



請於 2021 年 12 月 20 日發布

新聞稿

退休積金計劃協會調查揭示企業數碼應用的偏好 肯定持份者前期參與的重要性

(香港 - 2021 年 12 月 17 日) 退休積金計劃協會(簡稱 PSA)，今日公布一項關於「積金易」平台項目的調查。調查旨在了解僱主對未來「積金易」平台、電子服務及數碼應用的看法和需要。

調查的重點結果包括：

- 無論大型企業或中小企，均樂於採用電子服務 – 接近 70%僱主有利用強積金供應商的網上服務平台處理強積金行政工作；
- 大部分大型企業及中小企鼓勵(80%)和支持(83%)僱員選用電子方式收取強積金相關通訊，認為有助減省處理僱員查詢時間；
- 受訪者對未來「積金易」平台認知度為 28%，其中中小企為 27%，大型企業則為 35%；
- 僱主對未來「積金易」平台的主要疑慮，包括「遇到問題時客服支援是否足夠」(69%)、「平台有否足夠網絡安全措施保障隱私」(61%)，及「行政效率會否因平台與強積金供應商的角色及職責不清晰而降低」(54%)。

大部分僱主採用電子方式處理強積金事宜

調查顯示，69%中小企及 66%大型企業有採用強積金供應商的網上服務平台處理強積金行政工作，反映數碼化管理，較以紙張處理文書更受僱主歡迎。調查結果並不令人感到意外，因為不少受訪者選擇以網上形式回覆今次調查，他們自然較擅於數碼應用，對電子服務的接受程度亦較高。

至於三大經常使用網上服務平台處理的強積金行政工作，包括：查閱供款記錄(82%)、整理及遞交供款資料(81%)及繳交供款(73%)。其餘主要是與僱員相關的工作，例如新成員登記(65%)、更新聯絡人及資料(63%)及提交僱員終止受僱通知(63%)。

僱主普遍對網上服務整體感滿意

整體而言，71%受訪大型企業及 70%受訪中小企表示，對現有強積金服務供應商提供的網上服務整體感滿意或非常滿意。此外，大部分僱主會鼓勵(80%)和支持(83%)僱員選用電子方式收取強積金相關通訊，92%大型企業及 87%中小企認同此舉有助減省處理僱員查詢之時間。這些令人鼓舞的數字，都反映網上服務切實有助企業減輕行政負擔，以及改善營運效率。



提升「積金易」平台及其效益的認知有法

儘管越來越多企業明白利用網上方式處理強積金相關工作的好處，但他們對未來「積金易」平台的認知有提升空間。調查顯示，四分一的中小企(27%)及三分一大型企業(35%)知悉「積金易」平台。37%受訪者認為未來「積金易」平台對僱主有好處，近50%持中性看法，相信在持續的宣傳教育下，認同「積金易」對他們有利的比例將大大提升。而他們最期待未來「積金易」平台為公司帶來的效益，分別為「供款處理程序更趨簡單、完善、標準化，進一步減輕行政工作負擔」(79%)及「減少因供款出錯而被徵收附加費的機會」(69%)。

至於未來「積金易」平台能為僱員帶來的效益，受訪僱主則更為樂觀，48%受訪中小企及52%大型企業認為未來「積金易」平台對僱員有利，最主要是僱員可透過平台一站式檢視、管理所有強積金賬戶。同時，令人鼓舞的是持中性看法的比例亦達41%，反映出存有潛在樂觀的看法。

幾項簡單措施有助釋除僱主疑慮

調查亦問及僱主對未來「積金易」平台的疑慮。其中三項主要疑慮包括：遇到問題時客服支援是否足夠(69%)；平台有否足夠網絡安全措施保障隱私(61%)；以及行政效率會否因平台與強積金供應商的角色及職責不清晰而降低(54%)等。

調查結果同時顯示，能有效緩解這些疑慮的措施，包括：設立客戶服務熱線及網上自助服務平台(77%)；為行政人員提供培訓(60%)和為成員舉辦講座(55%)；以及加強平台相關的宣傳和教育(66%)。

退休積金計劃協會主席劉家怡女士表示：「PSA 全力支持積金局的數碼化策略，而『積金易』平台的推出是當中一個重要項目。我們對今次調查結果感到鼓舞，發現僱主普遍認識到數碼化屬大趨勢，企業亦已懂得積極利用網上平台更有效處理強積金行政工作。」

「然而，調查或受一定的局限性影響，例如受訪者對未來『積金易』平台只有概括認識，因此對其特點和效益未有深入理解。這亦解釋了為何受訪者對未來『積金易』平台的認知尚有提升空間，以及何以僱主無法表達他們對平台的具體期望，及希望從平台營運公司和強積金服務提供者可獲得的服務。話雖如此，調查結果仍然為各持份者在平台開發和過渡期中，提供了一定的參考價值。」

PSA 提出了一些建議，冀能幫助未來「積金易」平台的推行更順暢，例如：

- 加強了解僱主的關注點，在開發過程中針對性解決相關問題；
- 平台推出前，透過不同媒體加強相關宣傳和教育；
- 在平台實施的初期，設立客戶服務熱線及網上自助服務平台；
- 提供關於過渡期安排的清晰指引；
- 確保現有強積金服務供應商可以繼續提供平台公司未能提供的服務，以實現無縫銜接；



- 「積金易」平台開發過程中邀請企業參與，解決他們對平台的憂慮，提高接受程度；
- 促進各強積金服務供應商共享累積多年的知識和經驗，確保平台服務能滿足用戶需求；
- 僱主方面，鼓勵大家可主動留意「積金易」平台項目的最新發展，以及更多採用不同電子服務處理強積金行政事宜。

今次「積金易」調查由市場顧問公司 CIMIGO 於 2021 年 7 月至 8 月進行，訪問了合共 511 名受訪者，其中 350 名來自中小企，161 名來自大型企業，以探討有參與選擇強積金公司決策或日常負責接觸強積金服務供應商的老闆、行政人員及經理對未來「積金易」平台的初步認知、看法和期望，並了解他們處理強積金事宜的習慣，以及使用與不使用數碼工具的原因。

關於退休積金計劃協會

退休積金計劃協會(PSA)成立於 2018 年 2 月，由本地 6 間強積金保薦人共同發起。作為全港最具代表性強積金保薦人業界組織，PSA 旨在成為業界不同持份者的橋樑，確保強積金系統能夠充分滿足大眾與業界之需要。

退休積金計劃協會創始公司會員：

- 友邦保險有限公司
- 富達基金(香港)有限公司
- 香港上海滙豐銀行有限公司
- 宏利人壽保險(國際)有限公司
- 美國信安保險有限公司
- 香港永明金融有限公司

關於「積金易」平台項目

政府在 2018 年委託積金局負責設計、構建及營運「積金易」平台，旨在將目前分散於各受託人的行政程序集中由一個中央電子平台處理。透過精簡化、標準化及自動化模式，處理強積金計劃的行政程序，以取代目前以紙張和人手為主的工序，達至高效率的用戶體驗及減省行政成本。立法會已於今年 10 月底通過《2021 年強制性公積金計劃(修訂)條例草案》，為平台的運作提供法律基礎，並引入「直接轉移」規定，確保平台帶來的成本節省可以讓計劃成員直接受惠。積金局、積金易平台公司及平台營運商現正全速構建平台及進行各項籌備工作，目標是最快在 2022 年底，將「積金易」平台構建好，然後由 2023 年初起，分批有序地安排 13 個受託人及其 27 個計劃轉移至「積金易」平台，轉移工作預計在兩年內完成，最快於 2025 年初實現平台全面運作。

新聞稿由恒信公關國際有限公司代退休積金計劃協會(PSA)發布。如有傳媒查詢，請聯絡利建邦先生(3960 1905 / ianli@bentleyhk.com)。