

以诚为本 以身作则

近年香港市场对保险产品及服务需求日增，带动保险业迅速发展，吸引了不少年青人及转职人士投身中介人行列。而具备经验的保险中介人亦纷纷晋身管理行列，并会招揽优秀人才成为其下线，建立自己的团队。身为上线的中介人除了要维持及提升个人业绩，亦要确保团队人数及销售额达标。面对带领团队稳步发展的重任，管理人员不但必须自己恪守诚信，亦须掌握「诚信管理」技巧，既要带领下属争取骄人业绩，亦要维护公司的诚信品牌及自身的专业形象，才能赢取客户的信任。

个案：

在保险公司任职多年的 Arthur 凭着对工作的热诚和长期的努力，成为一名业绩超卓的保险代理。他决定建立属于自己的专业团队，以进一步发展自己的事业，并向经验较浅的同业传授自己多年的经验及心得。Joseph 是 Arthur 的大学学弟，在成功考取保险中介人牌照后即获 Arthur 罗致加入保险公司及其团队。可惜，Joseph 多个月来的业务表现均未如理想，感到意兴阑珊。Arthur 作为上线经理，虽然面对下属业绩欠佳，却不希望其下属因此离职。故此，他提议为 Joseph 「寻找客户」，将自己经手的新客户的投保申请书及相关的业务顾问书交给 Joseph 签名，以显示 Joseph 是有关保单的经手代理人。此举既可帮助团队及 Joseph 的个人业绩达标，亦可令作为上线的 Arthur 获得额外的佣金。二人达成协议后，Joseph 以经手代理人的身份在多份投保申请书上签名；但事实上，Arthur 才是真正会见申请人及处理申请的经手人。当公司向 Joseph 发放代理佣金后，他便将大部分所得佣金回馈 Arthur。

往后三个月，团队各人及整体的业绩表面上皆非常理想，但事实是 Joseph 一直倚赖 Arthur 转介生意，个人实际业务并无太大增长。及后 Arthur 有感长此下去并不理想，正苦思如何能令团队重回正轨。

法例重点：

根据《防止贿赂条例》第 9 条，Arthur 是公司的代理人（雇员），如他没有其主事人（雇主）的同意，利用职权向 Joseph 索取或收受个人利益（包括金钱、礼物、贷款、服务及免却付款等），作为转介自己经手的保单给 Joseph 的报酬，即触犯索贿及受贿罪。Joseph 作为提供利益的一方，亦会触犯行贿罪。

另外，根据《防止贿赂条例》第 9(3)条，任何代理人若使用虚假、错漏不全的收据 / 账目 / 其他文件，意图欺骗主事人，即属违法。因此，Arthur 和 Joseph 亦可能因串谋使用载有虚假数据（即虚构 Joseph 为经手代理人）的保单诈骗公司佣金，而触犯《防止贿赂条例》第 9(3)条。

建立诚信团队 肩负管理责任

作为管理人员，为团队安排专业知识及销售技巧的培训固然重要，但更重要的是要以身作则，协助团队建立专业及诚信的形象，才可获得客户的信任。个案中的 Arthur 为求团队达标而作出错误的抉择，以致自己及 Joseph 堕入法网，更会使自己多年来建立的功绩及声誉毁于一旦。而且，他的行为令下属误以为上线「射单」给下线及瓜分佣金是可接受的做法，不但影响团队的形象，亦会破坏公司多年来建立的诚信文化。保险公司要在激烈的竞争环境中持续健康发展，必须依靠「诚信」品牌和良好信誉，才能稳住客户信心，在业界屹立不倒。因此，廉政公署建议保险公司落实推行诚信管理，制定清晰的员工守则及工作程序，并提供合适的防贪培训，加强员工对法规的认识。

廉政公署香港商业道德发展中心（中心）一直致力为保险业提供多元化的诚信管理及防贪服务。详情请浏览中心网站 (www.hkbedc.icac.hk)。

（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。）