

# 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- 保險中介人培訓教材

## 培訓短片學習重點

### 目錄

故事人物關係	頁 4
故事概要	頁 5
個案分析	頁 10
第一部分：法例與專業守則	頁 10
第二部分：管理問責	頁 19
《防止賄賂條例》	頁 22

## **聲明**

本培訓教材只提供一般指引，未能包括在每種情況下可能出現的任何事件。任何人倘因本培訓教材的任何內容作出或放棄作出任何行動而招致損失，香港特別行政區廉政公署（廉署）一概不負上任何責任。短片所提及的人物姓名、機構、地點及事件，全屬虛構，絕無任何影射意圖。

學習重點中引用的法規條文可能為撮寫或編輯版本，並不一定為完整版本或法規原文。

本培訓教材版權由「保險專業誠信推廣計劃」合辦機構所有。有關機構詳列如下：

**保險業監管局(前保險業監理處)**

**香港人壽保險從業員協會**

**香港人壽保險經理協會**

**香港保險業聯會**

**香港保險顧問聯會**

**香港財務策劃師學會**

**香港專業保險經紀協會**

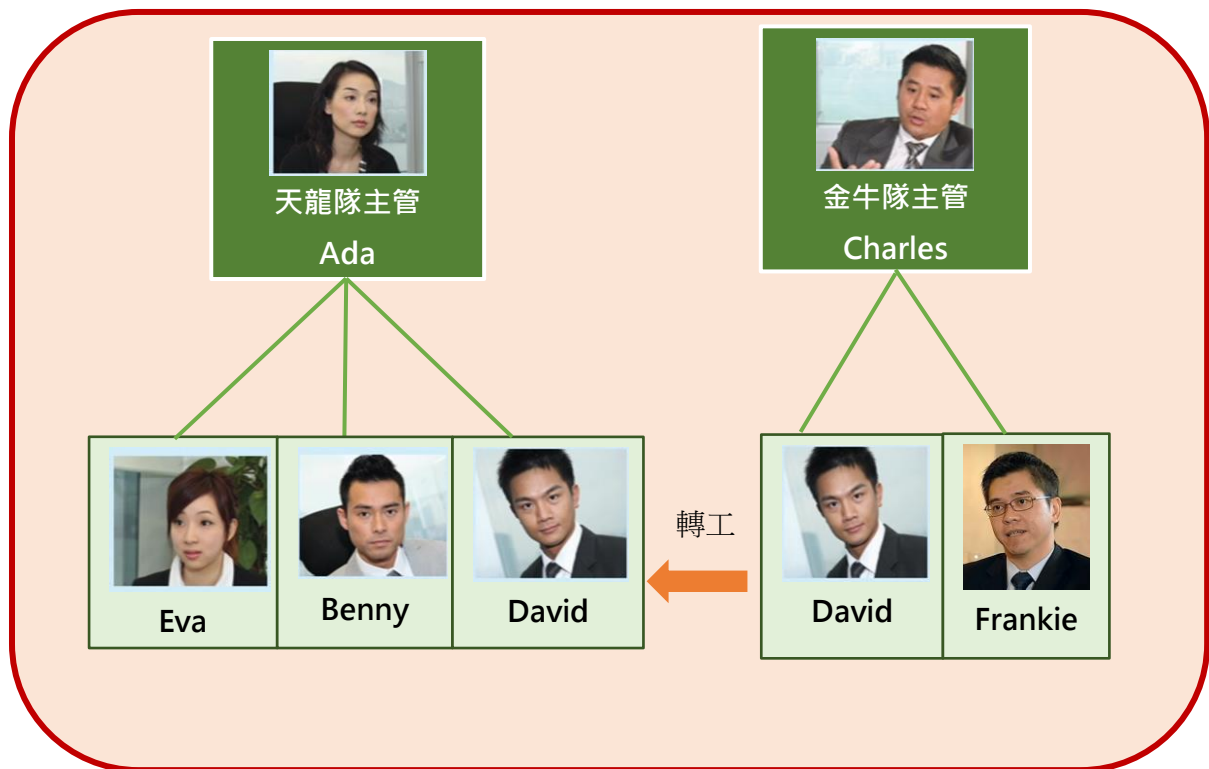
**廉政公署**

歡迎有興趣人士複製作非牟利用途，惟須註明出處。

# 取之有道

從廉政公署過去處理有關人壽保險業的案件中可以窺見，貪污問題的成因主要是「人」的問題，一方面是個別前線員工罔顧法紀，另一方面是管理人員疏忽塞責，令不法份子有機可乘。以下個案將重點闡釋有關壽險行業常涉及的貪污舞弊行為和管理失當問題。

## 故事人物關係圖



## 故事概要

### 第一回 天龍 Vs 金牛 各擅勝場

近年人壽保險業競爭激烈，業界為求有理想業績，均各出奇謀，全力以赴。Ada 和 Charles 同是一間人壽保險公司的銷售隊伍主管，分別帶領「天龍隊」及「金牛隊」。兩人都忠於工作和充滿熱誠，但由於性格不同，故在管理上的手法亦各異。

Ada 憑實力和勤奮晉升至管理層，她向來以目標為本，重視業績。她亦深信下屬如自己一樣獨立能幹，不用上司操心，故凡事都讓他們自由發揮，只要業績能達標便少有干預。在她的領導下，天龍隊的業績彪炳，乃全公司之冠。表面上，Ada 率領的天龍隊在工作態度上較金牛隊進取，業績亦著著領先。最近 Ada 正忙於爭取公司的全年最佳表現大獎，不斷鞭策同事爭取業績，漠視一些下屬急功近利的行為，為團隊埋下計時炸彈。

Charles 為人穩重，依紀律和按章辦事。他認為「小心駛得萬年船」，故此在處理客戶的事情上無分大小，他均要求下屬小心處理和跟進，亦要求有關文件清楚整齊，絕對不能馬虎。在他的領導下，金牛隊業績每年均在三甲之列。公司管理層亦經常嘉許金牛隊管理完善。同時，因秉承著待客以誠的處事態度，金牛隊很少收到客戶的投訴。但 Charles 對下屬的嚴謹要求，由於在處理人際關係時過於死板和「家長式」，故年輕下屬常嫌其囉嗦，未能體會他的好意。

### 第二回 初生之犢 好高騖遠

新加入保險代理行業的 David，是 Ada 表弟，初時是 Charles 旗下金牛隊的一員。David 擁有幹勁和熱誠，是具潛質的保險界人才，但由於初入行，對很多行內的運作認識不深，經常出現錯漏。有一次，David 接到一位來港工作的內地客戶，保額非常大，但由於對方尚未有香港身分證，又不願意填報所需的客戶分析表及書面聲

明，Charles 認為投保單申請不符合既定的程序，為免引起日後索償糾紛，故指令 David 依足程序才肯處理有關申請，致使 David 未能成功簽單，白白錯失了成為該月「最佳銷售員工」的機會。

另一方面，Charles 亦察覺到 David 較為急進，忽略文件的準確性和跟進細節；又偏重新客戶和開發新保單，對舊客戶的「售後服務」亦不夠周全。例如有一位舊客戶希望申請網上戶口處理保險事宜，但因不小心提交了錯誤資料，以至幾個月來都未能辦妥。David 收到客戶查詢後，卻只著對方聯絡客戶服務部而沒有親自跟進，最終客戶向 Charles 投訴。另外，又有一名客戶最近因心臟病要申請危疾賠償，原來該客戶在年青時已經有心臟病的記錄，但 David 在處理保單時卻沒有提醒客戶作出申報。

諸如此類，Charles 發覺 David 尚需磨練，因此希望 David 能處事小心謹慎，不能操之過急。因為這些都是保險中介人應盡的基本責任，而且亦是推廣客源的基本銷售技巧，因為如果客戶滿意，便會帶來新的客戶。

面對 Charles 苦口婆心的教導，David 覺得甚不是味兒，只感到 Charles 的處事作風古板，對他雄心勃勃開展事業構成阻礙。思前想後，他最終決定離開公司另謀發展。及至半年後，David 在表姐 Ada 的大力游說下，毅然轉投天龍隊，重新投入人壽保險行業。

### **第三回 風光背後 隱憂重重**

David 加入天龍隊後，非常欣賞 Ada 作為上司處事果斷明快的作風，心喜她與 Charles 的確截然不同，他更相信在 Ada 的帶領下可以創一番事業。不過，有一次他與同事 Eva 閒談，卻首次聽聞她對 Ada 的不滿。

Eva 入行一年左右，由於經驗淺，客源少，常為每月的業績指標而煩惱。她埋怨 Ada 不但常無理地責備她營業額不達標，又疏於教導她，即使有客戶讚賞她處理保單很細心和詳盡，Ada 亦不欣賞，令她非常難受。

由於業績未能達標，Eva 為了「交數」，約見好友 Joe，為他準備保險合約，並承諾給予保費七折優惠。Eva 明知這樣做會觸犯專業守則，但為保「職位」和討好上司，同時深信公司沒有損失，只好無奈地給予 Joe「優惠」。同事 Benny 得知此事後，認為 Eva 太傻，不應「倒貼」保費給公司，並教唆 Eva 在保單生效不久後即斷供保費，這樣做既可收取公司佣金，又不用長期令收入有損。Eva 聽後覺得這不失是一個好辦法，但又總覺得有些兒不大對勁.....

#### 第四回 天龍之星 暗藏奸險

Benny 是 Ada 口中全組最能幹的下屬。他業績屢創新高，乃全組業績三年連續冠軍的「天龍之星」。Benny 處事圓滑，腦筋靈活，為人世故，深知 Ada 的要求，只要能交出好業績，就能取得信任和讚賞。但暗地裡 Benny 瞞著 Ada，為一己私利，用盡很多違法違規的手段推高業績。

Benny 經常與客戶交際應酬，習慣一邊耍麻雀，一邊推銷保單。客戶李先生是吸煙者，他在保單上亦如實申報。但 Benny 為了取悅李先生，讓他的保費便宜一點，竟然教導對方報稱為「非吸煙者」，更承諾如果將來李先生需要索償的話，他會裡應外合，協助李先生順利申請賠償。

另一客戶黎先生，去年才透過 Benny 買入一份人壽保險，但 Benny 又游說他轉買新的人壽投資相連保險，並建議他取消舊有保單減低負擔。Benny 為求簽訂新保單推高業績賺取佣金，對於客戶因轉單而蒙受的損失卻避重就輕地帶過了事。

Benny 的越軌推銷手法其實亦惹來一些客戶的投訴，其中洪先生月前在日本旅行滑雪時扭傷，在當地曾入院接受治療，幸好傷勢不太嚴重，即日便已出院。洪先生一心以為回港後可以取得醫療保險的賠償，怎知在查詢下 Benny 才告知他，保險條款規定他必須住院留醫才有賠償。洪先生指出 Benny 根本沒有清楚解釋保單內容及賠償條款，誤導他以為入院診治便可申請醫療賠償，Benny 更負氣地叫洪先生致電客戶服務部解決問題。洪先生不滿，表示會就此事向 Benny 的上司投訴。Benny 之所以事無忌憚，全因他恃寵生嬌，知道上司 Ada 不會重視這些買小額保單的客人，所以對客戶的投訴處之泰然。

## 第五回 只許成功 進退兩難

綜合各方情況，David 亦開始意識到其實天龍隊有不少隱憂，只是 Ada 沒有正視問題。David 亦曾嘗試在遇到工作上有難題時與 Ada 多些溝通，尋求指引，但卻得不到回應。例如他原本打算與新一代集團唐先生商討員工醫療保險計劃前，先徵詢一下 Ada 的意見，但 Ada 卻無心理會，只指示 David 要不惜一切取得該份保單，只是絕不能使用非法手段行事，又著他向 Benny 學習，約見客人時必須用心裝扮以建立專業形象，正所謂「先敬羅衣後敬人」，絕不可以失禮。

David 聽從意見，在前往添置新裝的路上偶遇金牛隊的同事 Frankie，兩人於是相約聚舊。David 向 Frankie 表示懷緬以前 Charles 的細心教導，開始體會箇中道理。事實上，金牛隊的業績一直都名列前茅，Charles 經常告誡隊員，勿用旁門左道的方法來爭取更高業績。Charles 評核同事的表現，除根據業績外，亦十分重視他們的個人專業操守，要求金牛隊隊員「取之有道」。Frankie 更透露，天龍隊的 Benny 往往不擇手段達其目的，例如他去年能夠成為「天龍之星」，其實是與另一同事串通，「借單」來提高自己的業績，藉此取得較高的佣金。David 聽後開始憂慮天龍隊的未來，亦懷疑 Ada 的領導才能，他漸漸察覺自己以前可能錯怪 Charles。



David 約見大客戶新一代集團人事部經理唐先生商討員工的醫療保險計劃，唐先生對計劃書的建議很滿意，並表示樂意向公司推薦與 David 簽約。David 暗自歡喜，以為成功在望，誰知唐先生向 David 透露，其集團即將舉行員工活動，他正為抽獎禮物而煩惱，故此要求 David 幫忙贊助禮物。David 正躊躇間，唐先生即時變得不耐煩，賭氣地表示會否與 David 簽訂合約還要多加考慮。

## 第六回 東窗事發 廉政行動

離開新一代集團後，David 心知不妙，只好趕回公司與 Ada 商討對策。剛踏進公司，卻見 Benny 和 Ada 分別由廉政公署的調查人員陪同帶走。他驚惶中從 Eva 口中得知，原來 Benny 因串同客戶在內地虛構交通意外，並行賄有關官員捏造交通意外和醫療報告，欺騙公司的保險賠償。所以，他被廉政公署拘捕。至於 Ada，由於她身為 Benny 的上司，涉嫌包庇下屬，所以亦要往廉署協助調查。Eva 此時更透露，幸好自己去年沒有應 Benny 要求「借單」，為他捏造假業績，否則今次亦可能難逃法網。

David 倒抽一口涼氣，既擔心表姐 Ada 會被牽連，亦慶幸自己沒有魯莽行事，走上歧途。此時，他亦想起 Charles 的教誨.....

## 個案分析

個案內容主要從防貪法規和人事管理兩方面，為保險中介人分析問題的成因和處理方法。第一部份主要從故事中人物分析貪污風險、解釋《防止賄賂條例》及有關專業操守的重要、強調貪污所帶來的禍害及提高防貪意識，藉此提醒前線從業員必須守法循規，切勿以身試法。第二部份闡釋人事管理常見的問題，著重討論管理人員在管理職員操守上的責任、態度和管理技巧。

### 第一部份：法例與專業守則

- ✧ 故事中的前綫保險中介人對工作的抱負和期望各有不同，有人礙於經驗和能力，因無知無奈而觸犯法例和違反專業守則；有人則為求私利，不擇手段，罔顧法紀。他們遇到的問題和疑惑，除可以作為保險從業員的參考外，亦可引以為鑑，避免重蹈覆轍。
- ✧ 違反《防止賄賂條例》最高刑罰入獄7年及罰款50萬元，所得賄款可被法庭充公，亦可以被法庭禁止再從事該專業達至7年。違反專業操守後果嚴重，保險業監管局可採取紀律行動，懲處違規的保險中介人，包括作出譴責、命令繳款、撤銷或暫時吊銷牌照等。
- ✧ 以下就David、Eva、Benny及Frankie四人面對的處境和行為逐一分析，並就防貪和改善措施提出建議。

## David

年輕上進，但根基未穩，求勝心。先加入金牛隊，後轉投天龍隊。在不同團隊內工作的經歷，令他明白凡事不能急進魯莽，只有堅守專業原則，才有望踏上成功之途。

情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
David與新一代集團人事部經理唐先生洽談員工醫療保險計劃書，唐先生要求David以個人或公司名義為員工康樂活動捐贈禮物作抽獎之用。	<p>◇ 唐先生身為新一代集團的代理人（僱員），如果未得其主事人（僱主）同意下，利用職權索取捐贈禮物（等同利益），作為促成公司簽署計劃書的報酬，便會觸犯《防止賄賂條例》第9條的索賄罪。</p> <p>如David 答應提供利益，便可能觸犯行賄罪。</p>	<p>◇ 保險中介人以賄賂方式爭取生意，是犯法行為，也有違專業操守。一旦被定罪，亦難符合「適當人選」準則的要求。專業失當後果嚴重，保險業監管局可採取紀律行動，懲處違規的保險中介人。</p>	<p>◇ 為確保唐先生並非意圖索賄，David 可技巧地要求唐先生以公司名義發信正式提出要求，而有關禮物則須由新一代集團以書面方式檢收。若唐先生堅持不作書面紀錄而索取禮物，則提供禮物者被視為行賄的嫌疑便相當高。</p> <p>◇ 如David 在弄清唐先生有貪污意圖後，應立即向上司報告並考慮向廉署舉報，將破壞公平競爭的敗類繩之於法，亦可向新一代的高層反映實況，杜絕歪風。</p> <p>◇ 保險中介人在洽商生意時，必須小心處理餽贈禮物予客戶的代理人（例如：公司客戶人事管理部門的員工），確保其得到僱主的批准下才可給予，或直接將禮物經其公司送予員工，以便該員工先取得其公司的批准才接受禮物，以免觸犯賄賂罪。</p>
David要求上司處理一位內地客戶的投保		<p>◇ 投保書一般會要求顧客披露所有「重</p>	<p>◇ 保險中介人必須認真地依從有關條文行事，以</p>

情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
<p>申請，但對方未有香港身分證，又不願意填報所需的客戶分析表及書面聲明。</p>		<p>要事實」，即足以影響承保商會否提供保障的有關事實，以及於表格 / 文件內聲明不披露之後果，並要求投保者簽署有關聲明文件。</p> <p>✧ 此舉目的乃提醒投保人及承保商雙方必須準確及誠實地披露重要事實，避免因隱瞞而日後需要興訟或在索償上引起糾紛。</p>	<p>保障公司及客戶的利益。</p>
<p>一位舊客戶希望申請網上戶口處理保險事宜，但因不小心提交了錯誤資料，以至幾個月來都未能辦妥。David收到客戶查詢後，卻只著對方聯絡客戶服務部而沒有親自跟進。</p>		<p>✧ 承保商有責任制定服務標準，並根據有關標準監督下屬員工的表現。</p> <p>✧ 保險中介人有責任迅速、有禮及準確無誤地處理投保人之查詢。</p>	<p>✧ 保險中介人有責任履行公司的服務承諾，表現出專業精神和小心處理客戶的查詢，以免引致投訴。</p> <p>✧ 提供優質「售後服務」可以贏取客戶的信任，加強自己的競爭優勢，必定能招徠更多可靠的客戶。</p>
<p>一名客戶最近因心臟病要申請危疾賠償，原來該客戶在年青時已經有心臟病的記錄，其實 David 知情，但卻忘記要求對方在購買保單時申報。</p>		<p>✧ 專業失當後果嚴重，保險業監管局或會採取紀律行動，懲處違規的保險中介人。</p>	<p>✧ 承保商需承擔其僱員 / 代理於受僱期間造成的錯失。保險中介人應小心處理客戶的保單申請，否則會為公司帶來不必要的損失，亦可能導致投保人得不到應有的保障。</p>

## 闡釋要點

- David年青有為，希望成為一個出色專業的保險代理。他因不滿前上司 Charles要求嚴格，事事要依規章辦事，忿然離職。其後，在表姐及後來成為上司Ada的鼓勵下蟬過別枝，從保守穩重的金牛隊毅然轉往衝勁十足的天龍隊，滿以為從此可以自由發揮，大展拳腳。但漸漸卻發現對於年資尚淺的保險中介人，有上司的指導其實極為重要。
- 在舊隊友Frankie的開導下，David漸漸明白上司對下屬的指導和監督是必要的，無非是幫助他明白專業操守和誠信的重要。依循公司規章和程序辦事，雖然要花些時間，但能確保從業員在處理客戶保單時不會犯錯，影響個人和公司的利益，亦避免公司或客戶不必要的損失。其實有效的監管能及早預防違法違紀的事情，防患未然；對從業員亦提供保障，提醒他們在工作上可能遇到的風險和誘惑，知所規避。

## Eva

Eva 勤奮善良，能分辨是非，但限於經驗尚淺，常因工作壓力而迷失方向。

情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
Eva為求有業績，安排友人Joe向保險公司付全數保費後，自己則私下將三成保費回贈給Joe。	◇ 提供折扣予個人客戶不會構成貪污，但若Joe是公司客戶的代表，例如員工福利部的職員，私下收受回贈保費促使其為公司向Eva購買保險，則會構成受賄罪，而Eva則觸犯行賄罪。	◇ 以提供折扣方式換取生意，會違反保險業監管局制定的指引；以自己工資倒貼更是得不償失。此舉更會引致惡性競爭，因為以「鬥平」手法做生意，習以為常可能會令客人不懂認真挑選合適自己的保單，最終帶來惡果。	◇ 保險中介人應盡力為公司招攬生意，但絕不可用違法違規的手段。 ◇ 「業績掛帥」容易導致員工因壓力而鋌而走險，甚或想走捷徑而誤入歧途。公司宜制訂有效的市場策略、優質的投資產品及合理的銷售目標。
Benny教唆Eva在保單簽訂後便「斷	◇ 若Eva蓄意與客戶串謀，在簽訂保單	◇ 保險中介人不可以欺詐手段騙取公司	◇ 保險公司應加強內部監控系統，審核斷供保單

情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
供」，以減少自己補貼保費的損失。	後斷供保費，藉此欺騙公司佣金，將構成詐騙罪行。	佣金，嚴重違反受信責任，令公司利益受損。	的客戶，避免有人從中作弊。

## 闡釋要點

- Eva做事認真，為人直率，對客戶細心，在處理保單的程序和紀錄上都有條不紊，更得客戶讚賞。可惜她缺乏經驗，面對要求下屬獨立能幹、強調業績為上的上司，難免感到無奈和巨大壓力。Eva奮力追求業績，竟向友人提供折扣保單。她並非立心不良，只是以為這樣做對公司無損失，又可以幫朋友「廉價」購買保險。雖然知道會違反專業守則，但卻不為意會為行業帶來惡性競爭。
- 雖然Eva此舉暫時對公司未有構成損失，但若長期令自己收入減少，可能會在經濟壓力下鋌而走險，誤入歧途。如果她接受Benny的教唆，斷供保單以求減少損失，這對公司及客戶將造成嚴重損害。
- Eva的例子顯示，專業操守對保險中介人的重要。倘若因面對工作壓力或因難挫折而將專業操守降低，甚而置之不理，最終難免會作出更嚴重違法違規的事情，而墮入法網。因此個人誠信是抵禦貪污舞弊的第一道防線；專業道德和公司行為指引則是指路明燈。

## Benny

為人世故，擅於討好上司。表面上處事圓滑能幹，實質急功近利，處心積慮以不法違紀手段謀取私利，罔顧公司及客戶的利益和保險業的聲譽。

情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
Benny 向同事借保單，虛報業績，騙取公司的佣金。	◇ 代理人（僱員）以虛假失實文件蓄意欺騙主事人（僱主），觸犯《防止賄賂條例》第9（3）條。Benny	◇ Benny 的不誠實行為，對公司造成損失，嚴重違反專業守則的基本要求。	◇ 對不誠實罔顧公司利益的員工必須繩之於法，向有關執法機關舉報，以儆效尤。 ◇ 公司須加強內部審查制

情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
	<p>等人需為其行為負上刑責。</p>		<p>度，特別在設立獎勵計劃時應慎防員工濫用。</p> <p>✧ 主管對所有員工提交的工作報告應進行覆核，抽查單據、以及審核文件的真確性。對有可疑的員工可主動地接觸其客戶，了解箇中情況，慎防有詐。</p>
<p>Benny 與客戶串謀在內地偽造一宗交通意外，意圖騙取公司保險金。</p>	<p>✧ 觸犯《盜竊罪條例》的欺詐罪。倘若Benny是因收受利益而串謀，亦同時觸犯《防止賄賂條例》。</p>	<p>✧ Benny 蓄意偽造虛假意外騙取保金，嚴重失職之餘，其不誠實行為對公司構成重大損失。</p>	<p>✧ 內地和香港的法制、文化雖有不同，但保險中介人必須遵從兩地的法例。根據《防止賄賂條例》第9條，代理人在從事主事人業務時涉及貪污賄賂，即使只有部份行為，例如索取、提供或收受利益是在香港發生，廉署均有法定權力，進行調查。</p> <p>✧ 公司需就在香港境外發生的意外索償個案，制定相關的審查、批核程序，以杜絕虛假申報索償的個案。</p>
<p>Benny 為討好客戶，主動建議「煙民」李先生在保單上申報為非吸煙者，減少保費支出，更答應日後有需要時協助他索取賠償。</p>	<p>✧ 雖無觸犯《防止賄賂條例》，倘提供虛假資料訛騙賠償，亦會觸犯《盜竊罪條例》。</p> <p>✧ 李先生提供虛假資料，導致日後得不到賠償，自食其果。</p>	<p>✧ 保險中介人教唆客戶提供虛假資料或誤導性的聲明，或以缺德的行為討好客人，有違專業操守。</p> <p>✧ Benny 與客戶過從甚密，因而未能公私分明，因人情關</p>	<p>✧ 對不誠實、罔顧公司利益的員工必須嚴加懲罰，因為姑息足養奸，亦可能導致其他「好」員工也效法其弊。</p> <p>✧ 加強向員工宣傳舉報違紀違法的責任，杜絕不守法紀的人危害公司及同事的利益。</p>

情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
		<p>係而影響工作上的公正和客觀性。</p>	<p>✧ 要求員工申報利益，並不時作出審核。</p>
<p>Benny游說舊客戶黎先生在短期內轉換保單，藉此增加自己的業績和佣金收入，罔顧客人的利益。</p>	<p>✧ 雖無觸犯任何法例，但若果保險中介人為求攫取生意而誤導客戶，最終令客人有所損失的話，中介人會受到處分，而保險公司亦需作出賠償。</p>	<p>✧ 保險中介人不可直接或間接鼓勵客戶隨便轉換保單，特別是長期性保險計劃。</p> <p>✧ 保險中介人在銷售壽險保單時，必須填妥《客戶保障聲明書》，並必須提醒顧客留意聲明書內容。如客戶在中途退出供款計劃，更須提醒他轉換保單會帶來的預計損失，避免損害客戶利益。</p>	<p>✧ 保險中介人必須依照客觀、既定的程序辦事，以至誠及客觀態度向客戶作出獨立及中肯的意見。</p> <p>✧ 主管人員須留意經常轉換保單的客戶，並向有關的中介人查詢，要求交代原因和提供合理解釋。</p> <p>✧ 加強向公眾宣傳轉換保單的風險，提醒他們注意相關條文。</p>
<p>Benny在推銷保單時解說含糊，誤導客戶以為在外地生病亦可申領賠償。</p>		<p>✧ 保險中介人必須清楚解釋投保計劃書內容，讓客戶清楚了解所購買保險的重要條款，不可錯誤解說，否則有違專業操守。</p> <p>✧ 不論是有心或無意，保險中介人對客戶不盡不實，將失卻他們的信任，最終被「好」客戶離棄，只招徠「存心不軌」的「衰」客戶，自食其果。誠信，無疑是每個</p>	<p>✧ 保險公司應提醒員工要重視「售後服務」，特別是當客人遇到困難時，不應隨便指示客人找客戶服務部解決疑難。</p> <p>✧ 管理層宜對經常被投訴的員工加以提點，了解問題所在，並不時作出突擊的審查或文件的覆核。</p> <p>✧ 銷售主管應加強與客戶服務部的溝通，以便及早找出下屬的不足之處或弊端。</p>



情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
		保險中介人必須具備的條件。	

### 闡釋要點

- Benny心術不正，但表面上卻勤奮能幹，表現獨立專業的一面，因而深得上司信任。但實際在私底下與不法之徒勾結，製造虛假交通意外向公司索償。他之所以目無法紀，罔顧公司及他人利益，只因他「利」字當頭，但求取得保單則無所不用其極。在嚴重喪失道德操守和缺乏監管下，催化他更進一步作出非法行為。對於這些急功近利、存心賺快錢走捷徑和罔顧公司及同事利益的人，必須嚴加懲罰，繩之於法，以儆效尤。

### Frankie

成熟穩重、熟悉行內的風險和誘惑，深明守法循規的重要。但他為人怕事，對缺德同事的行為，敢怒而不敢言。

情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
Frankie 明知 Benny 常以違規違法手段達其目的，雖然堅拒與他同流合污，仍不揭發其惡行。	✧ 應立刻向高層或相關執法機構舉報。如果知情不報，可能會被誤為同謀。		<p>✧ 舉報罪行是公民應盡的責任。保險中介人如在機構內發現有違規違法行為，但又未能採取適當措施改善，便應在適當情況下，通知相關執法部門及監管機構。</p> <p>✧ 對不法違規事情採取啞忍態度，只會助長不法份子變本加厲，導致公司和同業受損。一旦歪風蔓延，更會間接鼓勵原本守法規的同事亦仿倣不良的操守行為。</p> <p>✧ 公司宜設立內部機制加強與員工的溝通，協助</p>

情節	法例	專業守則	防貪建議/改善措施
			同事解決疑難；同時亦鼓勵他們舉報違法違規事情，做到賞罰分明，共建誠信守法的機構文化。

### 闡釋要點

- Frankie 對行業內的種種不良手法知之甚詳，亦能自我警惕，不受誘惑而同流合污，是一個有誠信的專業保險中介人。
  
- 他一方面能克盡職守，尊師重道；另一方面，對後輩如David亦能加以扶持，樂於提點輔導，是同行的好榜樣。不過，假如他能及早舉報Benny的惡行，相信問題不會惡化至如斯境地。其實貪污舞弊是可以預防的，只要每一位從業員都能勇於揭發罪行，珍惜行業得來不易的信譽，便可徹底杜絕歪風，趕走害群之馬。

## 第二部分：管理問責

個案中兩位主管Ada和Charles都是忠誠勤奮，熱衷工作的保險中介人。他們在管理員工上各有風格，當中亦有其長短處。現將他們在管理上優劣之處作一比較，臚列如下。

### Ada

為人幹練、獨立，憑實力和拼搏精神晉身管理層。但不擅於人事管理，誤以為下屬和自己一樣自律，不用上司操心。因此忽略監管，未能及早察覺心存歪念的下屬，以非法違規手法去爭取生意。

#### 過份自信 疏於管教

- Ada以過來人的心態，認為應該給予下屬自由發展的空間，培養獨立的能力解決問題。不過，這種管理模式對於初入行的新人難免感到吃力和缺乏指導，而且人心難測，因此基本的人事管理絕對不能忽視。
- Ada急於求成，帶給下屬不必要的壓力，亦忽略和下屬分享經驗和給予明確指導的重要性，令下屬陷入無助的困境。例如Ada指派David負責為大客戶新一代集團準備員工醫療保險計劃書，並表示只許成功，不許失敗。David本想向Ada請教，但Ada卻埋首自己工作不予理睬，只指示David除犯法之事外，可不惜一切爭取生意。

#### 業績掛帥 無為而治

- Ada一心要成為公司表現最佳的團隊，她努力工作，鬥志可嘉，具備成功保險專業人員的堅毅特質。可惜她過分埋頭苦幹，忽略了下屬的經驗能力和品格，未能量才而用，甚至錯信表裡不一的Benny。Ada信任下屬，不加防範，以為有業績肯搏肯捱就是好同事，對於下屬以何種手段攫取生意，只要不是犯法的事，便不聞不問，也不著重處理文件的程序和準確性，容易被處心積慮的不法之徒乘虛而入，蒙混欺騙。

## 管理失職 難辭其咎

- Ada忽略了作為主管應盡的人事管理責任，又不著重監察和審核文件，對管理員工操守缺乏技巧，這無疑助長立心不良的員工以不擇手段方式謀利，而原本循規蹈矩的同事也可能因而仿倣，在團隊內造成歪風。
- 身為主管若對於經常、嚴重及廣泛出現的不良行為，採取漠視或容忍的態度，便需要「問責」，負上管理失職的責任。
- Ada不單要協助廉署調查，亦需向公司交待，即使其後得到公司的信任，不致被視為同流合污欺詐公司，但難免亦被公司懷疑其管理能力，影響個人事業前途。

## Charles

為人實事求是，重視公司的規章程序，對下屬要求嚴謹，但令一些急進的下屬覺得他過於保守和嘮叨。

不過，一些資深下屬對於Charles的管理作風卻十分欣賞。在Charles的領導下，金牛隊成功地建立完善的客戶網絡；而且由於客戶對金牛隊有口皆碑，所以經常主動介紹新客戶給金牛隊，這不單令隊員增加工作的滿足感，更可廣納客源，屢創佳績。

## 循循善誘 按部就班

- Charles對下屬經常苦口婆心教導他們，強調穩打穩紮，呈交給公司的文件要有條不紊。但他與下屬的溝通方式「呆板」，常被年青人誤會他不夠進取，絮絮不休。
- Charles要求下屬對客戶的舊單仍要照顧周到，以優質服務態度贏取客人的信任，給他們介紹新客，藉此開拓客源。可惜由於欠缺表達技巧，原本良好的意願卻被誤會為對下屬的責難。

- Charles對下屬提交的新保單嚴格審查，確保資料齊全才批核，慎防出錯，以避免日後索償出現糾紛，既損害客戶的利益，亦影響公司的聲譽，其實是盡責的表現。

### 堅持原則 守法循規

- Charles雖然古板但經驗老到，他明白業績雖然重要，但決不能因爭取生意而降低個人專業操守，又或「與狼共舞」。
- 他相信有麝自然香，只要誠實可靠，本著專業精神和個人能力，「好客」自然賞識，而不義之財或以非常手段爭取的成績不能久享，倒不如踏踏實實地去幹，既有好成績，亦帶來工作滿足感。
- 在處理業務上，Charles認為需要彈性處理，給予下屬合情合理的指標。因為逼得下屬太緊，可能只會令他們無從選擇錯走歪路。

### 樹立榜樣 觀人於微

- Charles為下屬樹立良好榜樣，重視個人誠信，竭誠為所有客戶提供最佳的服務，增加客戶的信任，建立長遠互信的關係。
- Charles不只著重同事的業績，亦關心他們的工作態度和行為表現，因材施教，協助同事和公司不斷成長。

## 《防止賄賂條例》(香港法例第 201 章)

### 《防止賄賂條例》的精神

在香港，監管工商界貪污罪行的主要法例是《防止賄賂條例》第9條。此條例的立法精神是維護香港廉潔的環境，讓工商界能夠在公平和有秩序的情況下競爭，並保障僱主或主事人的利益，避免僱員或代理人利用職權謀取私利，破壞公平。

### 《防止賄賂條例》第9條 (第1及2款)

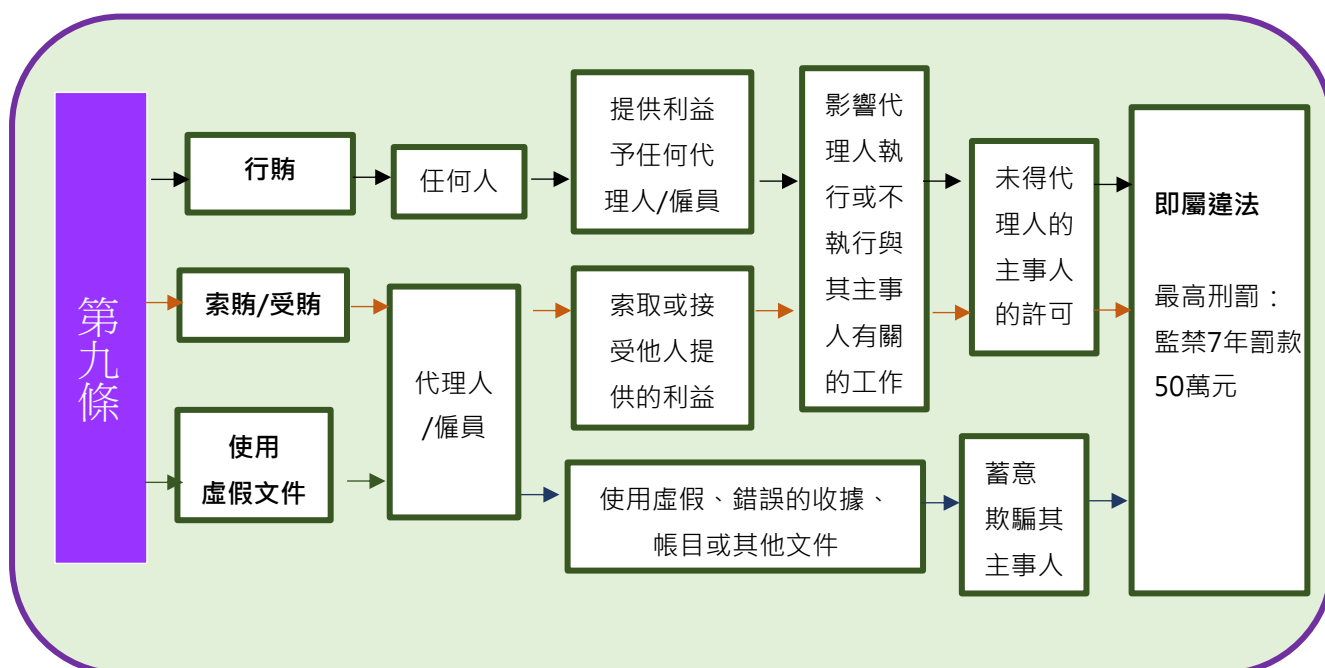
任何代理人，在辦理與其主事人有關的事務時，若未得主事人的授權和許可，利用職權索取或接受利益，便屬受賄。而向該代理人提供利益者，便屬行賄。根據法例，行賄受賄，同樣犯法。

### 《防止賄賂條例》第9條 (第3款)

任何代理人使用虛假、錯誤的收據、帳目或其他文件，蓄意欺騙其主事人，即屬違法。

### 《防止賄賂條例》第9條與保險從業員的關係

保險從業員受《防止賄賂條例》第9條的監管，以下的圖表扼要地說明有關條例如何應用於保險業，藉此令從業員了解在處理保險業務時要遵守的法例條文。



法例重點	保險業就《防止賄賂條例》第 9(1)、(2) 及(3)條的演繹
代理人/僱員	<p><b>保險代理/僱員</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 由保險公司委任的代理人，並獲保險業監管局發牌以持牌個人保險代理或持牌業務代表(代理人)身份就其委任的保險公司或其代理機構的委任保險公司提供的保單作推廣、提供意見及作出安排的中介人。</li> <li>✧ 保險公司的職員。</li> </ul> <p><b>保險經紀</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 根據《保險業條例》(香港法例第41章)第2條，保險經紀是指持牌保險經紀公司或持牌業務代表(經紀)。</li> <li>✧ 保險經紀公司獲保險業監管局發牌就保單向客戶提供意見，並作為客戶的代理人；而持牌業務代表(經紀)則代表委任他們的持牌保險經紀公司，向客戶提供有關保單的意見及處理有關保單的事宜。</li> </ul>
主事人/僱主	<p><b>保險公司</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 保險代理及保險公司職員的主事人，一般泛指其保險公司。</li> </ul> <p><b>投保人或保單持有人及持牌保險經紀公司</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 保險經紀的主事人乃投保人 / 保單持有人或潛在的保單持有人。就持牌業務代表(經紀)而言，委任其代為處理與客戶有關保單的事宜的持牌保險經紀公司是持牌業務代表(經紀)的主事人。</li> </ul>
主事人的許可 / 批准	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 保險代理如獲保險公司的許可 / 批准，在職務上收受利益，不會觸犯本條例。但保險代理必須在被提供、索取或收受利益前得到其主事人而非饋贈者主事人的批准。假如利益是在未經事先批准下已被提供或接受，保險代理必須盡早向其主事人申報。</li> <li>✧ 同樣地，保險經紀在未獲得投保人或保單持有人的許可下，向承保公司索取或收受利益，以促成投保人購買承保公司的保險產品，亦屬違法。而持牌業務代表(經紀)則亦必須得到委任他們的持牌保險經紀公司的許可，才可索取或收受利益。</li> </ul>
利益	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 「利益」的定義廣泛，包括金錢、禮物、貸款、報酬、佣金、職位、僱傭、契約、服務、優待及行使或不行使任何權責。</li> <li>✧ 即使賞錢、「利是」或「茶錢」，不論金額，亦是利益的一種。但不包括款待，即當場享用之飲食。</li> <li>✧ 代理人即使是透過第三者收受利益，在執行職務上徇私，仍屬違法。</li> </ul>

法例重點	保險業就《防止賄賂條例》第 9(1)、(2) 及(3)條的演繹
<p><b>受賄/索賄：</b></p> <p>索取或收受利益以作為誘因或報酬影響代理人執行或不執行與其主事人有關的工作</p>	<p>例子：</p> <p><b>保險代理</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 為客戶處理索償申請時，索取或收受金錢，協助其弄虛作假，向保險公司隱瞞真相；</li> <li>✧ 收受利益，私自將生意轉介給其他保險代理或其他保險公司，損害公司利益；或</li> <li>✧ 為投保人或保單持有人安排驗身、診症或醫療服務時，秘密地索取或收受醫療機構的「介紹費」。</li> </ul> <p><b>保險經紀</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 保險經紀在代表投保人選擇保險產品時，私下索取或接受承保公司提供的利益，以促成交易。</li> </ul>
<p><b>行賄：</b></p> <p>向代理人提供利益以作為誘因或報酬影響代理人執行或不執行與其主事人有關的工作</p>	<p>例子：</p> <p><b>保單持有人</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 向保險代理 / 保險公司的職員提供利益，要求優待處理賠償的申請。</li> </ul> <p><b>保險代理 / 保險經紀</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 私下向公司客戶的人事部經理提供利益，以促成該公司購買員工集體保險合約。</li> </ul> <p><b>任何人</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 任何人向保險代理 / 保險公司的職員提供利益，要求洩露保單持有人的個人資料或其僱主的商業資料。</li> </ul>
<p><b>代理人使用虛假收據、帳目或其他文件，蓄意欺騙其主事人</b></p>	<p>例子：</p> <p><b>保險代理或保險公司職員</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 利用虛假或誇大金額的醫療單據協助投保人向保險公司索取醫療賠償。</li> <li>✧ 提供虛假資料，例如投保人士的身體檢查報告或入息證明，促使保險公司批核投保申請。</li> <li>✧ 虛構客戶資料及捏造虛假文件，令保險公司相信保險代理曾成功取得保險生意，以騙取佣金或其他獎賞。</li> </ul> <p><b>保險經紀</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 保險經紀向投保人蓄意提供虛假或不全的報價或相關資料，以促成投保人選擇其所屬意的承保商或計劃。</li> </ul>
<p><b>觸犯貪污罪行</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✧ 不論是行賄或索賄 / 受賄，又或是代理人利用虛假文件蓄意欺騙主事人，同屬貪污罪行，最高刑罰入獄7年，罰款50萬元。此外，法庭可下令被定罪者將其非法獲得的利益或等同價值，全部或部份付予法庭所指示的人或機構。</li> </ul>



以上只是列載《防止賄賂條例》(香港法例第 201 章)的重點供參考，法例原文可登上電子版香港法例瀏覽 (<https://www.elegislation.gov.hk/>)。

### 注意事項

- 行規或慣例不可作為賄賂的辯護理由 (《防止賄賂條例》第 19 條)。
- 行賄者與受賄者即使目的未達仍屬有罪。受賄者不能以「並無辦理被要求的事」為辯護藉口 (《防止賄賂條例》第 11 條)。
- 在賄賂過程中，只要任何一部份在香港境內發生，則行賄和受賄者都同受香港法例所監管。
- 就算只是口頭的貪污協議，授受雙方已可能觸犯法例。

### 調查貪污以外的罪行

- 廉政公署在調查涉嫌觸犯《防止賄賂條例》的罪行時，如揭發其他相關罪行，如《盜竊罪條例》內的「以欺騙手段取得金錢利益」或「偽造帳目」，以及《刑事罪行條例》內的「偽造罪行」等，廉政公署亦有權進行調查及採取拘捕行動。