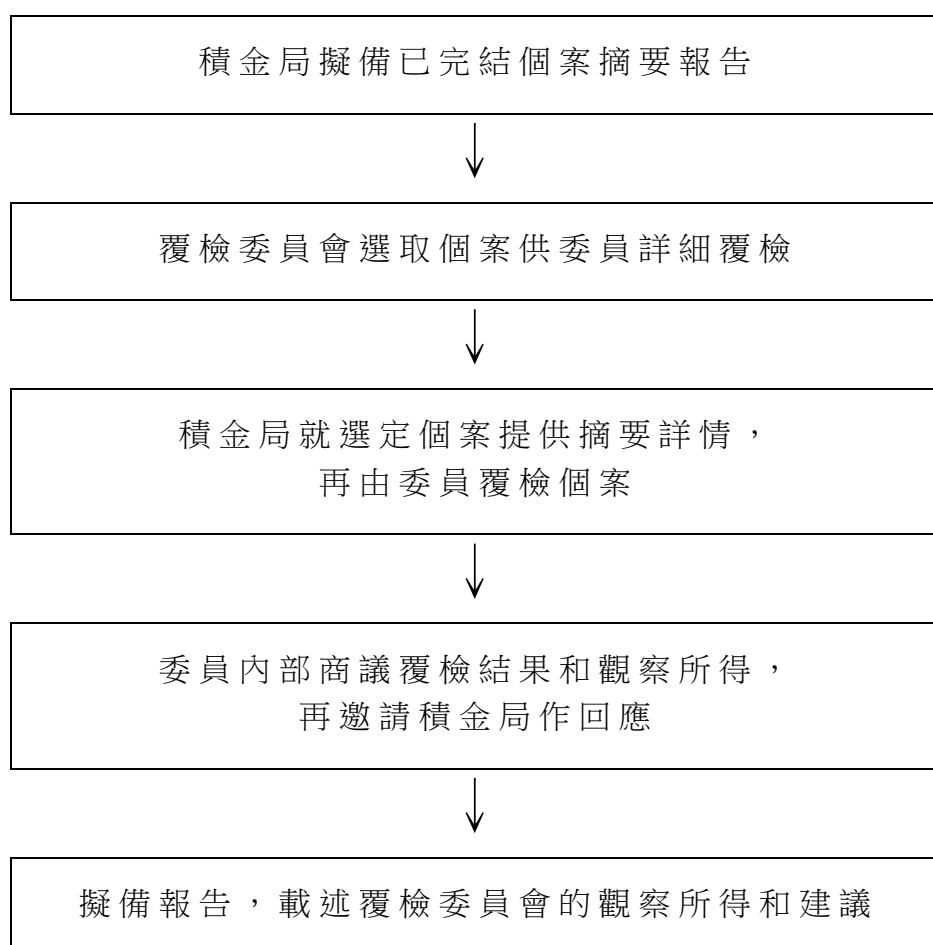
第二章：覆檢委員會的工作

運作模式

- 2.1 積金局在收到針對強積金中介人的投訴後，會先作出初步評估，然後把投訴轉介相關的前線監督，以供考慮是否展開調查。如投訴人直接向前線監督投訴，前線監督會先作出初步評估，如認為適當會直接展開調查。前線監督也會在接獲投訴後，同時知會積金局。無論如何，前線監督會把所有調查結果送交積金局作最後評估及採取所需的跟進行動，包括紀律制裁。
- 2.2 覆檢委員會主要負責審視積金局為規管強積金中介人而制訂的內部程序是否足夠和貫徹一致，並就此向積金局提供意見。為履行這項主要職能，覆檢委員會覆檢積金局在處理強積金中介人註冊、投訴處理和紀律處分程序方面的運作程序，以及相關的已完結個案定期報告。委員商議和通過就運作程序及個案覆檢的觀察所得和建議，再由積金局作出回應和跟進。覆檢委員會其後會發表周年報告，載述委員對積金局所作回應的意見和建議。
- 2.3 覆檢委員會委員在執行委員會工作期間得到的一切資料，均須保密。為確保覆檢委員會獨立持平，所有委員在任期開始時，以及在覆檢每宗個案前，均須申報利益。

個案覆檢工作流程

2.4 覆檢委員會覆檢個案的工作流程如下：



2.5 在總結每年的個案覆檢工作時，覆檢委員會也會留意積金局因應覆檢委員會之前的觀察所得和建議而採取的跟進行動。

本覆檢周期的覆檢個案

2.6 在本覆檢周期(即二零二零年五月一日至二零二一年四月三十日)，共有 28 宗關乎強積金中介人操守的個案結案。按針對相關主事中介人或附屬中介人作出的主要指控，這些個案可分為以下五類：

類別	個案性質	個案數目	個案編號
I	未經同意轉移累算權益、偽冒簽名／偽造文件及／或冒認客戶以取得強積金帳戶資料	15	1、2、4、5、6、9、10、12、14、15、17、19、22、25、26
II	未能清晰準確地向客戶提供所需的資料	4	7、8、16、28
III	未能即時執行客戶的指示及／或要求客戶在未填妥的表格上簽署	6	11、18、21、23、24、27
IV	主事中介人的內部管控不足	2	3、20
V	主事中介人與附屬中介人就強積金佣金發生爭拗	1	13
總數：		28	查明屬實：5宗 (個案 1、5、22、23、27) 不成立：23宗 (個案 2至4、6至21、24至26、28)

2.7 本覆檢周期所有 28 宗個案涉及的強積金中介人均由保監局擔任前線監督。該前線監督就 26 宗個案進行初步評估後，對其中五宗展開進一步調查，另外 21 宗則經評估並決定不展開調查後就此結案。至於餘下兩宗個案，積金局在初期便決定結案，原因分別為個案不在《強積金條例》的規管架構內，以及投訴人在作出投訴後不久即撤回個案。

2.8 在該 28 宗已完結個案中，五宗查明屬實，23 宗並不成立。在該五宗查明屬實的個案中，積金局針對其中兩宗採取紀律行動，暫時撤銷相關附屬中介人作為強積金中介人分別 15 個月和 40 個月。至於另外三宗查明屬實的較輕微違規個案，積金局向相關附屬中介人發出合規意見函。

2.9 就其餘 23 宗不成立的個案，為提升業界整體水平、達到公眾期望和推廣合規文化，積金局向其中九宗的相關附屬中介人及／或主事中介人發出 11 封合規意見函及／或提示函，提醒他們遵守《強積金條例》和《操守要求指引》下的相關操守要求。至於其他不成立的個案，積金局無須亦沒有採取進一步行動。

2.10 覆檢委員會從該 28 宗已完結個案選取九宗作詳細覆檢。積金局擬備該九宗選定個案的個案摘要，供覆檢委員會委員閱覽。

2.11 選定的覆檢個案詳情和覆檢委員會的觀察所得，載於第三章。

積金局就二零二零年周年報告所載建議採取的跟進行動

2.12 覆檢委員會在二零二零年周年報告中，向積金局提出多項建議，以改善個案處理程序和加快完成處理個案。因應覆檢委員會的建議，積金局採取了以下措施：

覆檢委員會在二零二零年的觀察所得／建議	積金局的跟進行動
<p>行動的一致性和透明度 (二零二零年周年報告第 3.8 至 3.14)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 覆檢委員會注意到，積金局採取了不同的行動來處理涉及類似行為的個案 • 覆檢委員會建議積金局： <ul style="list-style-type: none"> (a) 制訂一套清晰明確的指引，按查明屬實的指控的嚴重程度和性質，以決定採取哪類行動和釐定罰則水平。有關指引應加入附表，列明各項違規事項的相應罰則範圍； (b) 在其網站提供資料，列明其在決定採取哪類行動和釐定罰則水平時會考慮的因素，或以其他方式向業界傳達有關信息；以及 (c) 向覆檢委員會提供所發出載述相關決定的信函，方便覆檢委員會進行覆檢工作。 	<ul style="list-style-type: none"> • 檢討作出紀律制裁命令的現有內部指引； • 在二零二一年六月向業界發出通函，而有關通函亦上載至積金局網站，列明不同類別的紀律制裁命令、罰則水平，以及積金局決定採取紀律行動的各項考慮因素； • 繼續加強向主事中介人／附屬中介人施加紀律行動的法定通知的內容，以及所夾附的新聞稿和紀律制裁行動聲明的內容，令個案對象和業界更了解積金局的決定；以及 • 在覆檢委員會進行覆檢期間提供所發出載有有關決定的函件。
<p>內部程序 (二零二零年周年報告第 3.19 至 3.21 段)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 覆檢委員會認為，積金局執法部的架構層級較多，或有礙個案處理工作的效率。 • 覆檢委員會建議，積金局可 	<ul style="list-style-type: none"> • 優化和精簡內部程序、更新運作手冊；以及 • 繼續研究以不同方式精簡內部審批程序的同時，依循正當程序行事。

覆檢委員會在二零二零年的觀察所得／建議	積金局的跟進行動
研究不同措施以精簡其內部程序，並在覆檢委員會下次覆檢中報告進展。	
<p>表現指標 (二零二零年周年報告第 3.23 至 3.35 段)</p> <ul style="list-style-type: none"> • 覆檢委員會歡迎積金局採用表現指標，但認為積金局在個案處理時間方面仍有可改善空間。 • 覆檢委員會建議積金局： <ul style="list-style-type: none"> (a) 努力達到該兩項表現指標並對指標作出改善，以及加快研究前線監督調查結果的速度； (b) 制訂內部工作規程，以及與前線監督制訂特別溝通規程，以處理涉及主事中介人的個案； (c) 落實措施，確保在轉換個案主任時，個案處理工作能順利交由繼任人員接辦； (d) 備存正式記錄，載述某些個案未能達到表現指標的原因；以及 (e) 提供資料，說明在每宗個案中有否達到該兩項表現指標，方便覆檢委員會進行覆檢工作。 	<ul style="list-style-type: none"> • 檢討和優化表現指標(見第 1.14 段)，並建立系統和程序，以記錄超出目標時限的個案及所涉原因； • 通過優化曾處理個案資料庫和精簡內部程序等方式，加快個案處理工作； • 在定期會面上就監管和執法事宜交流經驗、與前線監督制訂特別溝通規程，並研究與前線監督進一步合作(例如推行措施交換規管經驗)，以加強與前線監督的協調； • 訂立適當程序和措施，以確保在更換個案人員時個案得到順利交接；以及 • 在覆檢委員會進行覆檢期間提供資料，臚列每宗個案有否達到該兩項表現指標。

2.13 覆檢委員會歡迎積金局採取上述跟進行動，並期望積金局再接再厲，確保規管架構在程序上妥善恰當。

第三章：個案覆檢的觀察所得和建議

引言

3.1 覆檢委員會在本覆檢周期作詳細覆檢的九宗個案中，有五宗查明屬實、四宗不成立，並從上文第 2.6 段所述的五類主要指控中，各選取至少一宗個案進行覆檢。

個案編號	查明屬實／不成立
類別 I—未經授權轉移累算權益、偽冒簽名／偽造文件及／或冒認客戶以取得強積金帳戶資料	
1	查明屬實
2	不成立
5	查明屬實
22	查明屬實
類別 II—未有清晰準確地向客戶提供所需的資料	
7	不成立
類別 III—未有即時執行客戶的指示及／或要求客戶在不完整的表格上簽名	
23	查明屬實
27	查明屬實
類別 IV—主事中介人的內部管控不足	
3	不成立
類別 V—主事中介人與附屬中介人就強積金佣金發生爭拗	
13	不成立

3.2 覆檢委員會在二零二一年六月舉行的個案覆檢會議上詳細覆核和審視這些個案，並按每宗個案的情況進行獨立覆檢。個案摘要、覆檢委員會就特定個案的主要觀察所得和整體建議，載於下文各段。

個案摘要及覆檢委員會就每宗個案的具體觀察所得

類別 I—未經授權轉移累算權益、偽冒簽名／偽造文件及／或冒認客戶以取得強積金帳戶資料

個案 1

3.3 個案 1 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人涉嫌：

- (a) 未經投訴人授權轉移累算權益；
- (b) 冒認投訴人致電強積金受託人，查詢投訴人的強積金帳戶資料；
- (c) 未有確保在投訴人簽署的表格上填妥所有要項便要求投訴人簽署作實，亦未有把已簽署表格的副本交予投訴人；以及
- (d) 未有向投訴人提供和解釋有關擬參加計劃的資料。

3.4 積金局查明(a)、(c)和(d)項指控屬實，並作出紀律制裁命令，暫時撤銷該附屬中介人作為強積金中介人的註冊 15 個月。積金局在接獲前線監督的調查結果 21 個月後結案。

覆檢委員會的觀察所得

3.5 覆檢委員會注意到，積金局用於處理個案 1 的時間特別長。具體而言，積金局用了約八個月向其內部法律事務處和一名外聘資深大律師徵詢法律意見。雖然覆檢委員會知悉個案牽涉前所未有的複雜法律問題，而積金局在處理這宗個案時又正值開始爆發 2019 冠狀病毒病疫情，須實施新的工作安排，但用於徵詢法律意見的時間仍是長得不成比例。

3.6 覆檢委員會發現，積金局在處理個案期間因人事變動人手嚴重不足，同時亦知悉該局已落實措施，減輕人手不足造成的影響，以及確保個案在員工離職時得到順利交接和妥善處理。該等措施包括把個案重新指派和編列緩急先後予其他人員跟進，以及推行工

作夥拍安排(例如由助理經理或高級主任夥拍經理合力處理個案)。

- 3.7 如把這宗個案所施加的紀律制裁與個案 22 的制裁(見第 3.15 段)作一比較，覆檢委員會不明白積金局是基於哪些因素就這兩宗涉及類似性質不當行為的個案施加不同的罰則水平(尤其是不同的暫時撤銷註冊期)。

個案 2

- 3.8 個案 2 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人涉嫌向其私人助理泄露投訴人的個人資料，其後該私人助理冒充投訴人致電強積金受託人，以取得投訴人的強積金帳戶資料。投訴人曾向有關的主事中介人投訴該附屬中介人，但對主事中介人的調查結果感到不滿。投訴人隨後向積金局投訴該附屬中介人，指稱主事中介人沒有妥善管控措施以保障投訴人的個人資料，並且未有妥善處理其針對附屬中介人冒認自己而作出的投訴。
- 3.9 前線監督評估所得資料後，決定不就這宗個案展開調查。不過，鑑於這宗個案的所有情況，以及為了提高合規意識，積金局向相關附屬中介人和主事中介人發出合規意見函。積金局用了一個星期對投訴進行初步評估，並在接獲前線監督告知不會展開調查後另外用了一個星期結案。

覆檢委員會的觀察所得

- 3.10 覆檢委員會注意到，雖然前線監督會告知投訴人不會就個案展開調查，但不一定會把每宗個案作出決定的背後原因詳細告知投訴人。覆檢委員會預期，當投訴人得悉前線監督不會展開調查後定必感到不滿，因此認為應把前線監督決定不展開調查的理據告知投訴人。

個案 5

3.11 個案 5 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人涉嫌：

- (a) 未經投訴人授權轉移其強積金累算權益；
- (b) 未有確保在投訴人簽署的表格上填妥所有要項便要求投訴人簽署作實；
- (c) 未有在可行範圍內盡快把已簽署表格的副本交予投訴人；
- (d) 未有記錄投訴人作出指令的日期；以及
- (e) 未有遵循主事中介人的內部政策／程序。

3.12 積金局查明(b)至(e)項指控屬實。鑑於該等查明屬實違規事項的嚴重程度和影響，積金局向相關附屬中介人發出合規意見函。積金局在接獲前線監督的調查結果五個月後結案。

覆檢委員會的觀察所得

3.13 覆檢委員會注意到，這宗個案查明屬實的指控十分常見，不同個案中的業界從業員均曾多次作出該等違規行為。儘管積金局曾(i)發出通函和通訊；(ii)在業界的培訓課程中講解相關題目；以及(iii)在社交媒體宣傳相關資訊，致力提升業界對該等常見違規行為的認識和了解，但覆檢委員會認為現有措施或未足夠。

個案 22

3.14 個案 22 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人涉嫌：

- (a) 未經投訴人授權轉移其強積金累算權益；
- (b) 冒認投訴人以從其現有強積金受託人處取得其強積金帳戶資料；

- (c) 在投訴人沒有授權或不知情的情況下在網上更改其住址；以及
- (d) 未有即時公平地處理投訴。

3.15 積金局查明(a)和(b)項指控屬實，並作出紀律制裁命令，暫時撤銷附屬中介人作為強積金中介人的註冊 40 個月。此外，鑑於附屬中介人的違規行為性質嚴重，加上考慮到附屬中介人的主管涉嫌以不誠實和不專業的態度處理附屬中介人的違規行為，積金局向相關主事中介人和附屬中介人的主管發出合規意見函，即使他們並非這宗個案的調查對象。積金局在接獲前線監督的調查結果十個月後結案。

覆檢委員會的觀察所得

- 3.16 覆檢委員會注意到，積金局只曾建議相關主事中介人檢討其內部管控安排和提供予其附屬中介人的培訓課程。覆檢委員會認為積金局應考慮要求主事中介人採取跟進行動，並向積金局匯報所採取的補救措施。
- 3.17 覆檢委員會認為附屬中介人的主管行為令人震驚，積金局應更積極研究能否採取進一步的跟進行動。
- 3.18 繼個案 1 的觀察所得(見第 3.7 段)後，覆檢委員會再次認為需要制訂更清晰的內部指引，列出施加不同程度制裁的準則。

類別 II—未有清晰準確地向客戶提供所需的資料

個案 7

3.19 個案 7 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人涉嫌：

- (a) 未有就兩次轉移強積金累算權益中的贖回基金時限，向投訴人提供清晰準確的資料；以及

- (b) 未有在合理可行範圍內盡快把已簽署成員登記表格的副本交予投訴人。

3.20 前線監督評估所得資料後，決定不就這宗個案展開調查。不過，鑑於個案的所有情況，以及為了提高合規意識，積金局向該附屬中介人發出合規意見函。積金局用了一個多月對投訴進行初步評估，並在接獲前線監督通知不會展開調查少於一個月後結案。

類別 III—未有即時執行客戶的指示及／或要求客戶在未填妥的表格上簽署

個案 23

3.21 個案 23 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人涉嫌：

- (a) 未有即時執行投訴人的轉換基金指示；
- (b) 未有確保在投訴人簽署的表格上填妥所有要項便要求投訴人簽署作實；
- (c) 未有在可行範圍內盡快把已簽署表格的副本交予投訴人；
- (d) 未有在邀請或誘使投訴人選擇某成分基金時進行適合性評估；
- (e) 未有就基金選擇向投訴人提供和解釋相關資料；以及
- (f) 未有即時公平地處理投訴。

3.22 積金局查明(d)項指控屬實。鑑於違規事項的嚴重程度和影響，以及個案的各項減罰因素後，積金局向該附屬中介人發出合規意見函。積金局用了一個多月對投訴進行初步評估，並在接獲前線監督的調查結果六個月後結案。

覆檢委員會的觀察所得

- 3.23 覆檢委員會注意到，積金局對於投訴人為何拒絕出席與前線監督的會面所知不多。覆檢委員會認為，積金局須了解背後原因，因為投訴人如因有關程序而不願跟進個案，情況並不理想。
- 3.24 覆檢委員會得悉，根據在二零二零年年底推行新安排，相關前線監督可向積金局送交調查期間所進行的會面的錄音／錄像，無須如以往般提交書面陳述。覆檢委員會指出，這項新安排令積金局須多花工夫，從相關前線監督提供的錄音／錄像中擷取有關內容。
- 3.25 覆檢委員會注意到，有較多宗個案牽涉某些特定主事中介人，因此質疑有關主事中介人是否存在內部管控問題。覆檢委員會要求積金局從下一個覆檢周期起提供相關資料，以助覆檢委員會了解此事。

個案 27

- 3.26 個案 27 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人涉嫌：
- (a) 未有確保在投訴人簽署的所有表格上填妥所有要項便要求投訴人簽署作實；
 - (b) 未有在合理可行範圍內盡快把已簽署表格的副本交予投訴人；
 - (c) 未有妥當地表明身分，向投訴人出示印有其姓名和強積金註冊編號的名片；以及
 - (d) 未有依循主事中介人的內部政策和程序，在相關的強積金轉移權益表格填上實際簽署日期。

3.27 積金局查明(d)項指控屬實。鑑於違規事項的性質和嚴重程度，以及個案的各項減罰因素，積金局向該附屬中介人發出合規意見函。積金局用了一個多月對投訴進行初步評估，並在接獲前線監督的調查結果五個月後結案。

覆檢委員會的觀察所得

3.28 覆檢委員會注意到，從前線監督的調查中取得的大量錄音，令積金局處理個案的時間稍為延長。

類別 IV—主事中介人的內部管控不足

個案 3

3.29 在個案 3 中，一名主事中介人涉嫌在處理針對其附屬中介人的投訴時未有依循妥善的管控措施和程序。具體而言，該主事中介人涉嫌未有確保已採取所需步驟，適時和合理地調查和處理有關投訴，以及確保投訴人獲告知她可採取的下一步行動。

3.30 儘管前線監督向主事中介人作出查詢後揭示了一些涉及主事中介人的內部管控事宜，但基於該等事宜的性質，以及主事中介人已相應地作出糾正，前線監督沒有就這宗個案展開調查。不過，鑑於個案的情況，積金局向該主事中介人發出提示函。積金局用了一個多月對個案進行初步評估，並在接獲前線監督告知不會展開調查兩個月後結案。

類別 V—主事中介人與附屬中介人就強積金佣金發生爭拗

個案 13

3.31 個案 13 的投訴人是一名附屬中介人，她指控主事中介人在她先後五次完成轉移強積金累算權益後，沒有向她支付佣金。前線監

督向主事中介人查詢後，發現並沒有違反《強積金條例》所訂操守要求的情況。積金局獲前線監督告知不會展開調查後不足一個月內結案，沒有採取進一步行動。

覆檢委員會的整體意見和建議

3.32 在覆檢上述九宗選取作詳細覆核的個案後，覆檢委員會提出了多項整體意見和建議，以期進一步改善規管強積金中介人的程序和過程。

A. 個案處理時間

3.33 覆檢委員會樂見積金局在加快處理個案方面取得顯著進展。這從本覆檢周期內所有已完結個案的平均處理時間(不包括前線監督的處理時間)縮短至 2.9 個月，較二零二零年覆檢周期的平均個案處理時間(8.5 個月)減少了 5.6 個月，可見一斑。儘管如此，一如個案 1 顯示，覆檢委員會指出在縮短個案處理時間方面積金局仍有進一步改善空間。

建議

3.34 對於須向外聘律師徵詢法律意見的投訴個案，覆檢委員會建議積金局更好地控制徵詢有關意見所需的時間。為達到這個目標，積金局可為有關程序訂立具體時間表和時限，並確保嚴格依循該時間表。

3.35 一如第 1.13 和 1.14 段所述，積金局訂立了兩項表現指標，用以監察該局在程序(a)和(b)下的表現。在程序(a)方面，最新的目標是在兩個月內完成處理七成個案，並在三個月內完成處理八成個案，而程序(b)的目標則是在七個月內完成處理六成個案，並在十個月內完成處理八成個案。為進一步加強個案處理的時間控制，覆檢委員會建議積金局就處理時間超出該兩項表現指標下其

中一個第二層目標時限(即程序(a)為三個月，程序(b)為十個月)的個案進行內部檢討，以及由下一個覆檢周期起向覆檢委員會匯報檢討結果。

積金局的回應

- 3.36 積金局歡迎覆檢委員會的建議，並表示會繼續改善個案處理中不同範疇的管控以進一步縮短個案處理時間，以及向覆檢委員會匯報成果和發現。

B. 培訓和公眾教育

- 3.37 覆檢委員會認同積金局致力向業界推廣合規文化，以及就規管架構進行公眾教育，但個案 5 卻凸顯業界從業員不遵從操守規定的常見情況。覆檢委員會認為在這方面有可改善空間。

建議

- 3.38 覆檢委員會得悉，所有附屬中介人現時均須遵從持續專業進修規定，每名附屬中介人每年須出席最少十小時的持續專業進修活動，當中包括最少兩小時核心強積金課程，以及八小時非核心課程。為確保強積金從業員全面採用和執行正確的行事方式，積金局應進一步規定從業員除了須符合持續專業進修規定外，亦須定期接受持續和複修培訓。
- 3.39 在資訊發放和業界教育方面，覆檢委員會得悉積金局現時十分倚重由主事中介人向附屬中介人發出的業界通函。與此同時，積金局的培訓重點對象以課程導師和主事中介人為重。為確保相關資訊和信息可有效發放予業界(包括附屬中介人)，積金局應在現行的培訓導師模式以外直接教育附屬中介人，方法包括通過電郵和社交媒體直接向從業員發出個人化推廣信息。

積金局的回應

3.40 為進一步向業界推廣合規文化，積金局會要求主事中介人提供操守方面的培訓以加強《操守要求指引》，並因應若干常見的違規或不當行為教育其附屬中介人。除了現有培訓和在社交媒體發放相關資訊外，積金局亦會與業界組織合作，為附屬中介人提供更多培訓。

3.41 在直接向附屬中介人發放積金局的信息方面，積金局已與業界組織合作，在現行的培訓導師模式以外直接為附屬中介人提供培訓，並會通過電郵或社交媒體直接向附屬中介人發出通函或發放重要信息，以加強與他們溝通。

C. 調查範圍和涉及嚴重不當行為的個案的跟進行動

3.42 覆檢委員會注意到，在個案 22 的調查過程中，附屬中介人的主管雖然並非調查對象，但卻被發現可能違反了操守要求。在現行法定架構下，有關強積金中介人的調查重點只局限於受規管活動，因此積金局除了發出合規意見函外沒有向該附屬中介人的主管採取其他行動。

建議

3.43 為保障計劃成員的利益，以及令強積金業界維持最高的操守水平，積金局應研究可否擴大調查範圍，以涵蓋所有被發現可能違反操守的人，不論他們是否原來的調查對象。

3.44 此外，對於涉及嚴重不當行為的個案，積金局應採取適當的跟進行動，不論當中有否涉及受規管活動。舉例說，如個案不涉及受規管活動，積金局可主動把個案轉介相關前線監督和執法機構作進一步處理，確保以有序方式處理各類不當行為。

積金局的回應

- 3.45 在斷定附屬中介人有否違反操守要求時，先決條件是要確定有關中介人是否曾進行受規管活動。
- 3.46 對於涉及嚴重不當行為的個案，積金局會繼續採取適當的跟進行動，不論當中有否涉及受規管活動，以及可能違反操守要求的人是否原來的調查對象。跟進行動包括把有關事宜轉介相關前線監督，以供考慮在其架構下可採取的行動。積金局亦會把合適的事宜轉介相關執法機構，以採取跟進行動。
- 3.47 積金局備悉覆檢委員會在上文第 3.16、3.17 及 3.23 段的觀察所得，並會繼續與前線監督合力提升業界整體水平、達到公眾期望和推廣合規文化。

D. 有關擬施加罰則範圍的指引

- 3.48 覆檢委員會過往曾建議積金局應制訂更清晰的指引，以決定採取哪類行動和釐定罰則水平，確保所採取的紀律行動一致和透明。雖然積金局已致力在這方面作出改善，除了加強紀律行動通知書的內容，以及向業界發出通函解釋積金局採取的紀律行動外，也可更清楚地解釋該局是基於哪些準則釐定所施加的罰則水平。這可見於雖然個案 1 和個案 22 涉及類似的不當行為，但罰則卻顯著不同，前者遭暫時撤銷註冊 15 個月，後者卻為 40 個月。

建議

- 3.49 為使釐定罰則的準則更加清晰透明，覆檢委員會建議積金局發布指引，清楚開列每類不當行為的相關建議罰則範圍，例如暫時撤銷附屬中介人作為強積金中介人的註冊期上下限。

積金局的回應

- 3.50 在釐定罰則時，積金局會考慮並權衡個案的所有因素，包括但不限於所涉不當行為的性質和嚴重程度、調查對象的任何得益、對計劃成員造成的損失、所採取的補救行動、調查對象過往的紀律處分記錄和合規情況、調查對象在前線監督進行調查期間與積金局和相關前線監督的合作程度、對市民大眾利益的影響，以及個案中任何加刑和減罰的因素。
- 3.51 積金局在二零二一年六月向業界發出通函，開列各類紀律制裁命令、罰則水平，以及在釐定擬施加的恰當罰則水平時會考慮的各項因素。
- 3.52 針對個別紀律個案(包括涉及暫時撤銷註冊 15 個月的個案 1，以及涉及暫時撤銷註冊 40 個月的個案 22)，積金局也會發出附有紀律制裁行動聲明的新聞稿，闡釋案情和釐定罰則的考慮因素，讓市場清楚了解。扼要而言，個案 22 涉及未經同意轉移強積金累算權益和藉偽冒簽名冒認計劃成員以取得其帳戶資料等多項不當行為，性質嚴重得多，而個案 1 則僅涉及未經同意轉移累算權益。因此，與個案 1 相比，個案 22 遭施加較長的暫時撤銷註冊期。
- 3.53 積金局接納覆檢委員會的建議，並會繼續使其釐定罰則的準則更加清晰透明，同時也會考慮每宗個案的所有情況，以確保所施加的罰則公平恰當。

E. 善用合規科技

- 3.54 覆檢委員會知悉自二零二零年起推行新的安排後，前線監督(即保監局)會向積金局送交調查期間所進行的會面的錄音／錄像，無須如以往般提交書面陳述。這項新安排提供會面人士所作回應的完整記錄。不過，積金局難免須多花時間和工夫從錄音／錄像中擷取有關內容，拖長該局在部分個案中的處理時間。

建議

- 3.55 積金局應考慮善用合規科技，把冗長的錄音轉換成書面謄本，從而節省珍貴的人手資源。

積金局的回應

- 3.56 積金局現正探討把冗長的錄音轉換成書面謄本的方法，以加快個案處理程序。

第四章：未來路向

- 4.1 展望未來，覆檢委員會將繼續處理與強積金中介人有關的工作，以確保積金局的內部程序周全足夠。
- 4.2 覆檢委員會的檢視範圍即將擴大至涵蓋積金局其他工作範疇。覆檢委員會會繼續積極向積金局提出不同意見和建議，以期提升強積金規管制度的效率，並確保積金局的內部程序和指引充足完備。
- 4.3 覆檢委員會十分重視市民和市場人士對委員會工作的意見。如對覆檢委員會的工作有任何意見，歡迎循以下途徑向委員會秘書處提出²：

郵遞： 香港添馬添美道 2 號
政府總部 24 樓
財經事務及庫務局
規管強制性公積金中介人程序覆檢委員會秘書處

電郵： prpmpf@fstb.gov.hk

² 有關積金局覆檢工作以外事宜的查詢或意見，應通過以下方式直接向積金局提出：

郵遞：香港葵涌葵昌路 51 號九龍貿易中心 1 座 8 樓

電話：(852) 2918 0102

傳真：(852) 2259 8806

電郵：mpfa@mpfa.org.hk

第五章：鳴謝

5.1 覆檢委員會感謝積金局在覆檢過程中提供協助，並在回應委員會的查詢和建議方面通力合作。

規管強制性公積金中介人程序覆檢委員會
二零二一年九月