

追求業績突破 莫忘專業誠信

保險中介人的收入主要是來自佣金，而且經常需要在指定限期內達到公司的銷售指標；然而即使面對沉重壓力，中介人仍必須堅守誠信，否則有可能因一時歪念而作出有違法規的行為。

個案：

Sally 是某保險公司的保險代理，為人善良內斂，但亦因為性格不夠積極主動，業績一直瀕臨不達標的邊緣。上司 Fanny 一向只著重催谷團隊業績，對 Sally 的表現自然十分不滿，經常責難她未盡全力，令 Sally 感到極大壓力。

Sally 的男友 Terrance 是一名銀行財富管理經理，他聰明能幹，甚得客戶歡心。當他得知 Sally 為業績煩惱後，便主動向銀行客戶梁小姐推銷 Sally 公司的保險產品，梁小姐基於對 Terrance 的信任爽快地簽下申請表；其後，Terrance 指示 Sally 以經手代理人的身分簽署該申請表並遞交予保險公司。向來循規蹈矩的 Sally 雖感猶豫，但為求能向 Fanny 有所交代，惟有聽從 Terrance 的建議。

Sally 在 Terrance 的協助下終能成功達標並獲發獎金。為答謝 Terrance 協助推銷保單，Sally 將部分獎金轉帳予 Terrance。某天，Fanny 忽然怒氣沖沖地召見 Sally，原來梁小姐發現保單上的經手代理人並非她的銀行客戶經理 Terrance，而是一名她不認識的保險代理 Sally，梁小姐因而向銀行及保險公司投訴。面對 Fanny 的質問，Sally 無從解釋，只能支吾以對...

個案分析：

急於求成 鑄成大錯

Sally 因業績壓力，利用不當手段取得生意，不但損害客戶的利益，更有可能觸犯法例。Sally 訛稱自己是梁小姐的保單經手代理人，並提交載有虛假資料的申請表意圖欺騙她所屬的保險公司，有可能觸犯《防止賄賂條例》第9(3)條。她與 Terrance 亦有機會因此觸犯串謀詐騙罪。

而 Terrance 身為銀行僱員，在未有得到銀行的同意下向 Sally 轉介生意並收受回佣，有可能觸犯《防止賄賂條例》中的受賄罪；而提供利益的 Sally 亦會觸犯行賄罪。

過度施壓 適得其反

雖然上司鞭策下屬是無可厚非，但 Fanny 經常不問原由苛責 Sally，亦沒有了解她業績欠佳的真正原因，例如她是否在工作時遇到困難，還是團隊訂下難以實踐的業務指標等，這反映 Fanny 未有與下屬保持良好溝通，亦沒有為下屬提供適當的協助，令 Sally 孤立無援，最終為求業績誤墮法網。

此外，Fanny 身為經理亦應經常提醒下屬遵守法規，依循公司政策和工作程序行事；她亦須肩負把關的職責，妥善監督下屬工作及審核有關文件。可惜她一直只著眼於團隊業績，對下屬疏於監管，以致出現違反法規的情況，Fanny 實在責無旁貸。

要防止上述情況發生，管理人員可參考香港商業道德發展中心專為保險業而設的「誠信創未來」保險業道德資源網站，了解更多誠信管理的要訣。網站亦為業界人士及投保客戶提供一站式的防貪資源，包括專題文章、個案研究、培訓教材及網上學習課程等。歡迎掃描二維碼以瀏覽保險業道德資源網站。



（以上所提及的情境，全屬虛構，絕無任何影射意圖。如就個別情況有疑問，請參考法例原文或徵詢法律意見。）

資料來源：廉政公署香港商業道德發展中心 (<https://hkbedc.icac.hk/>)

