



強制性公積金計劃管理局
MANDATORY PROVIDENT FUND SCHEMES AUTHORITY

電話號碼 Tel No : 2292 1267 / 2292 1369

傳真號碼 Fax No :

電郵地址 Email :

本局檔號 Our Ref :

來函檔號 Your Ref :

電子系統傳遞文件

通函：SU/CCO/2024/001

致：全體註冊中介人

各位註冊中介人：

**對主事中介人就遵守《以自來推銷電話進行銷售的指引》
進行自我評估的主要觀察所得**

強制性公積金計劃管理局（積金局）於 2023 年 6 月 1 日發出《以自來推銷電話進行銷售的指引》（[《指引》](#)），就註冊中介人或其委任的服務提供者以自來推銷電話進行推銷活動（電話推銷）向註冊中介人提供《指引》。《指引》已於 2023 年 9 月 1 日生效。

2. 因應積金局的要求，選定主事中介人已進行自我評估，評核有否執行及是否符合《指引》訂明的相關要求和適用措施。經審視選定主事中介人提交的回覆後，當中只有大約四分之一的選定主事中介人容許並會進行電話推銷。所有選定主事中介人均在回覆中表示，他們已執行《指引》訂明的第 1、12 及 13 項措施¹，儘管大部分選定主事中介人並不容許進行電話推銷。如主

¹ 第 1 項措施：提供一個指定的主事中介人電話號碼，以便公眾查詢及核實來電者身分

第 12 項措施：妥善處理有關電話推銷的投訴

第 13 項措施：如發現詐騙電話，應廣為告知市民

事中介人會進行電話推銷，《指引》進一步要求他們在開始進行電話推銷之前，建立適當的程序及管控(即《指引》的其餘十項措施)。從選定主事中介人提交的回覆所見，所有會進行電話推銷的選定主事中介人均在回覆中表示，他們亦已全面執行其餘十項措施，當中並無遇到困難。

3. 有關《指引》的一些具體措施，積金局列出相關觀察所得、良好做法及可予改進之處供主事中介人參考，並詳載於**附件**。為進行電話推銷制訂相關程序和內部管控措施時，主事中介人及其委任的服務提供者應參考附件內容以作改進任何不足之處。

4. 積金局重申，主事中介人即使沒有進行電話推銷，亦應設有妥善的管控措施，以防範騙徒在詐騙電話中假冒其身分。此外，不論主事中介人是否容許進行電話推銷，均應實施第 1、12 及 13 項措施。主事中介人如不容許進行電話推銷，應訂立管控措施及內部程序，防止員工進行未獲授權的電話推銷活動。

5. 如對本通函內容有任何疑問，請致電 2292 1369 與黃芝美女士，或 2292 1267 與李達豪先生聯絡。



陳浩健
監理部
高級經理

連附件

副本送： 香港金融管理局銀行操守部高級經理余進任先生
保險業監管局市場行為部高級經理杜卓嘉女士
證券及期貨事務監察委員會中介機構部發牌科副總監唐嘉欣女士

2024年5月7日

**對主事中介人
就遵守《以自來推銷電話進行銷售的指引》（《指引》）
進行自我評估的主要觀察**

A. 簡介

1. 主要觀察是根據選定主事中介人（**相關主事中介人**）完成評核期由2023年9月1日至2023年12月31日的自我評估，只有大約四分之一的相關主事中介人容許並會進行電話推銷。
2. 有關《指引》的其他具體措施，一些主要觀察、良好做法及可予改進之處供主事中介人參考載於下文。

B. 備存獲授權進行電話推銷人士的名單（第3項措施）

有關要求

3. 第3項措施要求只有獲主事中介人授權人士才可進行電話推銷。主事中介人應備存獲授權進行電話推銷人士的名單，以便進行監察和管控，確保只可由名單上的獲授權人士致電。

主要觀察

4. 各名有進行電話推銷的相關主事中介人均在回覆中表示，他們已執行這項措施，當中並無遇到任何困難，而他們只容許附屬中介人進行電話推銷。

良好做法

5. 《指引》提醒主事中介人，如在通話中可能進行任何受規管活動，只可由附屬中介人致電。考慮到該類通話的性質，規定只可由附屬中介人致電，屬審慎而良好的做法。
6. 其中一名相關主事中介人會進一步要求其附屬中介人在進行電話推銷前，先接受內部培訓，並在考核中取得合格成績。

C. 只可使用指定或認可的電話號碼致電（第4項措施）

有關要求

7. 第4項措施要求主事中介人應向獲授權人士提供指定或認可的電話號碼進行電話推銷。主事中介人應備存該等電話號碼的名單，以便公眾查核，並應通知公眾有關安排。

主要觀察

8. 各名有進行電話推銷的相關主事中介人均在回覆中表示，他們已執行這項措施，當中並無遇到任何困難。部分相關主事中介人會採取額外措施，通知公眾他們會使用指定的電話號碼進行電話推銷。

良好做法

9. 為確保附屬中介人瞭解並遵守有關只可使用指定或認可電話號碼進行電話推銷的要求，進行電話推銷的相關主事中介人會透過信函、培訓或合規通訊向其附屬中介人傳達和強調有關要求。一名主事中介人更會在其公司網站登載通知，告知公眾該公司只會使用指定的電話號碼進行電話推銷。

D. 就電話推銷訂明準則及發出指引（第 5 項措施）

有關要求

10. 第 5 項措施要求主事中介人應就電話推銷訂立準則和指引。

主要觀察

11. 各名有進行電話推銷的相關主事中介人均在回覆中表示，他們已執行這項措施，當中並無遇到任何困難。為確保進行電話推銷的人士瞭解並遵守這項措施，他們會就此向進行電話推銷的附屬中介人提供培訓。

良好做法

12. 其中一名相關主事中介人會在其強制參加的周年合規培訓中加入相關題目，以測試及確保附屬中介人熟悉內部指引。

E. 備存電話推銷的通話紀錄並把對話錄音（第 7 項措施）

有關要求

13. 第 7 項措施要求主事中介人妥善保存通話紀錄，以便檢視及監察電話推銷。有關通話紀錄應至少保存兩年。措施亦建議把有關電話推銷的通話內容錄音。

主要觀察

14. 各名有進行電話推銷的相關主事中介人均在回覆中表示，他們已執行這項措施，當中並無遇到任何困難。為確保附屬中介人瞭解並遵守這項措施，主事中介人會定期檢查有關錄音紀錄，監察附屬中介人有否遵守相關規定。

良好做法

15. 為方便檢視和監察由附屬中介人撥打的推銷電話，以及確定附屬中介人有否遵守相關準則和指引及依照主事中介人提供的講稿進行推銷，各名有進行電話推銷的相關主事中介人均已採納《指引》的建議，把電話推銷的通話內容錄音，並把錄音檔案保存一段合適時間（可參考上文第 13 段所述，有關通話紀錄應保留至少兩年）。

F. 委聘服務提供者進行電話推銷的管控措施（第 8 項措施）

有關要求

16. 第 8 項措施要求主事中介人只應委聘信譽良好的服務提供者，並在合約中加入以下條款：
 - (i) 按照《指引》行事；
 - (ii) 向主事中介人匯報所收到的查詢或投訴，以便主事中介人處理；
 - (iii) 遵守適用的法例和規則，包括《強制性公積金計劃條例》及《個人資料（私隱）條例》；及
 - (iv) 允許主事中介人檢查服務提供者就電話推銷備存的紀錄。
17. 如服務提供者未有遵守《指引》，相關主事中介人仍須為服務提供者的行為負上全責。

主要觀察

18. 只有一名相關主事中介人容許委聘服務提供者進行電話推銷，而該名主事中介人已執行上述措施。
19. 其他相關主事中介人均在回覆中表示，他們並不容許委聘任何服務提供者。

良好做法

20. 主事中介人如不外聘服務提供者進行電話推銷工作，便能直接及更有效管控和監督整個過程，例如為進行電話推銷的附屬中介人提供培訓及監察遵守規定的情況。

G. 遵從取消接收推銷電話的要求（第 10 項措施）

有關要求

21. 第 10 項措施訂明，當接電者要求在主事中介人的致電名單上刪除其聯絡資料時，相關主事中介人應接納該項要求，並適時更新取消接收推銷電話人士的名單。

主要觀察

22. 各名有進行電話推銷的主事中介人均在回覆中表示，他們已執行這項措施，當中並無遇到任何困難。他們會要求進行電話推銷的附屬中介人在撥打自來推銷電話前，先行查核取消接收推銷電話人士的名單，並會為附屬中介人提供相關培訓及指引。

良好做法

23. 部分相關主事中介人在回覆中表示，他們會定期抽查通話紀錄，確保有關要求得以遵從。

可予改進之處

24. 相關主事中介人在回覆中表示，他們會定期更新取消接收推銷電話人士的名單。不過，我們建議主事中介人在收到取消接收推銷電話的要求時，於兩個工作天內更新該名單，以免市民在要求於名單上刪除其聯絡資料後，仍然繼續收到有關主事中介人的自來推銷電話。

H. 如發現詐騙電話，應廣為告知市民（第 13 項措施）

有關要求

25. 第 13 項措施要求主事中介人如發現詐騙電話，應適當地廣為發布有關信息，以提醒市民。

主要觀察

26. 所有相關主事中介人均在回覆中表示，他們已執行這項措施，當中並無遇到任何困難。
27. 如發現詐騙電話，相關主事中介人會：
- (i) 在其網站發布提示訊息，提醒市民；及
 - (ii) 提供電話號碼及電郵以供市民查詢。

良好做法

28. 除上述措施外，部分相關主事中介人亦會採取以下通報措施：

- (i) 發布新聞稿；
- (ii) 透過通訊、權益報表、熱線電話及成員網上系統，向成員發出提示訊息；及
- (iii) 透過社交媒體向公眾發布提示訊息。