

強制性公積金計劃管理局

VI.2 註冊中介人操守要求指引

目錄

I. 引言、釋義及適用範圍	1
引言	1
釋義	2
II. 法定要求	4
III. 有關法定要求的指引	6
行事須誠實、公平、符合客戶的最佳利益及持正	6
第34ZL(1)(a)條	6
正確陳述	6
廣告及推銷資料	6
回佣、禮物及優待	7
符合客戶的最佳利益	7
客戶資料保密的責任	7
向監督提供協助	8
處理客戶的投訴	8
謹慎、技巧及努力行事	8
第34ZL(1)(b)條	8
瞭解強積金制度、強積金產品及相關概念	8
瞭解所推銷的註冊計劃及成分基金	8
備存指令的紀錄	9
迅速執行	9
格外審慎處理需要特別照顧的客戶	9
遵守主事中介人的規定	11
就能力所及的事宜提供意見	11
第34ZL(1)(c)條	11
足夠培訓、技巧及知識	11
如有需要顧及客戶的特定情況，須顧及該情況	12
第34ZL(1)(d)條	12
瞭解客戶	12

適合性評估	12
欠缺所需資料	13
風險配對	13
向客戶披露所需資料	15
第34ZL(1)(e)條	15
清晰、準確及相關的資料	15
主事中介人的資料	15
附屬中介人的資料	16
中介人的金錢利益及非金錢利益的資料	16
提供有關主事中介人／附屬中介人資料的文件	16
計劃／基金的資料	17
投資表現的資料	17
轉移計劃／基金的資料	18
轉入／轉出保證基金的資料	19
費用及收費的資料	19
披露利益衝突	20
第34ZL(1)(f)條	20
利益衝突	20
把客戶資產迅速妥善地入帳	20
第34ZL(1)(g)條	20
分開處理客戶資產	21
現金／支票付款	21
備存受規管活動的紀錄	21
第34ZL(2)條	21
備存紀錄	21
主事中介人遵守法例的管控及程序	22
第34ZL(3)條	22
第34ZL(4)條	22
須訂立最低限度的程序及管控措施以確保遵守規定	22
投訴的處理	24
負責人員的角色	25
第34ZM條	25
負責人員	25

I. 引言、釋義及適用範圍

引言

- I.1 《註冊中介人操守要求指引》（簡稱「指引」）是根據《強制性公積金計劃條例》（第485章）（簡稱《強積金條例》）第6H條發出，旨在為《強積金條例》所涉及的人士提供指導。指引為受規管者（即從事與註冊計劃有關的銷售及推銷活動及提供與該等計劃有關的意見的人士）所須遵守的最基本操守標準提供指導。指引着重闡釋強制性公積金計劃管理局（簡稱「積金局」）在甚麼情況下，會信納受規管者已遵從或沒有遵從為施行《強積金條例》第34ZW條而制訂的《強積金條例》第34ZL及34ZM條所載的各項作業要求。儘管指引旨在協助受規管者瞭解如何遵從各項作業要求，但不會列出受規管者如何遵守規定的所有方法。指引中並無提及的作為或不作為亦可能構成違反作業要求。
- I.2 三個行業監督（即保險業監督、金融管理專員及證券及期貨事務監察委員會）亦會按照指引的指導，履行《強積金條例》所訂有關監管及調查受規管者的職能。每名受規管者至少受到一個或以上的行業監督規管，作為其前線監督。
- I.3 若前線監督取得資料，顯示受規管者違反《強積金條例》第34ZL或34ZM條所載的作業要求，則可就此進行調查，並把調查所得的相關資料提交予積金局，以供積金局考慮作出紀律制裁命令。
- I.4 除另有指明外，指引中所指的註冊中介人同時亦包括負責人員（必須是附屬中介人）。
- I.5 本指引並無法律效力，不應理解為凌駕於任何法例條文。
- I.6 本指引旨在對適用於受規管者的法律條文，或行業／前線監督就受規管者發出的任何守則或指引作出補充，但並不取代該等法律條文、守則或指引。
- I.7 本指引由2012年11月1日起生效，即《2012年強制性公積金計劃（修訂）條例》開始生效當日。

釋義

- I.8 指引中的用詞凡已在《強積金條例》或《強制性公積金計劃（一般）規例》（簡稱《強積金（一般）規例》）使用或已有定義，則該詞的涵義與《強積金條例》或《強積金（一般）規例》的用詞或為該詞所下的定義相同。指引如另有訂明，則作別論。以下列載已在《強積金條例》或《強積金（一般）規例》使用或已有定義的相關詞語。
- (a) 「累算權益」—《強積金條例》第2條；
 - (b) 「核准受託人」—《強積金條例》第2條；
 - (c) 「客戶」—《強積金條例》第34ZL條；
 - (d) 「成分基金」—《強積金（一般）規例》第2條；
 - (e) 「僱員自選安排」指容許僱員在每一公曆年內至少一次，把其本身的僱員強制性供款所產生的累算權益，由僱主所選的註冊計劃的供款帳戶一筆過轉移至其自選的註冊計劃的安排；
 - (f) 「基金」指《強積金（一般）規例》第2條所界定的成分基金；
 - (g) 「前線監督」—《強積金條例》第34E條；
 - (h) 「行業監督」—《強積金條例》第34E條；
 - (i) 「關鍵決定」—《強積金條例》第34F條；
 - (j) 「部」指《強積金條例》第IVA部；
 - (k) 「作業要求」—《強積金條例》第34E條；
 - (l) 「主事中介人」—《強積金條例》第34G條；
 - (m) 「註冊中介人」—《強積金條例》第2條；
 - (n) 「註冊計劃」—《強積金條例》第2條；
 - (o) 「受規管活動」—《強積金條例》第34F條；
 - (p) 「受規管意見」—《強積金條例》第34F條；
 - (q) 「受規管者」—《強積金條例》第2條；
 - (r) 「負責人員」—《強積金條例》第34I條；
 - (s) 「規則」指根據《強積金條例》第47條訂立的規則；
 - (t) 「計劃」指《強積金條例》第2條所界定的註冊計劃；
 - (u) 「服務提供者」—《強積金條例》第2條；
 - (v) 「附屬中介人」—《強積金條例》第34H條；及
 - (w) 「工作日」—《強積金條例》第2條。

- I.9 在本指引中，除非文意另有所指，否則在提述註冊中介人時所用的「該人」或「其」等用語，須解釋為包括「他」或「他的」及「她」或「她的」（視乎情況而定）。
- I.10 在本指引中，「條文」一詞指《強積金條例》或《強積金（一般）規例》的條文。
- I.11 法例、規例、規則、守則或指引的提述包括不時予以取代、修訂或補充的法例、規例、規則、守則或指引。

II. 法定要求

II.1 《強積金條例》第IVA部第34ZL及34ZM條分別列明各項操守要求。有關係文的內容如下：

「34ZL. 註冊中介人的操守要求

- (1) 主事中介人或隸屬某主事中介人的附屬中介人在進行受規管活動時—
 - (a) 其行事須誠實、公平、符合客戶的最佳利益及持正；
 - (b) 須以按理可預期一個審慎的人在進行受規管活動時會有的謹慎、技巧和努力行事；
 - (c) 只可就該主事中介人或附屬中介人（視屬何情況而定）勝任提供意見的事宜提供意見；
 - (d) 如為確保該受規管活動對有關客戶屬適當而有需要顧及該客戶的特定情況，須顧及該情況；
 - (e) 須將客戶為了作出任何關鍵決定而有需要充分掌握的資料，向該客戶披露；
 - (f) 須盡最大努力，避免該主事中介人或附屬中介人（視屬何情況而定）的利益與客戶的利益出現衝突，如出現該衝突，須向客戶披露該衝突；
 - (g) 須確保客戶的資產獲迅速妥善地入帳；及
 - (h) 須遵守《規則》訂明的其他規定。
- (2) 主事中介人須備存其所進行的活動的有關紀錄，及備存隸屬該主事中介人的每名附屬中介人所進行的活動的有關紀錄，而上述有關紀錄，即對該主事中介人的前線監督能夠確定以下事情屬必要的紀錄—
 - (a) 該主事中介人是否已遵守第(1)款；及
 - (b) 隸屬該主事中介人的每名附屬中介人是否均已遵守第(1)款。
- (3) 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本部；
 - (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；

- (c) 須確保負責人員在該主事中介人內有充分權限，以就該主事中介人履行指明責任；及
 - (d) 須為負責人員提供充足資源和支持，以就該主事中介人履行指明責任。
- (4) 在本條中，提述在進行受規管活動時的主事中介人或隸屬主事中介人的附屬中介人的客戶，即提述符合以下說明的人—
- (a) 該主事中介人或附屬中介人邀請、誘使、企圖邀請或企圖誘使該人作出關鍵決定；或
 - (b) 該主事中介人或附屬中介人向該人提供受規管意見。

34ZM. 負責人員的操守要求

主事中介人的負責人員須盡其最大努力，就該主事中介人履行指明責任。」

註：根據《強積金條例》第34I(3)條，提述就主事中介人而負有的指明責任，即提述以下責任—

- (a) 確保該主事中介人設有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本部；及
- (b) 確保該主事中介人盡其最大努力，以確保隸屬該主事中介人的附屬中介人遵從(a)段所述的管控及程序。

III. 有關法定要求的指引

III.1 積金局在決定受規管者有否遵從為施行第34ZW條而制訂的第34ZL及34ZM條所載的作業要求時，將考慮以下事宜，惟受第I.1段所述的情況規限。

行事須誠實、公平、符合客戶的最佳利益及持正

第34ZL(1)(a)條

主事中介人或隸屬某主事中介人的附屬中介人在進行受規管活動時，其行事須誠實、公平、符合客戶的最佳利益及持正。

正確陳述

III.2 註冊中介人不得對自己、其他註冊中介人、與註冊計劃及／或成分基金的營運或分銷有關連的任何人士、任何註冊計劃或成分基金，作出失實或具誤導成分的陳述，不論該等失實或具誤導性的陳述是否明知或罔顧後果地作出。

III.3 註冊中介人必須確保在由客戶簽署的任何表格上填妥所有要項，才要求客戶簽署表格。已填妥的表格如有任何更改，必須由客戶簡簽。如實際上不可能由客戶簡簽，則必須證明是由客戶作出指示更改。表格副本必須在合理可行範圍內盡快交予客戶，另一副本須由主事中介人保存最少七年。表格的紀錄可以電子形式儲存，但必須讓前線監督易於取覽，以便進行監管及查察。

廣告及推銷資料

III.4 主事中介人必須確保其發出的任何廣告或推銷資料不可存有虛假、誤導或欺詐成分，並須確保與註冊計劃及成分基金有關的資料清晰、公平及適時，以及適當披露註冊計劃／成分基金的風險，以提供不偏不倚的資料。

III.5 附屬中介人只可分發或派發其主事中介人核准的推銷資料。

回佣、禮物及優待

- III.6 註冊中介人不可直接或間接向任何人士提供任何回佣、禮物或優待（包括但不限於佣金或其他金錢或非金錢形式的利益），以促使客戶就一個或以上註冊計劃／成分基金：
- (a) 成為成員；或
 - (b) 作出供款；或
 - (c) 轉移任何權益；或
 - (d) 在某日期或在某期限屆滿前繼續保留成員身分。
- III.7 假如該回佣、禮物或優待是以下列任何一種形式提供的，上述限制則不適用：
- (a) 存入該受益人的強積金帳戶的紅利單位、紅利或回贈，作為費用及收費扣折；
 - (b) 由註冊計劃的核准受託人或保薦人提供或核准，並與成員優惠計劃有關的非金錢形式的利益（例如可獲得額外服務）；
 - (c) 由註冊中介人就本身的費用及收費提供的折扣，而該折扣是從客戶應直接繳付的款項中扣除；或
 - (d) 就以註冊中介人身分提供服務，向該註冊中介人繳付佣金或金錢／非金錢形式的利益。

符合客戶的最佳利益

- III.8 註冊中介人進行與註冊計劃／成分基金有關的銷售及推銷活動及提供有關的受規管意見時，其行事必須符合客戶的最佳利益。

客戶資料保密的責任

- III.9 註冊中介人必須把客戶所提供的全部資料視作機密資料，除非在法例准許的情況下，否則不得披露或使用該等資料。註冊中介人亦應避免不當地使用在業務活動過程中所取得的個人資料。

註：處理客戶資料時，須特別留意《強積金條例》第41條及《個人資料（私隱）條例》（第486章）。

向監督提供協助

III.10 註冊中介人應時刻與積金局及有關前線監督合作，包括但不限於在處理與本身、其附屬中介人或其他中介人有關的投訴時確定實情。

處理客戶的投訴

III.11 註冊中介人必須確保迅速及公平地處理任何因受規管活動而引致的投訴。

謹慎、技巧及努力行事

第 34ZL(1)(b)條

主事中介人或隸屬某主事中介人的附屬中介人在進行受規管活動時，須以按理可預期一個審慎的人在進行受規管活動時會有的謹慎、技巧和努力行事。

瞭解強積金制度、強積金產品及相關概念

III.12 註冊中介人須概括瞭解：

- (a) 強制性公積金（簡稱「強積金」）制度，並應時刻留意與強積金制度有關的發展；
- (b) 市場上不同類別的註冊計劃及成分基金；及
- (c) 基本投資及相關概念，例如風險與回報之間的關係、分散資產的重要性、收費對回報的影響，以及複息效應及平均成本法的影響。

III.13 為達致III.12所指的瞭解，註冊中介人應最低限度熟悉積金局為中介人提供的參考資料以及各種有助客戶作出關鍵決定的工具（例如收費比較平台、退休需要計算機、強積金累算權益計算機及受託人服務比較平台）。

註：參考資料及各項工具均載於積金局網頁的「業界—中介人」一欄。

瞭解所推銷的註冊計劃及成分基金

III.14 註冊中介人須對其推銷及／或提供受規管意見的註冊計劃及成分基金有良好的認識，以使其能以按理可預期一個謹慎的人在

進行受規管活動時會有的謹慎行事。註冊中介人須清楚瞭解：

- (a) 營運或分銷計劃的主要人士的身分（包括核准受託人、投資經理、推銷商、保薦人、管理人、保管人及保證人）；
- (b) 計劃及計劃內各個成分基金的費用及收費水平；
- (c) 計劃內各個成分基金的投資政策、風險類別及水平，以及各項條件及條款；
- (d) 計劃的核准受託人及其服務提供者就計劃的營運或分銷提供的服務範圍；及
- (e) 一般計劃運作事宜，例如與累算權益轉移及提取有關的事宜。

III.15 主事中介人在銷售及推銷由本身負責推銷及／或提供受規管意見的註冊計劃及／或成分基金前，應對此等註冊計劃及／或成分基金進行產品查證，並應持續地每隔一段合適時間對這些註冊計劃及／或成分基金進行產品查證，以確保其附屬中介人時刻留意III.14段所述事宜的最新發展。

備存指令的紀錄

III.16 註冊中介人須就客戶發出涉及關鍵決定的任何指令的詳情備存紀錄（包括接獲指令的日期、時間及詳情）。指令的紀錄須由主事中介人保存最少七年。

迅速執行

III.17 註冊中介人須採取一切合理步驟迅速及準確地執行客戶的指示，並在執行有關指示後通知有關客戶。註冊中介人如延遲或未能執行客戶的指示，須於合理時間內通知客戶。客戶指示是指向註冊中介人發出的指示（例如把參加表格轉交予核准受託人），而不是指向核准受託人發出的指示（例如由核准受託人辦理登記手續）。

格外審慎處理需要特別照顧的客戶

III.18 註冊中介人進行受規管活動時，如遇到需要特別照顧的客戶，在進行與作出重要決定有關的銷售及推銷程序時，須給予額外的照顧和支援。需要特別照顧的客戶是指不能完全明白或也許不能完全明白所提供及討論的資料的人士，或是指不能作出該重要決定或也許不能作出該重要決定的人士。舉例說，這些需要特別照顧的客戶可包括文盲人士、教育水平較低（小學或以下程度）的人士，以及因視障或有其他障礙而令其獨立作出有

關重要決定的能力受到影響的人士。重要決定是指以下其中一項決定：

- (a) 選擇某一特定的成分基金；
- (b) 因轉移而涉及轉出保證基金；
- (c) 從強積金制度提早提取累算權益；或
- (d) 向某一特定註冊計劃或某一特定成分基金作出多少自願性供款。

III.19 若在評估後確定客戶需要特別照顧，註冊中介人在進行與作出重要決定有關的銷售及推銷程序時，須格外審慎；如有需要，更須為客戶提供額外支援。何謂「格外審慎」處理，視乎個別客戶在哪些方面需要特別照顧，以及註冊中介人所進行的受規管活動的性質及情況而定。然而，「格外審慎」的處理應包括：

- (a) 為客戶提供以下選擇的機會：
 - (i) 由一位朋友陪同並見證有關銷售及選擇成分基金的過程；及／或
 - (ii) 安排多一名員工見證有關銷售及選擇成分基金的過程；

註冊中介人須記錄已向客戶提供上述選擇及客戶所作的選擇，並須要求客戶在文件上簽署，以確認其選擇。已簽署的文件副本須交予客戶，而正本須由主事中介人保存最少七年。

或

- (b) 在售後致電該名客戶：
 - (i) 以確認有關中介人已向客戶提供要約文件、解釋有關註冊計劃及成分基金的特點，及建議客戶在作出重要決定前先仔細閱讀和瞭解要約文件所載的資料；
 - (ii) 核實客戶作出的重要決定（在第III.18段所述的決定）；及
 - (iii) 確認客戶瞭解其作出的決定。

致電客戶的工作須由獲主事中介人授權的人士（而非進行該項受規管活動的附屬中介人）在售後七個工作天內進行，並須進行錄音。客戶的指示無須留待售後致電程序完成後才處理。主事中介人如無錄音系統，便須與核准受託人／保薦人／推銷商訂立安排，由其中一方的獲授權人士致電該客戶。有關安排須訂明容許前線監督在有需要時取覽有關錄音紀錄。

獲授權人士須盡合理的努力聯絡客戶。如數度嘗試後仍未能與客戶聯絡，主事中介人須向該客戶發送文件，確認中介人已向客戶提供要約文件、已解釋有關註冊計劃及成分基金的特點、已建議客戶在作出重要決定前先仔細閱讀和瞭解要約文件所載的資料，以及確認客戶作出的重要決定。

獲授權人士須記錄曾經嘗試聯絡客戶的詳情，而主事中介人則須保存相關的通訊紀錄副本。錄音及／或書面紀錄須由主事中介人或核准受託人／保薦人／推銷商（視屬何情況而定）保存最少七年。

遵守主事中介人的規定

III.20 附屬中介人須遵守其主事中介人就管控、程序及操守標準所訂定的規定。

就能力所及的事宜提供意見

第 34ZL(1)(c)條

主事中介人或隸屬某主事中介人的附屬中介人在進行受規管活動時，只可就該主事中介人或附屬中介人（視屬何情況而定）勝任提供意見的事宜提供意見。

足夠培訓、技巧及知識

III.21 附屬中介人不應就本身沒有足夠培訓的事宜或本身欠缺在為客戶提供協助時需要具備的特定技巧和知識的事宜上提供意見。

III.22 主事中介人須作出安排，以評估其附屬中介人是否具備相關資歷、技巧及／或知識。

III.23 主事中介人須提供足夠培訓，以確保其從事受規管活動的附屬中介人：

- (a) 具備足夠知識及技巧，為客戶提供有關註冊計劃／成分基金的解釋、建議或意見；
- (b) 熟悉銷售程序及相關的管控措施；及
- (c) 知悉他們需要遵守的相關法定及規管規定。

如有需要顧及客戶的特定情況，須顧及該情況

第 34ZL(1)(d)條

主事中介人或隸屬某主事中介人的附屬中介人在進行受規管活動時，如為確保該受規管活動對有關客戶屬適當而有需要顧及該客戶的特定情況，須顧及該情況。

瞭解客戶

III.24 在協助僱主／自僱人士／僱員／個人帳戶持有人參與／登記參加註冊計劃時，註冊中介人須採取一切合理步驟，確定其客戶的身分（透過核對客戶的身分證明文件如商業登記證、身分證或護照），及對客戶有基本認識（例如僱主的業務性質及客戶的教育水平）。

適合性評估

III.25 註冊中介人須在下列情況下進行「適合性評估」（載於下文第 III.27段），以便顧及客戶的特定情況。

- (a) 邀請或誘使特定客戶¹（自僱人士、僱員或個人帳戶持有人）作出關乎某成分基金的選擇；或
- (b) 向特定客戶（自僱人士、僱員或個人帳戶持有人）提供作出關乎某成分基金的選擇的受規管意見。

邀請或誘使作出關乎某成分基金的選擇或就作出關乎某成分基金的選擇提供意見的例子包括就下列情況作出邀請／誘使／提供意見：

- 參加某一特定註冊計劃及投資於該註冊計劃內的某一特定成分基金；
- 把累算權益由一個註冊計劃轉移至另一個註冊計劃及投資於該註冊計劃內的某一特定成分基金；
- 把未來的供款（強制性或自願性供款）投資於某一特定成分基金；或
- 把累算權益由註冊計劃內的某一特定成分基金轉移至另一特定成分基金。

¹ 「特定客戶」一詞指有關的邀請／誘使／意見是特別就某一／某些客戶而作出／提供的。採用這個詞語是為了區分就一組人士（例如在研討會的情況下）所作出的邀請／誘使／提供意見。該等邀請／誘使／意見並非向某一／某些特定人士作出／提供，而且沒有把個人情況列為考慮因素。

- III.26 除此等情況外，可能還有其他情況宜就客戶的特定情況進行評估。註冊中介人進行評估時，須考慮客戶作出的決定可能對客戶造成的重大不良後果有多大，以及客戶對註冊中介人依賴的程度。若向特定客戶提供的詳細意見涉及以下決定，尤須作出有關評估：
- (a) 有關從強積金制度提早提取累算權益的決定；或
 - (b) 有關向強積金制度作出自願性供款的款額的決定。
- III.27 為揀選某特定成分基金而進行適合性評估時，註冊中介人須：
- (a) 瞭解客戶的個人情況，例如客戶現時包括強積金組合（如有）在內的投資組合、年齡、預計退休年齡、財政狀況、投資目標、投資知識、投資經驗、風險承受能力以及願意承受風險的程度，從而評估客戶的風險狀況；
 - (b) 把客戶的風險狀況與成分基金的風險水平進行配對，揀選適合客戶的成分基金；
 - (c) 向客戶解釋某一／某些特定成分基金適合該客戶的原因；及
 - (d) 為客戶提供一份載有客戶風險狀況及所給予客戶的解釋（包括對有關基金選擇的提問的回應）的文件，並要求客戶在該文件上簽署，以確實客戶同意文件上的資料屬正確無誤。已簽署的文件的副本必須交予客戶，而正本須由主事中介人保管最少七年。

欠缺所需資料

- III.28 如果註冊中介人未能從客戶取得用以評估客戶的風險狀況所需的資料，藉以完成所需的適合性評估，則註冊中介人應向客戶解釋未能妥善地評估客戶的風險狀況。註冊中介人不應邀請或誘使客戶考慮選擇某一特定成分基金，亦不應就某一特定成分基金向客戶提供任何受規管意見。

風險配對

- III.29 如果客戶在進行適合性評估以後仍堅持選擇把供款投資於風險水平高於經註冊中介人評估的客戶風險狀況的成分基金，或把累算權益轉移至該成分基金（即「風險錯配」），註冊中介人必須：
- (a) 告知該名客戶該成分基金的選擇與客戶的風險狀況產生風險錯配；

- (b) 向客戶清楚解釋成分基金的特點及風險，以說明所選基金的風險，以及該成分基金或許不適合該名客戶；
- (c) 與該名客戶確認該成分基金選擇是客戶自己的決定，並要求客戶就作出該選擇給予理由；
- (d) 把以下各項記錄在案：
 - (i) 客戶選擇的成分基金與其個人風險狀況產生風險錯配；
 - (ii) 向客戶作出的解釋；
 - (iii) 有關成分基金選擇是客戶自己的決定；及
 - (iv) 客戶就作出該選擇所給予的理由；
- (e) 要求客戶在上文(d)項所述的文件上簽署以確認文件所載的內容；及
- (f) 把在上文(e)項所述經客戶簽署的文件副本交予客戶，而正本須交予主事中介人保存最少七年。

III.30 如果客戶堅持選擇風險水平高於經註冊中介人評估的客戶風險狀況的成分基金，註冊中介人須使用錄音系統（如有），把其與客戶就風險錯配（如在第III.29(a)至(c)段所述）的談話內容錄音，作為日後的審計線索。假如有關過程沒有錄音，便須在售後致電客戶或進行售後確認。

(a) 售後致電客戶

- (i) 致電客戶的工作須由獲主事中介人授權的人士（而非進行該項受規管活動的附屬中介人）在售後七個工作天內進行，並須進行錄音。客戶的指示無須留待售後致電程序完成後才處理。致電客戶時，應確認客戶的基金選擇，並要提醒客戶，其成分基金選擇與中介人評估得出的客戶風險狀況產生風險錯配，同時要確認該基金選擇是客戶自己的決定。
- (ii) 主事中介人如無錄音系統，便須與核准受託人／保薦人／推銷商訂立安排，由其中一方的獲授權人士致電該客戶。有關安排須訂明容許前線監督在有需要時取覽有關錄音紀錄。
- (iii) 獲授權人士須盡合理的努力聯絡客戶。如數度嘗試後仍未能與客戶聯絡，主事中介人須向該客戶發送文件以確認其基金選擇，並提醒該客戶其基金選擇與其風險狀況產生風險錯配，以及確認該基金選擇是客戶自己的決定。
- (iv) 獲授權人士須記錄曾經嘗試聯絡客戶的詳情，而主事中介人須保存相關的通訊紀錄副本。錄音及／或書面紀錄須由主事中介人或核准受託人／保薦人／推銷商（視屬何情況而定）保存至少七年。

(b) 售後確認

- (i) 為加強第III.29段所述的事宜，註冊中介人應告知客戶，中介人暫不能執行客戶的基金選擇指示，直至客戶有更多時間考慮該事宜，並以書面確認其指示為止，而客戶不可在早於下一個工作天前確認其指示。
- (ii) 註冊中介人不應採取任何步驟處理客戶的基金選擇，直至接獲客戶簽署的確認文件為止（該書面確認不可在下一個工作天開始之前接獲）。客戶應在文件中確認其基金選擇，以及確認客戶所選擇的成分基金與中介人評估得出的客戶風險狀況產生風險錯配。註冊中介人應把接獲該文件的日期及時間記錄在案。該紀錄以及文件正本須由主事中介人保存至少七年。

向客戶披露所需資料

第 34ZL(1)(e)條

主事中介人或隸屬某主事中介人的附屬中介人在進行受規管活動時須將客戶為了作出任何關鍵決定而有需要充分掌握的資料，向該客戶披露。

清晰、準確及相關的資料

III.31 註冊中介人應向客戶提供清晰、準確，以及與客戶將要作出的關鍵決定有關的資料。

主事中介人的資料

III.32 註冊中介人與客戶首次接觸時，須向客戶提供有關主事中介人的充分資料，包括：

- (a) 主事中介人的名稱、主要營業地點及業務性質；以及適用於其註冊為主事中介人的任何有關的條件。
- (b) 主事中介人當時是以甚麼身分行事；假如主事中介人當時是為保薦人、推銷商或核准受託人分銷註冊計劃，便須披露述明此事；及
- (c) 主事中介人與任何註冊計劃及／或註冊計劃的任何成分基金營運或分銷的主要人士（包括核准受託人、投資經理、推銷商、保薦人、管理人、保管人及保證人）的聯繫（如有）。

III.33 附屬中介人如代表多於一名主事中介人行事，須向客戶清楚表明進行該次業務活動時是代表哪一個主事中介人行事。

附屬中介人的資料

III.34 附屬中介人與客戶首次接觸時，須：

- (a) 出示印有其註冊為註冊中介人時所使用的姓名以及其強積金註冊編號的名片表明身分；
- (b) 披露：
 - (i) 其當時是以甚麼身分行事；假如附屬中介人當時是為保薦人、推銷商或核准受託人分銷註冊計劃，便須披露述明此事；
 - (ii) 其與任何註冊計劃及／或註冊計劃的任何成分基金營運或分銷的主要人士（包括核准受託人、投資經理、推銷商、保薦人、管理人、保管人及保證人）的聯繫（如有）；及
 - (iii) 其正在進行／將會進行的受規管活動（邀請／誘使／提供受規管意見），以及適用於其註冊為附屬中介人的任何有關的條件。

中介人的金錢利益及非金錢利益的資料

III.35 註冊中介人在邀請／誘使／提供意見時，亦須向客戶述明主事中介人及／或其附屬中介人會否就提供的服務向客戶直接收取費用，或會否就該邀請／誘使／提供意見以其他方式（例如佣金或薪酬花紅）直接或間接獲得報酬。該陳述亦需述明中介人將會得到的利益會否因應客戶對註冊計劃／成分基金的選擇而有差異。該陳述可以概括地披露主事中介人及／或附屬中介人將會得到的金錢及非金錢利益的性質。

提供有關主事中介人／附屬中介人資料的文件

III.36 第III.32至III.35段所述的披露須以印文本或電子文件的形式，以中文或英文（視乎客戶選擇）或中英文對照作出。假如附屬中介人在邀請／誘使／提供意見時以書面方式進行披露並不合理可行，附屬中介人應在邀請／誘使／提供意見時作出口頭披露，其後須在合理可行範圍內盡快向客戶提供書面披露。主事中介人須保存該份文件副本最少七年。

計劃／基金的資料

- III.37 註冊中介人應向客戶提供有助客戶瞭解所推銷註冊計劃及成分基金的資料，以協助客戶作出關鍵決定。註冊中介人最低限度須向客戶提供該註冊計劃最新版本的要約文件，以協助客戶作出關鍵決定。
- III.38 註冊中介人向客戶提供有關資料時，須解釋：
- (a) 註冊計劃的特點，例如費用及收費水平、計劃下的基金選擇，以及核准受託人與其服務提供者就計劃的營運及分銷所提供的各項服務；
 - (b) 相關註冊計劃下的成分基金的特點，例如投資政策、風險類別與水平、費用及收費，以及相關條款及條件；及
 - (c) 註冊計劃所提供保證基金（如適用）的保證特點及保證人身分、保證人不履行保證所引致的風險，以及保證有效期（如保證只在某段期間內生效）。此外，註冊中介人亦應告知客戶該項保證的成本、投資表現會因為附有保證而遭削弱，以及其他會影響保證範圍或保證有效性的重要情況，讓客戶掌握足夠資料，以作出關鍵決定。
- III.39 註冊中介人在邀請／誘使客戶參加或轉移至某個註冊計劃，或就此向客戶提供意見時，須告知客戶假如不選擇任何成分基金，供款便會自動投資於該註冊計劃內的預設基金。註冊中介人須向客戶解釋預設基金的特點，例如其投資政策、風險類別與水平、費用及收費，以及相關條款及條件。

投資表現的資料

- III.40 註冊中介人不應只著重基於過往投資表現而邀請／誘使客戶選擇某個註冊計劃／成分基金，或就此提供意見。註冊中介人與客戶討論基金的過往表現時，應向客戶解釋：
- (a) 某成分基金在過往任何一段指明時間內的表現較另一成分基金為佳（不論兩者是否屬同一基金類別）只是一項事實，不一定可作為該成分基金在未來任何一段時間內會錄得相同表現的可靠指標；及
 - (b) 比較強積金保守基金過往表現時尤其需要小心，因為若干強積金保守基金的定價機制未能反映費用的影響。
- III.41 註冊中介人若就投資表現進行比較，須：
- (a) 把某成分基金與同類成分基金在一段長時間（在可行情況下最少五年）內的表現加以比較；

- (b) 把風險水平、投資政策及投資目標相若的基金加以比較；及
- (c) 在可行情況下，把某成分基金的淨投資表現與另一成分基金的淨投資表現（非總投資表現）加以比較。

註：成分基金過往表現的資料載於註冊計劃的基金便覽內，並可於相關核准受託人的網頁中查閱。註冊中介人亦可登入積金局網頁內的收費比較平台下載有關資料。

- III.42 儘管註冊中介人也許適宜提述整體市場前景，但應避免預測、推算或展望某成分基金在未來的表現或可能錄得的表現。

轉移計劃／基金的資料

- III.43 在邀請／誘使客戶轉移註冊計劃／成分基金，或就此向客戶提供意見前，註冊中介人應詢問客戶現時有否投資於保證基金。

- III.44 註冊中介人在邀請或誘使客戶根據僱員自選安排而轉移計劃／基金或就此提供意見時，必須向客戶提供《僱員自選安排權益轉移指南》，並須向客戶清楚解釋指南的內容。

註：《僱員自選安排權益轉移指南》可於積金局網頁中查閱。註冊中介人可參閱該指南的「權益轉移程序流程圖」，以便向客戶解釋轉移所涉及的步驟及處理轉移所需的時間。

- III.45 如註冊中介人在邀請或誘使客戶考慮轉移至另一註冊計劃或投資於另一成分基金的過程中，或就此提供意見時，聲稱所推銷的註冊計劃／成分基金較客戶所參加的計劃或投資的基金為佳，須解釋：

- (a) 所推銷計劃／基金與客戶所參加計劃／投資的基金（有關第III.38(a)及(b)段所述的特點）的差別；及
- (b) 進行轉移的好處或潛在好處。

註冊中介人應參考有關產品的小冊子、基金便覽、核准受託人的網頁及積金局網頁等，以取得客戶所參加的註冊計劃或投資的基金的資料。

- III.46 註冊中介人必須講解轉移程序所需的時間，以及一般須先由原核准受託人出售現有累算權益的投資，把累算權益變成現金，然後才把該等現金轉移至新核准受託人再作投資。這兩個過程會相隔一段時間，其間累算權益將不作任何投資。

轉入／轉出保證基金的資料

- III.47 註冊中介人邀請或誘使特定客戶把累算權益轉入保證基金或就此提供意見時：
- (a) 須解釋保證基金的條款及條件，尤其應着重解釋附帶條件；
 - (b) 須解釋客戶在甚麼情況下會符合或是不符合附帶條件；及
 - (c) 若保證基金屬保險單的形式，須解釋屬保險單形式的保證基金，較屬單位信託形式的保證基金所涉及的較大交易對手失責風險或信貸風險。
- III.48 當註冊中介人邀請或誘使特定客戶轉移累算權益或就此提供意見時，須向該客戶瞭解該項轉移會否導致客戶從保證基金轉出累算權益。若該項轉移會導致客戶從保證基金轉出累算權益時，註冊中介人須：
- (a) 警告客戶從保證基金轉出累算權益，可能會因未能符合部分或全部的保證條件而導致喪失保證。註冊中介人應建議客戶先行查閱原來計劃的要約文件，或向其核准受託人查詢詳情後，才從保證基金轉出累算權益；及
 - (b) 把上文(a)項向客戶作出的警告及建議記錄在案，並要求客戶在文件上簽署以確認文件內容。上述文件的副本須交予客戶，正本則須由主事中介人保存最少七年。
- III.49 當註冊中介人（正如上文第III.48段所述）邀請或誘使特定客戶轉移累算權益或就此提供意見，而該轉移會導致客戶從保證基金轉出累算權益時，該註冊中介人須：
- (a) 待客戶確認明白終止對保證基金的投資的後果後，才處理客戶的轉移指示；及
 - (b) 把客戶按上文(a)項作出的確認記錄在案，並要求客戶在文件上簽署以確認文件內容。有關文件的副本必須交予客戶，而正本須由主事中介人保存最少七年。

費用及收費的資料

- III.50 註冊中介人必須向客戶提供註冊計劃／成分基金的費用及收費的資料，以及告知客戶費用及收費優惠的條款及條件（如適用）。
- III.51 註冊中介人若就不同計劃的成分基金的費用及收費進行比較，須：
- (a) 強調費用及收費對潛在回報的長遠影響，並以例子說明；及

(b) 只比較同類基金的費用及收費。

註：有關費用及收費對潛在回報的長遠影響的例子，可參考積金局網頁中的《積金投資怎決定》刊物第二章（如何挑選強積金計劃？）之內的「收費」部分。有關費用及收費的資料則可參考積金局網頁內的收費比較平台。註冊中介人可以利用收費比較平台搜尋、分揀及比較任何數目的基金的基金開支比率。

III.52 註冊中介人重點解釋費用及收費時，須請客戶留意其他主要披露資料，包括所比較基金的收費表、基金開支比率及持續成本列表。

註：有關收費表、基金開支比率及持續成本列表的解釋，可參考《強積金投資基金披露守則》，該《守則》可於積金局網頁中查閱。

披露利益衝突

第 34ZL(1)(f)條

主事中介人或隸屬某主事中介人的附屬中介人在進行受規管活動時，須盡最大努力，避免該主事中介人或附屬中介人（視屬何情況而定）的利益與客戶的利益出現衝突，如出現該衝突，須向客戶披露該衝突。

利益衝突

III.53 註冊中介人必須避免出現任何利益衝突。如果中介人有重大利益，以致產生實際或潛在的利益衝突，須向客戶披露該項重大利益或衝突，並採取一切合理步驟，確保客戶獲公平對待。例如註冊中介人在完成銷售或提供受規管意見後獲得利益（無論是金錢或非金錢形式），均可屬於此等利益衝突（請參閱第 III.35 段）。

把客戶資產迅速妥善地入帳

第 34ZL(1)(g)條

主事中介人或隸屬某主事中介人的附屬中介人在進行受規管活動時，須確保客戶的資產獲迅速妥善地入帳。

分開處理客戶資產

- III.54 一般來說，註冊中介人不會處理客戶的資產。如客戶要求註冊中介人把支票轉交註冊計劃的核准受託人，中介人應迅速處理。
- III.55 註冊中介人必須時刻把客戶資產與自己的資產分開，並且不得把客戶資產用於與客戶無關的用途。

現金／支票付款

- III.56 註冊中介人不可接受客戶以現金付款，而且必須確保所有收取的支票均為劃線支票，以及抬頭人只可填寫註冊計劃核准受託人或註冊計劃的名稱。

備存受規管活動的紀錄

第 34ZL(2) 條

主事中介人須備存其所進行的活動的有關紀錄，及備存隸屬該主事中介人的每名附屬中介人所進行的活動的有關紀錄，而上述有關紀錄，即對該主事中介人的前線監督能夠確定以下事情屬必要的紀錄—

- (a) 該主事中介人是否已遵守第(1)款²；及
- (b) 隸屬該主事中介人的每名附屬中介人是否已遵守第(1)款。

備存紀錄

- III.57 註冊中介人須將其向客戶披露／提供的資料及／或文件記錄在案。此外，亦須記錄其給予客戶的任何受規管意見，包括提供有關意見的理據，並請客戶在文件上簽署以確認上述事項。有關文件的副本必須交予客戶，而正本須由主事中介人保存最少七年。
- III.58 主事中介人須確保指引規定備存的所有視聽及書面紀錄均須保存最少七年。該等紀錄可以電子形式儲存（如適用），但必須讓前線監督易於取覽，以便進行監管及查察。

² 《強積金條例》第 34ZL 條第(1)款。

主事中介人遵守法例的管控及程序

第 34ZL(3) 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本部；
- (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；
- (c) 須確保負責人員在該主事中介人內有充分權限，以就該主事中介人履行指明責任；及
- (d) 須為負責人員提供充足資源和支持，以就該主事中介人履行指明責任。

第 34ZL(4) 條

在本條中，提述在進行受規管活動時的主事中介人或隸屬主事中介人的附屬中介人的客戶，即提述符合以下說明的人—

- (a) 該主事中介人或附屬中介人邀請、誘使、企圖邀請或企圖誘使該人作出關鍵決定；或
- (b) 該主事中介人或附屬中介人向該人提供受規管意見。

須訂立最低限度的程序及管控措施以確保遵守規定

III.59 主事中介人最低限度應設有嚴謹架構，以達致以下目標：

- (a) 識別本身及其附屬中介人所須遵從的事宜；及
- (b) 設有管控措施、程序及其他安排，以確保該等須予遵從的事宜得以遵從。

III.60 某一特定主事中介人應實施哪些合適的管控措施及程序，取決於多個因素，包括其運作規模、隸屬的附屬中介人數目，以及其受規管活動的範圍及類別。然而，主事中介人最低限度須：

- (a) 時刻備有充足資源及妥善的內部控制程序，使本身及其附屬中介人能夠遵守相關的法律規定及規管規定；
- (b) 妥善監管及監察附屬中介人在進行受規管活動時有否遵守各手冊、指引及核對清單的規定；
- (c) 訂立安排、程序及管控措施，確保只會用註冊中介人代表其進行受規管活動；

- (d) 訂立安排、程序及管控措施，確保備存代表其行事的附屬中介人的最新名單，以及確保其如欲按照《強積金條例》第34ZG條撤回其就某附屬中介人不再代表其行事而給予的同意，應在切實可行的範圍內盡快通知積金局；
- (e) 訂立安排、程序及管控措施，確保可按照《強積金條例》第34ZE及34ZI條的規定，通知積金局關乎註冊中介人的改變；
- (f) 訂立安排、程序及管控措施，確保若得悉負責人員在任何情況下不再符合《強積金條例》第34W(4)(b)條的要求，便會通知積金局；
- (g) 訂立安排、程序及管控措施，確保本身或其附屬中介人用以推銷註冊計劃／成分基金的要約文件及市場推廣資料已獲證監會認可，或已獲豁免無須取得有關認可；
- (h) 訂立處理客戶投訴的程序及管控措施；
- (i) 訂立安排、程序及管控措施，規定附屬中介人必須向主事中介人匯報所有關於該附屬中介人的投訴；
- (j) 訂立安排以評估附屬中介人是否具備提供受規管意見的相關資格；
- (k) 為附屬中介人提供充足培訓，確保他們知悉強積金制度的最新發展、持續提升專業知識，以及備存附屬中介人接受培訓的紀錄。該等紀錄及可證明其附屬中介人出席或完成(1)項所述的持續訓練活動的紀錄及文件（例如由課程提供者發出的修讀證明書及考試結果）須最少保存三年；
- (l) 訂立程序及管控措施，確保附屬中介人遵守積金局指明的持續訓練要求；
- (m) 訂立程序及管控措施，確保主事中介人及其附屬中介人須在指明的時限內向積金局提交周年申報表；
- (n) 在進行電話推銷活動前提供合規指引，並備存通話紀錄，以作監察用途；
- (o) 訂立風險配對的程序及管控措施，以確定成分基金是否切合客戶的風險狀況；
- (p) 訂立程序及管控措施，確保所有在本指引內要求的錄音及書面紀錄最少保存七年；
- (q) 訂立程序及管控措施，確保附屬中介人知悉須披露利益衝突有關的規定，以及若任何附屬中介人代表多於一個主事中介人行事，該附屬中介人須向客戶表明他正代表哪一個主事中介人行事；
- (r) 訂立程序及管控措施，確保把客戶的資產盡快及妥善地入帳。主事中介人應訂定安排，防止附屬中介人收取現金付

款，或收取沒有劃線且抬頭人並非該註冊計劃的核准受託人或該註冊計劃的支票，以盡量減低欺詐或挪用款項的機會；

- (s) 訂立安排、程序及管控措施，識別主事中介人或其附屬中介人沒有遵守《強積金條例》或其任何附屬法例有關受規管活動的條文、本指引及其他有關受規管活動的指引的情況，並在主事中介人發現該等不符規定的情況的14個工作天內，向前線監督及行業監督（如行業監督並非前線監督）作出匯報；
- (t) 訂立安排、程序及管控措施，確保與註冊計劃及成分基金的受規管活動有關的業務資料紀錄齊全。該等紀錄必須最少保存七年；
- (u) 向高級管理層（包括負責人員）提供管理資訊系統報告，並讓他們能夠及時取得所有與其業務有關的資訊，並應前線監督的要求提供該等報告及相關資訊；及
- (v) 訂立合規檢討及內部審核程序，作為管控程序的重要一環，以定期檢討和評估主事中介人的管控措施及程序的效益及效率。

投訴的處理

III.61 為處理客戶投訴訂立妥善程序，是制定完善管控措施及程序的重要一環。主事中介人應訂立的程序取決於受規管活動的規模及性質，但最低限度須設有程序及管控措施，以確保：

- (a) 迅速及恰當地處理客戶的任何投訴，並盡快採取補救措施；
- (b) 從速調查及回應投訴；
- (c) 如不能完滿解決投訴，應由被投訴的附屬中介人的上級或主事中介人指定的監察人員迅速和妥善地調查和處理投訴；
- (d) 如不能以客戶滿意的方式從速解決問題，應告知客戶在規管制度下他可進一步採取的步驟；
- (e) 把任何涉及刑事（如挪用客戶資金或偽造客戶文件）或其他性質嚴重的投訴（如未經客戶同意轉移其累算權益）立即通知前線監督以及其行業監督（如行業監督並非前線監督）；
- (f) 詳盡記錄所有投訴（包括解決方法（如有）），以及每季向積金局提供投訴個案摘要；及
- (g) 備存投訴紀錄冊，紀錄冊載列的資料包括但不限於投訴人姓名、投訴對象、遞交投訴日期、投訴性質及解決／處理

投訴的日期、投訴是否成立、調查結果及所採取行動的摘要，以及是否違反由積金局執行的法例、指引或規例。主事中介人須應積金局及前線監督的要求，在切實可行情況下盡快向他們提供紀錄冊。

負責人員的角色

第 34ZM 條

主事中介人的負責人員須盡其最大努力，就該主事中介人履行指明責任。

註：根據《強積金條例》第34I(3)條，提述就主事中介人而負有的指明責任，即提述以下責任—

- (a) 確保該主事中介人設有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本部；及
- (b) 確保該主事中介人盡其最大努力，以確保隸屬該主事中介人的附屬中介人遵從(a)段所述的管控及程序。

負責人員

III.62 負責人員其中一項指明責任是確保主事中介人設有及維持妥善的管控及程序，以確保該主事中介人及其附屬中介人均遵守《強積金條例》第IVA部的規定。上文第III.60及III.61段解釋何謂妥善的管控及程序。

- 0 - 0 - 0 -