



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

電話號碼 Tel No : 2292 1008

傳真號碼 Fax No : 2259 9212

電郵地址 Email :

本局檔號 Our Ref :

來函檔號 Your Ref :

電郵文件

通函：SU/CCI/2018/002

致：全體主事中介人

各位負責人員：

註冊中介人操守

在法定規管制度下，註冊中介人必須遵從《強制性公積金計劃條例》（《強積金條例》）第 34ZL 條及《註冊中介人操守要求指引》（《操守指引》）所定的標準，符合操守要求。註冊中介人就強積金計劃或基金向強積金僱主／計劃成員提供服務時，應注意操守要求。

1. 常見的不當行為及不良手法

強制性公積金計劃管理局（積金局）注意到，有部分註冊中介人在向計劃成員提供有關轉移或選擇強積金計劃／基金的意見或服務時，可能並不熟悉相關的程序及操守要求。積金局促請註冊中介人注意以下各類涉及附屬中介人的不當行為及不良手法（具體情況請參閱附件）：

- (a) 附屬中介人代計劃成員查閱個人帳戶資料時，沒有使用正確的授權書（表格 PA-AP (PI)），而該授權書應交由主事中介人遞交；
- (b) 在客戶不知情及未經客戶授權的情況下處理強積金表格，例如：

- (i) 在表格上模仿或複製客戶的簽名（偽冒客戶簽署）；
 - (ii) 使用客戶資料（附屬中介人之前為客戶進行業務活動的過程中取得的資料）填寫表格，藉以執行新的交易項目；
 - (iii) 竄改已獲客戶簽名的表格上的資料；及
 - (iv) 冒充客戶並聯絡核准受託人，藉以取得客戶的強積金帳戶資料；
- (c) 沒有具備足夠的產品知識，包括不熟悉相關強積金計劃／基金的資料、適用表格的選擇以及工作程序（例如進行僱員自選安排的程序），以及沒有向客戶提供清晰準確的資料以協助客戶作出決定；
- (d) 要求或容許客戶在資料不全或空白的表格上簽署；
- (e) 沒有清楚解釋表格的內容和用途，便要求或容許客戶在表格上簽署；
- (f) 沒有在切實可行的範圍內，盡快把客戶已簽署的表格的副本交予客戶；
- (g) 沒有迅速及準確地執行客戶的指示，或沒有盡快通知客戶其指示已被延遲執行；及
- (h) 使用或向客戶提供沒有獲主事中介人核准的推銷資料。

積金局提醒註冊中介人，上述行為及手法可能（視乎實情和具體情況）構成失當行為，以至招致紀律處分及／或《強積金條例》或《刑事罪行條例》（第 200 章）等其他法例下的刑事法律責任。積金局如發現註冊中介人涉嫌干犯刑事罪行，可能會向相關執法機構（例如警務處等）呈報有關事宜。

積金局亦可能會把涉及不當行為及不良手法的個案轉介予註冊中介人的前線監督（保險業監管局、香港金融管理局及證券及期貨事務監察委員會）處理，由他們跟進個案，以及考慮在其制度下對涉案的註冊中介人採取適當的紀律處分（包括審查有關人士是否繼續擔任中介人的適當人選）。

主事中介人應設立妥善的管控措施和程序，並須盡最大努力，確保附屬中介人遵從主事中介人所設立的管控及程序，以達到相

關的操守要求¹。內部管控缺失可能會嚴重影響主事中介人的業務運作及附屬中介人的操守行為，主事中介人及其負責人員亦可能因此受到紀律制裁。

2. 避免處理客戶資產

註冊中介人應避免處理客戶的資產，例如處理僱主／自僱人士向核准受託人支付的強制性供款支票。市場出現這種情況，往往因為僱主及自僱人士誤以為註冊中介人是核准受託人的代理，可代收供款。主事中介人應訂立完善的監控措施，確保其附屬中介人不會影響或妨礙核准受託人匯報逾期／拖欠供款，或令僱主／自僱人士承受不必要的風險，引致逾期／拖欠供款。

3. 近期與職業退休計劃有關的議題

積金局最近收到市民查詢，有自稱是投資公司及／或財務顧問的人士／公司向他們推銷職業退休計劃。職業退休計劃是由僱主營辦的計劃，純粹為其僱員提供退休福利而設，因此不應向公眾人士推銷作為投資計劃，亦不應邀請公眾人士參加計劃。積金局已就此在其網站登載提示訊息。主事中介人必須確保其附屬中介人並無參與任何向公眾人士推銷職業退休計劃的推廣活動。

4. 執法政策

操守要求早於 2012 年公布，因此註冊中介人應有足夠的經驗和知識，熟悉強積金計劃／基金的運作及相關的操守要求。為確保計劃成員的權益得到保障，積金局認為有需要就任何違反《強積金條例》及《操守指引》的操守要求的行為加強制裁，包括但不限於主事中介人的內部管控缺失，以及附屬中介人的不當行為。如有註冊中介人違反《強積金條例》及《操守指引》，積金局會毫不猶疑地在適當情況下撤銷或暫時撤銷其註冊、令該人喪失註冊為中介人的資格，以及施加罰款。

主事中介人須確保其附屬中介人知道在進行強積金業務及活動時違規的後果。此外，主事中介人須設立及維持妥善的管控及程

¹ 根據《強積金條例》第 34ZL 條，主事中介人(a)須設立及維持妥善的管控及程序，以確保該主事中介人及每名隸屬該主事中介人的附屬中介人均遵守《強積金條例》第 4A 部，及(b)須盡該主事中介人的最大努力，確保隸屬該主事中介人的附屬中介人遵從根據(a)段設立的管控及程序。

序，以確保本身及其附屬中介人均遵守法規。

如對本通函內容有任何疑問，請致電 2292 1369 與黃芝美女士聯絡。



田淑兒
執法部
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沈建宇先生
證券及期貨事務監察委員會中介機構部發牌科副總監
李穎琪女士
保險業監管局市場行為部高級經理杜卓嘉女士

2018年3月26日

附屬中介人銷售及推廣強積金產品和服務的過程中 常見的不當行為及不良手法

情況 1—向積金局查詢個人帳戶資料

當附屬中介人接觸強積金計劃成員時，通常先要確定該計劃成員持有的強積金帳戶數目，以及該等帳戶涉及哪些核准受託人。附屬中介人或會主動協助客戶向積金局查詢其個人帳戶的資料，但假如附屬中介人沒有使用正確的查閱個人帳戶資料授權書（主事中介人）（表格 PA-AP(PI)）（該授權書須經由主事中介人提交），便會繞過了相關主事中介人就查詢個人帳戶程序制定的內部管控措施¹。不但如此，該附屬中介人更有可能因使用了不正確的授權書（表格 PA-AP）而向積金局作出虛假或具誤導性的陳述，這是因為表格 PA-AP 載有一段聲明，表示獲授權人並非強積金附屬中介人。

情況 2—取得個人帳戶的查詢結果後

積金局的個人帳戶紀錄冊只記錄成員的個人帳戶數目，以及相關的核准受託人的名稱。當附屬中介人從積金局獲取該等資料後，他們或會協助客戶整合其個人帳戶，或協助客戶透過僱員自選安排轉移強積金權益。附屬中介人可能會主動代客戶辦理所有手續，並致電相關的核准受託人，訛稱自己是客戶本人，以獲取客戶的強積金帳戶資料，例如帳戶號碼及帳戶結餘等。這些行為相當於假冒他人身分，是不可接受的不誠實行為，積金局會向相關的附屬中介人採取適當行動。

情況 3—向客戶銷售強積金產品或提供服務

當附屬中介人就強積金產品或服務進行推廣活動時，可能使用或向客戶展示一些未經主事中介人核准的推廣資料。這種做法繞過了主事中介人為確保向準計劃成員及現有計劃成員提供清晰準確的資料而設定的內部管控措施。

在某些個案中，附屬中介人或未能向客戶提供清晰、準確及足夠的資料，以協助他們瞭解相關強積金計劃／基金的詳情，例如費用及收費、基金選擇、風險水平及投資政策等。

¹ 由 2015 年 11 月 1 日起，註冊中介人須使用表格 PA-AP (PI)。有關註冊中介人查詢個人帳戶資料時須依從的程序，分別載於 2015 年 9 月 23 日及 2016 年 9 月 9 日發出的通函（SU/CCI/2015/003 及 SU/CCI/2016/005）。

情況 4 – 為客戶處理強積金表格

(a) 簽署資料不全或空白表格

當附屬中介人為客戶處理強積金表格（例如整合帳戶或轉移強積金權益）時，客戶或未能在表格上提供強積金帳戶資料。如附屬中介人要求或容許客戶簽署資料不全或空白的表格，以便其後可以代客戶在已簽署的表格上填上遺漏的資料，此做法並不符合客戶的最佳利益，還可能會引起糾紛。

(b) 解釋不清楚

有些附屬中介人沒有清楚解釋表格的內容及用途，便要求或容許客戶簽署表格，結果導致客戶對相關的強積金交易有所誤解，日後作出投訴。附屬中介人應向客戶提供清晰、準確及相關資料，協助他們作出決定。

(c) 延遲執行客戶的指示

有些附屬中介人沒有迅速及準確地執行客戶的指示，或沒有及早通知客戶其指示已被延遲執行。例如，附屬中介人忘記向主事中介人呈交客戶已簽署的強積金表格，當發現這項遺漏後，亦沒有即時通知客戶其指示未有及時執行。

(d) 客戶資料的保密性

有些附屬中介人沒有把客戶的所有資料作為機密資料處理，例如在客戶的強積金表格上錯誤地填寫了另一名客戶的資料，或遺失載有客戶資料及交易紀錄的裝置（例如 USB 記憶體）。

(e) 嚴重及不誠實行為

在有些情況下，註冊中介人或會涉及更嚴重的不誠實行為，例如：

- (i) 在未經客戶同意及授權的情況下，遞交強積金表格及執行交易；
- (ii) 在表格上模仿或複製客戶的簽名，偽冒客戶簽署；及
- (iii) 未經客戶同意而使用客戶資料（附屬中介人之前為客戶進行業務活動的過程中取得的資料）填寫強積金表格。

捏造強積金表格或處理未經客戶授權的交易，可構成偽造文件或作出虛假陳述，均屬刑事罪行。

情況 5 – 在客戶簽署強積金表格後

在與客戶會面並由客戶簽署相關的強積金表格後，附屬中介人沒有向客戶提供已簽署的表格的副本。這並不符合客戶的最佳利益，還可能會引起糾紛。