

取之有道

The Noble Means



保險中介人培訓教材

Training Package for Insurance Intermediaries

取之有道- 保险中介人培训教材

培训短片学习重点

目录

故事人物关系	页 4
故事概要	页 5
个案分析	页 9
第一部分：法例与专业守则	页 10
第二部分：管理问责	页 16
《防止贿赂条例》	页 19

声明

本培训教材只提供一般指引，未能包括在每种情况下可能出现的任何事件。任何人倘因本培训教材的任何内容作出或放弃作出任何行动而招致损失，香港特别行政区廉政公署（廉署）一概不负上任何责任。短片所提及的人物姓名、机构、地点及事件，全属虚构，绝无任何影射意图。

学习重点中引用的法规条文可能为撮写或编辑版本，并不一定为完整版本或法规原文。

本培训教材版权由「保险专业诚信推广计划」合办机构所有。有关机构详列如下：

保险业监管局(前保险业监理处)

香港人寿保险从业员协会

香港人寿保险经理协会

香港保险业联会

香港保险顾问联会

香港财务策划师学会

香港专业保险经纪协会

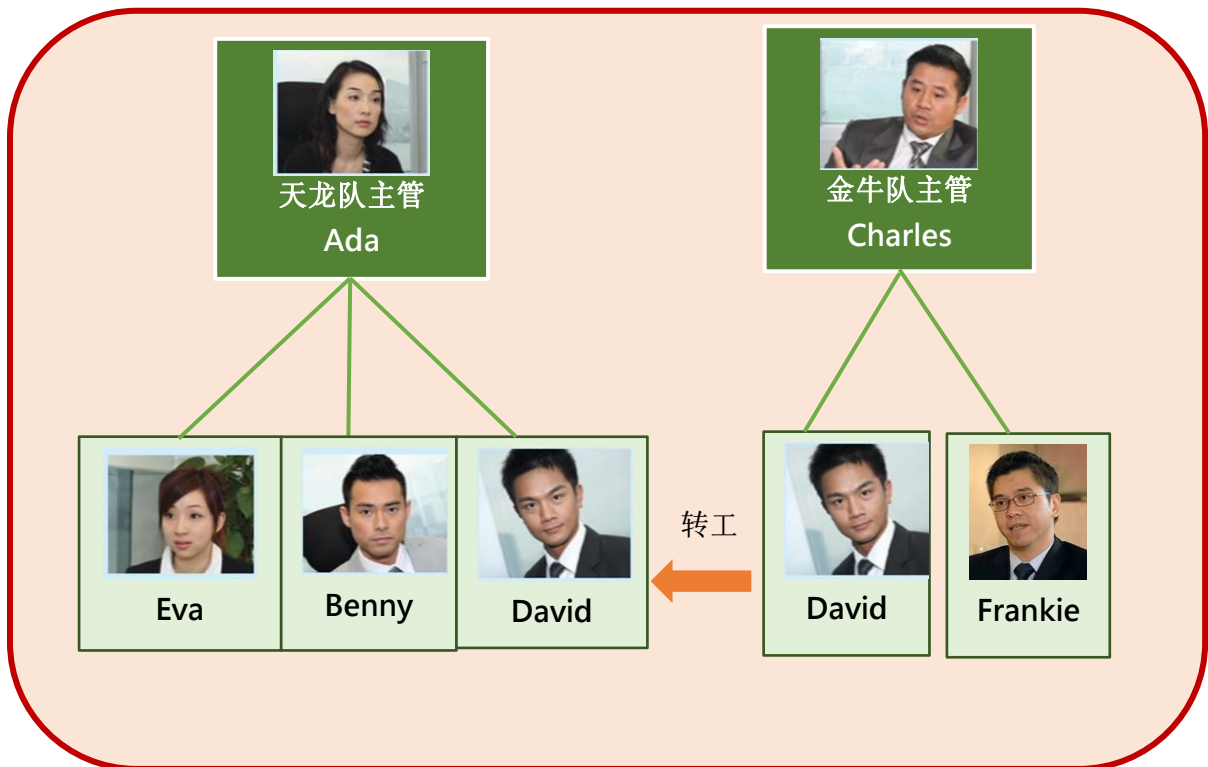
廉政公署

欢迎有兴趣人士复制作非牟利用途，惟须注明出处。

取之有道

从廉政公署过去处理有关人寿保险业的案件中可以窥见，贪污问题的成因主要是「人」的问题，一方面是个别前线员工罔顾法纪，另一方面是管理人员疏忽塞责，令不法份子有机可乘。以下个案将重点阐释有关寿险行业常涉及的贪污舞弊行为和管理失当问题。

故事人物关系图



故事概要

第一回 天龙 Vs 金牛 各擅胜场

近年人寿保险业竞争激烈，业界为求有理想业绩，均各出奇谋，全力以赴。Ada 和 Charles 同是一间人寿保险公司的销售队伍主管，分别带领「天龙队」及「金牛队」。两人都忠于工作和充满热诚，但由于性格不同，故在管理上的手法亦各异。

Ada 凭实力和勤奋晋升至管理层，她向来以目标为本，重视业绩。她亦深信下属如自己一样独立能干，不用上司操心，故凡事都让他们自由发挥，只要业绩能达标便少有干预。在她的领导下，天龙队的业绩彪炳，乃全公司之冠。表面上，Ada 率领的天龙队在工作态度上较金牛队进取，业绩亦着着领先。最近 Ada 正忙于争取公司的全年最佳表现大奖，不断鞭策同事争取业绩，漠视一些下属急功近利的行为，为团队埋下计时炸弹。

Charles 为人稳重，依纪律和按章办事。他认为「小心驶得万年船」，故此在处理客户的事情上无分大小，他均要求下属小心处理和跟进，亦要求有关文件清楚整齐，绝对不能马虎。在他的领导下，金牛队业绩每年均在三甲之列。公司管理层亦经常嘉许金牛队管理完善。同时，因秉承着待客以诚的处事态度，金牛队很少收到客户的投诉。但 Charles 对下属的严谨要求，由于在处理人际关系时过于死板和「家长式」，故年轻下属常嫌其罗嗦，未能体会他的好意。

第二回 初生之犊 好高骛远

新加入保险代理行业的 David，是 Ada 表弟，初时是 Charles 旗下金牛队的一员。David 拥有干劲和热诚，是具潜质的保险界人才，但由于初入行，对很多行内的运作认识不深，经常出现错漏。有一次，David 接到一位来港工作的内地客户，保额非常大，但由于对方尚未有香港身分证，又不愿意填报所需的客户分析表及书面声明，Charles 认为投保单申请不符合既定的程序，为免引起日后索偿纠纷，故指令 David 依足程序才肯处理有关申请，致使 David 未能成功签单，白白错失了成为该月「最佳销售员工」的机会。

另一方面，Charles 亦察觉到 David 较为急进，忽略文件的准确性和跟进细节；又偏重新客户和开发新保单，对旧客户的「售后服务」亦不够周全。例如有一位旧客户希望申请网上户口处理保险事宜，但因不小心提交了错误资料，以至几个

月来都未能办妥。David 收到客户查询后，却只着对方联络客户服务部而没有亲自跟进，最终客户向 Charles 投诉。另外，又有一名客户最近因心脏病要申请危疾赔偿，原来该客户在年青时已经有心脏病的记录，但 David 在处理保单时却没有提醒客户作出申报。

诸如此类，Charles 发觉 David 尚需磨练，因此希望 David 能处事小心谨慎，不能操之过急。因为这些都是保险中介人应尽的基本责任，而且亦是推广客源的基本销售技巧，因为如果客户满意，便会带来新的客户。

面对 Charles 苦口婆心的教导，David 觉得甚不是味儿，只感到 Charles 的处事作风古板，对他雄心勃勃开展事业构成阻碍。思前想后，他最终决定离开公司另谋发展。及至半年后，David 在表姐 Ada 的大力游说下，毅然转投天龙队，重新投入人寿保险行业。

第三回 风光背后 隐忧重重

David 加入天龙队后，非常欣赏 Ada 作为上司处事果断明快的作风，心喜她与 Charles 的确截然不同，他更相信在 Ada 的带领下可以创一番事业。不过，有一次他与同事 Eva 闲谈，却首次听闻她对 Ada 的不满。

Eva 入行一年左右，由于经验浅，客源少，常为每月的业绩指标而烦恼。她埋怨 Ada 不但常无理地责备她营业额不达标，又疏于教导她，即使有客户赞赏她处理保单很细心和详尽，Ada 亦不欣赏，令她非常难受。

由于业绩未能达标，Eva 为了「交数」，约见好友 Joe，为他准备保险合同，并承诺给予保费七折优惠。Eva 明知这样做会触犯专业守则，但为保「职位」和讨好上司，同时深信公司没有损失，只好无奈地给予 Joe「优惠」。同事 Benny 得知此事后，认为 Eva 太傻，不应「倒贴」保费给公司，并教唆 Eva 在保单生效不久后即断供保费，这样做既可收取公司佣金，又不用长期令收入有损。Eva 听后觉得这不失是一个好办法，但又总觉得有些儿不大对劲……

第四回 天龙之星 暗藏奸险

Benny 是 Ada 口中全组最能干的下属。他业绩屡创新高，乃全组业绩三年连续冠军的「天龙之星」。Benny 处事圆滑，脑筋灵活，为人世故，深知 Ada 的要求，

只要能交出好业绩，就能取得信任和赞赏。但暗地里 Benny 瞒着 Ada，为一己私利，用尽很多违法违规的手段推高业绩。

Benny 经常与客户交际应酬，习惯一边耍麻雀，一边推销保单。客户李先生是吸烟者，他在保单上亦如实申报。但 Benny 为了取悦李先生，让他的保费便宜一点，竟然教导对方报称为「非吸烟者」，更承诺如果将来李先生需要索偿的话，他会里应外合，协助李先生顺利申请赔偿。

另一客户黎先生，去年才透过 Benny 买入一份人寿保险，但 Benny 又游说他转买新的人寿投资相连保险，并建议他取消旧有保单减低负担。Benny 为求签订新保单推高业绩赚取佣金，对于客户因转单而蒙受的损失却避重就轻地带过了事。

Benny 的越轨推销手法其实亦惹来一些客户的投诉，其中洪先生月前在日本旅行滑雪时扭伤，在当地曾入院接受治疗，幸好伤势不太严重，即日便已出院。洪先生一心以为回港后可以取得医疗保险的赔偿，怎知在查询下 Benny 才告知他，保险条款规定他必须住院留医才有赔偿。洪先生指出 Benny 根本没有清楚解释保单内容及赔偿条款，误导他以为入院诊治便可申请医疗赔偿，Benny 更负气地叫洪先生致电客户服务部解决问题。洪先生不满，表示会就此事向 Benny 的上司投诉。Benny 之所以事无忌惮，全因他恃宠生娇，知道上司 Ada 不会重视这些买小额保单的客人，所以对客户的投诉处之泰然。

第五回 只许成功 进退两难

综合各方情况，David 亦开始意识到其实天龙队有不少隐忧，只是 Ada 没有正视问题。David 亦曾尝试在遇到工作上有难题时与 Ada 多些沟通，寻求指引，但却得不到回应。例如他原本打算与新一代集团唐先生商讨员工医疗保险计划前，先征询一下 Ada 的意见，但 Ada 却无心理会，只指示 David 要不惜一切取得该份保单，只是绝不能使用非法手段行事，又着他向 Benny 学习，约见客人时必须用心装扮以建立专业形象，正所谓「先敬罗衣后敬人」，绝不可以失礼。

David 听从意见，在前往添置新装的路上偶遇金牛队的同事 Frankie，两人于是相约聚旧。David 向 Frankie 表示怀缅以前 Charles 的细心教导，开始体会个中道理。事实上，金牛队的业绩一直都名列前茅，Charles 经常告诫队员，勿用旁门左道的方法来争取更高业绩。Charles 评核同事的表现，除根据业绩外，亦十分重视他们的个人专业操守，要求金牛队队员「取之有道」。Frankie 更透露，天龙队的 Benny 往往不择手段达其目的，例如他去年能够成为「天龙之星」，其实

是与另一同事串通，「借单」来提高自己的业绩，借此取得较高的佣金。David 听后开始忧虑天龙队的未来，亦怀疑 Ada 的领导才能，他渐渐察觉自己以前可能错怪 Charles。

David 约见大客户新一代集团人事部经理唐先生商讨员工的医疗保险计划，唐先生对计划书的建议很满意，并表示乐意向公司推荐与 David 签约。David 暗自欢喜，以为成功在望，谁知唐先生向 David 透露，其集团即将举行员工活动，他正为抽奖礼物而烦恼，故此要求 David 帮忙赞助礼物。David 正踌躇间，唐先生即时变得不耐烦，赌气地表示会否与 David 签订合同还要多加考虑。

第六回 东窗事发 廉政行动

离开新一代集团后，David 心知不妙，只好赶回公司与 Ada 商讨对策。刚踏进公司，却见 Benny 和 Ada 分别由廉政公署的调查人员陪同带走。他惊惶中从 Eva 口中得知，原来 Benny 因串同客户在内地虚构交通意外，并行贿有关官员捏造交通意外和医疗报告，欺骗公司的保险赔偿。所以，他被廉政公署拘捕。至于 Ada，由于她身为 Benny 的上司，涉嫌包庇下属，所以亦要往廉署协助调查。Eva 此时更透露，幸好自己去年没有应 Benny 要求「借单」，为他捏造假业绩，否则今次亦可能难逃法网。

David 倒抽一口凉气，既担心表姐 Ada 会被牵连，亦庆幸自己没有鲁莽行事，走上歧途。此时，他亦想起 Charles 的教诲……

个案分析

个案内容主要从防贪法规和人事管理两方面，为保险中介人分析问题的成因和处理方法。第一部份主要从故事中人物分析贪污风险、解释《防止贿赂条例》及有关专业操守的重要、强调贪污所带来的祸害及提高防贪意识，借此提醒前线从业人员必须守法循规，切勿以身试法。第二部份阐释人事管理常见的问题，着重讨论管理人员在管理职员操守上的责任、态度和管理技巧。

第一部份：法例与专业守则

- ◇ 故事中的前线保险中介人对工作的抱负和期望各有不同，有人碍于经验和能力，因无知无奈而触犯法例和违反专业守则；有人则为求私利，不择手段，罔顾法纪。他们遇到的问题和疑惑，除可以作为保险从业员的参考外，亦可引以为鉴，避免重蹈复辙。
- ◇ 违反《防止贿赂条例》最高刑罚入狱7年及罚款50万元，所得贿款可被法庭充公，亦可以被法庭禁止再从事该专业达至7年。违反专业操守后果严重，保险业监管局可采取纪律行动，惩处违规的保险中介人，包括作出谴责、命令缴款、撤销或暂时吊销牌照等。
- ◇ 以下就David、Eva、Benny及Frankie四人面对的处境和行为逐一分析，并就防贪和改善措施提出建议。

David

年轻上进，但根基未稳，求胜心切。先加入金牛队，后转投天龙队。在不同团队内工作的经历，令他明白凡事不能急进鲁莽，只有坚守专业原则，才有望踏上成功之途。

情节	法例	专业守则	防贪建议/改善措施
David与新一代集团人事部经理唐先生洽谈员工医疗保险计划书，唐先生要求David以个人或公司名义为员工康乐活动捐赠礼物作抽奖之用。	<p>◇ 唐先生身为新一代集团的代理人（雇员），如果未得其主事人（雇主）同意下，利用职权索取捐赠礼物（等同利益），作为促成公司签署计划书的报酬，便会触犯《防止贿赂条例》第9条的索贿罪。如David答应提供利益，便可能触犯行贿罪。</p>	<p>◇ 保险中介人以贿赂方式争取生意，是犯法行为，也有违专业操守。一旦被定罪，亦难符合「适当人选」准则的要求。专业失当后果严重，保险业监管局可采取纪律行动，惩处违规的保险中介人。</p>	<p>◇ 为确保唐先生并非意图索贿，David可技巧地要求唐先生以公司名义发信正式提出要求，而有关礼物则须由新一代集团以书面方式检收。若唐先生坚持不作书面纪录而索取礼物，则提供礼物者被视为行贿的嫌疑便相当高。</p> <p>◇ 如David在弄清唐先生有贪污意图后，应立即向上司报告并考虑向廉署举报，将破坏公平竞争的败类绳之于法，亦可向新一代的高层反映实况，杜绝歪风。</p> <p>◇ 保险中介人在洽商生意时，必须小心处理馈赠礼物予客户的代理人（例如：公司客户人事管理部门的员工），确保其得到雇主的批准下才可给予，或直接将礼物经其公司送予员工，以便该员工先取得其公司的批准才接受礼物，以免触犯贿赂罪。</p>
David要求上司处理一位内地客户的投保申请，但对方未有香港身分证，又不愿意填报所需的客户分析表及书面声明。		<p>◇ 投保书一般会要求顾客披露所有「重要事实」，即足以影响承保商会否提供保障的有关事实，以及于表格／文件内声明不披露之后果，并要求投保者签署有关声明文件。</p> <p>◇ 此举目的乃提醒投保人及承保商双方必须准确及诚实地披露重要事实，避</p>	<p>◇ 保险中介人必须认真地依从有关条文行事，以保障公司及客户的利益。</p>

情节	法例	专业守则	防贪建议/改善措施
		免因隐瞒而日后需要兴讼或在索偿上引起纠纷。	
一位旧客户希望申请网上户口处理保险事宜，但因不小心提交了错误资料，以至几个月来都未能办妥。David收到客户查询后，却只着对方联络客户服务部而没有亲自跟进。		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 承保商有责任制定服务标准，并根据有关标准监督下属员工的表现。 ◇ 保险中介人有责任迅速、有礼及准确无误地处理投保人之查询。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 保险中介人有责任履行公司的服务承诺，表现出专业精神和小心处理客户的查询，以免引致投诉。 ◇ 提供优质「售后服务」可以赢取客户的信任，加强自己的竞争优势，必定能招徕更多可靠的客户。
一名客户最近因心脏病要申请危疾赔偿，原来该客户在年青时已经有心脏病的记录，其实David知情，但却忘记要求对方在购买保单时申报。		<ul style="list-style-type: none"> ◇ 专业失当后果严重，保险业监管局或会采取纪律行动，惩处违规的保险中介人。 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ 承保商需承担其雇员／代理于受雇期间造成的错失。保险中介人应小心处理客户的保单申请，否则会为公司带来不必要的损失，亦可能导致投保人得不到应有的保障。

阐释要点

- David年青有为，希望成为一个出色专业的保险代理。他因不满前上司Charles要求严格，事事要依规章办事，忿然离职。其后，在表姐及后来成为上司Ada的鼓励下蝉过别枝，从保守稳重的金牛队毅然转往冲劲十足的天龙队，满以为从此可以自由发挥，大展拳脚。但渐渐却发现对于年资尚浅的保险中介人，有上司的指导其实极为重要。
- 在旧队友Frankie的开导下，David渐渐明白上司对下属的指导和监督是必要的，无非是帮助他明白专业操守和诚信的重要。依循公司规章和程序办事，虽然要花些时间，但能确保从业员在处理客户保单时不会犯错，影响个人和公司的利益，亦避免公司或客户不必要的损失。其实有效的监管能及早预防违法违纪的事情，防患未然；对从业员亦提供保障，提醒他们在工作上可能遇到的风险和诱惑，知所规避。

Eva

Eva 勤奋善良，能分辨是非，但限于经验尚浅，常因工作压力而迷失方向。

情节	法例	专业守则	防贪建议/改善措施
Eva为求有业绩，安排友人Joe向保险公司付全数保费后，自己则私下将三成保费回赠给Joe。	◇ 提供折扣予个人客户不会构成贪污，但若Joe是公司客户的代表，例如员工福利部的职员，私下收受回赠保费促使其为公司向Eva购买保险，则会构成受贿罪，而Eva则触犯行贿罪。	◇ 以提供折扣方式换取生意，违反保险业监管局制定的指引；以自己工资倒贴更是得不偿失。此举更会引致恶性竞争，因为以「削价竞争」手法做生意，习以为常可能会令客人不懂认真挑选适合自己的保单，最终带来恶果。	◇ 保险中介人应尽力为公司招揽生意，但绝不可用违法违规的手段。 ◇ 「业绩挂帅」容易导致员工因压力而铤而走险，甚或想走捷径而误入歧途。公司宜制订有效的市场策略、优质的投资产品及合理的销售目标。
Benny教唆Eva在保单签订后便「中止供款」，以减少自己补贴保费的损失。	◇ 若Eva蓄意与客户串谋，在签订保单后断供保费，借此欺骗公司佣金，将构成诈骗罪行。	◇ 保险中介人不可以欺诈手段骗取公司佣金，严重违反受信责任，令公司利益受损。	◇ 保险公司应加强内部监控系统，审核中止保单的客户，避免有人从中作弊。

阐释要点

- Eva做事认真，为人直率，对客户细心，在处理保单的程序和纪录上都有有条不紊，更得客户赞赏。可惜她缺乏经验，面对要求下属独立能干、强调业绩为上的上司，难免感到无奈和巨大压力。Eva奋力追求业绩，竟向友人提供折扣保单。她并非立心不良，只是以为这样做对公司并无损失，又可以帮朋友「廉价」购买保险。虽然知道会违反专业守则，但却不为意会为行业带来恶性竞争。
- 虽然Eva此举暂时对公司未有构成损失，但若长期令自己收入减少，可能会在经济压力下铤而走险，误入歧途。如果她接受Benny的教唆，中止为保单供款以求减少损失，这对公司及客户将造成严重损害。
- Eva的例子显示，专业操守对保险中介人的重要。倘若因面对工作压力或困难挫折而将专业操守降低，甚而置之不理，最终难免会作出更严重违法违规的事情，而堕入法网。因此个人诚信是抵御贪污舞弊的第一道防线；专业道德和公司行为指引则是指路明灯。

Benny

为人世故，擅于讨好上司。表面上处事圆滑能干，实质急功近利，处心积虑以不法违纪手段谋取私利，罔顾公司及客户的利益和保险业的声誉。

情节	法例	专业守则	防贪建议/改善措施
Benny 向同事借保单，虚报业绩，骗取公司的佣金。	<ul style="list-style-type: none"> 代理人（雇员）以虚假失实文件蓄意欺骗主事人（雇主），触犯《防止贿赂条例》第9（3）条。Benny等人需为其行为负上刑责。 	<ul style="list-style-type: none"> Benny 的不诚实行为，对公司造成损失，严重违反专业守则的基本要求。 	<ul style="list-style-type: none"> 对不诚实、罔顾公司利益的员工必须绳之于法，向有关执法机关举报，以儆效尤。 公司须加强内部审查制度，特别在设立奖励计划时应慎防员工滥用。 主管对所有员工提交的工作报告应进行复核，抽查单据、以及审核文件的真确性。对有可疑的员工可主动地接触其客户，了解个中情况，慎防有诈。
Benny 与客户串谋在内地伪造一宗交通意外，意图骗取公司保险金。	<ul style="list-style-type: none"> 触犯《盗窃罪条例》的欺诈罪。倘若Benny是因收受利益而串谋，亦同时触犯《防止贿赂条例》。 	<ul style="list-style-type: none"> Benny 蓄意伪造虚假意外骗取保金，严重失职之余，其不诚实行为对公司构成重大损失。 	<ul style="list-style-type: none"> 内地和香港的法制、文化虽有不同，但保险中介人必须遵从两地的法例。根据《防止贿赂条例》第9条，代理人在从事主事人业务时涉及贪污贿赂，即使只有部份行为，例如索取、提供或收受利益是在香港发生，廉署均有法定权力，进行调查。 公司需就在香港境外发生的意外索偿个案，制定相关的审查、批核程序，以杜绝虚假申报索偿的个案。
Benny 为讨好客户，主动建议嗜烟的李先生在保单上申报为非吸烟者，减少保费支出，更答应日后有需要时协助他索取赔偿。	<ul style="list-style-type: none"> 虽无触犯《防止贿赂条例》，倘提供虚假资料讹骗赔偿，亦会触犯《盗窃罪条例》。 李先生提供虚假资料，导致日后 	<ul style="list-style-type: none"> 保险中介人教唆客户提供虚假资料或误导性的声明，或以缺德的行为讨好客人，有违专业操守。 Benny 与客户过从甚密，因而未能公 	<ul style="list-style-type: none"> 对不诚实、罔顾公司利益的员工必须严加惩罚，因为姑息足养奸，亦可能导致其他「好」员工也效法其弊。 加强向员工宣传举报违纪违法的责任，杜绝不守法纪的人危害公司及

情节	法例	专业守则	防贪建议/改善措施
	得不到赔偿，自食其果。	私分明，因人情关系而影响工作上的公正和客观性。	同事的利益。 ◇ 要求员工申报利益，并不时作出审核。
Benny游说旧客户黎先生在短期内转换保单，借此增加自己的业绩和佣金收入，罔顾客人的利益。	◇ 虽无触犯任何法例，但若果保险中介人为求攫取生意而误导客户，最终令客人有所损失的话，中介人会受到处分，而保险公司亦需作出赔偿。	◇ 保险中介人不可直接或间接鼓励客户随便转换保单，特别是长期性保险计划。 ◇ 保险中介人在销售寿险保单时，必须填妥《客户保障声明书》，并必须提醒顾客留意声明书内容。如客户在中途退出供款计划，更须提醒他转换保单会带来的预计损失，避免损害客户利益。	◇ 保险中介人必须依照客观、既定的程序办事，以至诚及客观态度向客户作出独立及中肯的意见。 ◇ 主管人员须留意经常转换保单的客户，并向有关的中介人查询，要求交代原因和提供合理解释。 ◇ 加强向公众宣传转换保单的风险，提醒他们注意相关条文。
Benny在推销保单时解说含糊，误导客户以为在外地生病亦可申领赔偿。		◇ 保险中介人必须清楚解释投保计划书内容，让客户清楚了解所购买保险的重要条款，不可错误解说，否则有违专业操守。 ◇ 不论是有心或无意，保险中介人对客户不尽不实，将失却他们的信任，最终被「好」客户离弃，只招徕「存心不轨」的「坏」客户，自食其果。诚信，无疑是每个保险中介人必须具备的条件。	◇ 保险公司应提醒员工要重视「售后服务」，特别是当客人遇到困难时，不应随便指示客人找客户服务部解决疑难。 ◇ 管理层宜对经常被投诉的员工加以提点，了解问题所在，并不时作出突击的审查或文件的复核。 ◇ 销售主管应加强与客户服务部的沟通，以便及早找出下属的不足之处或弊端。

阐释要点

- Benny心术不正，但表面上却勤奋能干，表现独立专业的一面，因而深得上司信任。但实际在私下与不法之徒勾结，制造虚假交通意外向公司索偿。他之所以目无法纪，罔顾公司及他人利益，只因他「利」字当头，但求取得保单则无所不用其极。在严重丧失道德操守和缺乏监管下，催化他更进一步作出

非法行为。对于这些急功近利、存心赚快钱走捷径和罔顾公司及同事利益的人，必须严加惩罚，绳之于法，以儆效尤。

Frankie

成熟稳重、熟悉行内的风险和诱惑，深明守法循规的重要。但他为人怕事，对缺德同事的行为，敢怒而不敢言。

情节	法例	专业守则	防贪建议/改善措施
Frankie 明知 Benny 常以违规违法手段达其目的，虽然坚拒与他同流合污，仍不揭发其恶行。	<ul style="list-style-type: none"> 应立刻向高层或相关执法机构举报。如果知情不报，可能会被误为同谋。 		<ul style="list-style-type: none"> 举报罪行是公民应尽的责任。保险中介人如在机构内发现有违规违法行为，但又未能采取适当措施改善，便应在适当情况下，通知相关执法部门及监管机构。 对不法违规事情采取哑忍态度，只会助长不法份子变本加厉，导致公司和同业受损。一旦歪风蔓延，更会间接鼓励原本守法规的同事亦仿效不良的操守行为。 公司宜设立内部机制加强与员工的沟通，协助同事解决疑难；同时亦鼓励他们举报违法违规事情，做到赏罚分明，共建诚信守法的机构文化。

阐释要点

- Frankie 对行业内的种种不良手法知之甚详，亦能自我警惕，不受诱惑而同流合污，是一个有诚信的专业保险中介人。
- 他一方面能恪尽职守，尊师重道；另一方面，对后辈如David亦能加以扶持，乐于提点辅导，是同行的好榜样。不过，假如他能及早举报Benny的恶行，相信问题不会恶化至如斯境地。其实贪污舞弊是可以预防的，只要每一位从业员都能勇于揭发罪行，珍惜行业得来不易的信誉，便可彻底杜绝歪风，赶走害群之马。

第二部分：管理问责

个案中两位主管Ada和Charles都是忠诚勤奋，热衷工作的保险中介人。他们在管理员工上各有风格，当中亦有其长短处。现将他们在管理上优劣之处作一比较，臚列如下。

Ada

为人干练、独立，凭实力和拼搏精神晋身管理层。但不擅于人事管理，误以为下属和自己一样自律，不用上司操心。因此忽略监管，未能及早察觉心存歪念的下属，以非法违规手法去争取生意。

过份自信 疏于管教

- Ada以过来人的心态，认为应该给予下属自由发展的空间，培养独立的能力解决问题。不过，这种管理模式对于初入行的新人难免感到吃力和缺乏指导，而且人心难测，因此基本的人事管理绝对不能忽视。
- Ada急于求成，带给下属不必要的压力，亦忽略和下属分享经验和给予明确指导的重要性，令下属陷入无助的困境。例如Ada指派David负责为大客户新一代集团准备员工医疗保险计划书，并表示只许成功，不许失败。David本想向Ada请教，但Ada却埋首自己工作不予理睬，只指示David除犯法之事外，可不惜一切争取生意。

业绩挂帅 无为而治

- Ada一心要成为公司表现最佳的团队，她努力工作，斗志可嘉，具备成功保险专业人员的坚毅特质。可惜她过分埋头苦干，忽略了下属的经验能力和品格，未能量才而用，甚至错信表里不一的Benny。Ada信任下属，不加防范，以为有业绩肯搏肯拚就是好同事，对于下属以何种手段攫取生意，只要不是犯法的事，便不闻不问，也不着重处理文件的程序和准确性，容易被处心积虑的不法之徒乘虚而入，蒙混欺骗。

管理失职 难辞其咎

- Ada忽略了作为主管应尽的人事管理责任，又不着重监察和审核文件，对管理员工操守缺乏技巧，这无疑助长立心不良的员工以不择手段方式谋利，而原本循规蹈矩的同事也可能因而仿效，在团队内造成歪风。
- 身为主管若对于经常、严重及广泛出现的不良行为，采取漠视或容忍的态度，便需要「问责」，负上管理失职的责任。

- Ada不单要协助廉署调查，亦需向公司交待，即使其后得到公司的信任，不致被视为同流合污欺诈公司，但难免亦被公司怀疑其管理能力，影响个人事业前途。

Charles

为人实事求是，重视公司的规程序，对下属要求严谨，但令一些急进的下属觉得他过于保守和唠叨。

不过，一些资深下属对于Charles的管理作风却十分欣赏。在Charles的领导下，金牛队成功地建立完善的客户网络；而且由于客户对金牛队有口皆碑，所以经常主动介绍新客户给金牛队，这不单令队员增加工作的满足感，更可广纳客源，屡创佳绩。

循循善诱 按部就班

- Charles对下属经常苦口婆心教导他们，强调稳打稳紮，呈交给公司的文件要有条不紊。但他与下属的沟通方式「呆板」，常被年青人误会他不够进取，絮絮不休。
- Charles要求下属对客户的旧单仍要照顾周到，以优质服务态度赢取客人的信任，给他们介绍新客，借此开拓客源。可惜由于欠缺表达技巧，原本良好的意愿却被误会为对下属的责难。
- Charles对下属提交的新保单严格审查，确保资料齐全才批核，慎防出错，以避免日后索偿出现纠纷，既损害客户的利益，亦影响公司的声誉，其实是尽责的表现。

坚持原则 守法循规

- Charles虽然古板但经验丰富，他明白业绩虽然重要，但决不能因争取生意而降低个人专业操守，又或「与狼共舞」。
- 他相信有麝自然香，只要诚实可靠，本着专业精神和个人能力，「好客」自然赏识，而不义之财或以非常手段争取的成绩不能久享，倒不如踏踏实实地去干，既有好成绩，亦带来工作满足感。
- 在处理业务上，Charles认为需要弹性处理，给予下属合情合理的指标。因为逼得下属太紧，可能只会令他们无从选择错走歪路。

树立榜样 观人于微

- Charles为下属树立良好榜样，重视个人诚信，竭诚为所有客户提供最佳的服务，增加客户的信任，建立长远互信的关系。
- Charles不只着重同事的业绩，亦关心他们的工作态度和行为表现，因材施教，协助同事和公司不断成长。

《防止贿赂条例》（香港法例第 201 章）

《防止贿赂条例》的精神

在香港，监管工商界贪污罪行的主要法例是《防止贿赂条例》第9条。此条例的立法精神是维护香港廉洁的环境，让工商界能够在公平和有秩序的情况下竞争，并保障雇主或主事人的利益，避免雇员或代理人利用职权谋取私利，破坏公平。

《防止贿赂条例》第9条（第1及2款）

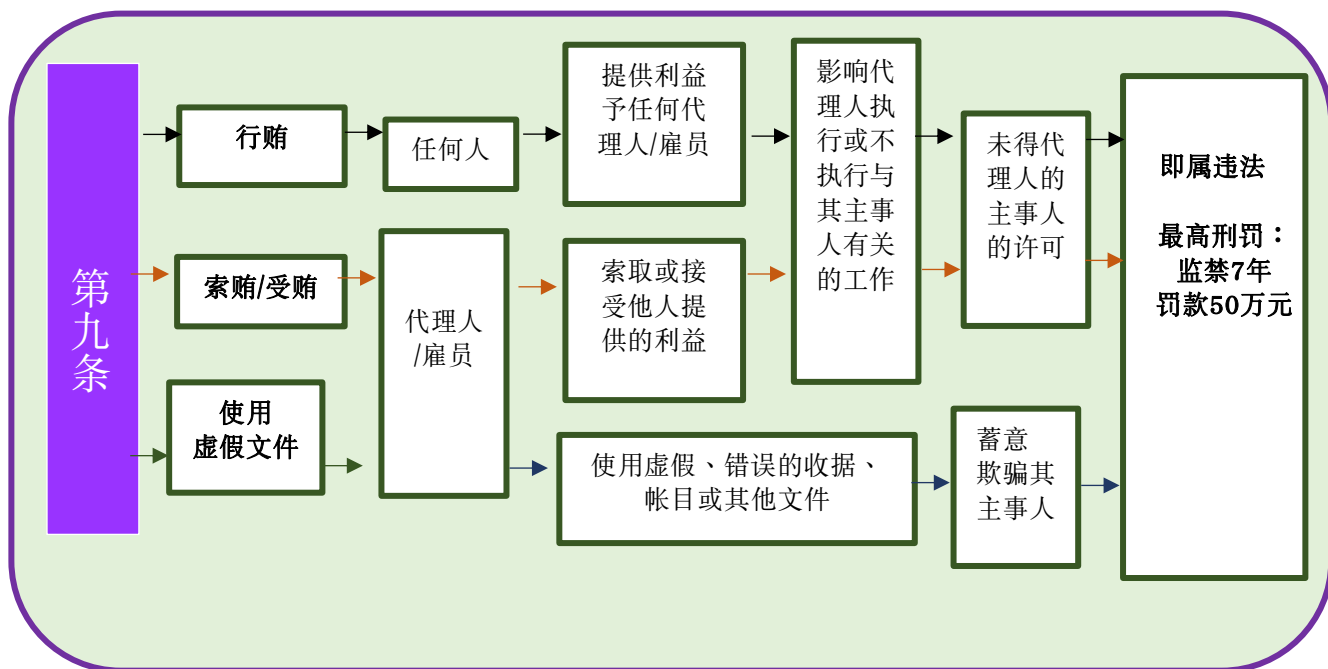
任何代理人，在办理与其主事人有关的事务时，若未得主事人的授权和许可，利用职权索取或接受利益，便属受贿。而向该代理人提供利益者，便属行贿。根据法例，行贿受贿，同样犯法。

《防止贿赂条例》第9条（第3款）

任何代理人使用虚假、错误的收据、帐目或其他文件，蓄意欺骗其主事人，即属违法。

《防止贿赂条例》第9条与保险从业员的关系

保险从业员受《防止贿赂条例》第9条的监管，以下的图表扼要地说明有关条例如何应用于保险业，借此令从业员了解在处理保险业务时要遵守的法例条文。



法例重点	保险业就《防止贿赂条例》第9(1)、(2)及(3)条的演绎
代理人/雇员	保险代理/雇员 ◇ 由保险公司委任的代理人，并获保险业监管局发牌以持牌个人保险代理或持牌业务代表(代理人)身份就其委任的保险公司或其代理机构的委任保险公司提供的保单作推广、提供意见及作出安排的中介人。 ◇ 保险公司的职员。 保险经纪 ◇ 根据《保险业条例》(香港法例第41章)第2条，保险经纪是指持牌保险经纪公司或持牌业务代表(经纪)。 ◇ 保险经纪公司获保险业监管局发牌就保单向客户提供意见，并作为客户的代理人；而持牌业务代表(经纪)则代表委任他们的持牌保险经纪公司，向客户提供有关保单的意见及处理有关保单的事宜。
主事人/雇主	保险公司 ◇ 保险代理及保险公司职员的主事人，一般泛指其保险公司。 投保人或保单持有人及持牌保险经纪公司 ◇ 保险经纪的主事人乃投保人/保单持有人或潜在的保单持有人。就持牌业务代表(经纪)而言，委任其代为处理与客户有关保单的事宜的持牌保险经纪公司是持牌业务代表(经纪)的主事人。
主事人的许可/批准	◇ 保险代理如获保险公司的许可/批准，在职务上收受利益，不会触犯本条例。但保险代理必须在被提供、索取或收受利益前得到其主事人而非馈赠者主事人的批准。假如利益是在未经事先批准下已被提供或接受，保险代理必须尽早向其主事人申报。 ◇ 同样地，保险经纪在未获得投保人或保单持有人的许可下，向承保公司索取或收受利益，以促成投保人购买承保公司的保险产品，亦属违法。而持牌业务代表(经纪)则必须得到委任他们的持牌保险经纪公司的许可，才可索取或收受利益。
利益	◇ 「利益」的定义广泛，包括金钱、礼物、贷款、报酬、佣金、职位、雇佣、契约、服务、优待及行使或不行使任何权责。 ◇ 即使赏钱、「利是」或「茶钱」，不论金额，亦是利益的一种。但不包括款待，即当场享用之饮食。 ◇ 代理人即使是透过第三者收受利益，在执行职务上徇私，仍属违法。
受贿/索贿： 索取或收受利益以作为诱因或报酬影响代理人执行或不执行与其主事人有关的工作	例子： 保险代理 ◇ 为客户处理索偿申请时，索取或收受金钱，协助其弄虚作假，向保险公司隐瞒真相； ◇ 收受利益，私自将生意转介给其他保险代理或其他保险公司，损害公司利益；或 ◇ 为投保人或保单持有人安排验身、诊症或医疗服务时，秘密地索取或收受医疗机构的「介绍费」。 保险经纪 ◇ 保险经纪在代表投保人选择保险产品时，私下索取或接受承保公司提供的利益，以促成交易。
行贿： 向代理人提供利益以作为诱因或报酬影响代理人执	例子： 保单持有人 ◇ 向保险代理/保险公司的职员提供利益，要求优待处理赔偿的申请。

法例重点	保险业就《防止贿赂条例》第9(1)、(2)及(3)条的演绎
行或不执行与其主事人有关的工作	<p>保险代理／保险经纪</p> <p>✧ 私下向公司客户的人事部经理提供利益，以促成该公司购买员工集体保险合同。</p> <p>任何人</p> <p>✧ 任何人向保险代理／保险公司的职员提供利益，要求泄露保单持有人的个人资料或其雇主的商业资料。</p>
代理人使用虚假收据、帐目或其他文件，蓄意欺骗其主事人	<p>例子：</p> <p>保险代理或保险公司职员</p> <p>✧ 利用虚假或夸大金额的医疗单据协助投保人向保险公司索取医疗赔偿。</p> <p>✧ 提供虚假资料，例如投保人士的身体检查报告或入息证明，促使保险公司批核投保申请。</p> <p>✧ 虚构客户资料及捏造虚假文件，令保险公司相信保险代理曾成功取得保险生意，以骗取佣金或其他奖赏。</p> <p>保险经纪</p> <p>✧ 保险经纪向投保人蓄意提供虚假或不全的报价或相关资料，以促成投保人选择其所属意的承保商或计划。</p>
触犯贪污罪行	<p>✧ 不论是行贿或索贿／受贿，又或是代理人利用虚假文件蓄意欺骗主事人，同属贪污罪行，最高刑罚入狱7年，罚款50万元。此外，法庭可下令被定罪者将其非法获得的利益或等同价值，全部或部份付予法庭所指示的人或机构。</p>

以上只是刊载《防止贿赂条例》(香港法例第201章)的重点供参考，法例原文可登上电子版香港法例浏览 (<https://www.elegislation.gov.hk/>)。

注意事项

- 行规或惯例不可作为贿赂的辩护理由(《防止贿赂条例》第19条)。
- 行贿者与受贿者即使目的未达仍属有罪。受贿者不能以「并无办理被要求的事」为辩护借口(《防止贿赂条例》第11条)。
- 在贿赂过程中，只要任何一部份在香港境内发生，则行贿和受贿者都同受香港法例所监管。
- 就算只是口头的贪污协议，授受双方已可能触犯法例。

调查贪污以外的罪行

廉政公署在调查涉嫌触犯《防止贿赂条例》的罪行时，如揭发其他相关罪行，如《盗窃罪条例》内的「以欺骗手段取得金钱利益」或「伪造帐目」，以及《刑事罪行条例》内的「伪造罪行」等，廉政公署亦有权进行调查及采取拘捕行动。