

規管強制性公積金中介人程序覆檢委員會

二零二零年周年報告

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 | 8 |
| <u>第三章</u> | |
| 個案覆檢的觀察所得和建議 | 13 |
| <u>第四章</u> | |
| 未來路向 | 20 |
| <u>第五章</u> | |
| 鳴謝 | 21 |

主席的話

強制性公積金(“強積金”)中介人的法定規管架構實施後，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，負責審視強制性公積金計劃管理局(“積金局”)為規管強積金中介人所制訂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。

我很高興能夠向大家發表覆檢委員會第五份周年報告，也非常榮幸能夠帶領委員會，致力確保積金局與強積金中介人前線監督的作業方式一致，協調暢順。此外，我也樂見積金局跟進我們在過去四份報告所提出的建議，令執法行動有所改善。

在本覆檢周期(由二零一九年五月一日至二零二零年四月三十日)內，與強積金中介人操守有關的已完結個案共有 13 宗。在積金局個案主任的協助下，覆檢委員會就所選取的五宗個案作詳細覆檢。憑藉委員在不同範疇的專業知識，委員會作出了深入觀察，並向積金局提出多項建議。本報告詳載各項觀察所得和建議。

今年是我第一年擔任覆檢委員會主席。我要藉此機會感謝前主席方正博士六年來的英明領導，同時也歡迎新加入的委員，包括陳樂信資深大律師、管胡金愛女士和王君傑先生。

去年的報告建議擴大覆檢委員會的工作範圍，以涵蓋積金局的其他運作範疇。覆檢委員會目前正與積金局和財經事務及庫務局跟進有關建議。這方面的工作來年將會繼續。

最後，我要感謝覆檢委員會全體委員，他們無私奉獻寶貴時間，盡心竭力處理委員會的事務，殊堪稱許。我還要向積金局致意，感謝該局與覆檢委員會緊密合作，令該局內部運作更趨穩健透明，促使強積金中介人規管制度更臻完善。對於財經事務及庫務局為委員會提供秘書處支援服務，我也謹此致謝。

自覆檢委員會成立以來，我一直是其中一員。看到委員會取得豐碩成果，我感到份外喜悅。展望將來，鑑於經濟情況瞬息萬變，加上公眾對即將推出的積金易平台期望甚殷，積金局將會面對不少新挑

戰。儘管如此，覆檢委員會定當全力協助積金局靈活應對，穩步向前發展。

主席
馮庭碩資深大律師
二零二零年十二月

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(“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
 - (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；

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。

- (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 覆檢委員會包括主席在內共有十名委員，他們來自強積金、保險、金融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

黃友嘉博士，GBS，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唯一註冊機構，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。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。
- 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。

積金局與各前線監督之間的協調

- 1.11 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。
- 1.12 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。委員會在二零一九年五月一日至二零二零年四月三十日(“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。
- 1.13 除了參與強積金中介人規管委員會會議外，積金局在上述期間與保監局舉行了兩次會議，就不同事宜的進度作出匯報，包括積金局處理的投訴、積金局轉介保監局調查的個案，以及保監局的監管工作。

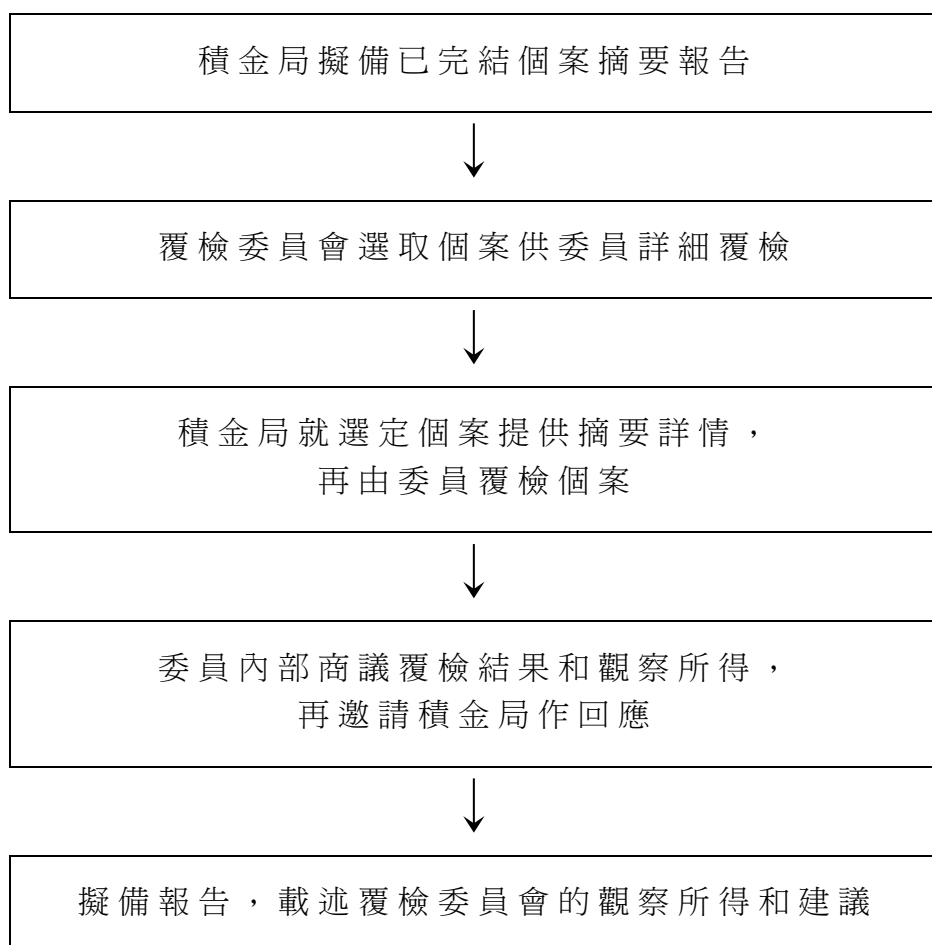
第二章：覆檢委員會的工作

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。
- 2.3 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。
- 2.4 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

2.5 覆檢委員會覆檢個案的工作流程如下：



選取個案進行覆檢

2.6 在本覆檢周期(即覆檢委員會上次覆檢後的 12 個月期間)，積金局完成處理 13 宗關乎強積金中介人操守的個案。在這些個案中，有八宗涉及的強積金中介人均由保監局擔任前線監督，其中七宗經由保監局調查，一宗經保監局評估並決定不展開調查後就此結案。有三宗個案的強積金中介人由金管局擔任前線監督，其中一宗經由金管局調查，兩宗經金管局評估並決定不展開調查後就此結案。有兩宗個案在初期便由積金局結案，原因分別為投訴人不同意積金局進一步處理個案，以及個案不在《強積金條例》的規管架構內。

- 2.7 在該 13 宗個案中，七宗查明屬實，六宗並不成立。積金局針對兩宗查明屬實的個案採取紀律行動，向相關附屬中介人和主事中介人施加紀律制裁，包括罰款 50 萬港元，以及使有關強積金中介人喪失註冊資格十個月。至於另外五宗查明屬實的較輕微違規個案，積金局已向相關附屬中介人和／或主事中介人發出合規意見函。
- 2.8 就其餘六宗不成立的個案，為提升業界整體水平、達到公眾期望和推廣合規文化，積金局向其中兩宗個案的相關附屬中介人發出提示函。積金局向另一宗不成立個案的相關主事中介人和附屬中介人發出合規意見函。至於其餘三宗不成立的個案，積金局沒有採取進一步行動，就此結案。
- 2.9 覆檢委員會從以上個案選取五宗作詳細覆檢。積金局協助擬備該五宗選定個案的個案摘要，以供覆檢委員會委員閱覽。個案覆檢會議在二零二零年六月舉行。
- 2.10 覆檢委員會就選定個案的觀察所得和所提出的建議，載於第三章。

積金局就二零一九年周年報告所載建議採取的跟進行動

- 2.11 覆檢委員會在二零一九年周年報告中，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，積金局採取了多項措施，以作進一步改善。主要措施撮述如下：
- (1) 縮短個案的處理時間
 - (a) 縮短個案處理程序不同階段的目標完成時間，藉此提高內部主要表現指標，並優化內部指引和程序；
 - (b) 優化個案進度監察機制；

- (c) 提供足夠指引和適當安排，確保在人事變動時個案順利交由繼任人員接辦；
 - (d) 更新並優化範本和案例資料庫；以及
 - (e) 加強對內和對外(與前線監督)的溝通，確保有效處理個案。
- (2) 提升紀律行動的一致性和透明度
- (a) 優化有關行使作出紀律制裁命令的權力的指引和政策(包括按違規事項的嚴重程度和性質釐定罰則水平的指引)，以確保執法行動一致；以及
 - (b) 就每宗個案發布紀律制裁行動聲明和新聞稿，詳細闡明積金局決定採取紀律行動的原因，以增加透明度。
- (3) 加強與前線監督的溝通
- (a) 除了舉行會議和提交每月進度報告外，按需要適時與前線監督溝通和討論，以跟進個案；以及
 - (b) 與相關前線監督討論和研究個案處理程序是否有可改善之處。
- (4) 協助主事中介人對附屬中介人作出監管
- (a) 與前線監督保持緊密溝通，就有關強積金中介人的監管和執法事宜交換意見和分享經驗；
 - (b) 致函主事中介人，提醒他們須注意內部管控事宜，不管他們是否調查對象；
 - (c) 在適當時舉辦培訓課程和發出通告或通訊，提高業界的合規意識，並要求主事中介人加強監管其附屬中介人的活動和實施更嚴格的內部管控；以及

(d) 備存更詳盡記錄，留意和查找投訴有否集中在某些主事中介人身上，並在有需要時提醒他們改善合規情況。

2.12 覆檢委員會歡迎積金局因應二零一九年周年報告所載建議採取上述跟進行動，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

3.1 在本覆檢周期，共有 13 宗有關強積金中介人操守的已完結個案，覆檢委員會覆檢了其中五宗。按針對相關主事中介人或附屬中介人作出的主要指控，該五宗個案分為以下四類：

- 未經授權轉移累算權益和／或冒充客戶以取得強積金帳戶資料(“個案 1”和“個案 2”)；
- 未能清晰準確地向客戶提供所需的資料(“個案 3”)；
- 主事中介人的內部管控不足(“個案 4”)；以及
- 被裁定干犯《強積金條例》所指的罪行(“個案 5”)。

3.2 個案 1 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人涉嫌以未填妥的表格，在未經授權的情況下轉移投訴人的強積金累算權益，並登入投訴人的強積金網上帳戶。然而，即使相關前線監督曾多番嘗試，仍無法與有關人士進一步面談。經過六個月研究前線監督的調查結果後，積金局認為，鑑於證據有限，這宗個案並不成立，就此結案，並向附屬中介人發出措辭嚴厲的提示函。

3.3 個案 2 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人向第三方披露投訴人的個人資料，供其冒充投訴人致電兩名強積金受託人，以取得投訴人的帳戶資料。在未經投訴人授權的情況下，附屬中介人利用該等資料，填寫早前已由投訴人簽署但未填妥的強積金表格，成功轉移投訴人的累算權益。積金局查明個案屬實，並使該附屬中介人喪失其強積金中介人的註冊資格十個月。積金局在接獲相關前線監督的調查報告後，用了 11 個月才結案。

3.4 個案 3 涉及兩名附屬中介人(“附屬中介人 1”和“附屬中介人 2”)。附屬中介人 1 在未經主事中介人同意下，向一名僱主的員工發送 WhatsApp 信息，其後發現信息內容不準確。雖然附屬中介人 1 後來以 WhatsApp 向原來的收件人發出更正信息，但間接從上司收到不準確信息的投訴人，並沒有收到附屬中介人 1 的更

正信息。投訴人根據該不準確的信息，其後聯絡附屬中介人 2，以申請轉移其強積金累算權益。附屬中介人 2 未有確定強積金表格是否已填妥，便要求投訴人簽署作實。雖然已簽署的表格後來交還投訴人，而申請也沒有進一步處理，但積金局查明個案屬實，經過七個月研究相關前線監督的調查結果後結案，並向兩名附屬中介人發出合規意見函。

- 3.5 個案 4 涉及一名主事中介人。該主事中介人在評估一名客戶所選擇的強積金基金的風險水平是否高於客戶的風險狀況時，所採用的做法不符合《操守要求指引》，令超過 5 000 名計劃成員受到影響。在考慮獨立檢討的結果、主事中介人提出的上訴和求情因素後，積金局作出紀律制裁命令，向當事人罰款 50 萬港元，並就事件發出新聞稿。鑑於案件性質複雜，積金局在相關前線監督完成調查後用了 56 個月處理此案，當中有 18 個月用於進行法定紀律處分和上訴程序。
- 3.6 個案 5 涉及一名附屬中介人。該附屬中介人因在提交予強積金受託人的文件中作虛假或具誤導性陳述而被定罪。該中介人以永久地離開香港為理由，申請提早提取其強積金累算權益，並聲明過往未曾以同一理由提取其強積金累算權益。然而，積金局發現有關聲明屬虛假陳述，該名附屬中介人因而被檢控。雖然積金局查明這宗個案屬實，但該名附屬中介人在定罪時已不再是註冊強積金中介人。儘管如此，由於該名附屬中介人在相關罪行發生時是註冊強積金中介人，積金局遂向該中介人發出合規意見函，並在處理個案六個月後結案。
- 3.7 在覆檢該五宗個案後，覆檢委員會注意到，積金局可在某些方面改善強積金中介人的規管程序。下文各段撮述覆檢委員會的觀察所得和建議。

A. 行動的一致性和透明度

- 3.8 在五宗覆檢個案中，有四宗查明屬實，積金局已針對該四宗個案採取不同的行動，包括發出合規意見函、使有關中介人喪失註冊資格十個月，以及罰款 50 萬港元。

觀察所得

- 3.9 覆檢個案涉及的指控包括未經授權轉移累算權益／冒充客戶、未能準確地向客戶提供所需的資料、主事中介人的內部管控不足，以及被裁定干犯《強積金條例》所指的罪行。雖然某些個案涉及類似行為，但積金局採取了不同的行動來處理。
- 3.10 覆檢委員會注意到，積金局在處理個案時考慮多項因素，包括個案性質和求情因素。積金局也考慮過去施加的制裁，並參照證監會和金管局等其他監管機構處理類似個案的準則。不過，覆檢委員會認為，隨着個案日趨複雜，加上積金局積累不少規管方面的經驗，實有需要就擬施加的適當罰則範圍制訂清晰的指引。
- 3.11 在一宗個案中，覆檢委員會得悉，有關的中介人提交更多資料後，便獲積金局大大減輕罰則。覆檢委員會注意到，積金局表示在作出該項減輕罰則的決定時，已考慮各項求情因素和一名資深大律師的意見。儘管如此，積金局未有明確交代除了在施加原有罰則時所考慮的因素外，是否還有其他考慮因素，以及該等考慮因素有何理據支持減輕罰則的決定。

建議

- 3.12 積金局可考慮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。具體而言，覆檢委員會建議在有關指引內加入附表，列明各項違規事項的相應罰則範圍。覆檢委員會認為，這有助令所施加的制裁更趨一致。
- 3.13 積金局也可在其網站提供資料，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。公開有關資料，有助業界了解積金局作出相關決定的原因和過程，或可為日後業界的操守提供指引。

- 3.14 在下次覆檢中，積金局也可以附件形式夾附其發出載述相關決定的信函，方便覆檢委員會進行覆檢工作。

積金局的回應

- 3.15 積金局歡迎覆檢委員會的建議，並表示一直有採取措施，確保執法行動一致，以及讓業界理解其所作的相關決定。
- 3.16 積金局內部以至《強積金條例》均訂有規則和程序，確保該局在決定所採取的執法行動時依循適當的程序。該等規則和程序列明在決定採取任何紀律行動前須考慮的因素、內部審批程序、紀律處分程序個別階段的時限，以及就每項執法行動所作的討論和決定均須備存文件記錄的規定，以供積金局在處理每宗個案時依循。
- 3.17 為確保行動一致，積金局已進一步優化有關決定採取紀律行動的指引和政策，列出所訂罰則範圍及決定採取哪類行動時須考慮的因素，以及按違規事項嚴重程度和性質釐定罰則水平的指引。積金局備存內部資料庫，記錄曾處理個案的裁決和結果，以便在針對新個案而決定採取紀律行動時，能隨時翻查類似案例以作研究。積金局會根據在處理個案方面所累積的經驗，繼續定期檢討和優化有關指引和政策，確保所採取的行動一致。
- 3.18 為提高所作決定的透明度，並令業界和公眾更為安心，積金局已開始就每宗個案發布紀律制裁行動聲明和新聞稿，詳細解釋採取紀律行動的決定。積金局會繼續加強上述資料的內容，並與業界多作溝通，以提升行動的透明度。

B. 內部程序

- 3.19 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。在許多情況下，個案評估報告擬稿（“報告擬稿”）須按序經由三至四層人員審批。如須作出修訂，報告擬稿便須重新交由各層人員審批。

觀察所得

- 3.20 在個案 1 和 2 中，覆檢委員會注意到，相關組別用了三個月修訂報告擬稿。同一審批程序於發出提示函和結案通知書時也同樣適用。覆檢委員會注意到，相對簡單直接的改動也需時數月才能完成，拖慢了個案處理進度。積金局解釋，設立分層架構是為了確保有關人員依循正當程序行事。然而，覆檢委員會認為，精簡審批程序未必會導致有關人員未能依循正當程序行事。在確保公正性的基本概念下，積金局應採取適切措施以配合實際情況。
- 3.21 積金局可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。

積金局的回應

- 3.22 積金局備悉覆檢委員會的觀察所得，並會研究不同措施，在提升個案處理工作整體效率的同時，依循正當程序行事以確保公正性。

C. 主要表現指標（“表現指標”）

- 3.23 因應覆檢委員會在二零一九年周年報告提出的建議，積金局訂立了兩項表現指標，分別用以監察積金局在把個案轉介相關前線監督以供考慮是否展開調查前進行初步個案評估所需的時間（“第一項表現指標”），以及積金局在前線監督調查後進行個案評估所需的時間（“第二項表現指標”）。

- 3.24 第一項表現指標衡量初步個案評估期，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。第二項表現指標衡量個案評估期，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。
- 3.25 隨著在處理個案上經驗的累積及不時就個案處理程序進行的檢討，積金局在本覆檢期內對兩項表現指標作出修訂，並收緊了第二項表現指標所訂的標準，務求加快結案速度。

觀察所得

- 3.26 覆檢委員會歡迎積金局採用表現指標，並注意到在五宗經由覆檢委員會覆檢的個案中，積金局在達到第一項表現指標方面，取得令人滿意的成績。
- 3.27 儘管如此，覆檢委員會注意到，在五宗選取作詳細覆檢的個案中，有一宗未能達到第二項表現指標。在個案 4 中，整個處理程序(包括前線監督的調查期)需時長達 63 個月才完成。覆檢委員會認為，處理時間偏長，對保障計劃成員利益而言並不理想。
- 3.28 在個案 4 中，積金局對主事中介人採取紀律行動。覆檢委員會注意到，個案處理時間偏長，是基於多個因素所致，包括出現人事變動、沒有足夠人手應付新規管架構的工作，以及同時有其他須優先處理的工作(例如在同一時間須為新資訊科技系統進行用戶驗收測試)。雖然覆檢委員會明白為何個案處理時間偏長，但認為這方面仍有可改善空間。
- 3.29 覆檢委員會注意到，積金局後來用了九個月進行內部討論、與相關前線監督溝通，以及向積金局高級管理層提交個案評估報告。覆檢委員會認為，該等程序需時甚久，情況並不理想。

建議

- 3.30 因應積金局在本覆檢周期的表現，覆檢委員會建議積金局多加努力，以達到該兩項表現指標並對指標作出改善。

- 3.31 具體而言，覆檢委員會也認為積金局應制訂方法，加快其研究前線監督調查結果的速度，以顧及投訴人和相關中介人的利益，這對不成立個案中的相關人士來說尤為重要。
- 3.32 覆檢委員會明白，個案 4 的處理時間較預期長，部分原因在於積金局缺乏對主事中介人採取紀律行動的經驗，以及相關不當行為的性質特殊。儘管如此，覆檢委員會建議積金局在累積相關經驗後，考慮制訂內部工作規程。此外，積金局可考慮與相關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。
- 3.33 覆檢委員會進一步建議積金局落實措施，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。舉例說，積金局可製備個案範本，當中包括個案摘要、進度、行動要點和其他所需資料，以減省繼任的個案主任了解案情所需的時間。
- 3.34 積金局也可備存正式記錄，載述某些個案未能達到表現指標的原因。這有助積金局檢討表現，找出可予改善的系統性問題。
- 3.35 在日後舉行的覆檢委員會簡報會中，積金局應提供資料，說明在每宗個案中有否達到該兩項表現指標。積金局也可就採用表現指標對執法行動造成的影響作出報告，並展示在採用該兩項表現指標後，內部管治達到更高水平。

積金局的回應

- 3.36 積金局歡迎覆檢委員會的觀察所得和建議。因應覆檢委員會在過往周年報告提出的建議，加上自二零一二年新法定規管架構實施以來所取得的經驗，積金局已在不同範疇制訂並達到多項目標，包括但不限於上文第 2.11 段所述的各項，以期提高個案處理工作的效率和質素，並確保規管架構妥善恰當。積金局會再接再厲，並會研究不同方法，通過採用表現指標令內部管治達到更高水平。

第四章：未來路向

- 4.1 展望未來，覆檢委員會將繼續覆檢已完結的個案，以確保積金局的內部程序周全足夠，各前線監督也能貫徹執行相關的內部程序及運作指引。
- 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： enq@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工作上提供協助，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
二零二零年十二月**