



強制性公積金計劃管理局

強積金中介人操守守則

第三版
2000年10月

香港

目錄

第 1 章 — 引言		頁數
1	引言	1
2	規管架構	1
3	適用範圍	5
4	違反守則的後果	5
第 2 章 — 釋義		6
第 3 章 — 一般原則		10
第 4 章 — 操守守則		
1	誠實公正	12
2	勤勉盡責	12
3	能力	13
4	客戶資料	13
5	為客戶提供的資料	14
6	利益衝突	15
7	客戶資產	15
8	遵守規定	15
9	投訴	17

第 1 章 — 引言

1. 引言

- 1.1 《強積金中介人操守守則》（簡稱「守則」）旨在為強制性公積金（簡稱「強積金」）中介人（釋義見第 2 章）所須遵守的最基本操守標準提供指引，藉此提倡以良好及正當的手法銷售強積金計劃或就計劃提供意見，有助加強市民對強積金制度的信心。
- 1.2 此外，本守則訂明在沒有特別考慮因素或在非特殊情況下，強制性公積金計劃管理局（簡稱「積金局」）、金融管理專員、保險業監督（包括保險業內的自我規管機構〔簡稱「自管機構」〕）和證券及期貨事務監察委員會（簡稱「證監會」）如何確保所有強積金中介人，在銷售強積金計劃或就計劃提供意見方面，是適當/合適的人選/機構。
- 1.3 本守則補充香港金融管理局（簡稱「金管局」）所通過的《銀行營運守則》；證監會所發出的《證券及期貨事務監察委員會註冊人操守準則》、《基金經理操守準則》及《適當人選的準則》；保險業監督所批核的《保險代理管理守則》；香港保險顧問聯會所發出的《會員規則及專業守則》；以及香港專業保險經紀協會所發出的《成員規則》。
- 1.4 本守則並不取代金管局、保險業監督（包括自管機構）、證監會和積金局所發出的任何法例條文、守則或指引。
- 1.5 本守則的條文可由強積金中介人規管工作統籌委員會按實際運作經驗予以增刪或修訂。
- 1.6 本守則並無法律效力，亦不應理解為凌駕於任何法例條文。

2. 規管架構

- 2.1 本守則按分散規管的原則規管強積金中介人。積金局不會直接發牌給強積金中介人，而是在切實可行的範圍內，依賴金融管理專員、保險業監督（包括自管機構）和證監會三個現存規管體系發牌給強積金中介人及監督他們的活

動。積金局在規管架構內將擔任總規管及統籌機構。

2.2 積金局（依據《強制性公積金計劃條例》（第 485 章）（簡稱《條例》）第 20(8)條的規定）在核准申請人成為核准受託人時，可向受託人施加下列條件：

(a) 核准受託人在管理任何註冊計劃方面 —

(i) 受託人必須就當時情況採取一切合理的步驟，確保除了經註冊的強積金中介人之外，沒有其他人誘使或試圖誘使其他人成為計劃的參與僱主或成員；

(ii) 受託人如知悉任何違反本條件的情況，必須即時向積金局報告；

(iii) 積金局可就該違反事項要求受託人採取積金局認為恰當的步驟；

(iv) 凡藉着發出廣告或市場推廣資料所作的誘因（而該等廣告或資料已獲《保障投資者條例》（第 335 章）認可）或在受僱以外時間或在不可能獲得報酬的情況下作出的誘因，均不受本條件所限。

(b) 受託人必須就他所託管的強積金計劃取得推銷商的承諾，答應在合理切實可行的範圍內，確保銷售強積金計劃或就計劃提供意見的強積金中介人遵守本守則。

2.3 積金局（依據《條例》第 21 或 21A 條的規定）把一項計劃註冊為強積金計劃時，亦會要求該計劃的推銷商向積金局作出承諾，答應只會聘用註冊強積金中介人銷售強積金計劃或就計劃提供意見。

2.4 《條例》訂明積金局必須監督核准受託人的活動。核准受託人作為強積金計劃的核心，（依據《強制性公積金計劃（一般）規例》第 43 條的規定）有責任竭盡所能對為銷售強積金計劃或就計劃提供意見而獲委任或聘用的人，作出監督及加以恰當的控制。

- 2.5 推銷商亦須監察及監督為銷售強積金計劃或就計劃提供意見而獲他委任或聘用的強積金中介人。推銷商如未能監督強積金中介人，必須糾正制度及管制措施中的缺點。否則，有關受託人應採取步驟，終止與該推銷商的合約關係。
- 2.6 任何人士不得銷售強積金計劃或向客戶提供強積金計劃中成分基金或基礎核准匯集投資基金方面的意見，除非他已在積金局註冊成為強積金中介人。
- 2.7 申請人須符合基本註冊規定，即必須受金融管理專員、保險業監督和證監會這三個金融規管體系中至少一個體系所監督。所有個人申請人必須通過積金局認可的強積金中介人考試。此外，申請人必須令積金局信納他具備適當人選資格註冊成為強積金中介人。
- 2.8 一般來說，積金局在註冊強積金中介人時，不會信納下列申請人具備適當人選資格（無論下列事項在本港或其他地區發生）：
- (a) 申請人曾被法院裁斷犯欺詐或不誠實的行為、被裁定刑事罪名成立，或申請人是未判決的刑事控罪的被告，而有關控罪與其是否符合適當人選的資格有直接關係；
 - (b) 申請人未獲解除破產、現正進行破產訴訟，或近期獲解除破產；
 - (c) 申請人曾因資格/經驗不足以外的理由，遭任何專業/規管團體拒絕入會/註冊、或因涉及嚴重不當行為而遭任何專業/規管團體取消資格、譴責或紀律處分。
- 2.9 有意提供證券和保險單兩方面意見的強積金中介人，必須符合證監會和保險業監督這兩個規管體系的牌照規定。
- 2.10 在積金局註冊後，強積金公司中介人將獲發註冊證明書，強積金個人中介人則獲發強制性公積金中介人證（簡稱「強積金證」），證明他們具備銷售強積金計劃或就計劃提供意見的資格。

- 2.11 只有獲強積金公司中介人保薦的強積金個人中介人，方會獲發強積金證。
- 2.12 強積金證將清楚註明持證的強積金中介人是否獲准提供證券及/或保險單方面的意見。
- 2.13 積金局辦事處將備存紀錄冊（名為「強積金中介人紀錄冊」），供市民查閱已註冊的強積金中介人的資料。市民如有疑問，亦可致電積金局的查詢熱線。
- 2.14 來自金管局、保險業監督、證監會、積金局（統稱「四個規管當局」）和財經事務局的代表組成了一個委員會（名為「強積金中介人規管工作統籌委員會」），統籌規管強積金中介人的工作。委員會的主要職能，是明確限定四個規管當局各自的權限及職責、統籌巡查及執行法規的工作、磋商風險事項、就紀律處分提出建議，以及履行一般職責，如經常檢討規管架構。
- 2.15 為確保本守則得以遵守，金融管理專員、保險業監督和證監會將例行巡查受其監督的強積金公司中介人。
- 2.16 市民應盡量向積金局提出一切投訴。
- 2.17 保險業監督（及自管機構）、金融管理專員和證監會負責對受其監督的強積金中介人執行法規及施行紀律處分。受僱於獲授權保險人或認可機構的強積金中介人，保險業監督和金融管理專員將依靠獲授權保險人和認可機構，各自確定他們的僱員是否適合銷售強積金計劃或就計劃提供意見，以及對代表他們行事的強積金中介人執行法規及施行紀律處分。
- 2.18 所有強積金中介人必須具備適當人選資格以保持其註冊資格。

3. 適用範圍

- 3.1 所有強積金中介人，包括獨資經營者/合夥商行/有限公司（統稱「公司」），及代表該等公司行事的人，包括高級人員/代理人/僱員（統稱「代表」），無論受哪個規管體系監管，都在本守則的適用範圍之內。
- 3.2 本守則管限強積金業務的經營，而不論所進行的活動是銷售強積金計劃還是就計劃提供意見，亦不論客戶是僱主、僱員、自僱人士還是保留帳戶持有人。
- 3.3 四個規管當局及自管機構認同本守則訂明的某些範疇，可能並不是為公司行事的代表所能控制的。就本守則而言，四個規管當局及自管機構將從以下幾方面考慮強積金個人中介人的操守，包括他在公司的責任輕重、為公司所執行的監管職務，以及當他所監督的公司或個人不遵守本守則時，他對事件的控制或知情程度。
- 3.4 本守則力求劃清只適用於公司與只適用於代表的條文，但須留意一點，就是在許多情況下，適用於公司的條文亦適用於公司的專責人員，因為如公司違反條文，可反映該公司負責監督銷售強積金計劃或就計劃提供意見的活動的專責人員，是否適當/合適的人選。
- 3.5 四個規管當局及自管機構將參照本守則列載的事項，考慮公司/代表是否具備適當/合適資格繼續擔任強積金中介人。

4. 違反守則的後果

- 4.1 代表及/或有關公司如在非特殊情況下違反本守則的任何規定，可能會對該代表及/或該公司是否具備適當/合適資格繼續擔任強積金中介人一事有不良影響。
- 4.2 如強積金公司中介人不遵守本守則，四個規管當局及自管機構將以務實的方法，研究所有有關情況及該公司高層管理人員所採取的補救措施。

第 2 章 — 釋義

除非另有界定，否則本守則中所用詞彙的定義與《強制性公積金計劃條例》（第 485 章）或《強制性公積金計劃（一般）規例》中該等用詞的定義相同。

1. 「獲委任保險代理人」指由獲授權保險人委任，及獲香港保險業聯會轄下的保險代理登記委員會註冊的保險代理人。
2. 「認可機構」指《銀行業條例》（第 155 章）第 2 條所指的銀行、有限制牌照銀行或接受存款公司。
3. 「獲授權保險人」指根據《保險公司條例》（第 41 章）第 8 條獲授權的保險人，或指根據《保險公司條例》第 6 條獲准在香港或從香港經營保險業務的人。
4. 「獲授權保險經紀」指根據《保險公司條例》（第 41 章）第 69 條獲保險業監督授權的保險經紀，或指根據《保險公司條例》第 70 條獲保險業監督認可的保險經紀團體（如香港保險顧問聯會或香港專業保險經紀協會）的成員。
5. 「客戶」指認購強積金計劃或獲提供有關意見的僱主/自僱人士/保留帳戶持有人，或指認購強積金計劃中成分基金（包括基礎核准匯集投資基金）或獲提供有關意見的僱員/自僱人士/保留帳戶持有人。
6. 「投訴」指對強積金中介人操守所提出的投訴。
7. 「交易商代表」指根據《證券條例》（第 333 章）第 50 條註冊的交易商代表。
8. 「四個規管當局」指金融管理專員、保險業監督、證券及期貨事務監察委員會和強制性公積金計劃管理局。
9. 「金管局」指香港金融管理局。金管局的總裁是金融管理專員。
10. 「保險業監督」指依據《保險公司條例》（第 41 章）獲委任規管及監督保險業的人。

11. 「投資顧問」指依據《證券條例》（第 333 章）第 49 條註冊的投資顧問。
12. 「投資代表」指根據《證券條例》（第 333 章）第 50 條註冊的投資代表。
13. 「金融管理專員」指根據《外匯基金條例》（第 66 章）第 5A 條獲財政司司長委任的人，而該人須協助財政司司長執行該條例所授予及任何其他獲指派的職能。
14. 「強制性公積金中介人證」或「強積金證」指積金局簽發給強積金個人中介人的證件，證明持證人具備資格銷售強積金計劃及/或提供強積金計劃中成分基金或基礎核准匯集投資基金方面的意見。
15. 「不當行爲」指不遵守本守則條文的行爲。
16. 「強積金公司中介人」或「強積金中介人（公司）」指對銷售強積金計劃或就計劃提供意見的活動進行監督的獨資經營者/合夥商行/有限公司，並包括委任或僱用強積金個人中介人銷售強積金計劃或就計劃提供意見的推銷商。
17. 「強積金中介人考試」指為強積金中介人舉辦並獲積金局認可的考試，即由香港證券學院主辦的強積金中介人考試，或由職業訓練局主辦的強制性公積金計劃考試。
18. 「強積金中介人」指從事以下活動的人：
 - (a) 銷售強積金計劃；或
 - (b) 就強積金計劃中的成分基金或基礎核准匯集投資基金向客戶提供意見。
- 18.1 以下釋義限制須加留意：
 - (a) 「強積金中介人」一詞具極廣泛涵義，包括代表（高級人員/僱員/代理人）或公司（獨資經營者/合夥商行/有限公司）。

- (b) 「強積金中介人」一詞並不包括完全因本身業務關係而附帶提供強積金計劃方面意見的專業人士（如律師、專業會計師或精算師）。

18.2 「強積金中介人」包括受以下三個規管體系中至少一個體系所監管的人：

- (a) 證監會體系 — 適用於投資顧問、證券交易商、投資代表或交易商代表；
- (b) 保險業監督體系 — 適用於合資格經營長期保險業務的獲授權保險人或其僱員、合資格經營長期保險業務的獲授權保險經紀或獲委任保險代理人，或此兩方的註冊行政總裁/註冊負責人/業務代表；以及
- (c) 金融管理專員體系 — 適用於認可機構或其僱員，

而該人參與強積金計劃的銷售或向客戶提供強積金計劃中成分基金或基礎匯集投資基金方面的意見。

19. 「強積金中介人規管工作統籌委員會」或「委員會」指為統籌四個規管當局規管強積金中介人的工作而成立的委員會。
20. 「強積金中介人紀錄冊」指由積金局備存，並公開讓市民查閱有關註冊強積金中介人資料的總目。
21. 「強積金計劃」指集成信託計劃、僱主營辦計劃或行業計劃，以及該等計劃中的成分基金及基礎核准匯集投資基金。
22. 「積金局」指強制性公積金計劃管理局。
23. 「高級人員」指獨資經營者本人、合夥商行的合夥人、有限公司的董事或高級行政人員。
24. 「《條例》」指《強制性公積金計劃條例》（第 485 章）。
25. 「推銷商」就強積金計劃而言，指推銷計劃及/或向銷售計劃或就計劃提供意見的強積金中介人支付酬金的公司。

26. 「註冊行政總裁/註冊負責人」指已在保險業監督、香港保險顧問聯會、香港專業保險經紀協會或保險代理登記委員會（視何者適用而定）註冊或登記為保險經紀行政總裁或保險代理人負責人的人士。
27. 「專責人員」指獲強積金公司中介人指派的高級人員，負責監督銷售強積金計劃或就計劃提供意見的活動。
28. 「有關規管當局」指規管強積金中介人的三個規管當局（即金融管理專員、保險業監督和證監會）中一個或以上的規管當局。
29. 「證券交易商」指根據《證券條例》（第 333 章）第 48 條註冊的交易商。
30. 「保險業內的自我規管機構」或「自管機構」指保險業監督認可的自我規管機構，包括香港保險業聯會轄下的保險代理登記委員會、香港保險顧問聯會和香港專業保險經紀協會。
31. 「證監會」指證券及期貨事務監察委員會。
32. 「業務代表」指保險代理人/經紀的業務代表，而該業務代表已在保險業監督、保險代理登記委員會、香港保險顧問聯會或香港專業保險經紀協會（視何者適用而定）註冊。

第 3 章 — 一般原則

四個規管當局（積金局、金融管理專員、保險業監督和證監會）及自管機構將按下列原則衡量強積金中介人是否以恰當的手法經營業務，以及該中介人是否具備適當/合適資格繼續擔任強積金中介人。

1. 誠實公正

強積金中介人在任何時候都應以誠實、公正及真誠的態度和正當的手法經營業務。

2. 勤勉盡責

強積金中介人應以適當的技巧及謹慎勤勉的態度經營業務，並只就具備資格處理的事項提供意見，否則，應在必要時徵詢上級/有關推銷商的意見。

3. 能力

強積金中介人應具備及善用妥善經營業務所需的資源及程序。

4. 客戶資料

強積金中介人向客戶提供如何選擇成分基金的意見時，應盡量顧及客戶的財政狀況、投資經驗、願意承受的風險程度及投資目標。

5. 為客戶提供的資料

強積金中介人與客戶交易時，應充分披露相關的重要資料。

6. 利益衝突

強積金中介人應盡量避免在交易出現利益衝突。如無法避免，應向客戶披露該等衝突及確保客戶獲公平對待。

7. 遵守規定

強積金中介人應遵守一切適用於其業務活動的規管規定。

四個規管當局在制定第 4 章的操守守則時已參照上述原則。

第 4 章 — 操守守則

強積金中介人經營業務時須遵守以下各項規定：

1. 誠實公正

- 1.1 強積金中介人應確保在任何時候向客戶作出的任何陳述及提供的資料都是正確而沒有誤導成分。
- 1.2 強積金中介人不應支付或提出支付銷售文件內沒有訂明的回佣、佣金或其他優待來利誘準客戶。推銷商給予客戶的優待則不在此限。
- 1.3 強積金中介人不應對其他強積金中介人、受託人或服務提供者作出失實或具誤導成分的陳述。
- 1.4 強積金中介人（公司）應：
 - (a) 備存書面指引，就職員授予及收取客戶或業務交往者的禮物、回佣或其他利益，指明價值限額；
 - (b) 就收到超越指明限額的利益備存紀錄冊。

2. 勤勉盡責

- 2.1 強積金中介人應採取一切合理的步驟，從速執行客戶的指示。
- 2.2 強積金中介人應盡全力確保所提供的意見及建議切合客戶的需要及配合客戶的資源。
- 2.3 強積金中介人只可就具備資格及獲正式授權處理的事項提供意見，否則，應在有需要時徵詢專業意見，或向上級/有關推銷商諮詢意見。

3. 能力

- 3.1 強積金中介人（公司）應確保在任何時候所僱用或委任以代表或與客戶交易的任何人，都是適當/合適的人選，或具備履行受委派職責的資格，包括通過強積金中介人考試，以及具備有關的專業訓練或經驗。
- 3.2 強積金中介人（公司）應確保在任何時候都具備為遵守本守則而需要的充足資源及妥善的內部控制程序。
- 3.3 強積金中介人應確保在任何時候都不得經營向客戶提供證券（包括單位信託）方面意見的業務，除非他已根據《證券條例》（第 333 章）註冊或獲豁免註冊。
- 3.4 強積金中介人應確保在任何時候都不得就保險單向客戶提供意見，除非他已取得《保險公司條例》（第 41 章）所指的資格。

4. 客戶資料

- 4.1 強積金中介人向僱主、自僱人士或保留帳戶持有人銷售強積金計劃時，應採取所有合理步驟，確立每名客戶真實及詳盡的身分資料。
- 4.2 強積金中介人向客戶提供如何選擇成分基金的意見時，應在可行的情況下，盡量顧及客戶的財政狀況、所願承受的風險程度，以及客戶對所獲提供的服務的投資知識、經驗及目標。
- 4.3 強積金中介人在提出建議或招攬生意時，應考慮客戶披露的資料及與該客戶有關的其他情況，確保所作出的建議或招攬行為適合該客戶。
- 4.4 強積金中介人應把準客戶或客戶提供的一切資料視作機密。

5. 為客戶提供的資料

- 5.1 強積金中介人與客戶首次接觸時，應出示積金局所發的強積金證表明身分，並向客戶解釋他根據強積金證訂明的條件所能提供的意見/服務種類。
- 5.2 強積金中介人應向客戶提供他所代表的公司的充分資料（包括公司的營業地址），以及他本人或他所代表的公司在經營業務方面的任何有關條件或限制。
- 5.3 強積金中介人應向客戶解釋所銷售的強積金計劃的要點，以便客戶把該計劃與市場上其他強積金計劃比較。同樣地，他亦應向客戶解釋所銷售的成分基金的要點，以便客戶把該基金與同一個強積金計劃內的其他成分基金比較。
- 5.4 強積金中介人應（就其銷售或提供意見的強積金計劃/成分基金）向客戶提供所有重要資料，協助客戶在熟知情況後選擇強積金計劃/成分基金。強積金中介人應以書面證明已向客戶提供該等資料。如向客戶提供的最後投資意見沒有載入重要資料內，則應予書面記錄。
- 5.5 強積金中介人銷售強積金計劃或就計劃提供意見時，應向客戶提供有關的銷售文件及市場推廣資料，而該等文件及資料必須來自強積金計劃的推銷商。推銷商應確保該等文件及資料已獲證監會認可，而且所載的內容切合現況、正確及沒有誤導成分，所聲稱能夠達致的投資表現可加查證，以及載有恰當的風險披露及警告內容。
- 5.6 當客戶查詢管理強積金計劃投資事宜的投資經理的表現時，強積金中介人可有限度地向客戶提供有關該投資經理過往管理證監會認可基金的表現的資料，惟提供這些資料時，不可存有虛假、偏頗、誤導或欺詐成分。強積金中介人必須至少向客戶解釋，證監會認可基金及強積金計劃受制於不同的規管體系，以致兩者的投資限制、收費及費用，很可能存有差異。此外，強積金計劃或許無往績可尋。因此證監會認可基金之過往表現僅可供一般參考。當提及證監會認可基金的表現時，不宜與強積金計劃互作比較。證監會認可基金的過往表現及有關強積金計劃的資料，不得刊載於同一文件內。

- 5.7 強積金中介人就附有投資保證的強積金計劃進行銷售或提供意見時，應向客戶提供資料，說明保證的特點及保證人身分；如保證設有限期，亦應說明。此外，強積金中介人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。

6. 利益衝突

- 6.1 如果強積金中介人在所建議的投資項目中具有重大利益，以致在交易中產生實際或潛在的利益衝突，他應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。
- 6.2 強積金中介人（公司）應訂立程序，確保其銷售強積金計劃或就計劃提供意見的僱員知道與披露利益衝突有關的規定。
- 6.3 強積金中介人如以代表的身分為多於一間公司行事，應向客戶表明他正代表哪間公司行事。

7. 客戶資產

- 7.1 強積金中介人應把客戶的款項與自己的款項分開保存。除客戶所指的用途外，強積金中介人不得把客戶的款項作為其他用途。
- 7.2 強積金中介人應在收取客戶的現金付款後給予客戶收據，而收據須由他所代表的強積金中介人（公司）發出。
- 7.3 強積金中介人必須確保客戶（以支票形式）支付的所有款項，只可以支付給強積金計劃的受託人。

8. 遵守規定

- 8.1 強積金中介人只可銷售經積金局註冊/獲積金局核准的強積金計劃/成分基金，或就該等計劃/基金提供意見。

- 8.2 強積金中介人（公司）應確保只有合資格擔任強積金中介人的人，方獲准銷售強積金計劃或就計劃提供意見。
- 8.3 強積金中介人（公司）應確保只有適當/合適及達指定水平的人，方獲准銷售強積金計劃或就計劃提供意見。
- 8.4 強積金中介人（公司）應保存代表其行事的強積金中介人名單，並在切實可行的範圍內，把名單的任何更改盡快通知積金局。
- 8.5 當強積金中介人不再代表所屬公司行事，或被推銷商/公司/有關規管當局認為不再是適當/合適的強積金中介人時，他必須把強積金證歸還給他所代表的公司；至於強積金中介人（公司），則必須把強積金證歸還給積金局。
- 8.6 當強積金中介人銷售強積金計劃或就計劃提供意見時，只應根據他的強積金證所列的公司名稱代表該公司行事。
- 8.7 凡同時代表強積金證所列的多間公司行事的強積金中介人，當不再代表其中一間行事時，必須換領新的強積金證（並歸還舊證）。
- 8.8 強積金中介人（公司）如知悉任何代表其行事的強積金中介人作出不當行爲，應通知積金局及有關規管當局。
- 8.9 針對「洗黑錢」活動，強積金中介人（公司）應為遵守所有相關法例而備存一套書面程序。
- 8.10 強積金中介人不得進行受禁制的業務，例如向客戶保證有利可圖、銷售未經註冊的計劃、或沒有把客戶的書面投訴通知他所代表的公司。
- 8.11 強積金中介人（公司）應遵守、推行及實施有效的措施，確保有關法例、規則及指引得以遵守。該等程序應涵蓋法律規定及規管規定、經營手法、防止舞弊的措施、控制措施及制度。強積金中介人（公司）如發現任何不遵守規定的情況，應從速向積金局及有關規管當局報告。
- 8.12 強積金中介人（公司）應採取合理的步驟，包括訂立並備

存書面程序，確保業務資料記錄齊全。

8.13 強積金中介人（公司）在任何時候都應就其代表在經營業務時的行爲或疏忽負上全責。

9. 投訴

9.1 如強積金中介人被投訴，他應與積金局及有關規管當局合力查明真相。

9.2 強積金中介人（公司）應確保：

- (a) 迅速及恰當地處理客戶的投訴；
- (b) 遭投訴的強積金中介人從速回應投訴；如不能完滿解決投訴，應由遭投訴的強積金中介人的上級或指定監察人員進行調查；
- (c) 如不能從速補救問題，應告知客戶在規管制度下他可採取的進一步步驟；
- (d) 如在接獲投訴後兩個月內仍未能完滿解決投訴，應向積金局及有關規管當局提交報告，並繼續通知積金局及有關規管當局調查的進展；
- (e) 把任何性質嚴重的投訴（如挪用客戶資金或偽造客戶文件）立即通知積金局及有關規管當局；以及
- (f) 詳盡記錄所有投訴及備存投訴紀錄冊。