

強制性公積金計劃管理局程序覆檢委員會

二零二二年周年報告

目錄

	頁次
主席的話	2
<u>第一章</u>	
背景	3-6
<u>第二章</u>	
覆檢委員會的工作	7-12
<u>第三章</u>	
個案覆檢的觀察所得和建議	13-55
- 個案摘要和覆檢委員會對個案的觀測所得	14-46
- 覆檢委員會的一般觀測所得和建議	47-55
<u>第四章</u>	
未來路向	56
<u>第五章</u>	
鳴謝	57

主席的話

自二零二一至二二年度的覆檢周期起，規管強制性公積金中介人程序覆檢委員會易名為強制性公積金計劃管理局程序覆檢委員會（“覆檢委員會”），在強制性公積金（“強積金”）領域中肩負經擴大的職能。覆檢委員會現時負責就強制性公積金計劃管理局（“積金局”）的各項核心規管活動，覆檢相關的內部程序和運作指引。

覆檢委員會的二零二二年周年報告，闡述委員會的工作。對覆檢委員會來說，本報告誠為一個重大的里程碑，以致力協助增強積金局的規管職能。今年，覆檢委員會審視了多宗個案，當中涉及積金局在不同範疇的規管工作，包括強積金計劃、受託人、中介人、產品和投資，以及職業退休計劃的規管。覆檢委員會從個案覆檢會議的觀察所得，以及為改善現有程序和做法而提出的建議，詳載於本報告第三章。

職能擴大後，覆檢委員會將更能發揮制衡作用，在保障強積金制度之餘，亦維持公眾對該制度的信心。我期待與積金局繼續緊密合作，攜手建設更臻完善的強積金規管制度。

在本覆檢周期完結之際，我謹向覆檢委員會全體委員致意，感謝他們悉力以赴，特別是在委員會的覆檢範圍擴大後，他們繼續全力配合，使委員會得以履行更繁重的責任，殊堪稱讚。覆檢委員會將繼續借助各委員的豐富經驗和專業知識，向積金局提出具建設性的建議。最後，對於財經事務及庫務局為委員會提供支援服務，我亦謹此致謝。

主席

馮庭碩資深大律師

二零二二年十二月

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(“強積金中介人覆檢委員會”)在二零一三年十一月成立，覆檢範圍相對有限，只涵蓋積金局在規管強積金中介人方面的內部程序和指引。
- 1.2 強積金中介人覆檢委員會運作六年後，前主席方正博士在二零一九年周年報告建議擴大委員會的工作範疇，使之與香港其他金融規管機構的覆檢委員會看齊。
- 1.3 在行政長官同意下，強積金中介人覆檢委員會自二零二一年十一月一日起擴大其職權範圍，負責覆檢涉及積金局所有核心規管活動的內部程序和運作指引。該等規管活動不但包括強積金中介人的規管，亦涵蓋強積金計劃、受託人和強積金產品的註冊及核准；強積金投資的規管；以及與職業退休計劃的註冊有關的事宜。為反映擴大後的覆檢範圍，強積金中介人覆檢委員會在同日易名為強制性公積金計劃管理局程序覆檢委員會。

職權範圍

1.4 覆檢委員會的職權範圍如下：

- (a) 就下述範疇的事宜，審視積金局及其職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) 強積金計劃的註冊及強積金基金的核准；
 - (ii) 強積金受託人的核准、查察及相關事宜；
 - (iii) 強積金中介人的註冊及相關事宜；
 - (iv) 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；
 - (v) 職業退休計劃的註冊、豁免及相關事宜；
 - (vi) 行使與規管上述範疇有關的調查、查詢、紀律行動及檢控的法定權力；以及
 - (vii) 接受和處理與上述範疇有關的投訴；
- (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；

¹ 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。

- (c) 收取和審閱積金局考慮和處理針對積金局或其職員的投訴的方式而提交的定期報告，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。

1.5 覆檢委員會不會覆檢積金局所作決定和行動的論據，而是會着眼於規管架構在程序上是否妥善恰當。

成員

- 1.6 覆檢委員會的主席和委員來自多個不同專業和行業。積金局主席和律政司司長(或其代表)擔任委員會的當然委員。
- 1.7 在二零二一至二二年覆檢周期，覆檢委員會的成員名單如下：

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

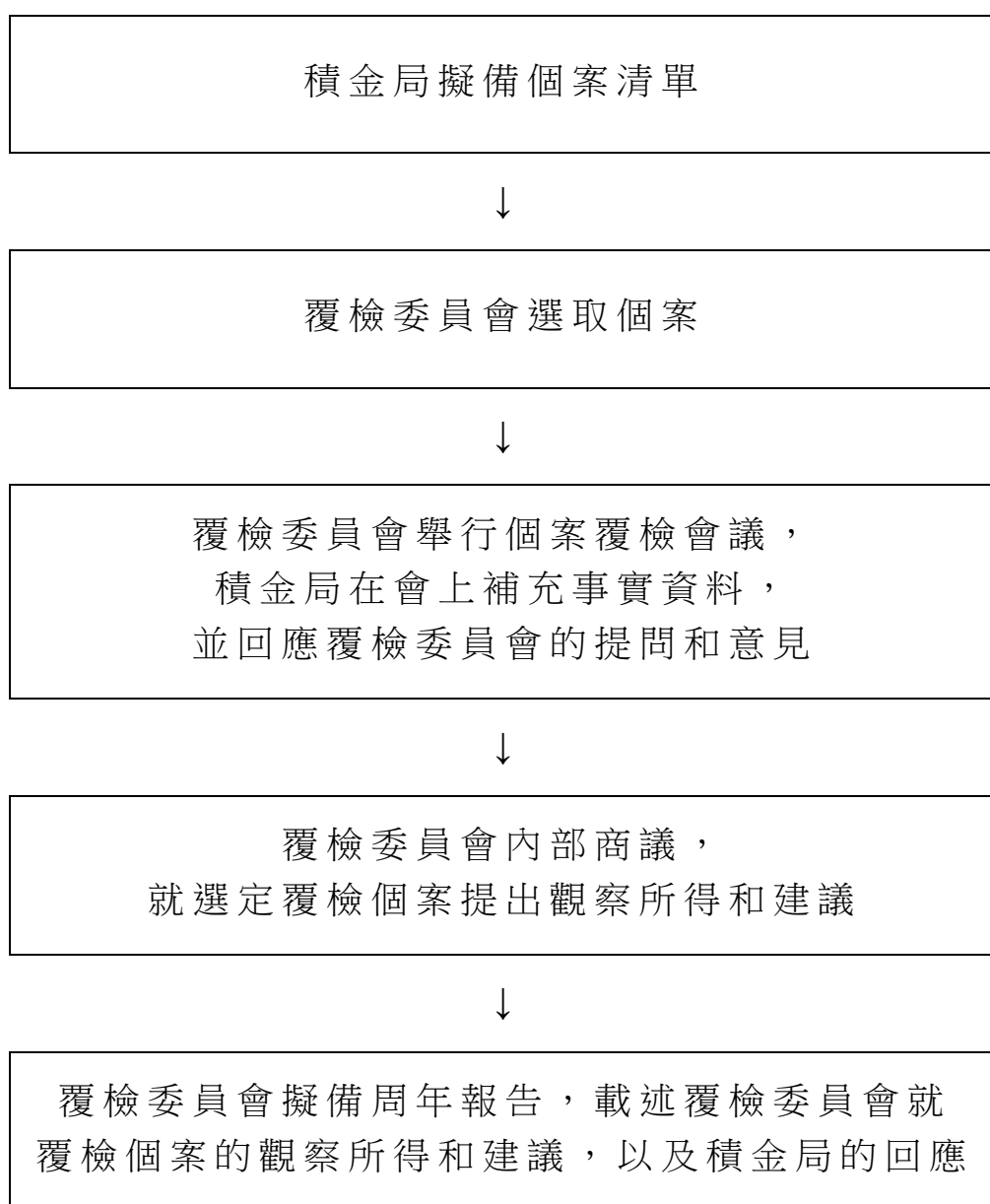
第二章：覆檢委員會的工作

運作模式

- 2.1 為方便覆檢委員會進行覆檢工作，積金局每年兩次向覆檢委員會提供覆檢周期內已完結或終止的個案清單。覆檢委員會從中選取個案進行詳細覆檢。
- 2.2 在積金局提供的個案摘要和補充資料協助下，覆檢委員會與積金局舉行個案覆檢會議，了解積金局人員在選定覆檢個案中作出各項決定的過程。
- 2.3 覆檢委員會就每宗覆檢個案進行商議後，把觀察所得和建議交予積金局，以便該局作出回應和跟進。覆檢委員會的意見和積金局的回應會編製成周年報告提交予財政司司長，並在適當時間發表。
- 2.4 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，所有委員須在任期開始時申報利益，並視乎情況在參與覆檢每宗個案或相關討論前再作申報。

個案覆檢工作流程

2.5 覆檢委員會的工作流程撮述如下：



2.6 在總結每年的個案覆檢工作時，覆檢委員會亦會留意積金局因應覆檢委員會在上一個覆檢周期的觀察所得和建議而採取的跟進行動。

二零二一至二二年度個案覆檢周期

2.7 在二零二一至二二年度覆檢周期(即二零二一年五月一日至二零二二年四月三十日)，共有 10,251 宗已完結或終止的案件。這些個案可按積金局的核心規管職能分為五類。覆檢委員會從已完結/終止的個案選取 30 宗個案作詳細覆檢。有關個案分布如下：

	個案類別	已完結或終止個案數目	二零二一至二二年度選取作覆檢的個案數目
I.	為強積金受託人、計劃和基金辦理核准/註冊	27	2
II.	規管強積金受託人	618	16
III.	為強積金中介人辦理註冊和進行規管	9,523	6
IV.	為職業退休計劃辦理註冊、作出豁免和進行規管	81	5
V.	針對積金局及其職員的投訴	2	1
總計：		10,251	30

2.8 積金局就該 30 宗選定個案提供個案摘要、相關函件和內部程序手冊，供覆檢委員會審閱。覆檢委員會在二零二二年四月和七月舉行兩次個案覆檢會議，詳細覆核積金局的內部和運作程序。

2.9 在個案覆檢會議上，積金局向覆檢委員會簡介該局就該 30 宗選定個案所進行的工作，並回應覆檢委員會的問題。

2.10 選定個案的摘要和覆檢委員會的主要觀察所得，以及覆檢委員會就二零二一至二二年度覆檢周期向積金局提出的建議，載於第三章。

積金局就二零二一年周年報告所載建議採取的跟進行動

2.11 覆檢委員會在二零二一年周年報告中向積金局提出多項建議。因應覆檢委員會的建議，積金局採取了以下措施：

覆檢委員會在二零二一年周年報告提出的建議	積金局的跟進行動
個案處理時間 (第 3.33 至 3.35 段)	
<ul style="list-style-type: none"> 建議積金局就須向外聘律師徵詢法律意見的投訴個案訂立具體時間表和時限，並確保嚴格依循該時間表。 建議積金局就處理時間超出有關規管強積金中介人的兩項主要表現指標(“表現指標”)下其中一個第二層目標時限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。 	<ul style="list-style-type: none"> 積金局已為投訴個案制訂具體時間表和時限，加強控制和密切監察取得外界法律意見所需的時間，並要求外聘律師嚴格依循該時間表。此外，對於涉及多項法律問題的個案，積金局會優先處理核心問題，讓大律師迅速給予意見；以及 積金局致力就處理時間超出第二層目標時限的個案進行內部檢討，並在每個覆檢周期向覆檢委員會匯報檢討結果。在二零二一至二二年度的檢討周期內，所有與操守有關的個案均在表現指標下適用的目標時限內獲得處理。
培訓和公眾教育 (第3.38至3.39段)	
<ul style="list-style-type: none"> 覆檢委員會建議積金局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。 覆檢委員會建議積金局在現行的培訓導師模式以外 	<ul style="list-style-type: none"> 積金局已加強與業界組織合作，在現行的培訓導師模式以外直接為附屬中介人提供更多培訓。在二零二一年五月至二零二二年四月期間，積金局與業界組織進行了 17 場培訓活

<p>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。</p>	<p>動，較去年同期(即二零二零年五月至二零二一年四月期間)進行的培訓活動數目增加一倍。積金局已進一步強化培訓課程，以加強向業界推廣合規文化；以及</p> <ul style="list-style-type: none"> 積金局已改善其機制，由二零二二年七月起直接向附屬中介人發放信息(例如通函或重要通知)。
<p>調查範圍和跟進行動 (第 3.43 至 3.44 段)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 覆檢委員會建議積金局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。 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，不論當中是否涉及受規管活動。 	<ul style="list-style-type: none"> 積金局曾與相關的前線監督展開討論，研究可否擴大調查範圍，尤其是當找出更多調查對象的時候，前線監督會在適當個案中考慮有關建議；以及 積金局已加強有關向其他執法機構作出轉介的指引(包括向投訴人解釋所涉及的刑事性質和失當行為的嚴重程度，以及積金局會在投訴人同意和全力合作下，把個案轉介其他合適的執法機構)，以確保他們得悉性質嚴重但不屬強積金管轄範圍的投訴，從而按其相關制度採取適當行動。
<p>有關擬施加罰則範圍的指引 (第 3.49 段)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 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，以增加透明度。 	<ul style="list-style-type: none"> 積金局就釐定紀律制裁一事向前線監督諮詢其指引和做法後，已在二零二二年五月向業界發出題為《向註冊中介人採取的各

	<p>類紀律制裁》的通函。通函同時在積金局網站發布，開列各類紀律制裁、在釐定擬施加的制裁水平時會考慮的因素，以及在過往某些個案中就各類不當行為所施加的制裁範圍；以及</p> <ul style="list-style-type: none"> 積金局持續更新案例資料庫，並加強發予受紀律處分的強積金中介人的法定通知書及夾附的新聞稿和紀律制裁行動聲明的內容，以增加所作決定的一致性和透明度。
<p>善用合規科技(第 3.55 段)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> 覆檢委員會建議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，以節省人手資源。 	<ul style="list-style-type: none"> 積金局在探討合規科技的應用後，已聘用外間謄寫服務，把冗長的錄音轉換成書面謄本，以節省人手資源。

2.12 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. 在積金局二零二一至二二年度覆檢周期完結或終止的個案中，覆檢委員會根據上文第 2.7 段所述的五個類別各選取至少一宗個案作詳細覆檢。大部分覆檢個案 (16 宗) 與積金局規管強積金受託人有關。餘下個案 (14 宗) 則關於積金局規管強積金產品、強積金中介人、職業退休計劃，以及一宗對積金局職員的投訴。覆檢委員會按每宗個案的情況進行獨立覆檢。個案摘要和覆檢委員會就個別個案的特定觀察所得，載於第 3.3 段。
- 3.2. 就二零二一至二二年度覆檢周期而言，覆檢委員會肯定積金局致力履行其各項規管職能，亦沒有發現積金局在處理該 30 宗覆檢個案期間的內部程序有任何嚴重問題。同時，除了就特定個案的觀察所得外，覆檢委員會發現若干可作出改善的一般範疇，並就積金局的內部程序和運作指引是否足夠和貫徹一致提出多項建議。這些整體觀察所得和建議撮錄於第 3.4-3.15、3.22-3.24 和 3.28-3.30 段。

個案摘要及覆檢委員會就特定個案的觀察所得

類別 I - 為強積金受託人、計劃和基金辦理核准/註冊 (兩宗個案)

A. 申請為強積金計劃和基金辦理註冊/核准

個案 1

- 3.3.1.1 個案 1 涉及為新的成分基金辦理核准的申請。核准成分基金的程序有以下相應的核准步驟：(i)申請人先向積金局遞交申請，以獲取原則上批准；(ii)取得積金局原則上批准後，申請人再向證券及期貨事務監察委員會(“證監會”)遞交認可申請；以及(iii)積金局在證監會認可後核准有關成分基金。
- 3.3.1.2 在這宗個案中，申請人取得積金局原則上批准和證監會認可後，向積金局交妥相關申請文件，以便最終積金局可核准有關成分基金。及後申請人要求暫緩處理申請，以便取得相關立法建議的更多詳細資料，因為該項立法建議可能影響其申請。最後，申請人更新相關申請文件，再次向積金局提交申請。積金局認為該新成分基金符合《強制性公積金計劃條例》(第 485 章)(“《強積金條例》”)、《強制性公積金計劃(一般)規例》(第 485A 章)(“《強積金計劃(一般)規例》”)、適用的《強積金投資基金守則》(“《投資守則》”)和《強積金投資基金披露守則》(“《披露守則》”)所載的相關規管規定，最終予以核准。
- 3.3.1.3 這宗個案的處理時間合共為八個月：積金局給予原則上批准需時一個月，證監會給予認可需時兩個月，而積金局最終核准成分基金則需時五個月(包括

暫緩處理申請的時間)。這宗個案的處理時間屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.1.4 覆檢委員會注意到，積金局一般可以在其內部的目標時間內處理有關成分基金的申請和給予原則上批准，原因是申請人在正式提交申請前通常會先與積金局聯繫，以助積金局評估最終提交的申請。
- 3.3.1.5 覆檢委員會亦注意到，這宗個案的處理時間較長，主要是由於申請人暫緩有關申請約四個月。

個案 2

- 3.3.2.1 個案 2 為新的匯集投資基金的核准申請，涉及一個新的傘型基金及其子基金。有關程序與上文第 3.3.1.1 段所述成分基金的核准過程類似。
- 3.3.2.2 由於該匯集投資基金均符合《強積金條例》、《強積金計劃(一般)規例》、《投資守則》和《披露守則》的相關規管規定，積金局批准有關申請。
- 3.3.2.3 這宗個案的處理時間合共為六個月：積金局給予原則上批准需時三個月，證監會給予認可需時兩個月，而積金局最終核准匯集投資基金則需時一個月。這宗個案的處理時間屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.2.4 覆檢委員會注意到，由於申請人多次提交相關資料，積金局需要較長時間處理和給予原則上批准。

B. 申請為強積金受託人辦理核准

3.3.2.5 在報告期內，這類別沒有已完結或終止的個案。因此，覆檢委員會沒有選取任何相關個案進行覆檢。

類別 II – 規管強積金受託人 (16 宗個案)

A. 監管工作

(a) 監管工作(與投資相關的違規行為)

個案 3

- 3.3.3.1 個案 3 涉及一名受託人在釐定基金價格時出錯，把核准匯集投資基金的價格定低了 0.6%。受託人按監管規定向積金局呈報個案。
- 3.3.3.2 積金局要求受託人就事件提交評估報告，內容包括錯誤定價的原因、受託人內部管控機制的分析、對該核准匯集投資基金和投資者的財務影響評估，以及受託人採取的糾正和預防措施。積金局亦要求受託人委聘第三方顧問檢討現行管控措施，以及評估該項獨立檢討能否釋除積金局對受託人再次出錯的疑慮。
- 3.3.3.3 積金局檢視受託人的評估報告，並就受託人內部管控框架的檢討方案與受託人進行討論後，認為事件構成《投資守則》下的違規行為。由於《投資守則》並非附屬法例，加上事件涉及一般操作錯誤，並不構成違反任何強積金法例，故積金局未能就有關違規行為採取執法行動。然而，積金局認為有需要就個案採取監管行動，因此向受託人發出監管函件，提醒受託人須確保妥善和有效地執行各項建議的預防措施。監管函件亦要求受託人向積金局提交確認書，列明各項正推行的預防措施詳情，以防止日後再次發生類似事件。積金局亦進一步要求受託人匯報獨立檢討和相關改善計劃的結果。

- 3.3.3.4 這宗個案的處理時間合共為 4.3 個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.3.5 覆檢委員會注意到，積金局在全面評估須否就有關違規行為採取監管或執法行動時，會考慮各項因素，包括違規的原因、嚴重程度和影響、同一受託人犯下有關錯誤的頻率、第三方評估的結果，以及改善受託人內部管控機制的措施。
- 3.3.3.6 鑑於這宗個案的受託人過去曾有類似的違規記錄，覆檢委員會認為積金局的跟進行動(即發出監管函件)或過於寬鬆和不足夠。覆檢委員會注意到，有關違規行為只涉及違反《投資守則》，而個案的嚴重程度本身不足以支持根據《強積金計劃(一般)規例》第 43 條對受託人違反在管理計劃方面的一般責任採取執法行動。在制裁此類違規行為方面，積金局似乎權力有限，可採取的行動亦不多。

個案 4

- 3.3.4.1 個案 4 涉及一個核准匯集投資基金，該基金就某財務機構的存款證所投資的金額，多於該財務機構的發行資本和儲備的 10%，違反《強積金計劃(一般)規例》附表 1 第 11(2)條所訂限額。積金局在對強積金受託人進行定期合規審查時揭發這宗個案。
- 3.3.4.2 積金局要求受託人就事件提交評估報告，內容包括出現錯誤原因、受託人內部管控機制的分析、對該核准匯集投資基金財務影響的評估，以及受託人採取的糾正和預防措施。積金局亦檢視了由同一受託人過去呈報的類似個案，以評估事件有否顯示受託

人或其服務提供者在管理和內部管控方面存在任何系統性不足或缺失。

- 3.3.4.3 積金局檢視受託人的資料後，認為事件構成違反《投資守則》的行為，並須一如個案 3 般向受託人採取監管行動，但無須採取執法行動。因此，積金局向受託人發出監管函件，提醒受託人須確保妥善和有效地執行所有建議的預防措施。監管函件亦要求受託人向積金局提交確認書，列明各項預防措施的詳情，以防止日後再次發生類似事件。
- 3.3.4.4 這宗個案的處理時間合共為 4.3 個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.4.5 覆檢委員會注意到有關的違規行為並不常見，沒有顯示受託人出現系統性問題。然而，一如上文個案 3 的情況，覆檢委員會關注到向不遵從規定的受託人發出監管函件，只屬溫和的制裁措施，而對於這類違反投資規則的違規操作，積金局沒有很多規管工具或法定權力可作出制裁。現行制度或限制了積金局行使其規管職能。

個案 5

- 3.3.5.1 個案 5 涉及兩個核准匯集投資基金的不獲准許證券投資，違反《強積金計劃(一般)規例》附表 1 第 8(1)(c)條的規定。受託人按監管規定向積金局呈報個案。
- 3.3.5.2 積金局要求受託人就事件提交評估報告，內容包括出現違規行為的原因、受託人內部管控機制的分

析、對該核准匯集投資基金財務影響的評估，以及受託人採取的糾正和預防措施。積金局亦檢視了由同一受託人過去呈報的類似個案，以確定事件有否顯示受託人或其服務提供者在管理和內部管控方面存在任何系統性不足或缺失。

- 3.3.5.3 該違規事項源於核准匯集投資基金的投資經理在自動化合規監察程序中失職。積金局檢視受託人的評估報告後，認為事件構成違反《投資守則》的行為，並須一如個案 3 和 4 般向受託人採取監管行動，但無須採取執法行動。因此，積金局向受託人發出監管函件，提醒須確保妥善和有效地執行所有建議的預防措施。監管函件亦要求受託人向積金局提交確認書，列明各項預防措施詳情，以防止日後再次發生類似事件。
- 3.3.5.4 這宗個案的處理時間合共為 4.2 個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

(b) 監管工作(涉嫌違例和違規個案)

個案 6

- 3.3.6.1 個案 6 涉及一名受託人在把 17 名計劃成員的累算權益轉移給新受託人時出現延誤。受託人按監管規定向積金局呈報個案。
- 3.3.6.2 調查後，積金局發現事件有以下三個根本成因：
- (i) 計劃管理人的職員有所失察；
 - (ii) 計劃管理人沒有適時就轉移累算權益發出相關支票；以及
 - (iii) 計劃管理人沒有建立管控機制以監察重發支票的程

序。

- 3.3.6.3 積金局指出，出現違規情況，部分原因在於計劃管理人的職員在人手輸入資料時揀選了錯誤的收款人名稱，導致累算權益的轉移有所延誤。根據受託人的報告，受託人已採取補救措施以防止日後發生同類事件，並對 17 名計劃成員的投資損失作出賠償。積金局最後向受託人發出監管函件。
- 3.3.6.4 這宗個案的處理時間合共為七個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.6.5 覆檢委員會留意到，受託人需要較平常為多的時間向積金局提供相關資料以作調查，主要是由於計劃管理人進行重大系統更新後，導致出現一些操作問題和投訴，受託人當時須處理相關的跟進工作。然而，這宗個案與系統更新並無直接關係。同時，積金局針對受託人未能在法定時限內安排轉移累算權益的調查工作正在進行，以決定是否需要採取執法行動。

個案 7

- 3.3.7.1 個案 7 涉及一名受託人未有根據計劃成員的選定投資策略的預定配置百分比，為 2,029 名計劃成員的累算權益進行投資。受託人按監管規定向積金局呈報個案。
- 3.3.7.2 積金局要求受託人就事件提交評估報告，內容包括事件的原因，以及受託人採取的糾正和預防措施。評估報告顯示，受託人的失誤是由於計劃管理人的新計劃管理系統存有缺陷，以及計劃管理人沒有在

系統推出前進行足夠測試。為糾正錯誤，受託人向因該失誤而招致虧損的成員作出賠償。至於有所得益的計劃成員，因糾正錯誤而得出的多餘款項可保存在成員的帳戶。

- 3.3.7.3 就這宗個案而言，積金局向受託人發出監管函件，列明其關注事項和監管指示，並視乎情況保留對個案採取進一步行動的權利。由於事件構成違反《強積金條例》，積金局正調查這宗個案，以決定是否需要採取執法行動。
- 3.3.7.4 這宗個案的處理時間合共為七個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

(c) 監管工作(源於投訴的運作問題)

個案 8

- 3.3.8.1 個案 8 涉及對一名受託人的投訴，指稱由於受託人在處理僱主的轉移累算權益要求時沒有採取足夠措施，因而向積金局作出不正確的拖欠供款記錄報告。
- 3.3.8.2 積金局對事件進行調查，包括要求受託人提供關於處理該等轉移要求的程序的資料和事件的根本原因。結果顯示，當轉移過程涉及新聘僱員時，受託人的轉移處理程序便會出現問題。在積金局要求下，受託人已採取改善措施，以防止同類事件再次發生，包括糾正錯誤的報告、加強處理轉移要求的程序、更新相關的內部指引，以及為操作人員提供培訓。積金局檢視受託人的改善措施和為防止再次發生同類錯誤而採取的必要步驟後，最後決定無須對受託人採取進一步行動。

- 3.3.8.3 這宗個案的處理時間合共為三個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.8.4 覆檢委員會注意到，在考慮是否需要就個別個案採取跟進行動時，積金局會按每宗個案的情況作出評估，並參考內部指引所載的各項考慮因素，例如違規情況的根本原因、對有關計劃成員的財務影響，以及錯誤是否重複出現。覆檢委員會建議積金局在日後的個案中提供該等考慮因素，讓覆檢委員會更了解積金局作出跟進行動決定的理據，以及積金局有關人員有否遵從相關的內部指引。

個案 9

- 3.3.9.1 個案 9 涉及一宗投訴，指稱受託人向無關聯的第三方披露資訊，令其地址接獲屬於不知名人士的信件，儘管投訴人已多次把信件退回給受託人。
- 3.3.9.2 積金局的調查顯示，由於受託人系統的設定，一名僱主因尚未向受託人更新其資料，令受託人仍可根據系統記錄的通訊地址與其聯絡。現時的設定並不會把僱主從可聯繫名單中刪除，即使郵件已退回受託人，結果令相關地址的投訴人收到與他們無關的受託人信件。針對有關投訴，受託人已改善有關退回信件的內部處理程序，停止向報告為無效的地址發送郵件。受託人亦提醒職員須遵從這項改善程序。積金局檢視受託人的改善措施和為防止事件再次發生而採取的步驟後，最後決定無須對受託人採取進一步行動。

3.3.9.3 這宗個案的處理時間合共為 1.5 個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

B. 對強積金受託人進行查察

個案 10

3.3.10.1 個案 10 涉及積金局對一名受託人進行實地查察，以評估是否訂有穩健有效的管控措施，記錄不能確定所在的計劃成員的無人申索權益，以及已登記但仍未啓用帳戶(因僱員未能提供已填妥的稅務居民身分自我聲明書)和該等帳戶的已收供款。有關受託人是覆檢周期內被積金局揀選進行實地查察的六名受託人之一，以所管理的無人申索權益資產額計，為當中最大一員。

3.3.10.2 進行查察前，積金局向受託人發出文件要求清單、問卷和通知書，收集有關其小組架構、相關政策和程序的資料。實地工作在一個月後展開，包括舉行會議檢討運作流程和評估在管控方面是否有所不足。實地工作完成後，積金局向受託人索取尚欠或額外資料，並擬備實地查察報告，總結其查察結果、觀察和建議。受託人其後因應報告作出的觀察提交書面回應和行動計劃，而積金局亦就此提出意見。積金局最後向受託人發出“總結”函件，以終結查察程序。

3.3.10.3 積金局相關人員在查察中發現一宗懷疑違規事件，受託人沒有按基金的管限規則，在指明時限內把兩名申索人的已贖回無人申索權益再投資於相關基金。個案已轉交積金局另一部門跟進。

3.3.10.4 這宗個案的處理時間合共為九個月。積金局在適用

的表現指標所訂的相關時限內向受託人發出監管函件。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.10.5 覆檢委員會注意到，積金局除了定期對受託人進行查察外，亦會在受託人出現問題或對受託人有所關注時展開查察。覆檢委員會認為，積金局在過程中記錄受託人多年來的違規次數和種類，屬良好做法。

C. 投訴處理(強積金受託人)

個案 11

- 3.3.11.1 個案 11 涉及一宗投訴，指稱受託人處理強積金供款的時間較處理可扣稅自願性供款的時間長，並且不滿受託人更改做法，在未收到填妥的登記表格之前不再為僱員設立臨時強積金帳戶。
- 3.3.11.2 積金局認為兩項指控不成立。沒有資料或證據顯示受託人未有在合理時間內處理強積金供款，或受託人未能履行其服務承諾。受託人不再設立臨時強積金帳戶的這項行政安排，亦無任何監管上的問題，因此積金局找不到任何違規情況。積金局已就此發信給予投訴人詳盡回覆，以終結投訴。
- 3.3.11.3 這宗個案的處理時間合共為六個月。積金局在適用的表現指標所訂的相關時限屆滿兩個月後發出詳盡的回覆。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.11.4 覆檢委員會注意到，由於投訴人要求押後提供其僱主的授權表格的限期 1.5 個月，藉此獲得授權代表僱

主行事，並在提出申訴 4 個月後提出新的指控，因此這宗個案需要較長時間處理。

個案 12

- 3.3.12.1 個案 12 涉及一宗投訴，指稱(i)受託人錯誤呈報投訴人僱主拖欠供款；(ii)熱線服務欠佳；以及(iii)投訴人無法透過受託人的網上平台找到僱主為僱員供款的記錄。
- 3.3.12.2 積金局查明第(i)項指控不成立，但第(ii)和(iii)項指控則屬實。積金局指出，受託人已採取措施調撥更多資源改善其熱線服務和修復系統問題，使僱主的供款紀錄可在受託人的網上平台上正確顯示。積金局亦指出，受託人已就第(ii)和(iii)項指控為投訴人造成的不滿向投訴人致歉。考慮到個案的性質和受託人的回應，積金局向受託人發出提示函，提醒須妥善處理僱主或計劃成員指示的重要性。積金局亦發信給予投訴人詳盡回覆，以終結個案。
- 3.3.12.3 這宗個案的處理時間合共為四個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.12.4 覆檢委員會留意到，一如上文個案 6 和 7，針對受託人的計劃管理服務的投訴，源於計劃管理人進行的系統更新。積金局表示，受託人在推出重大系統更新前，必須按積金局規定在新系統推出前後進行適當測試，並委託第三方進行評估，以確保順利過渡。

個案 13

- 3.3.13.1 個案 13 涉及同一名投訴人對受託人作出的兩宗獨立投訴(相距一個月提出)，分別指稱受託人沒有處理投訴人擬把累算權益轉移至另一受託人的要求，以及沒有及時跟進投訴人前僱主的要求，以強積金抵銷長期服務金。
- 3.3.13.2 積金局檢視個案資料後，認為兩項指控屬實。受託人在處理投訴人轉移權益的要求上所花的時間超出 30 天的法定時限，另外因其員工疏忽，受託人在收到投訴人前僱主的要求兩個月後才跟進事件。積金局發信給予投訴人詳盡回覆，以終結個案。
- 3.3.13.3 這宗個案的處理時間合共為四個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.13.4 覆檢委員會注意到這宗個案涉及兩項在不同時間提出的指控。在這情況下，積金局會從投訴人的角度研究解決事情的最佳方法。如合併處理個別的投訴最能符合投訴人的利益，則即使可能影響到積金局遵從個案處理的表現指標所定的目標時限，積金局仍會合併處理。就這宗個案而言，由於該兩項相隔不久提出的指控都是基於相同的事實，積金局認為合併處理兩項指控做法恰當，亦符合投訴人的利益。
- 3.3.13.5 覆檢委員會亦注意到，積金局正另外就這宗個案進行調查，以決定是否需要採取執法行動，包括施加罰款。

D. 針對強積金受託人的執法行動

個案 14

- 3.3.14.1 個案 14 涉及一名受託人向積金局提交的 148 份不同每月申報表所載的個人帳戶出錯，違反《強積金條例》第 117(a)條和積金局發出的《註冊計劃每月申報表指引》。積金局在處理另一宗關於受託人在申報個人帳戶的做法上有所缺失的投訴時，揭發這宗個案。
- 3.3.14.2 積金局查明有關違規行為屬實。受託人在有關期間向積金局提交 148 份包含不準確資料的獨立每月申報表，涉及 565 個被誤報為已終止的個人帳戶或漏報的個人帳戶。錯誤的報告已被糾正。儘管報告有錯，但對計劃成員個人帳戶的累算權益沒有影響。
- 3.3.14.3 由於每份不正確的每月申報表均構成獨立的違規行為，積金局根據《強積金計劃(一般)規例》附表 4 所訂，就每項違規行為罰款 10,000 港元，並因為有 148 份不正確的報表把罰款乘以 148，向受託人罰款合共 148 萬港元。
- 3.3.14.4 這宗個案的處理時間合共為 30 個月，較適用的表現指標所訂的相關時限超出 4 個月。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.14.5 覆檢委員會注意到，由於(i)個案的高度複雜性和所涉及的新問題；(ii)涉及 148 份違規報告和涵蓋 14 年違規期的大規模違規行為；以及(iii)積金局的工作安排，積金局用了 25 個月才完成調查。在檢討工作安排時，積金局會考慮對計劃成員的財政影響，以及涉事受託人在適時糾正錯誤方面是否合作。覆檢委員會察悉積金局的評估顯示該局的個案處理效率已

見改善，並預視未來日子個案積壓的情況不會十分嚴重，但仍建議積金局檢討個案處理程序，以及繼續探討可行方法加快調查程序。

個案 15

- 3.3.15.1 個案 15 涉及一名受託人未有(i)適時向計劃成員發信，闡明有關轉移或保留累算權益的各項選擇(“轉移選擇信”)；以及(ii)適時把計劃成員的累算權益保存在個人帳戶，分別違反《強積金計劃(一般)規例》第 152 條和第 153(3)條。受託人按監管規定呈報個案，及後個案經積金局另一部門轉介後展開調查。
- 3.3.15.2 兩項違規事件經積金局查明屬實。在第(i)項違規事件中，由於計劃管理人的一名職員沒有在系統輸入相關資料，受託人因而遲了三個多月才發出轉移選擇信。至於第(ii)項違規事件，計劃管理人在法定時限過了 17 天後才完成自動保留權益的程序。儘管受託人已指派計劃管理人負責資料輸入工作，但積金局認為並不免除該受託人須承擔因計劃管理人沒有執行有關職責而導致的後果。
- 3.3.15.3 積金局考慮個案的所有事實和情況、《強積金計劃(一般)規例》訂明的罰款金額和受託人的違規記錄後，向受託人施加合共 70,000 港元罰款，其中 20,000 港元是針對受託人第二次未有發出轉移選擇信，另外 50,000 港元則是針對受託人第五次未有在法定時限內自動保存累算權益。
- 3.3.15.4 這宗個案的處理時間合共為 17 個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.15.5 覆檢委員會注意到雖然這宗個案相對簡單直接，但積金局用了 15 個月才完成調查該兩項獨立的違規事件。處理個案的時間較長，主要因為需要很多時間整理來自受託人的相關資料。儘管如此，積金局仍在適用的表現指標所訂的相關時限內處理了個案。

個案 16

- 3.3.16.1 個案 16 涉及一名受託人沒有按計劃成員的投資指示為其累算權益進行投資，反而錯誤地把累算權益投資於另一成分基金，違反《強積金條例》第 27(2A) 條。受託人按監管規定向積金局呈報個案，及後個案經積金局另一部門轉介後展開調查。
- 3.3.16.2 積金局認為受託人違反相關的監管規定。由於計劃管理人的一名職員把錯誤的投資指示記錄在系統內，計劃成員從其他受託人收取的所有累算權益分別四次被投資於不正確的成分基金。儘管犯錯的是計劃管理人的一名職員，但積金局認為並不免除該受託人須承擔因計劃管理人沒有執行《強積金條例》第 27(4)(b) 條所訂職責而導致的後果。有關計劃成員因而蒙受的投資損失估計約為 57,000 港元。計劃成員已獲受託人全額賠償。
- 3.3.16.3 積金局考慮個案的所有事實和情況、《強積金計劃(一般)規例》訂明的罰款金額和受託人的違規記錄後，向受託人施加合共 40,000 港元罰款。該筆罰款為根據《強積金計劃(一般)規例》附表 4 訂明的每項違規事件罰款 10,000 港元，按受託人四次把計劃成員轉入的累算權益錯誤投資而乘以四倍得出。

3.3.16.4 這宗個案的處理時間合共為 11 個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

3.3.16.5 覆檢委員會注意到，強積金法例所訂明的罰款機制頗為僵化。舉例來說，在這宗個案中，受託人因累算權益投資失責而被施加的罰款總額(40,000 元)，遠低於上文個案 14 中受託人因資料輸入失責而被施加的累計罰款總額(148 萬元)，主要是由於罰款是按違規次數計算。覆檢委員會認為，罰款或未能反映這宗個案的性質較為嚴重。

3.3.16.6 覆檢委員會得悉積金局在釐定對違規受託人施加的適當制裁時，會考慮有關受託人有否向受影響的計劃成員作出賠償。相關考慮因素會載列於積金局向受託人發出的施加罰款通知書。在這宗個案中，除了罰款外，受託人亦須為其人員提供更多培訓，以及應用科技改善資料準確度和減低人為錯誤。蒙受財務損失的計劃成員亦獲得賠償。

3.3.16.7 覆檢委員會認為，為提高透明度並讓計劃成員在揀選強積金受託人時作出更有根據的選擇，積金局應提供更多過去對各強積金受託人曾採取執法行動的記錄。

個案 17

3.3.17.1 個案 17 涉及一名受託人未有(i)適時把計劃成員的累算權益保存在個人帳戶，違反《強積金計劃(一般)規例》第 153(3)條；以及(ii)及時向積金局報告一宗性質重要的事件，違反《強積金計劃(一般)規例》第 62(1)(a)條。受託人按監管規定向積金局呈報個

案，及後個案經積金局另一部門轉介後展開調查。

- 3.3.17.2 積金局查明兩項指控屬實。在第(i)項違規事件中，受託人在法定限期兩年後才完成保存該計劃成員的累算權益。至於第(ii)項違規事件，受託人遲了 15 天向積金局作出報告。
- 3.3.17.3 積金局考慮個案的所有事實和情況、《強積金計劃(一般)規例》訂明的罰款金額，以及受託人的違規記錄後，向受託人施加合共 100,000 港元罰款，其中 50,000 港元是針對受託人第九次未有在法定時限內自動保存累算權益，另外 50,000 港元則是針對受託人第三次在知悉有重大事件發生後沒有在法定時限內向積金局作出報告。
- 3.3.17.4 這宗個案的處理時間合共為 16 個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.17.5 覆檢委員會注意到，在目前的罰款制度下，《強積金計劃(一般)規例》附表 4 所訂的不少違規事項都是關乎未能履行計劃行政工作，例如作出報告、發出函件和進行轉移。《強積金計劃(一般)規例》附表 4 設有升級機制，以反映重覆違規的嚴重性，例如首次違規罰款 10,000 港元，第二次罰款 20,000 港元，第三次以上則罰款 50,000 港元。

個案 18

- 3.3.18.1 個案 18 涉及一名受託人的控權公司鏈內的股份收購 (“收購行動”)。收購行動完成後，兩家公司(C1 和 C2)間接持有的受託人股份有所增加，因而成為受託人的大股東。懷疑違規事件在收購行動後發生，積金局在向受託人作出查詢時揭發以下情況：
- (i) C1 和 C2 在成為強積金核准受託人的大股東之前，未有事先徵得積金局的書面同意；以及
 - (ii) 涉事受託人知悉 C1 和 C2 成為大股東後，沒有及時向積金局提出徵求同意的申請，違反《強積金計劃(一般)規例》第 42D 條。
- 3.3.18.2 兩項懷疑違規事件經積金局查明屬實。在第(i)項違規事件中，積金局認為儘管 C1 和 C2 已把在香港涉及強積金業務的合規事宜悉數轉授予受託人處理，但法例仍規定 C1 和 C2 在成為大股東之前，須事先徵得積金局的書面同意，不過他們未有這樣做。至於第(ii)項違規事件，積金局認為如受託人曾審慎且全面分析對 C1 和 C2 所持股份可能造成的影響，理應察覺到 C1 和 C2 會在收購行動完成後成為大股東，而這須事前徵得積金局的書面同意。儘管出現上述違規事件，計劃成員沒有因此蒙受金錢損失。
- 3.3.18.3 積金局考慮個案的所有事實和情況後，決定向受託人、C1 和 C2 發出合規意見函，提醒他們有責任確保《強積金計劃(一般)規例》第 42D 條的相關規定得到遵從。
- 3.3.18.4 這宗個案的處理時間合共為 21 個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.18.5 覆檢委員會注意到，積金局處理這宗個案所需的時間較一般為多，原因在於這是積金局首次處理涉及相關條文的懷疑違規事件，加上股權安排複雜，懷疑違規事件又牽涉不同對象，都需時作出調查。積金局亦曾就這宗個案徵詢法律意見。此外，這宗個案出現不久後有另一宗涉及同一條文和同一受託人(但不同股東)的個案。因此，一如上文個案 13 的處理手法，積金局決定一併考慮兩宗個案，都令這宗個案需要更多時間處理。

類別 III – 為強積金中介人辦理註冊和進行規管 (六宗個案)

A. 強積金中介人的註冊申請

個案 19

- 3.3.19.1 個案 19 涉及附屬中介人的註冊申請，以及核准附屬中介人隸屬於主事中介人的申請。附屬中介人的註冊要求包括(i)須受前線監督規管，以及(ii)在緊接申請日期前的一年內通過強積金資格檢定考試，除非申請人在申請日期前三年內已註冊為附屬中介人。
- 3.3.19.2 在審核申請期間，積金局發現申請人不符合第(ii)項要求，原因是申請人通過強積金資格檢定考試的日期並非在緊接申請日期前的一年內，而申請人之前註冊為附屬中介人的日期亦並非在緊接申請日期前的三年內。申請最終被積金局拒絕。積金局曾邀請有關申請人和主事中介人就為何申請不應被拒絕而作出陳述，但並沒有收到他們的回覆。
- 3.3.19.3 這宗個案的處理時間合共為 74 個工作天，較適用的表現指標所訂的相關時限超出 54 天。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.19.4 覆檢委員會注意到，申請註冊為附屬中介人的人士在申請之時不符合相關要求的情況並不常見，而這宗申請是本覆檢周期內該個案類別下 7,689 宗個案中唯一超出表現指標所訂的相關時限的個案。覆檢委員會亦注意到，這宗個案的申請人未能提供有關通過有效的強積金資格檢定考試的證明，而積金局須多花一個月時間，額外查核在提交申請日期後一個月內舉行的強積金資格檢定考試的合格名單，才能

確定申請人並不符合註冊為附屬中介人的相關要求。此外，申請人和主事中介人亦獲 15 個工作天的時間就為何申請不應被拒絕而作出陳述。因此，這宗個案需要較長時間處理。

個案 20

- 3.3.20.1 個案 20 涉及一宗批准附屬中介人隸屬於主事中介人的申請。這類申請要求 (i) 申請人必須受僱於主事中介人，或作為該主事中介人的代理人或代表，以及 (ii) 申請人必須受該主事中介人所屬的前線監督規管。積金局審核申請後，認為申請人符合有關隸屬核准的兩項要求。積金局核准其申請，並透過電子通知書通知申請人和主事中介人。
- 3.3.20.2 這宗個案的處理時間合共為 15 個工作天，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

B. 投訴處理和針對強積金中介人的執法行動

個案 21

- 3.3.21.1 個案 21 涉及針對一名附屬中介人而向主事中介人作出的投訴，指稱附屬中介人涉嫌：
- (i) 在投訴人沒有授權或不知情的情況下，轉移其累算權益(“權益轉移”);
 - (ii) 在投訴人沒有授權或不知情的情況下，從投訴人過去作其他用途的已簽署表格中複製其簽名，然後偽冒投訴人在有關的權益轉移表格上

簽署；

- (iii) 未有把已簽署權益轉移表格副本交予投訴人；
- (iv) 未有記錄投訴人就權益轉移作出的指令；以及
- (v) 未有遵從主事中介人的內部政策和指引。

3.3.21.2 積金局其後就前線監督的調查進行個案評估，查明第(i)、(ii)和(v)項指控屬實，而第(iii)和(iv)項指控則不成立。鑑於個案的各樣情況，包括違規事項的嚴重程度、各項減罰因素和過往性質類似的個案，積金局暫時撤銷該附屬中介人作為強積金中介人的註冊 20 個月。

3.3.21.3 這宗個案的處理時間合共為 29 個月，即前線監督調查需時 17 個月，積金局個案評估需時五個月，而暫時撤銷該附屬中介人註冊的紀律處分程序需時七個月。積金局在適用的表現指標所訂的相關時限內發出《建議紀律處分行動通知書》。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

3.3.21.4 覆檢委員會注意到，積金局暫時撤銷該附屬中介人的註冊 20 個月，已考慮到失當行為(未經授權轉移累算權益和偽冒簽名)性質嚴重，並參考了在其他性質相似的個案所施加的制裁水平。覆檢委員會關注到，單憑暫時撤銷附屬中介人的註冊，是否能有效阻嚇日後再次發生類似事件或屢次違規者。覆檢委員會亦關注到，曾干犯違規行為的附屬中介人只需要改為替另一主事中介人工作，便可抹去過往的犯錯重新開始。覆檢委員會認為，須向附屬中介人發出清晰信息，表明維持廉潔操守至關重要。

3.3.21.5 此外，覆檢委員會注意到投訴人撤回投訴，並拒絕與相關前線監督會面或向警方報案。雖然積金局仍可根據所得證據(包括涉事附屬中介人主動承認指控)繼續採取紀律行動，但由於沒有取得投訴人同意

可轉交其個人資料，無法把個案直接轉介警方。

個案 22

- 3.3.22.1 個案 22 涉及針對附屬中介人的一名個人助理而向主事中介人作出的投訴，指稱該名個人助理挪用投訴人的強積金基金。這宗個案是由主事中介人向相關的前線監督作出呈報。前線監督認為無法就投訴展開調查，理由是資料和證據不足。不過，前線監督注意到，主事中介人已採取補救措施，加強有關其附屬中介人監察個人助理的內部管控。
- 3.3.22.2 積金局其後就前線監督的報告進行個案評估，檢視了有關投訴的所有情況，包括主事中介人自行作出的檢討，以及改善其內部程序的措施。最後，積金局向主事中介人和附屬中介人發出合規意見函，特別指出在主事中介人對附屬中介人個人助理的內部管控方面須注意的規管事項，並建議他們遵從積金局發出的《註冊中介人操守要求指引》（“《操守指引》”）的相關操守要求。
- 3.3.22.3 這宗個案的處理時間合共為 38 個月，即前線監督的調查需時 35 個月，以及積金局個案評估和發出合規意見函需時三個月。積金局在適用的表現指標所訂的相關時限內發出合規意見函和完成處理個案。

個案 23

- 3.3.23.1 個案 23 涉及針對兩名附屬中介人(附屬中介人 1 和附屬中介人 2)而向前線監督作出的投訴，指稱該兩名附屬中介人在未經投訴人和其丈夫授權的情況下轉移他們的強積金累算權益。前線監督認為無法就投訴展開調查，理由是沒有足夠證據確立附屬中介人 1 和附屬中介人 2 在事件中曾經進行受規管活動。
- 3.3.23.2 儘管沒有就投訴展開正式調查，但積金局檢視了有關個案，最終分別向附屬中介人 1 和附屬中介人 2 發出合規意見函，提醒須遵從《強積金條例》和《操守指引》所訂的相關操守要求。積金局亦對附屬中介人們未有誠實和公平行事，以及維護客戶的最佳利益，表示極度關注。
- 3.3.23.3 處理時間合共為 14 個月，即前線監督的調查需時 12 個月，以及積金局個案評估和發出合規意見函需時兩個月。積金局在適用的表現指標所訂的相關時限內發出合規意見函和完成處理個案。

個案 24

- 3.3.24.1 個案 24 涉及針對一名附屬中介人而向主事中介人作出的投訴，指稱(i)該附屬中介人曾修改投訴人的資金轉移申請表，以及(ii)在未經投訴人授權的情況下在修改處旁邊偽冒投訴人的簽名。這宗個案是由主事中介人向前線監督作出呈報。由於投訴人拒絕回應前線監督的查詢，前線監督裁定未能展開調查。
- 3.3.24.2 儘管前線監督未能展開正式調查，但基於該附屬中介人主動承認指控，故兩項指控屬實。考慮到這宗個案的事實，同時為提高合規意識，積金局向附屬

中介人發出合規意見函，提醒須遵從《強積金條例》和《操守指引》所訂的相關操守要求。積金局亦在函中對附屬中介人不誠實和違反誠信的行為，表示極度關注。

- 3.3.24.3 處理時間合共為 14 個月，即前線監督進行調查需時 12 個月，以及積金局個案評估和發出合規意見函需時兩個月。積金局在適用的表現指標所訂的相關時限內發出合規意見函和完成處理個案。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.24.4 覆檢委員會就這宗個案與上文個案 21 這兩宗相似個案所採取的跟進行動作出比較。覆檢委員會注意到，雖然偽冒客戶簽名和修改客戶表格是較為嚴重的不當行為，但積金局在這宗個案中只發出合規意見函。個案 21 則涉及未經授權轉移權益和偽冒簽名，所施加的制裁為暫時撤銷有關附屬中介人的註冊資格 20 個月。覆檢委員會關注到在這宗個案中，積金局除了發出意見函外，並不能就附屬中介人的非受規管活動採取紀律處分。儘管附屬中介人主動承認指控，而且相關行為亦明顯屬不誠實行為，但由於投訴人拒絕同意披露個人資料，積金局未能把案件轉介警方作刑事調查。

**類別 IV – 為職業退休計劃辦理註冊、作出豁免和進行規管
(五宗個案)**

A. 職業退休計劃的註冊/豁免申請

個案 25

- 3.3.25.1 個案 25 涉及根據《職業退休計劃條例》(第 426 章) 第 15 條提出的職業退休計劃註冊申請。
- 3.3.25.2 積金局在審批申請期間曾行使酌情權，批准延長申請人提交資料的時限，讓申請人修訂信託契據擬稿。最後，積金局信納有關申請符合《職業退休計劃條例》相關條文的所有規定，並批准註冊。
- 3.3.25.3 這宗個案的處理時間合共為八個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.25.4 覆檢委員會注意到，申請人原本提交的信託契據擬稿不符合申請規定，積金局須花上三個月多次向申請人索取有關其信託契據擬稿的資料，而申請人另外花了四個月作出修訂和提交令積金局滿意的經修訂信託契據擬稿。因此，這宗個案需要較長時間處理。

個案 26

- 3.3.26.1 個案 26 涉及根據《強積金計劃(豁免)規例》(第 485B 章)第 16 條提出的職業退休計劃強積金豁免申請。
- 3.3.26.2 積金局完成審批工作(包括要求申請人作出澄清和提供相關文件)後，信納有關申請符合《強積金計劃(豁免)規例》相關條文的所有規定。因此，積金局就該職業退休計劃批准強積金豁免和發出註冊證明書。
- 3.3.26.3 這宗個案的處理時間合共為六個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.26.4 覆檢委員會注意到，由於申請人是首次就同時設有界定利益及界定供款部分的混合計劃提出強積金豁免申請，因此需要較長時間提供相關證明文件，以供積金局審核。

B. 投訴處理(職業退休計劃)

個案 27

- 3.3.27.1 個案 27 涉及針對一名註冊職業退休計劃受託人的投訴，指稱(i)受託人沒有事先向投訴人和計劃成員發出通知，指其網站會在指定期間暫停服務，令計劃成員無法在網上轉換基金；以及(ii)受託人網站恢復服務後，沒有顯示已作修正的錯誤回贈記錄，導致失去了審計線索。
- 3.3.27.2 積金局查明第(i)項指控部分屬實，第(ii)項指控則不成立。雖然受託人沒有事先通知投訴人和計劃成員

其網站會暫停服務，但計劃成員在網站暫停期間仍可如常以書面形式轉換基金。受託人又展示證據，顯示已妥為備存取消除錯誤回贈記錄的完整審計線索，儘管相關資料未有在網站顯示。

3.3.27.3 個案完結後，積金局跟進受託人處理網站暫停服務一事。受託人表示已因應投訴人的意見更新其運作程序指引，以確保網站進行維護之前與成員有足夠溝通。

3.3.27.4 這宗個案的處理時間合共為兩個月，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

個案 28

3.3.28.1 個案 28 涉及一名代表 67 名涉事職業退休計劃成員的投訴人對計劃管理人作出的投訴，指稱(i)在二零一五年左右，投資者的資產涉嫌在未經授權的情況下從他們各自的退休金計劃轉移到該職業退休計劃，以及(ii)有關資產被投資在不適合計劃成員的不受規管投資項目，並且涉及沒有披露的佣金。

3.3.28.2 由於投訴人沒有提供資料支持有關指控，而積金局本身的調查亦未發現有足夠證據，因此兩項指控並不成立。另一方面，雖然沒有披露佣金的指控並不屬於職業退休計劃的涵蓋範圍，但積金局得悉投訴人已聯絡香港和海外的相關執法機構要求協助和跟進。積金局向投訴人發出最後回覆，以終結個案。

3.3.28.3 這宗個案的處理時間合共為 15 個月，當中包括積金局花了九個月時間收妥所有由投訴人和 67 名相關計劃成員正式簽署的授權表格，然後才能着手處理投

訴。這宗個案的處理時間較適用的表現指標所訂的相關時限超出 11 個月。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.28.4 覆檢委員會注意到，這宗個案的處理時間長，主要是由於相關計劃成員大多身處海外，投訴人需時整理計劃成員的授權文件。

個案 29

- 3.3.29.1 個案 29 涉及針對一名受託人的投訴，而該受託人是投訴人的前任註冊職業退休計劃(由投訴人的僱主設立)管理人。投訴人指稱受託人在八年間(二零一三年至二零二一年)沒有把其最低強積金利益從該職業退休計劃轉移至強積金計劃。
- 3.3.29.2 積金局考慮受託人提供的資料後，認為指控屬實，原因是該受託人前任職員在處理最低強積金利益轉移時確實沒有按照內部程序，向投訴人提供轉移表格。受託人應積金局要求，向積金局和投訴人提出補救行動建議。投訴人對受託人的補救行動建議感到不滿，要求受託人進一步解釋和作出賠償，並就投訴接觸傳媒，令投訴其後在電視上播出。受託人最終向投訴人額外作出實質補償，以示誠意。
- 3.3.29.3 考慮到個案的事實和受託人作出的回應，包括改善內部程序，以防止類似事件再次發生，積金局向投訴人發出最後回覆，而投訴人同意結案，但拒絕接受受託人的建議。
- 3.3.29.4 這宗個案的處理時間合共為七個月，較適用的表現指標所訂的相關時限超出三個月。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.29.5 覆檢委員會注意到，這宗個案的處理時間較長，原因在於(i)受託人花了約兩個月才就有關投訴提供資料充足並且令積金局滿意的回覆，以及(ii)投訴人感到不滿，要求受託人再次評估個案和進一步解釋，令處理時間額外耗時一個月。
- 3.3.29.6 覆檢委員會亦注意到積金局訂有內部規程，跟進在個案處理期間被公開報道的個案，積金局對外事務部會集中處理所有傳媒查詢。

C. 針對職業退休計劃管理人的執法行動

- 3.3.29.7 在報告期內，這類別沒有已完結或終止的個案。因此，覆檢委員會沒有選取任何相關個案進行覆檢。

類別 V – 針對積金局及其職員的投訴 (一宗)

個案 30

- 3.3.30.1 個案 30 涉及針對積金局的投訴(“有關投訴”)，內容關乎一項懷疑僱主違規行為(“原來投訴”)的調查結果，以及積金局兩名職員在原來投訴上的處理手法。
- 3.3.30.2 積金局執行董事(成員)分別委任一名部門主管和一名高級經理(兩人都是沒有參與原來投訴調查工作的人士)為投訴主任和調查主任，以處理有關投訴。作出檢視後，積金局查明有關投訴不成立。根據收集到的資料，原來投訴的調查結果理據充足，並無發現該名僱主有任何違規行為。至於兩名相關職員在原來投訴上的處理手法，亦沒有任何證據顯示有關指控屬實。因此，積金局向投訴人給予回覆，以終結個案。儘管如此，積金局提醒相關職員日後須提升溝通技巧。
- 3.3.30.3 這項個案的處理時間合共為 19 個工作天，屬於適用的表現指標所訂的相關時限內。

覆檢委員會就特定個案的觀察所得

- 3.3.30.4 覆檢委員會注意到，積金局備有關於處理投訴的內部手冊，而調查過程亦透明公開，會向投訴人提供個案主任的聯絡資料，並確保針對積金局職員的投訴不會由與投訴對象部門或團隊相同的職員負責調查。

覆檢委員會的整體觀察所得和建議

A. 積金局可採取的跟進行動或可行使的權力

觀察所得

- 3.4. 覆檢委員會大致上觀察到，對於違反非法定要求的行為(例如個案 3 至 5)和強積金中介人的不當行為(例如個案 23 和 24)，積金局的規管權力較為有限。當無法就個案作出刑事檢控，或有關中介人的不當行為超出積金局規管制度的範圍時，積金局唯一可採取的行動就是向強積金受託人/中介人發出監管函件或合規意見函。在制裁不合規的人士或明顯的不當行為方面，積金局沒有其他可行使的中等級別權力或可採取的行動。
- 3.5. 這是覆檢委員會過去幾年檢視積金局在規管強積金中介人方面所注意到的問題。在以往的周年報告中，覆檢委員會向積金局作出多項建議，包括要求主事中介人加強監察附屬中介人；發布指引，清楚開列每類不當行為的相關建議罰則範圍和釐定罰則時的考慮因素；以及與前線監督研究可否擴大調查範圍，以涵蓋所有可能違反操守的人，不論他們是否原來的調查對象。因應這些建議，積金局除了與前線監督討論相關事宜，邀請他們按本身的規管架構評估主事中介人和附屬中介人是否適當人選，亦向強積金業界發出資料詳盡的通函和新聞稿，開列各類可施加的罰則和相關水平，以及過程中會考慮的各項因素。
- 3.6. 儘管積金局已就強積金中介人採取多項跟進行動，但覆檢委員會認為積金局受其規管權力不足所限，無法履行強積金中介人規管以外的規管職能。具體而言，覆檢委員會在本覆檢周期注意到，如強積金受託人違

反投資相關規例，積金局可施加的制裁行動選項有限。如強積金中介人或相關人士的行動不構成強積金制度下的受規管活動，則積金局只有極少甚或沒有權力作出處分。

- 3.7. 覆檢委員會亦注意到，當投訴人撤回投訴或拒絕給予明確同意讓積金局轉交其個人資料時，積金局便沒有什麼可以做，難以繼續採取執法行動或把懷疑涉及刑事的個案轉介相關執法機構。這亦是覆檢委員會過往曾提出的問題。在過往的周年報告中，覆檢委員會建議即使投訴人已撤回投訴，積金局仍應主動把個案轉介相關的前線監督和執法機構作進一步調查。因應這項建議，積金局已加強監察和記錄由相關前線監督負責調查的尚待處理個案，並改善有關向其他執法機構作出轉介的內部指引。積金局會向投訴人解釋所涉及的失當行為的刑事性質和嚴重程度，以及積金局會在投訴人同意和全力合作下，把個案轉介其他合適的執法機構。
- 3.8. 雖然積金局已推行上文第 3.7 段所述的新增程序，但據覆檢委員會觀察所得，即使事情值得進一步調查，投訴人普遍不傾向把個案提升到其他執法機構的層面。
- 3.9. 覆檢委員會亦注意到，施加罰款是積金局常用的執法工具，用以處理主要涉及違反計劃行政要求的事項。不過，目前的罰款制度只設有針對重覆違規行為的升級機制，令人更加質疑積金局根據罰款制度所容許的跟進行動是否足以相應地反映每宗不合規個案的嚴重程度。個案 14 和 16 便屬此類，當中的罰款金額主要關乎違規行為和再犯的次數，反而與違規行為的性質和嚴重程度無關。

建議

- 3.10. 以上觀察所得反映出規管不同強積金從業員和可採用的規管和制裁工具屬經常出現的關注點。有見及此，覆檢委員會認為現在或許是時候積金局審視現有規管框架和法例，確保能繼續有效規管強積金業界(包括強積金受託人和中介人)，以期更妥善地照顧計劃成員的需要和利益。
- 3.11. 覆檢委員會認為，如積金局可採取更多的跟進行動或擁有更廣泛的權力，將有利積金局行使規管職能。這是為了提供更多可能性，讓積金局就不合規事項或懷疑不當行為考慮適當的制裁方式，以填補在發出監管函件或合規意見函(最溫和的形式)和提起檢控(最高級別)之間的空隙，以及為非受規管活動訂出制裁方式。
- 3.12. 積金局可研究調整現行的定額罰款，或把各類違規事項細分，並訂出由重至輕的罰款金額，務求更準確地反映違規事項的嚴重程度。積金局在作出檢討時，可參考個案紀錄，從同類違規事項中識別出嚴重程度不同的個案，從而考慮就性質較嚴重的個案施加較重罰則。
- 3.13. 覆檢委員會認為，積金局作為規管機構，如有合理懷疑可能發生了犯罪行為(例如偽造文件)，應獲賦權可向相關執法機構作出舉報，不論投訴人有否撤回投訴，又或會否直接向警方報案或是否同意積金局作出轉介。除了覆檢委員會之前提出的建議外，有關權力亦應包括轉交所有與潛在違規行為相關的人士的資料，不論他們是否投訴或調查的原本對象。
- 3.14. 覆檢委員會建議積金局考慮上述建議，並檢討是否需要修訂法例，以便更有效地履行其規管職能。覆檢委

員會建議積金局按情況與相關前線監督和政府展開商議，以進一步優化強積金規管制度。

- 3.15. 在這段期間，覆檢委員會建議積金局可參考本會之前提出的建議（及局方現時的作法），向中介人發出指引，開列因應各類不當行為可向其施加的罰則種類和幅度，以及積金局在釐定罰則時的考慮因素，並考慮向所有強積金受規管者發出類似的指引。

積金局的回應

- 3.16. 就監管權力和制裁選擇有限的問題，積金局歡迎覆檢委員會的建議。積金局認為雖然擁有中等級別的規管權力和制裁方案會更為理想，但積金局已能運用不同的規管工具，以履行其規管職能和達致其規管目標，而這亦反映於受規管者的整體合規情況。積金局會就強積金受託人違反有關投資的非法定要求及強積金中介人的不當行為，檢討積金局的規管工作及權力是否足夠和合適。積金局亦會探討如何改善強積金行業的規管成效，以更滿足計劃成員的需求和利益。
- 3.17. 在評估投資違規個案並決定採取什麼行動時，積金局會考慮並權衡該個案的所有相關因素，包括但不限於所涉及的不當行為的性質和嚴重性、違規者獲得的任何利益、對計劃成員和基金造成的損失，以及所採取的補救措施，如受託人有否向受影響的計劃成員和基金作出適當的賠償。
- 3.18. 根據以往經驗，投資違規行為一般都是屬於操作上的失誤。除了發出監管函件外，積金局可採取其他監管行動，例如要求受託人及其委任的服務提供者設立充足的管控措施，採取改善措施，以及向積金局報告有關措施的實施情況。

- 3.19. 至於不涉及任何監管活動的中介人案件，除了向中介人發出一份將構成其合規歷史的合規意見函外，積金局還有其他阻止不當行為的監管措施，包括：
- (a) 與前線監督探討其法律制度下其他可能的監管行動；
 - (b) 繼續與行業機構合作加強及提供更多培訓；
 - (c) 就中介人的不當行發出通告，警惕業界；
 - (d) 在積金局的網站和社交媒體發出執行提示或教育訊息。
- 3.20. 就有關轉介至其他執法機構的意見和建議，積金局會與有關的執法機構探討如何處理積金局司法管轄權範圍以外的違規行為或性質嚴重而懷疑屬不當的行為。
- 3.21. 就有關罰款制度的意見和建議，積金局在決定適當的罰款時，會繼續參考先例及考慮所有與個案相關的事實和情況，包括違規行為的性質、嚴重程度及持續時間，以及對計劃成員的影響，以確保罰款公平、合理及與違規行為的程度相稱。此外，積金局將研究如何優化罰款制度，以確保所施加的罰款金額能充分反映違規行為的嚴重性。

B. 強積金受規管者表現的透明度

觀察所得

- 3.22. 一如上文第 3.4 至 3.9 段所述，積金局在行使規管權力上有其限制。有見及此，覆檢委員會認為，增加強積金受託人和中介人等強積金受規管者的表現的透明度，將更能保障強積金行業持份者的利益。舉例而言，受規管者過往在嚴重違規或失當行為方面的記錄，不單有助計劃成員和市民大眾在選擇強積金服務時作出有根據的決定，亦有助主事中介人評估求職或申請隸屬的附屬中介人是否合適。

建議

- 3.23. 覆檢委員會建議積金局公開資料，就每名曾被積金局施加規管或紀律行動的強積金受託人，提供嚴重違規行為的次數、頻密程度和類別。
- 3.24. 積金局亦應提升公眾認識現有列出曾干犯嚴重違規事項的附屬中介人的公眾記錄冊，藉此提高積金局網站上此類訊息的透明度和認知度，並阻嚇類似不當行為。

積金局的回應

- 3.25. 積金局認同覆檢委員會的建議。有關對強積金受託人違規行為採取執法行動的資料已在積金局的網站及年報中以摘要形式公布。積金局會繼續推廣及探討如何提高強積金受託人表現的透明度。
- 3.26. 當積金局向一名附屬中介人發出紀律制裁命令時，會發出新聞稿，並附上披露該附屬中介人違規行為詳情的紀律行動聲明，而以上資料全部會刊登於積金局網站上的公眾記錄冊，以供查閱。積金局會進一步加強

公眾教育，並提醒公眾可在積金局網站查閱這些資料。

- 3.27. 此外，當任何人向積金局申請註冊附屬中介人並隸屬於新的主事中介人時，他必須申報曾否因紀律理由而被前線監督暫停/取消/撤銷資格，而積金局會核實該項申報是否準確。

C. 強積金從業員的培訓

觀察所得

- 3.28. 覆檢委員會注意到在本覆檢周期的覆檢個案中，有不少個案(個案 6、15、21、23、24)都源於或顯示強積金從業員的培訓有所不足或未如理想。具體而言，有個案涉及偽冒客戶簽名等嚴重失當行為(個案 21 和 24)，證明有需要在強積金中介人的道德操守方面加強培訓。

建議

- 3.29. 覆檢委員會建議積金局訂立或調高持續專業進修的規定，以提升強積金從業員的培訓水平，並為強積金中介人開辦有關合規和道德操守的恆常課程。積金局亦應積極監察強積金受託人為基金或投資經理提供的培訓。
- 3.30. 至於涉及附屬中介人違反規管要求的個案，覆檢委員會請積金局在日後的覆檢周期提供更多資料，闡述有關主事中介人如何跟進附屬中介人的情況，包括有否要求附屬中介人報讀額外培訓課程。

積金局的回應

- 3.31. 積金局歡迎覆檢委員會的建議。目前，有關持續訓練的規定載於「附屬中介人持續訓練指引」（「持續訓練指引」）。附屬中介人每年須參加 10 小時的持續專業進修活動，而其中 2 小時必須是持續專業進修核心活動。持續專業進修核心活動的主題涉及強積金法理及對強積金制度和強積金產品的了解。積金局會檢討「持續訓練指引」以提高持續訓練的要求，特別是有關合規和道德的事宜。
- 3.32. 當受託人向其投資經理提供培訓時，積金局將更積極地監察有關培訓。

3.33. 在未來的覆檢周期中，積金局將向覆檢委員會提供更多與有關主事中介人就附屬中介人違規行為所做的跟進工作的資料。

第四章：未來路向

- 4.1 覆檢委員會欣悉積金局就本會過去多年以至這份報告所提出的建議給予積極回應。覆檢委員會會繼續向積金局提出不同意見和建議，以提升積金局各個規管工作範疇的內部程序和指引，使其更有效率及充足完備。
- 4.2 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： 香港金鐘添美道 2 號
政府總部 24 樓
財經事務及庫務局
強制性公積金計劃管理局程序覆檢委員會

電郵： prpmpf@fstb.gov.hk

² 有關覆檢委員會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。

強制性公積金計劃管理局程序覆檢委員會
二零二二年十二月