

二零一八年十二月十八日
討論文件

立法會財經事務委員會
處理強制性公積金註冊計劃行政工作的中央電子平台及
相關開支的撥款需要

目的

強制性公積金(強積金)註冊計劃的行政工作分散、涉及大量冗長的行政工作程序、強積金帳戶日漸增多，以及以紙張為主的交易數量龐大，均導致強積金制度行政成本高昂。本文件旨在向委員闡述設立一個中央電子平台(中央平台)的建議，以便把強積金計劃的行政工作標準化、精簡化和自動化，從而提升營運效率，令收費有下調空間，以及創造無紙張主導的強積金體驗。

建議

2. 政府建議以公帑 33.6715 億元，開發處理強積金計劃行政工作的中央平台和資助相關開支。

背景和理據

3. 強積金制度是一個私人管理的退休保障制度。這制度早在 20 年前建立時，依賴個別服務提供者，就其自身的能力，自行建立各自行政平台，所構建而成。根據《強制性公積金計劃條例》(第 485 章)(《強積金條例》)所訂的法定架構，強積金計劃由強制性公積金計劃管理局(積金局)核准的個別受託人管理。因此，強積金計劃的管理一直在分散的情況下運作。全港現有 30 個強積金計劃，計劃成員約有 430 萬名，帳戶逾 960 萬個。該等計劃由 14 名受託人直接或經由第三方管理(現有 12 個計劃行政平台)(見附件 A)，每年處理的強積金交易約有 3 000 萬宗，用紙張作出的交易每日達 10 萬宗。

4. 強積金計劃的商業模式、數據標準、工作程序設計和行政系統基建設施各式各樣，既難有統一標準，亦無法取得規模效益。

此外，在不同計劃下擁有多個帳戶的計劃成員往往需要透過不同受託人管理其強積金帳戶，這不方便的用戶體驗可能會影響他們積極管理和整合其強積金帳戶的動機，亦無助推行讓計劃成員有更大空間自行選擇強積金計劃和基金的措施(例如“全自由行”¹)。對於僱主和人力資源管理人員而言，每當僱主轉換強積金受託人，他們可能都需要適應新的強積金行政程序。

5. 根據強制性公積金計劃管理局(積金局)二零一二年委託顧問進行的強積金制度行政成本研究，行政成本高昂有兩大原因：

- (a) 以人手和紙張為主處理的行政工作程序比率偏高(強積金制度處理的 3 000 萬宗交易當中，有 65%是以紙張交易或以實體支票進行)；以及
- (b) 業界合作不足，未能集體有效解決行業共同面對的問題，以致未能有效分擔整個制度的基建成本。

6. 研究報告就節省行業成本提出的其中兩項建議包括：(i)過渡至端對端網上電子付款及數據處理程序，以降低成本和精簡工作程序；以及(ii)整合強積金計劃、投資基金、受託人及行政平台。積金局在二零一四年制訂了一套概念模式。該概念模式集中處理若干強積金計劃行政職能，並把工作程序標準化、精簡化和自動化。在財經事務及庫務局的政策支持下，積金局在二零一五年委聘顧問就該概念模式進行技術可行性研究，以及高層次財政成本和效益分析。該次研究確認概念模式切實可行，及後經政府與積金局進一步商討，認為把數據和大部分計劃行政工作程序集中處理的全面方案，在節省成本和用戶滿意程度方面可達致最佳效果。這方案設想了一系列的行政工作程序，透過中央平台以電子方式集中處理註冊、登記、供款、申請轉移權益、提取權益，以及備存和保存記錄。

7. 在二零一六年，積金局就全面方案委託另一項補充研究，探討中央平台的擁有權、如何使計劃成員可分享財政效益的機制，以及對主要持份者的影響。研究結果顯示，不管擁有權誰屬，中央平台依然切實可行。該補充研究亦指出：

¹ 全自由行指計劃成員可以作出選擇，把由該成員或其僱主作出的供款下的累算權益從一個計劃轉移至另一個計劃。

- (a) 中央平台須以非牟利方式營運，方能確保計劃成員可完全享有中央平台所帶來的效益；
- (b) 中央平台若以公營方式營運，可減低持份者在資料私隱方面的憂慮；以及
- (c) 若由政府撥款推展中央平台，而該款項不從強積金系統收回，可讓計劃成員享有最大效益。

8. 政府接納積金局的建議，並同意如獲立法會通過，將提供撥款以設計和建立中央平台作為公用設施。營運者會以非牟利形式向受託人收取使用中央平台的行政服務費，以收回日常營運所需的經常開支。有意見認為，政府甚至不應向受託人收回經常營運開支，好讓能令收費調低，讓計劃成員享有最大效益。然而，政府認為此舉等同要求納稅人資助受託人的商業營運。

9. 按財政司司長指示，由財經事務及庫務局和積金局共同領導的“積金易”工作小組在二零一七年六月二日成立，負責督導中央平台的開發工作。工作小組成員有政府資訊科技總監辦公室和現有 14 名活躍受託人的代表。在受託人的支持下，工作小組已完成制訂高層次技術規格，涵蓋強積金計劃行政程序的 18 個主要範疇(見附件 B)，讓政府和積金局能對設計和建立中央平台所需成本作出預算；擬備設計和建立中央平台的招標文件時，亦會以該高層次技術規格為依歸。

預計效益

10. 雖然中央平台是為促進強積金計劃行政工作程序標準化、精簡化和自動化而建立的基建設施，但推展這一中央電子平台，不僅是一項資訊科技項目，更是牽涉所有強積金制度持分者的改革管理過程。在轉變的過程中，除了營運效率提升會令收費或有所下調，也讓積金局和受託人有機會仔細地檢討現時受託人繁瑣的計劃行政工作程序，從而精簡和減輕受託人的規管負擔和減省相應的規管工作。預計主要效益如下：

- (a) 提升用戶體驗——對計劃成員而言，無論檢索不同計劃下的強積金帳戶、追查供款記錄、查詢結餘、轉換基金和計

劃、申請提取權益等，都會更為簡便。我們預期系統會縮短處理指示的時間，並支援更多實時功能。系統可兼容政府的數碼個人身份²(eID)作為一個選項，以提供一個簡便而安全的方式讓成員登記和登入網上服務。中央平台提供更方便易用、同時又安全的網上服務，或會令計劃成員更積極和更有效率地管理其強積金帳戶。對僱主和人力資源管理人員而言，網上交易、行政程序標準化和自動化，均可減少文書工作、人為錯誤，以及不慎延誤或拖欠供款的情況。僱主和人力資源管理人員在轉換強積金受託人後，也無須學習新的行政程序。整體而言，僱主在管理強積金交易方面，可省時省力和節省開支。

- (b) 減少規管工作和合規負擔——在過渡至中央平台的過程中，受託人有機會可以理順工作流程。雖然受託人會繼續擔任計劃受託人及對計劃成員負起受信責任，他們的行政和相關的合規負擔，將會隨着中央平台把行政工作程序簡化、自動化和集中處理而大減，積金局的規管工作也會相應減少。然而，積金局需要因營運中央平台而管理新增的營運風險。
- (c) 制度整體效益——中央平台不但能夠提升強積金計劃行政工作的可靠程度、準確性和運作效率，在系統更新和維修保養方面亦享有規模效益之利。憑藉 eID 提供可信賴的身份驗證，我們預期可簡化成員註冊。這些改善均會令收費有下調空間。不過，由於受託人需要調整系統，與中央平台的介面接合和確保互通兼容而承擔額外的開支，因此在中央平台推出初期，行政成本不會大幅減省。由於項目涉及一定程度的精簡化和數據標準化，中央平台需要一段時間才可穩定下來。此外，實際減省的成本還須視乎公眾的數碼使用率，以及過渡期的長短，因為我們預期在過渡期間，中央平台與受託人之間若干行政職能或會出現短暫重疊。
- (d) 成員得益——在二零一二年推出的僱員自選安排為以僱主為本的強積金制度帶來了改變，讓僱員有權轉移由其供

² eID 是香港發展智慧城市的其中一項數碼基建設施，為本地居民提供單一數碼身份和認證，與政府和商業機構進上網上交易和作數碼文件簽署。政府將於二零二零年中起免費提供 eID 給所有香港居民。

款的強積金權益到他們自己選擇的受託人及計劃。此外，中央平台亦為未來實施全自由行作好準備。

- (e) 可兼容性和延伸性以便作進一步改進——在現時行政工作分散的環境中，不同系統未必互相兼容，難以作出整體的改進以配合提升功能和營運效率的新措施。若採用單一行政平台及標準化的行政工作程序和數據設計，我們會有一個較能兼容系統的整體改動，以及改進和引入新功能(例如“全自由行”)的基建設施。在設計這項基建設施時，我們亦會注重網上交易處理及資料庫管理系統的延伸度，確保日後能夠處理新功能帶來的額外交易量。

中央平台的特點

11. 中央平台是一個共同的電子平台，透過將計劃行政精簡化、標準化和自動化，協助所有受託人履行其計劃行政的責任。它提供了(1) 自動處理的能力和一套共同的標準，讓數據和支付指令能夠從中央平台傳送至受託人作進一步處理；(2) 一個用戶介面，連接著中央平台和強積金受託人，讓僱主和成員(僱員及自僱人士)皆可進入介面；(3) 一個數據庫，載有支援其運作所須的數據。我們以系統效率為依歸，因此積金易平台與個別受託人之間應盡可能減少重覆儲存數據。這將有助減低數據不一致的可能性。僱主也可通過用戶介面為僱員作強積金供款。每名受託人的強積金計劃行政系統均與中央平台連接，受託人既可接收僱員和僱主的數據和指令，亦可把僱員和僱主的最新資料和數據(例如戶口結餘、供款狀況等)傳送至中央平台，以便利受託人的計劃行政工作。擬議詳細功能說明和基建設施的圖解見**附件 C**。

成本效益分析

12. 中央平台預計開發成本為 33.6715 億元。這當中並不包括受託人相關的成本，例如更改資訊科技系統和工作程序，以及清理數據的成本。

13. 根據積金局的顧問研究，假設數碼使用率在五年內上升至 90%，預計未來 20 年可量化的節省金額累計為 225 至 236 億元。任何實際節省到的財政開支將會創造減費空間。

14. 以上成本效益分析純屬參考。我們須在稍後階段對有關分析作出更新。此外，節省成本所帶來的效益，須視乎在中央平台下經調整的業務程序。

積金局擁有及營運平台

15. 營運中央平台的架構安排，政府研究了四個方案，分別是由私人機構擁有、成立專責法定機構、成立由政府擁有的公司，以及委託積金局擔任擁有和營運中央平台的機構。在考慮以下因素後，政府認為委託積金局擔任項目執行機構是最合適的方案，原因如下：

- (a) 需要在保障數據、達致最大效益，和平台是以非牟利方式營運這幾方面確保取得公眾的信任和信心；
- (b) 確保能適時地訂立有關架構安排；
- (c) 確保架構精簡兼具成本效益；
- (d) 確保積金局與中央平台營運者的從屬關係清晰，目標和優次更一致；
- (e) 確保在強積金計劃行政工作精簡化、標準化和自動化的過程中，積金局、中央平台營運者和強積金受託人的合作更順暢；以及
- (f) 在營運方面具最大彈性。

16. 由於中央平台是公帑資助的設施，政府會與積金局訂明擁有和營運中央平台的指導原則，最終目標是令強積金計劃行政工作獲得最大效率和減輕規管負擔。政府計劃與積金局簽訂「撥款協議」，確保計劃依照政策目標和指導原則進行。積金局會負責設計、建立和營運中央平台，並以公開招標方式委聘承辦商設計和建立中央平台的資訊科技基礎設施，包括僱主和僱員的入門網站，以及與現有受託人資訊科技系統的介面接合。積金局會是資訊科技基礎設施和相關知識產權在法律上的擁有人，並會與受託人就數據管理事宜(例如擁有和共享數據)訂立協議，以效率和效益兼備的方式集中處理計劃的行政工作，一方面節省成本和減輕

規管負擔，另一方面讓受託人履行向計劃成員提供服務的受信責任。

17. 由於營運中央平台需要具備在計劃行政方面的知識和經驗，視乎需要，積金局或須透過不同渠道採購資源，例如經由具競爭性的過程把中央平台的個別營運程序外判。不過，積金局同時會安排一組核心人員向服務供應商學習計劃行政方面的知識，並以合約訂明供應商須在合理時間內把知識轉移至該等人員。在知識轉移的過程中，我們會繼續透過工作小姐，適時與受託人聯繫。我們會進一步徵詢受託人的意見，以決定是否適宜把資訊科技基礎設施的合約與營運中央平台的服務合約合併。

18. 我們預期積金局會先成立籌備委員會以接手前期準備工作，繼而成立公司，作為擁有和營運中央平台的最終法律實體(附以必要的法例修訂以賦權積金局成立公司)。財經事務及庫務局和政府資訊科技總監辦公室會繼續參與“積金易”工作小組的工作，全程協助建立中央平台，在有需要時提供政策指導和技術意見。

19. 我們必須強調，擁有和營運中央平台的實體既不是積金局的受規管者，也不是與受託人競爭的實體。該實體將營運中央平台，以便集中處理計劃行政工作程序，為提升計劃成員的滿意度和強積金制度的成本效益協助提供有效的解決方案。

挑戰

20. 我們不會低估推展這項工作的複雜和困難程度，主要挑戰如下：

- (a) 大幅修訂法例——如上文第 19 段所述，擁有和營運中央平台的法律實體並非受託人或積金局的受規管者。過渡至中央平台，是積金局為了提升系統整體運作效率而集中行政工作程序的過程。過渡後，受託人雖然對計劃成員仍負有受信責任，但會就減省了的行政工作，隨之而減少了負上的法定責任。這意味著政府、積金局和受託人須全面檢視《強積金條例》，以確定出法例中須作修訂之處，從而減少行政負擔以簡化計劃行政工作程序、重新界定規管責任和支援中央平台的設立和營運。相關立法工作至關重要，因為中央平台必須在法律框架備妥後方可開始運作。因此，

政府和積金局已展開初步法律分析，並會於短期內邀請受託人參與法例檢討工作。政府認為，在採納必要的法例修訂時，應以力求提升運作效率為指導原則。

- (b) 風險管理——顯然，中央行政平台風險集中。平台正式開始運作前，必須仔細測試和試行運作，並須有可靠的系統備份和復原安排。為保障資料私隱，以及避免數據外泄、保安事件和系統未能運作的情況出現，網絡保安措施更是不可或缺。另一個涉及重大風險的範疇是為促進可互換性而進行的數據標準化和清理，以及數據轉移。我們並非由零開始建立全新系統，而是需要管理數據的轉移、標準化和清理，以促進 14 名受託人現有的行政系統和中央平台之間的相互兼容。我們需要詳細規劃和協作，確保數據遷移期間受託人的客戶服務不受影響。政府了解當中涉及龐大風險，但認為不應以此為藉口而不實行標準化的工作程序。相反，我們應以此為鑑，盡最大努力謹慎地進行風險管理工作和網絡安全保障。
- (c) 主數據管理及數據規管——在電腦應用上，主數據管理旨在移除重複的數據、把數據標準化，以及加入規程避免系統輸入錯誤數據，從而建立並維持具權威、可靠、可持續、準確和穩妥的主數據來源。全港現有 30 個強積金計劃逾 960 萬個戶口，由 14 名活躍受託人管理。與過渡期的數據互換、遷移、標準化或清理相比，制訂策略使主數據管理在中央化環境中發揮效用，可謂同具挑戰，甚至更加艱巨。就強積金制度而言，主數據管理的過程可以非常耗時，也可以是延遲推出中央平台的主要原因。至於數據規管，在電腦應用上一般是指維護數據質素、完整性和保安；而我們所指的是中央平台與受託人之間擁有、使用、發放及分享數據的事宜。目前，強積金計劃成員的數據庫由所屬的 14 名活躍受託人各自擁有。當中央平台開始運作時，我們便須清楚訂明在哪些情況下數據可以被使用、修改或刪除。我們須就受託人使用中央數據庫內計劃成員數據的情況和方式，制訂法例條文和詳細規則。雖然我們預期，就數據擁有權、使用、發放及分享事宜議定規約，以及符合《個人資料(私隱)條例》(第 486 章)的個人資料私隱保障措施方面，不會遇到難以解決的問題，但由於在敲定有關規約時須就不同強積金交易情況進行分析，過程中或會花上不少時間。我們會在適當時候向個人資料私隱專員徵詢意

見。

- (d) 用戶的數碼使用率——不管中央平台怎樣完備高效，要是由紙張為主的交易過渡至電子交易的過程中，僱主和計劃成員表現抗拒或進度緩慢，中央平台對所有持份者帶來的效益將無法實現或達至最佳效果。儘管僱主和計劃成員樂見以電子方式集中處理強積金計劃行政工作，從而令用戶體驗有所提升，但現時僱主使用電子服務的比率卻未如理想。僱主(特別是在香港的商業單位佔超過 98%的微型及中小型企業)現時的使用率相對較低，可能會導致在中央平台下仍然存在大量以人手和紙張為主的行政工作程序(類似於現時受託人和管理員遇到的情況)的潛在問題。這都無助節省成本。提高用戶的數碼使用率，是改變行為的過程，這已超出開發中央平台的項目管理範疇。政府認為，這項工作應在中央平台啓用前盡早展開，因此已在“積金易”工作小組下成立提高數碼使用率的專責小組。按照議定策略，首要是各方協力加強推廣和提供誘因，鼓勵以電子方式管理強積金交易。有關數碼使用率的最新情況報告見附件 D。加強推廣和提供誘因後，如數碼使用率仍然未如理想，政府會進一步徵詢持份者(包括立法會議員)，視乎他們的意見，在無計可施的情況下，或會考慮就以紙張為主的交易向僱主和計劃成員徵費。

推行計劃

發展路向及目標

21. 如獲委員支持和立法會批准撥款，我們的初步目標是中央平台最遲在二零二二年準備就緒，以便從現時由受託人或其管理員營運的系統進行數據遷移和展開過渡安排。建議的高層次發展路向如下：

目標	目標開始日期	目標完成日期
徵求建議書	二零一九年第一季	二零一九年第二季
招標	二零一九年第二季	二零一九年年底
批出標書	二零二零年第一季	-
系統設計及分階段開發中央平台 ³	二零二零年年中	二零二二年
檢討並重新設計中央平台下的業務程序	二零二零年年中	二零二一年年底
向立法會提交立法建議	二零二一年	二零二二年
數據清理及標準化，重組業務程序，為過渡至中央平台作準備	二零二二年	-
資料遷移及分階段啓用中央平台	二零二二年後	-
推行措施提高僱主及計劃成員的電子使用率	持續進行	-

須注意上述時間表是參照與受託人共同制訂的技術規格後擬訂。視乎項目最終選定的技術方案，技術規格或會有所修改。

³ 按照目前的概念設計，中央平台由不同系統組成，包括中央資料庫、指令通訊接口、用戶介面、受託人連接系統及保安基建設施等。中央平台的實際開發時間表在批出標書後方能作實。

對財政的影響

非經常開支

22. 政府與積金局已根據技術規格，估算推行中央平台資訊科技基建的成本為 33.6715 億元(包括二零一九至二零二五至二六年度資本開支 18.6452 億元，以及二零二零至二一年度到二零二七至二八年度一筆過系統維修保養、通訊網絡及相關開支 15.0263 億元)。預算現金流需求如下：

	(千元)						
	二零一九至二零二一年度	二零二零至二一年度	二零二一至二二年度	二零二二至二三年度	二零二三至二四年度	二零二四至二五及其後年度	總計
硬件	-	32,996	70,706	54,209	51,852	25,925	235,688
軟件	-	37,114	79,531	60,976	58,325	29,161	265,107
推行服務		49,166	109,159	112,118	111,951	60,610	443,004
項目和資訊科技人員及顧問服務	36,504	67,470	98,875	103,819	146,279	228,414	681,361
雜項及應急費用	3,823	46,735	67,308	39,545	43,252	38,696	239,359
維修保養、通訊網絡及相關開支	-	4,860	35,124	83,677	128,902	1,250,068	1,502,631
總計	40,327	238,341	460,703	454,344	540,561	1,632,874	3,367,150

23. 推展資訊科技基建設施的資本開支包括：購買硬件和軟件、購入服務以落實項目(例如系統設計及應用程式開發)、資訊科技及項目人員的費用、建立數據中心、數據遷移及驗收測試等。一筆過系統維修保養開支包括中央平台運作初期的資訊科技基建硬件、軟件、應用程式、數據中心等維修保養費用。有關費用

不包括積金局成立中央平台公司和公司初期運作所需的經費。

經常開支

24. 我們會按收回成本的原則，向受託人收取服務費，以收回中央平台的經常營運開支。

諮詢意見

25. 由於項目正處於系統策劃、分析和訂立要求的初期階段，涉及密集的技術層面，為了在緊迫的時間內制訂技術規格，從而作出成本預算，政府和積金局已就技術範疇方面向現有 14 名受託人展開諮詢。此外，積金局已成立用戶委員會，以聽取僱主、人力資源管理人員和計劃成員對採用電子方式處理強積金交易的經驗和期望。我們會在開發中央平台期間進一步諮詢特定對象，使中央平台的功能切合用戶的期望。

財經事務及庫務局

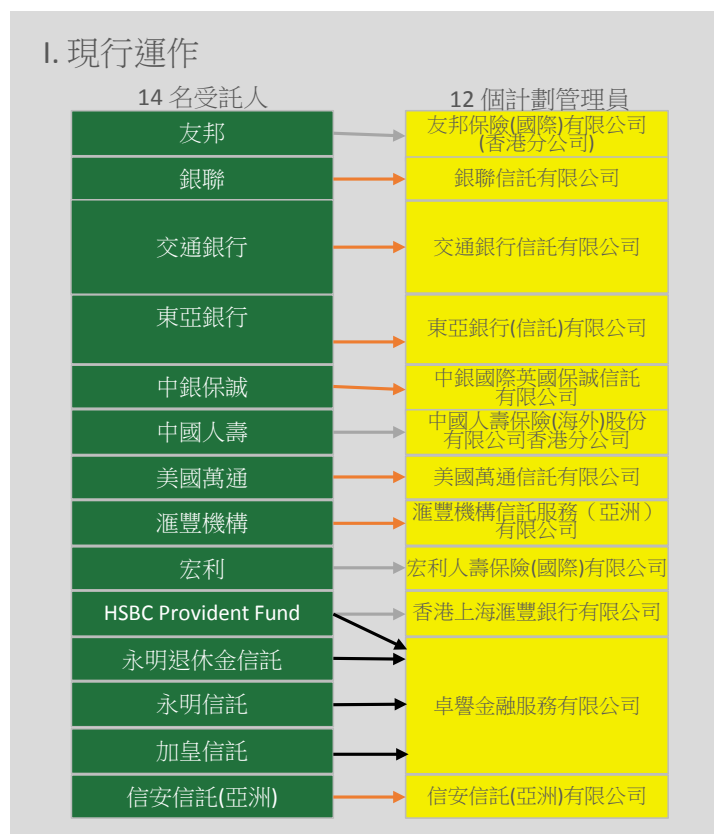
財經事務科

二零一八年十二月

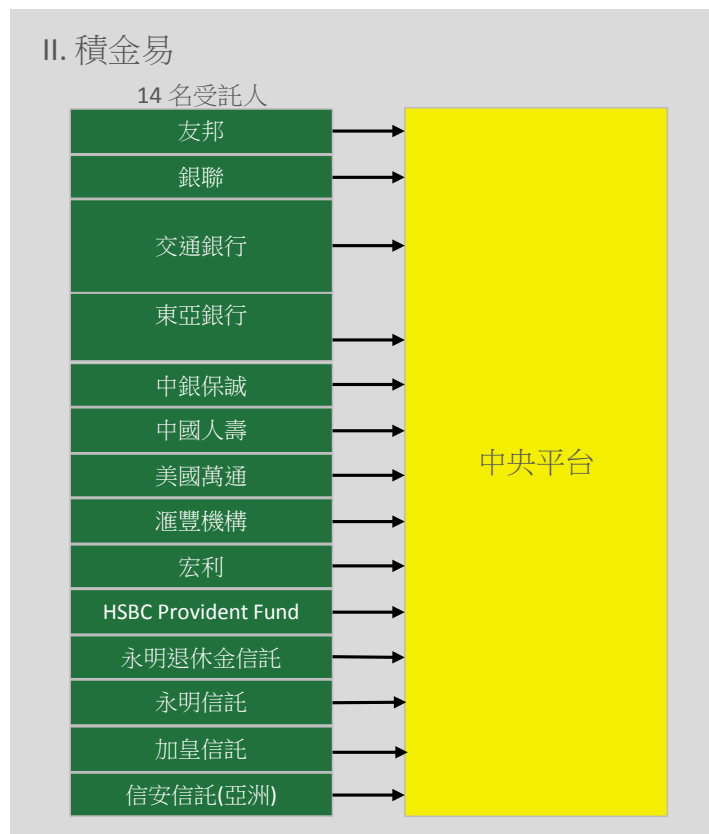
在中央平台下的計劃行政工作程序

除了小部分受託人外判至永明的計劃管理員，每名受託人均透過各自的計劃管理員營運其強積金的行政服務。

在集中了行政工作程序後，所有受託人均會使用中央平台處理強積金計劃行政工作程序。這將標準化及精簡行政工作程序，加強成員和僱主的用戶體驗，以及合力降低成本。



- 由受託人直接營運
- 外判至關連的公司
- 外判至第三方



- 受託人
- 管理員 / 中央平台



主要計劃行政工作程序

1. 中央平台註冊程序；
2. 登記參加強積金計劃；
3. 處理強制性供款；
4. 處理自願性供款；
5. 追討拖欠供款；
6. 處理計劃成員帳戶的投資指示（例如轉換基金）；
7. 轉移權益；
8. 接受其他款項；
9. 支付權益；
10. 抵銷遣散費／長期服務金；
11. 處理無人申索的權益；
12. 僱主及成員入門網絡平台設計；
13. 發出通知及文件；
14. 向積金局作出匯報；
15. 數據保存及編製「管理資訊系統」報告；
16. 連結服務站與中央平台，以處理紙張為主的程序及提供客戶服務
17. 投訴及查詢處理系統；以及
18. 收費機制（視乎需要）

中央平台的功能

A. 註冊

中央註冊的功能是向每名參加強積金計劃的僱主，以及作為僱員、自僱人士或個人帳戶持有人的個別人士，發出獨一無二的強積金用戶名稱和強積金個人密碼。強積金用戶名稱將用以確定某僱主或某人士在強積金制度的身分。參加的僱主或個別人士只須註冊一次，日後以其強積金用戶名稱和個人密碼分別登入其僱主供款入門網絡平台和成員通訊入門網絡平台，待檢証身分後，便可進行強積金交易。檢証身分程序全電子化，無須簽署。註冊資料備存於中央記錄庫。中央記錄庫是中央平台的重要組成部分，令多項功能得以執行（例如追查僱員帳戶）。

B. 登記

2. 中央記錄庫有助僱員選擇強積金計劃。當僱員入職時，其受僱資料會經通訊入門網絡平台上傳至中央記錄庫，以及相關強積金計劃的受託人。當新的僱用資料上傳至中央記錄庫，以及受託人完成設立登記後，整個登記程序即告完成。中央記錄庫便會向僱員發出電子通知（例如短訊或電郵），確認完成登記。僱員可隨時經成員通訊入門網絡平台查閱其登記資料（例如僱主名稱、受託人名稱和投資選擇）及個人資料。僱員不會獲發紙本參與通知。

3. 僱員參加某項強積金計劃時，該僱員可登入其成員通訊入門網絡平台選擇投資基金。如沒有作出相關選擇，其初次投資基金選擇會設定為預設投資策略。計劃受託人須透過中央平台向僱員提供基金資料，讓僱員可在掌握充分資料的情況下作出投資決定。

C. 供款

(i) 僱主計算供款，以及遞交供款及相關資料(例如付款結算書)

4. 僱主在僱主供款入門網絡平台輸入僱員強積金用戶名稱和相關入息資料後，可計算所須支付的供款金額並編製付款通知書。僱主供款入門網絡平台亦容許僱主上載已備妥的電子供款的數據文件。僱主供款入門網絡平台設有電子付款通道，僱主只須發出付款指示，便可以電子方式作出供款。當僱主一方的銀行確認付款，有關資料和付款狀況會根據僱員以其強積金用戶名稱記錄於中央記錄庫的計劃，傳送至相關受託人／計劃。

(ii) 向僱員發出通訊

5. 受託人收到供款後，僱員隨即會收到電子通知(例如短訊或電郵)。僱員可隨時經成員通訊入門網絡平台查核僱主有否按時和正確地供款。如發現僱主沒有妥為供款，僱員可直接向積金局舉報拖欠供款個案。

D. 轉移權益

6. 僱員可登入成員通訊入門網絡平台，申請把權益轉移至另一個合資格的強積金計劃。僱員提出申請後，中央記錄庫會就該申請向現有受託人和新受託人發出通知。現有受託人會把權益轉移至新受託人。轉移程序完成後，中央記錄庫會向僱員發出電子通知(例如短訊或電郵)。僱員可隨時經成員通訊入門網絡平台查閱轉移狀況和有關詳情。

E. 提取權益

(i) 支付程序

7. 僱員如符合提取強積金權益的理由，可經成員通訊入門網絡平台提出申請。僱員須指定一個名下的銀行帳戶，供相關受託人存入所提取的款額。受託人會以電子方式把款項一筆過或分期存入僱員的銀行帳戶。提取程序完成後，僱員

會獲發電子通知(例如短訊或電郵)。僱員可隨時經成員通訊入門網絡平台查閱提取狀況和有關詳情。

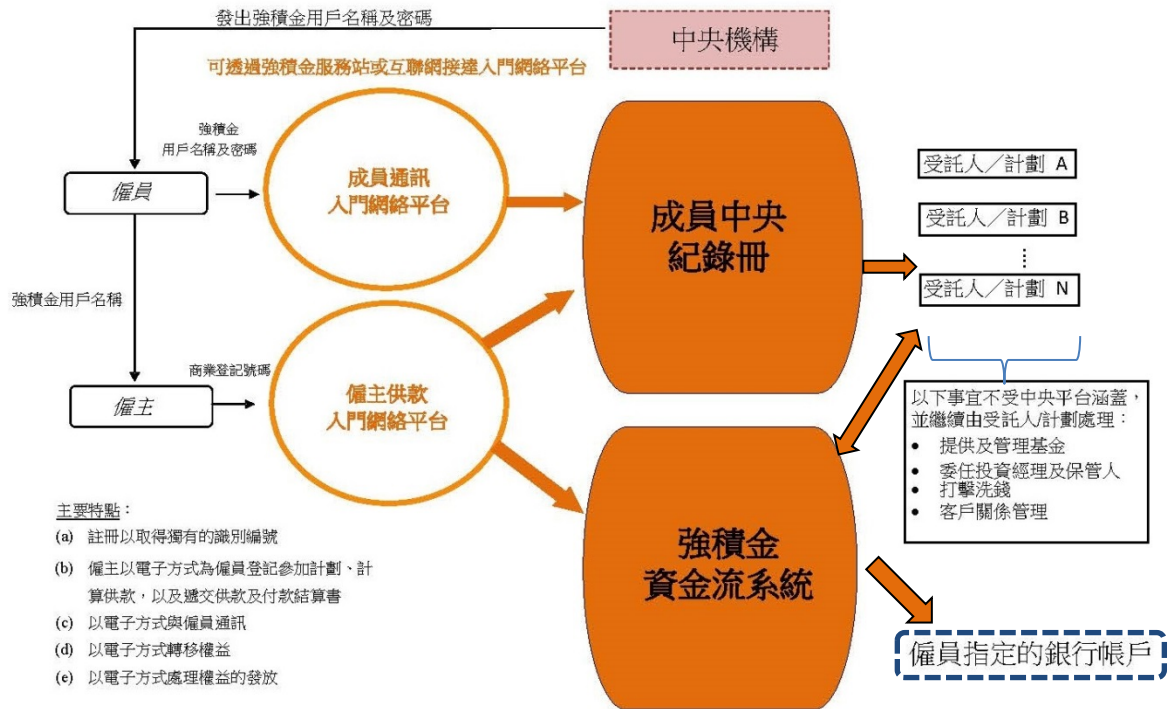
(ii) 僱主就對沖安排提出申索

8. 僱主如須以僱員帳戶的款項對沖已向或應向僱員支付的遣散費／長期服務金，可經僱主供款入門網絡平台提出申請。如有關權益結存於僱員在不同受託人／計劃開立的多個帳戶，中央記錄庫會按預設邏輯決定對沖的先後次序處理有關要求。受託人會把款項存入僱主指定的銀行帳戶。

F. 備存和保存記錄

9. 中央記錄庫保存僱員記錄，例如強積金用戶名稱、強積金帳戶所在之處、僱員所選基金、供款數據和付款資料。僱員只須輸入單一密碼，即可以電子方式一次過查閱名下所有強積金帳戶的資料。僱員也可經成員通訊入門網絡平台，更新儲存於中央記錄庫和所屬計劃受託人的個人資料。

中央平台的概念模式



備註：強積金資金流系統是一道付款通道，以傳送付款指示。

提高強制性公積金(強積金)計劃參加者 數碼使用率的工作進度報告

背景

現時，所有受託人均有提供數碼服務，讓強積金計劃參加者管理其強積金相關事宜。根據受託人提供的資料，強積金計劃參加者可以更廣泛採用該等數碼服務。愈多強積金計劃參加者採用電子交易，中央平台的成本效益便會愈高。為此，強積金計劃參加者應從現在開始習慣以數碼方式進行交易，而非在中央平台準備就緒時才作出改變。有見及此，「積金易」工作小組委託強制性公積金計劃管理局(積金局)和受託人展開旨在提高數碼使用率的宣傳活動，為推行中央平台作好準備。

現況調查和差距分析

2. 積金局在二零一八年年初就數碼使用率完成現況調查和差距分析。現時，所有受託人均有提供網上服務，讓計劃成員管理其強積金相關事宜(一般為查閱帳戶結餘、更改投資指示、提供計劃資料)。部分受託人已開發流動應用程式，方便成員隨時隨地使用這些功能。計劃成員大多傾向使用數碼服務。以更改投資指示為例，各受託人的數碼服務使用率由 70% 至 90% 不等。這項調查結果顯示，由於涉及的功能相對簡單，計劃成員傾向採用數碼工具處理其個人事宜。

3. 除了照顧個別計劃成員外，受託人也提供數碼服務，讓僱主管理其強積金相關事宜。所有受託人均提供若干數碼工具和渠道，包括指定試算表和網上電子供款工具，方便僱主作出供款。此外，為提升僱主的用戶體驗，大部分受託人也提供設有強積金功能的強積金人力資源薪酬軟件，讓僱主可通過單一套軟件處理人力資源事宜和強積金供款。不過，僱主使用由受託人提供的數碼工具的比率差異甚大，最低為不足 10%，最高約為 60%，整體業界平均為 20% 至 30%。據觀察所得，假如受託人擁

有較強大的強積金中介人網絡，並有客戶服務團隊為僱主提供個人化協助，其數碼服務使用率普遍較為理想。

4. 以紙張為主的交易需要一定程度的人手處理，這亦是導致行政成本增加的主因。如僱主繼續以紙張為主的方式管理強積金相關事宜，將會拖慢降低強積金成本和收費的步伐，帶來的不利後果會由僱員成員承擔。因此，提高數碼使用率的工作應集中於僱主。

5. 從以上數據可見，數碼使用率有進一步提升空間，尤以電子服務使用率偏低的受託人為然。推廣工作如非持續進行，數碼使用率升至某個水平便會因行為慣性而停滯不前。為此，積金局根據差距分析結果，制訂提高數碼使用率的擬議活動。此外，積金局亦已在二零一八年二月加強其受託人服務比較平台，以涵蓋受託人向僱主提供的電子服務，務求提高電子使用率和增加受託人電子服務的透明度。積金局已在二零一八年二月至七月進行的強積金帳戶管理宣傳活動中，藉網上媒體宣傳新的受託人服務比較平台。

進度

6. 根據積金局建議推行的提高數碼使用率活動，個別受託人須制訂列明具體行動和時間表的工作計劃，以推廣其數碼服務；而積金局會展開傳訊、宣傳和教育活動，協助提升受託人推廣活動的整體成效。

受託人在提高數碼使用率方面的工作

7. 積金局已向受託人提供有關數碼使用率的差距分析結果。個別受託人已根據相關結果，制訂並向積金局提交提高數碼使用率的工作計劃。從該等工作計劃可見，受託人已展開工作，通過不同方式(包括通訊、網頁、宣傳單張等)提高數碼使用率。此外，受託人會繼續提供充足支援，協助僱主和計劃成員使用受託人的數碼工具(例如製作示範影片和簡便指南、加強受託人的電話熱線服務、向員工灌輸相關知識等)。除了宣傳活動和技術支援外，不同受託人已／將採取的其他措施還包括：

- (a) 提升其現有數碼工具，以支援新增功能(例如登記、附加費計算和接收)；
- (b) 擴大強積金電子服務的範圍(例如開發流動應用程式)，為僱主和計劃成員使用強積金相關數碼服務提供更大彈性；以及
- (c) 提供誘因以提高和維持數碼使用率等。

積金局在提高數碼使用率方面的宣傳活動

8. 積金局在二零一八年十月九日於香港會議展覽中心舉行二零一七至一八年度“積金好僱主”嘉許典禮，逾500名嘉賓出席。會場同時舉行受託人數碼服務展覽，為積金局提高數碼使用率的宣傳活動揭開序幕。是次展覽旨在讓僱主加深認識受託人的數碼服務，並鼓勵他們多加採用。受託人即場展示了最新的數碼工具和網上系統，以及示範了該等工具和服務如何協助僱主更準確和便捷地管理其強積金供款。

9. 嘉許典禮還設有特別環節，由兩名獲嘉許的僱主講述使用數碼服務的經驗和好處。在活動開始前，他們亦向傳媒分享了使用數碼服務的經驗。

10. 是項活動獲傳媒廣泛報道，在活動結束後和翌日共有15則相關報道。

11. 展覽過後，積金局會繼續分階段以不同方式提高數碼使用率，包括：

- (a) 在報章、雜誌及積金局和受託人的通訊發表文章(二零一八年第四季)；
- (b) 製作資訊圖像／動畫短片，經積金局、受託人和相關界別的渠道播放(二零一九年第一季)；
- (c) 在積金局網站設立專屬網頁(二零一九年第一

季)；

- (d) 向僱主等發出電子直郵(二零一九年第一季)；
- (e) 與僱主／人力資源管理人員團體合作，舉行講座、研討會和提供稿件(二零一九年第一季)；以及
- (f) 在積金局舉辦有關僱主強積金責任的中小企研討會上進行推廣，以提高數碼使用率(二零一九年第一季起)。

未來路向

12. 受託人會繼續優化各項措施和舉辦不同活動，以提高數碼使用率；而積金局會繼續推行宣傳活動，配合受託人的推廣工作。