



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

電話號碼 Tel No : 2292 1126

傳真號碼 Fax No :

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/2020/004

致：全體主事中介人

各位負責人員：

可接受的銷售及推銷活動方式

在 2019 冠狀病毒病疫情持續期間，為遵行防疫措施，註冊中介人在進行強積金產品的銷售及推銷活動時，可能希望盡量減少與客戶親身會面。為此，強制性公積金計劃管理局（積金局）現說明在進行銷售及推銷活動時，可接受的方式及所須遵守的主要原則。

現行的《註冊中介人操守要求指引》（《操守指引》）並無限制註冊中介人以何方式進行銷售及推銷活動（例如親身會面、電話或視像會議），但他們必須遵守《強制性公積金計劃條例》（《強積金條例》）所有適用的規管規定及《操守指引》。

非親身會面的合規說明例子

1. 處理文件

在處理涉及客戶簽署以作確認的文件（例如強積金表格）時（《操守指引》第 III.3、III.19(a)、III.27(d)、III.29(e)及 III.57 段）：

- a) 如獲相關主事中介人准許，可透過非親身會面的方式（例如郵寄或電子方式）送交有關文件；及

- b) 如強積金受託人有提供電子簽署及電話錄音等選項，主事中介人／附屬中介人可接受客戶以這些電子方式發出的指示，以替代親筆簽署。

2. 格外審慎處理需要特別照顧的客戶

註冊中介人在處理需要特別照顧的客戶時，須格外審慎，包括為客戶提供機會，由一位朋友陪同（或安排多一名員工）見證有關銷售過程（《操守指引》第 III.19 段）：

- a) 銷售過程及見證可透過視像會議方式進行。
- b) 《操守指引》第 III.19(b)段亦容許透過售後致電的方式，以符合格外審慎的要求。

3. 附屬中介人的資料

附屬中介人與客戶首次接觸時，須出示印有其姓名及強積金註冊編號的名片表明身分（《操守守則》第 III.34 段）。附屬中介人可以電子方式向客戶出示名片（例如透過短訊或電郵提供掃描本）。

4. 備存紀錄

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，以及須記錄其給予客戶的任何受規管意見、向客戶披露／提供的資料及／或文件。主事中介人須確保《操守指引》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（《操守指引》第 III.16、III.57 及 III.58 段）。

註冊中介人以非親身會面的方式進行銷售及推廣活動時須注意的合規事宜

註冊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（《強積金條例》第 34ZL(1)(a)條）。註冊中介人在使用電子方式與客戶溝通及向客戶提供文件時，應留意在為客戶處理強積金事宜時存在欺詐及不誠實行為的風險，例如未經客戶同意轉移其強積金或不當地提取客戶的強積金、偽冒客戶簽署、偽造文件及不當使用客戶的個人資料。

1. 避免未經授權的交易

- a) 不論客戶以何方式給予指示，主事中介人／附屬中介人均應核實客戶指示的真確性（例如申請轉移或提取強積金、要求更改客戶的個人資料或聯絡資料），以及核實所提交文件的真偽（包括補交文件），以避免任何未經授權的交易。
- b) 主事中介人應訂立妥善及有效的程序和管控措施，以查核任何欺詐或不誠實行為、不當使用客戶的個人資料及其他異常情況。

主事中介人的良好作業方式

- i) 發出通知提醒客戶
向客戶發送手機短訊，通知客戶已收到客戶要求處理其強積金帳戶的事宜。
- ii) 出現可疑情況時進一步核實客戶身分
在處理客戶的指示或強積金表格時，如發現任何異常或可疑情況，應直接聯絡有關客戶，核實所收到的指示。

2. 客戶資料保密的責任

主事中介人／附屬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。主事中介人／附屬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（《操守指引》第 III.9 段）。

- a) 主事中介人／附屬中介人以電子方式處理客戶的資料時應小心謹慎，不應向非預定收件人披露客戶的資料（例如將電子文件加密；透過電子方式傳送客戶的個人資料時，採用安全的網絡路徑，並設定密碼；確保附件正確才發送電郵等）。
- b) 附屬中介人如使用平板電腦等電子裝置為客戶處理強積金事宜，應妥善保管該電子裝置及啟動裝置的密碼，並禁止其他人士擅自取覽裝置內的資料。

3. 資訊科技保安管控措施

使用網上視像會議應用程式時，主事中介人應採取足夠的資訊科技保安管控措施（例如嚴謹的身分核證措施及監察工具，以及緊急備份以應付系統故障），以管理潛在的保安問題及網絡保安風險。

為確保《強積金條例》及《操守指引》的規定得到遵從，主事中介人須訂立妥善的程序／管控措施，並與其附屬中介人充分溝通，向他們說明在非親身會面時應如何妥善進行強積金業務。主事中介人並應就新的工作模式為附屬中介人提供合適培訓。



李頌珊
產品規管部
職業退休計劃處
高級經理

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

2020年10月14日