

以誠為本 以身作則

近年香港市場對保險產品及服務需求日增，帶動保險業迅速發展，吸引了不少年青人及轉職人士投身中介人行列。而具備經驗的保險中介人亦紛紛晉身管理行列，並會招攬優秀人才成為其下線，建立自己的團隊。身為上線的中介人除了要維持及提升個人業績，亦要確保團隊人數及銷售額達標。面對帶領團隊穩步發展的重任，管理人員不但必須自己恪守誠信，亦須掌握「誠信管理」技巧，既要帶領下屬爭取驕人業績，亦要維護公司的誠信品牌及自身的專業形象，才能贏取客戶的信任。

個案：

在保險公司任職多年的 Arthur 憑着對工作的熱誠和長期的努力，成為一名業績超卓的保險代理。他決定建立屬於自己的專業團隊，以進一步發展自己的事業，並向經驗較淺的同業傳授自己多年的經驗及心得。Joseph 是 Arthur 的大學學弟，在成功考取保險中介人牌照後即獲 Arthur 羅致加入保險公司及其團隊。可惜，Joseph 多個月來的業務表現均未如理想，感到意興闌珊。Arthur 作為上線經理，雖然面對下屬業績欠佳，卻不希望其下屬因此離職。故此，他提議為 Joseph 「尋找客戶」，將自己經手的新客戶的投保申請書及相關的業務顧問書交給 Joseph 簽名，以顯示 Joseph 是有關保單的經手代理人。此舉既可幫助團隊及 Joseph 的個人業績達標，亦可令作為上線的 Arthur 獲得額外的佣金。二人達成協議後，Joseph 以經手代理人的身份在多份投保申請書上簽名；但事實上，Arthur 才是真正會見申請人及處理申請的經手人。當公司向 Joseph 發放代理佣金後，他便將大部分所得佣金回饋 Arthur。

往後三個月，團隊各人及整體的業績表面上皆非常理想，但事實是 Joseph 一直倚賴 Arthur 轉介生意，個人實際業務並無太大增長。及後 Arthur 有感長此下去並不理想，正苦思如何能令團隊重回正軌。

法例重點：

根據《防止賄賂條例》第 9 條，Arthur 是公司的代理人（僱員），如他沒有其主事人（僱主）的同意，利用職權向 Joseph 索取或收受個人利益（包括金錢、禮物、貸款、服務及免卻付款等），作為轉介自己經手的保單給 Joseph 的報酬，即觸犯索賄及受賄罪。Joseph 作為提供利益的一方，亦會觸犯行賄罪。

另外，根據《防止賄賂條例》第 9(3)條，任何代理人若使用虛假、錯漏不全的收據／賬目／其他文件，意圖欺騙主事人，即屬違法。因此，Arthur 和 Joseph 亦可能因串謀使用載有虛假資料（即虛構 Joseph 為經手代理人）的保單詐騙公司佣金，而觸犯《防止賄賂條例》第 9(3)條。

建立誠信團隊 肩負管理責任

作為管理人員，為團隊安排專業知識及銷售技巧的培訓固然重要，但更重要的是要以身作則，協助團隊建立專業及誠信的形象，才可獲得客戶的信任。個案中的 Arthur 為求團隊達標而作出錯誤的抉擇，以致自己及 Joseph 墮入法網，更會使自己多年來建立的功績及聲譽毀於一旦。而且，他的行為令下屬誤以為上線「射單」給下線及瓜分佣金是可接受的做法，不但影響團隊的形象，亦會破壞公司多年來建立的誠信文化。保險公司要在激烈的競爭環境中持續健康發展，必須依靠「誠信」品牌和良好信譽，才能穩住客戶信心，在業界屹立不倒。因此，廉政公署建議保險公司落實推行誠信管理，制定清晰的員工守則及工作程序，並提供合適的防貪培訓，加強員工對法規的認識。

廉政公署香港商業道德發展中心（中心）一直致力為保險業提供多元化的誠信管理及防貪服務。詳情請瀏覽中心網站 (www.hkbedc.icac.hk)。

（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。）