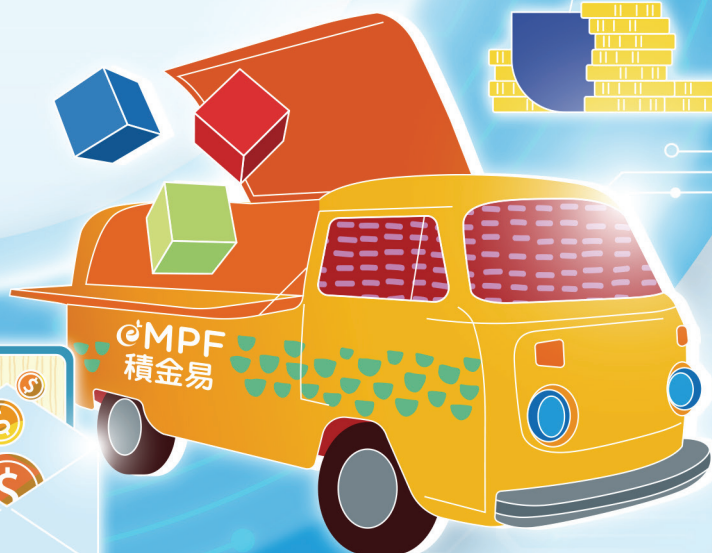


業務回顧



主要工作及成果摘要

受託人加入「積金易」

所有強積金計劃加入「積金易」，涉及把12名受託人管理的24個計劃下超過1100萬個強積金帳戶的數據轉移至「積金易」。積金易公司及積金局與全體受託人緊密合作，監督他們為轉移數據所作的準備。

截至2026年3月31日，全部12名受託人託管的23個計劃已成功加入「積金易」，合共佔強積金制度的管理資產總值約99%。

1. 萬通信託有限公司－萬全強制性公積金計劃(在2024年6月26日加入)
2. 中國人壽信託有限公司－中國人壽強積金集成信託計劃(在2024年7月29日加入)
3. 交通銀行信託有限公司－交通銀行愉盈退休強積金計劃(在2024年9月3日加入)
4. 渣打信託(香港)有限公司－新地強積金僱主營辦計劃(在2024年10月2日加入)
5. 東亞銀行(信託)有限公司－東亞(強積金)享惠計劃(在2024年10月29日加入)
6. 東亞銀行(信託)有限公司－東亞(強積金)集成信託計劃(在2025年3月5日加入)
7. 信安信託(亞洲)有限公司－信安強積金－易富之選(在2025年5月7日加入)
8. 信安信託(亞洲)有限公司－信安強積金－明智之選(在2025年5月7日加入)
9. 信安信託(亞洲)有限公司－信安強積金計劃800系列(在2025年5月7日加入)
10. 中銀國際英國保誠信託有限公司－我的強積金計劃(在2025年6月5日加入)
11. 中銀國際英國保誠信託有限公司－中銀保誠簡易強積金計劃(在2025年6月5日加入)
12. 銀聯信託有限公司－AMTD強積金計劃(在2025年7月3日加入)
13. 銀聯信託有限公司－宏利退休精選(強積金)計劃(在2025年7月3日加入)
14. 銀聯信託有限公司－BCT強積金策略計劃(在2025年7月3日加入)
15. 銀聯信託有限公司－BCT積金之選(在2025年8月1日加入)
16. 友邦(信託)有限公司－友邦強積金優選計劃(在2025年9月3日加入)
17. 永明信託有限公司－永明彩虹強積金計劃(在2025年10月3日加入)
18. 宏利公積金信託有限公司－宏利環球精選(強積金)計劃(在2025年11月6日加入)
19. HSBC Provident Fund Trustee (Hong Kong) Limited－海通MPF退休金(在2025年12月30日加入)
20. HSBC Provident Fund Trustee (Hong Kong) Limited－富達退休集成信託(在2025年12月30日加入)
21. HSBC Provident Fund Trustee (Hong Kong) Limited－恒生強積金智選計劃(在2026年1月29日加入)
22. HSBC Provident Fund Trustee (Hong Kong) Limited－滙豐強積金智選計劃(在2026年1月29日加入)
23. 銀聯信託有限公司－BCT(強積金)行業計劃(在2026年3月26日加入)

餘下的一個強積金行業計劃(即東亞(強積金)行業計劃)亦已於2026年4月30日成功加入「積金易」。

「積金易」運作

截至2026年3月底，由12名受託人營運的23個強積金計劃（約276 000個活躍僱主帳戶及約4 873 000個計劃成員帳戶）已加入「積金易」。自2024年6月推出以來，截至2026年3月底，「積金易」處理了逾900萬宗交易，當中超過四分之三的指示是透過「積金易」流動應用程式或網上平台以電子方式提交。這些交易包括登記參加強積金計劃、供款、轉移權益、更改投資組合、提取權益等。

其中兩類指示，即僱主提交供款資料及計劃成員更改投資選擇，以電子方式提交的比率達76%，數碼使用率甚高，反映「積金易」在推動強積金運作生態數碼化具有成效。此外，「積金易」的累計登入次數超逾700萬次，顯示越來越多用戶接受以這種新模式管理強積金。

過去一年，積金易公司非常重視用戶的意見，因此已透過主承辦商落實一系列優化措施，以便利計劃成員及僱主過渡至「積金易」及改善用戶體驗，包括：

- **增加人力資源：**

增加主承辦商項目團隊的員工總數，由2025年3月底約1 300人增至2026年3月底超過4 300人，以及提升項目團隊的營運效率；

- **確保迅速解決運作問題：**

一旦發現問題，立即全面分析問題的根源及評估影響，確保問題得到有效解決並防止同類情況再次發生；

- **全面提升客戶服務水平：**

採取積極措施，全面提升客戶服務水平，包括擴展「積金易」服務中心規模、增加前線人員，以及加強培訓等；

- **提升查詢和投訴個案處理的績效：**

增加專責處理查詢和投訴的人員，並已實施一系列優化措施，包括加強管理人員監督個案進度、提升內部通訊工具以提供更佳的前線支援，以及為每宗個案委派專責個案主任處理等；

- **提升用戶界面的清晰度：**

持續優化「積金易」的文字內容及用語，以提高清晰度，方便用戶透過「積金易」提交指示，並減少用戶產生誤解的情況；及

- **舉辦更多試用活動及加強用戶培訓：**

為計劃成員及僱主舉辦更多工作坊，並因應強積金中介人的需要提供支援，包括舉辦培訓工作坊、分享會、設立諮詢站，以及推出可即場解答用戶查詢的「直播間」等，以確保他們在加入「積金易」前充分掌握「積金易」的功能及操作。

我們在2024年11月成立了「積金易」平台工作小組，成員包括來自積金易公司、主承辦商及已加入「積金易」的受託人代表。工作小組的職責範疇包括檢視「積金易」持續運作情況、發掘改善服務的機會、擬備提高數碼使用率的策略，以及評估未來優化系統的需求。年內，工作小組共舉行了11次會議。

除「積金易」平台工作小組外，積金易公司於2025年2月亦成立了一個專家小組，成員包括資訊科技專家、大型科技企業或數碼平台公司管理人員、資訊科技商會代表和大學學者，從第三方角度提供專業意見，以協助項目團隊優化「積金易」的運作和服務，提升「積金易」的用戶滿意度。

積金易公司的主要風險範疇

風險管理是確使積金易公司能夠識別、評估及減低項目及「積金易」運作潛在風險不可或缺的一環。隨着「積金易」開始運作及受託人陸續加入「積金易」，年內監察的風險範疇主要關乎主承辦商的項目交付和數據轉移的籌備工作。積金易公司在年內密切監察風險概況，而有關監察機制一直維持有效。這些風險範疇涵蓋主承辦商的項目管理、科技風險及網絡安全、人力資源及規劃、信譽風險、遵守相關法律及規例、管理服務水平協議及持續業務運作計劃等。隨着「積金易」由開始運作及受託人陸續加入「積金易」的階段進入全面運作階段，整體風險概況已作檢視及更新，更為重視持續監察營運風險。此外，定期擬備的風險報告亦提交董事局審閱。

為確保各項政策、指引及風險管理實務與時俱進，並能持續支援「積金易」運作的未來發展，我們參考了相關業界標準、積金局的政策及香港特區政府數字政策辦公室發布的指引，完成對有關風險管理政策的檢討。

提高保安要求以保障計劃成員利益

為保障計劃成員利益，「積金易」自2025年11月起已停止透過電子身分認證⁵的方式註冊。計劃成員及僱主可繼續使用「智方便」註冊「積金易」。申請人亦可帶同香港身份證，親臨任何一間「積金易」服務中心註冊「積金易」。與此同時，積金易公司已加強提取強積金權益的保安要求，包括要求所有以電子身分認證註冊「積金易」的計劃成員在申請提取強積金時，必須透過「智方便」進行額外的身分驗證。

特別是在保安運作方面，除了由主承辦商進行全天候24小時保安監察外，亦定期每周舉行會議並提交報告，以監察保安狀況，並就潛在攻擊、應對行動、新增管控措施的實施狀況，以及保安風險評估及審計和模擬攻擊保安測試的結果作出跟進。

在數據私隱風險方面，積金易公司先後在2023年9月及2024年2月制定了數據管治政策和數據保留政策，而兩份政策均會每年檢討。我們由業務與合規處轄下的合規小組委任了數據私隱主任，負責制訂數據私隱政策、監督政策的實施、進行監察及事故管理。此外，我們亦建立了一個職務為本的存取管控系統，根據個別人員在「積金易」運作中擔當的職責授予存取權限；以及設立了一個追蹤系統，監察「積金易」出現大量及異常使用數據的情況。

5 電子身分認證是用以核實客戶身分的數碼程序。

與持份者交流

過去一年，與持份者積極交流一直是我們的重點策略，務求藉此推動用戶透過「積金易」以數碼方式管理強積金，以及爭取廣大市民對「積金易」的支持。為配合大型受託人加入「積金易」，我們加大力度透過多個途徑舉辦外展活動，令相關工作更具成效。

年內，我們為不同持份者團體舉辦了逾260場講座、座談會、交流會和公開演說，介紹「積金易」的主要功能及好處，其中一項重點工作是為僱主及計劃成員提供便捷高效的即場註冊服務。



積金易公司行政總裁在香港總商會轄下的中小型企業委員會會議上介紹「積金易」

為方便與用戶直接接觸，我們在主要政府辦公大樓、大型公眾活動、大學、醫院及其他人流密集的地點設立「積金易」註冊站。「積金易」車隊於2025年10月啟動，走訪全港各區進行外展宣傳，並即場為市民提供便捷的「積金易」註冊服務。我們與民政事務總署、各區民政事務處、區議員、地區組織、商會、工會、宗親會及非政府組織合作，透過可靠的社區網絡合辦「積金易」宣傳及註冊活動，包括設立註冊及查詢站、舉辦簡介會，為地區人士提供所需支援及快捷方便的註冊服務。



「積金易」車隊走訪過渡性房屋，向居民推廣「積金易」

積金易公司與主要持份者保持密切聯繫，以加深持份者對「積金易」各項功能及好處的認識。積金易公司亦與多個不同界別的用戶（包括立法會議員、區議員、強積金中介人組織、業界組織、僱主團體及工會）舉行交流會議，確保妥善回應各方的技術及運作需要。



積金易公司董事局到訪「積金易」熱線中心

為籌備強積金行業計劃加入「積金易」，我們特別為建造業及飲食業的相關僱主團體及工會舉辦多場簡介及試用會。

為持續優化「積金易」的用戶介面及用戶體驗，積金易公司於年內沿用三層測試架構。該架構建立有系統的機制，收集技術專家以至最終用戶的意見，確保「積金易」保持簡單易用、有效運作及以用戶為本。該架構包括：

- **外聘專業服務公司：**
委聘獨立顧問提供客觀的第三方技術審核及專業意見。

- **專家小組：**
參考業界專家的專業意見，確保「積金易」的功能在表現上達到卓越水平。
- **常設用戶小組：**
直接邀請現有用戶及主要持份者（包括強積金中介人、僱主團體及工會）參與，收集他們對實際操作的意見，並回應他們在使用上的關注。年內共舉行了15次常設用戶小組會議。

宣傳及教育工作

積金易公司與積金局合作制定「積金易」宣傳及教育策略，自2024年5月起分三個階段向公眾推廣「積金易」。在第一階段（即2024年5月至12月「先行者」受託人上台期間）及第二階段（即2025年1月至7月中型強積金受託人上台期間）宣傳工作的基礎上，我們進一步加強第三階段（即2025年8月至2026年3月規模最大的強積金受託人上台期間）的宣傳力度，並擴大涵蓋範圍，以配合管理資產規模最大的受託人所營運的強積金計劃由2025年9月起加入「積金易」。

在2025–26年度展開的主要宣傳活動如下：

- 舉辦宣傳活動，向公眾介紹「積金易」，重點講解「積金易」的特點和好處，以爭取公眾支持。主要活動包括在電視及電台播放宣傳短片及聲帶、推出3D動畫影片、進行戶外廣告宣傳、發表報章特稿和社交媒體帖文，以及進行網上宣傳活動，例如展示宣傳橫額及播放串流影片。電視宣傳短片和3D動畫影片透過YouTube頻道及運用程式插播影片廣告的方式投放，錄得5 350萬次瀏覽。連同程式化的橫額廣告，三個階段的宣傳活動共接觸逾2.187億人次。
- 積金易公司與積金局密切監督和監察主承辦商所籌劃的市場推廣活動。有關活動旨在提高「積金易」的數碼使用率，包括製作宣傳短片，以配合宣傳上台時間表，以及於港鐵站及政府處所等人流密集的地點投放線上及線下廣告。
- 在媒體宣傳方面，我們按各階段進行以媒體主導的宣傳計劃，傳遞不同的重點訊息，以加深公眾對「積金易」的認識及其最新發展。第二階段（中型強積金受託人）宣傳工作的重點，是介紹根據第一階段（「先行者」）所得經驗而推出的優化措施，主要活動包括在2025年3月至6月期間安排十次傳媒訪問，涵蓋電視、電台及網上節目；推出一系列短片，分享真實用戶使用「積金易」及其支援服務的體驗；發表一系列專題文章和社交媒體帖文；以及發布積金局主席網誌文章。

- 在第三階段（規模最大的強積金受託人），我們進一步加強及擴大宣傳工作，以加深公眾對「積金易」運作的瞭解，並推動更廣泛使用「積金易」及提高數碼使用率。在2025年8月至12月期間，我們接受不同報章及電視節目的訪問，講解最後階段的上台安排，以及「積金易」收費的最新估計減幅。



積金局主席及行政總監接受傳媒訪問

- 積金局在2025年12月15日舉行傳媒簡報會，介紹「積金易」的最新發展、其餘受託人的上台安排，以及「積金易」收費的最新估計減幅。



積金局主席和行政總監在2025年12月15日主持傳媒簡報會，講述「積金易」的最新發展

為加大「積金易」宣傳及推廣工作的力度，積金局持續在其公眾教育活動中加入相關訊息。積金局在2025-26財政年度的公眾教育及持份者交流活動中，重點宣傳以數碼方式（尤其是以「積金易」）簡單方便地管理強積金。這些活動包括發布網上文章和影片，以及為地區組織、僱主及僱員團體和大專生等不同界別舉辦實體講座及工作坊。

財政資源

隨着所有強積金計劃已於2026年4月底前完成加入「積金易」，以往由12名強積金受託人透過各自不同的計劃行政平台處理的所有強積金計劃行政工作，已整合至「積金易」這個通用的綜合電子平台作一站式處理。由於「積金易」採用標準化、精簡化和自動化的設計，而積金易公司是以非牟利模式營運，因此強積金計劃的行政費，已由受託人以往按管理資產規模平均收取的58個基點，下調至由2024年6月起已上台強積金計劃所收取的不高於37個基點。「積金易」收費其後於2026年4月1日起進一步下調至29個基點，較受託人過往收取的平均行政費水平減少一半。在截至2026年3月31日止年度，積金易公司在扣除向合資格強積金受託人發放的\$4,960萬財政資助後，向已加入「積金易」的強積金受託人收取的「積金易」

費用總額為\$24.871億。於2026年3月31日，積金易公司錄得約\$12億盈餘，反映其財務狀況穩健。

積金易公司作為非牟利機構，在管理財政資源時一直保持審慎，嚴守財政紀律，並恪守物有所值的原則。

積金易公司持續監察其撥款的運用及年度財政預算，而有關預算須獲其唯一股東積金局核准，亦須獲政府批准。

為推展「積金易」，政府已撥出合共約\$49億款項。與2025-26年度核准預算有關的撥款\$4.359億於2025年4月收到，而2026-27年度的撥款\$1.245億則於2026年3月收到。

吸引及培訓人才

積金易公司致力吸引及培訓人才，建立幹勁十足的工作團隊。積金易公司採用其母機構積金局制定的人力資源管理框架，包括全面的人力資源政策、制度及程序。積金易公司提供具競爭力的薪酬待遇，包括固定薪酬、與工作表現掛鈎的浮動薪酬、強積金供款、團體醫療保險及其他多項福利，以吸引及留住人才。

積金易公司定期檢視人力需求計劃及組織架構，以配合最新的業務需求及維持積金易公司的運作成效。

為加強機構內部溝通及增進凝聚力，積金易公司定期舉行簡報會，分享機構最新發展，並為僱員舉辦多元化的活動，以推動合作共融的機構文化。為提升僱員歸屬感及促進跨團隊合作，積金易公司與積金局亦合辦多項興趣小組活動，例如組織籃球隊等。