

追求业绩突破 莫忘专业诚信

保险中介人的收入主要是来自佣金，而且经常需要在指定限期内达到公司的销售指标；然而即使面对沉重压力，中介人仍必须坚守诚信，否则有可能因一时歪念而作出有违法规的行为。

个案：

Sally 是某保险公司的保险代理，为人善良内敛，但亦因为性格不够积极主动，业绩一直濒临不达目标边缘。上司 Fanny 一向只着重催谷团队业绩，对 Sally 的表现自然十分不满，经常责难她未尽全力，令 Sally 感到极大压力。

Sally 的男友 Terrance 是一名银行财富管理经理，他聪明能干，甚得客户欢心。当他得知 Sally 为业绩烦恼后，便主动向银行客户梁小姐推销 Sally 公司的保险产品，梁小姐基于对 Terrance 的信任爽快地签下申请表；其后，Terrance 指示 Sally 以经手代理人的身分签署该申请表并递交予保险公司。向来循规蹈矩的 Sally 虽感犹豫，但为求能向 Fanny 有所交代，惟有听从 Terrance 的建议。

Sally 在 Terrance 的协助下终能成功达标并获发奖金。为答谢 Terrance 协助推销保单，Sally 将部分奖金转账予 Terrance。某天，Fanny 忽然怒气冲冲地召见 Sally，原来梁小姐发现保单上的经手代理人并非她的银行客户经理 Terrance，而是一名她不认识的保险代理 Sally，梁小姐因而向银行及保险公司投诉。面对 Fanny 的质问，Sally 无从解释，只能支吾以对...

个案分析：

急于求成 铸成大错

Sally 因业绩压力，利用不当手段取得生意，不但损害客户的利益，更有可能触犯法例。Sally 讹称自己是梁小姐的保单经手代理人，并提交载有虚假资料的申请表意图欺骗她所属的保险公司，有可能触犯《防止贿赂条例》第9(3)条。她与 Terrance 亦有机会因此触犯串谋诈骗罪。

而 Terrance 身为银行雇员，在未有得到银行的同意下向 Sally 转介生意并收受回佣，有可能触犯《防止贿赂条例》中的受贿罪；而提供利益的 Sally 亦会触犯行贿罪。

过度施压 适得其反

虽然上司鞭策下属是无可厚非，但 Fanny 经常不问原由苛责 Sally，亦没有了解她业绩欠佳的真正原因，例如她是否在工作时遇到困难，还是团队订下难以实践的业务指标等，这反映 Fanny 未有与下属保持良好沟通，亦没有为下属提供适当的协助，令 Sally 孤立无援，最终为求业绩误堕法网。

此外，Fanny 身为经理亦应经常提醒下属遵守法规，依循公司政策和工作程序行事；她亦须肩负把关的职责，妥善监督下属工作及审核有关文件。可惜她一直只着眼于团队业绩，对下属疏于监管，以致出现违反法规的情况，Fanny 实在责无旁贷。

要防止上述情况发生，管理人员可参考香港商业道德发展中心专为保险业而设的「诚信创未来」保险业道德资源网站，了解更多诚信管理的要诀。网站亦为业界人士及投保客户提供一站式的防贪资源，包括专题文章、个案研究、培训教材及网上学习课程等。欢迎扫描二维码以浏览保险业道德资源网站。



（以上所提及的情境，全属虚构，绝无任何影射意图。如就个别情况有疑问，请参考法例原文或征询法律意见。）

数据源：廉政公署香港商业道德发展中心 (<https://hkbedc.icac.hk/>)

