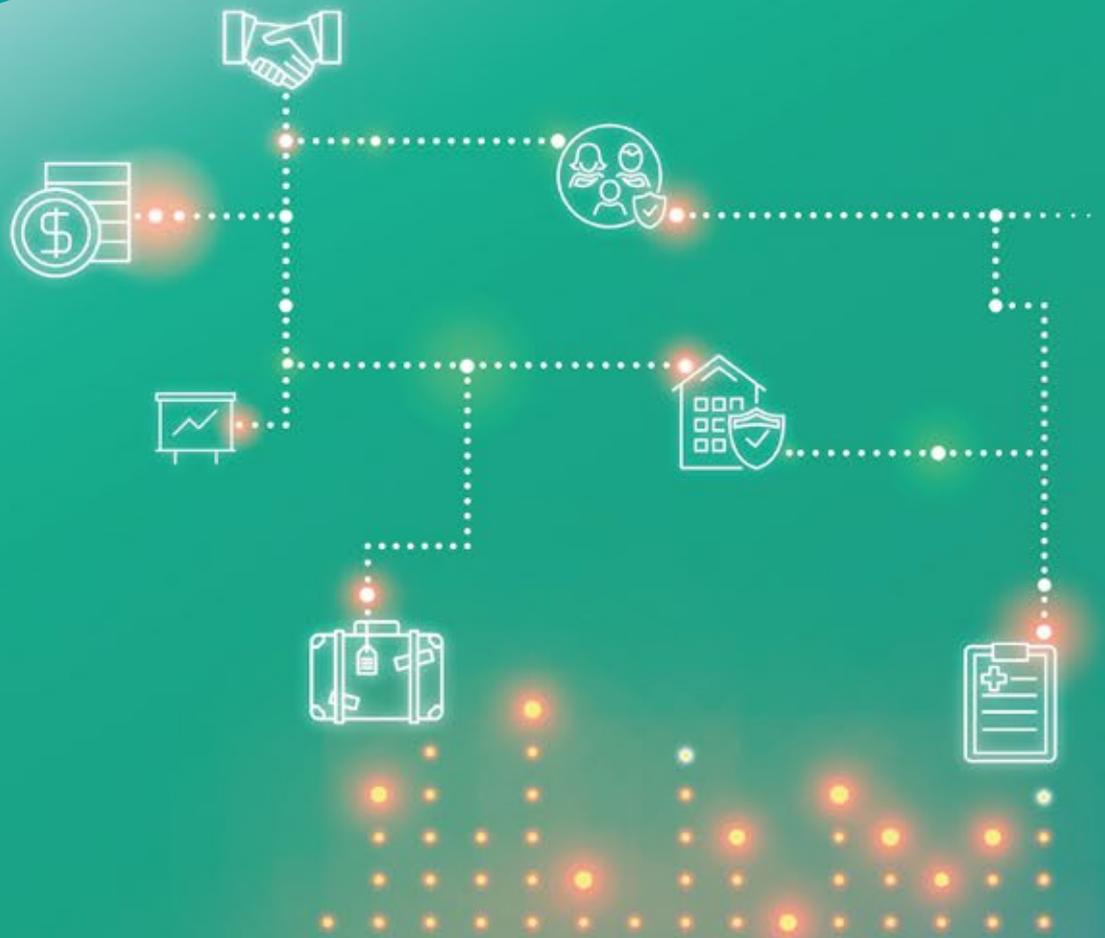




防貪諮詢服務
Corruption Prevention
Advisory Service



保險公司 防貪指南

保險公司
防貧指南

序言

第 1 章 法例及其他規定 / 指引

1.1	引言	8
1.2	《防止賄賂條例》（第 201 章）	8
1.2.1	第 9(1) 及 9(2) 條 — 代理人的貪污交易	8
1.2.2	第 9(3) 條 — 使用誤導 / 虛假 / 欠妥的文件欺騙主事人	11
1.2.3	規管公共機構的《防止賄賂條例》條文	12
1.3	其他重要法律問題	14
1.3.1	《保險業條例》（第 41 章）	14
1.3.2	欺詐罪，《盜竊罪條例》（第 210 章）第 16A 條	14
1.3.3	境外法律責任	15
1.4	監管及專業指引 / 規定	15

第 2 章 行為標準

2.1	引言	18
2.2	建立廉潔營商文化	18
2.3	《行為守則》的主要誠信規定	20
2.3.1	公司聲明	20
2.3.2	嚴禁賄賂	20
2.3.3	接受及提供利益	20
2.3.4	接受款待	22
2.3.5	利益衝突	23
2.3.6	濫用職權	24
2.3.7	保障客戶資金	24
2.3.8	處理記錄、帳目及其他限閱資料	25
2.3.9	外間兼職	25
2.3.10	管理與保險代理人的關係	25
2.3.11	舉報懷疑貪污及其他刑事罪行	25
2.3.12	遵守法律、專業標準及監管規定	26
2.3.13	遵守《行為守則》	26
2.4	廉政公署服務與其他支援	27

第 3 章 管治與內部管控

3.1	引言	30
3.2	公司管治	31
3.2.1	董事局的監察職能	31
3.2.2	設立董事局轄下委員會	32
3.2.3	獨立非執行董事的角色	32
3.2.4	高級管理層的责任	33
3.2.5	管控要員	33
3.2.6	職員及個人保險代理的參與	34
3.3	內部管控的要素	35
3.3.1	清晰的政策、工作程序及指引	35
3.3.2	監察與制衡	35
3.3.3	備存記錄及資料保安	36
3.3.4	督導監察與問責	36
3.3.5	培訓與溝通	36
3.3.6	投訴及舉報渠道	37
3.3.7	風險管理架構	38
3.3.8	檢討及審計	38

第 4 章 保險中介人的管理

4.1	引言	42
4.2	主要程序	43
4.3	主要貪污風險及防貪警示	45
4.3.1	審核及批准保險中介人的委任 / 夥伴合作申請	45
4.3.2	考慮及批准酬勞方案	45
4.3.3	培訓及工作表現監察	46
4.4	個案分析	47
4.5	防貪措施	50
4.5.1	指引 / 指示	50
4.5.2	誠信規定 / 提示	51
4.5.3	委任 / 夥伴合作程序	51
4.5.3.1	審核及批准申請	51
4.5.3.2	考慮及批准酬勞方案	52

目錄

4.5.4	個人保險代理的強制培訓記錄	53
4.5.5	工作表現監察	53
4.5.6	管理監督	54

第 5 章 銷售程序

5.1	引言	58
5.2	主要程序	59
5.3	主要貪污風險及防貪警示	60
5.3.1	「銷售」保單 / 轉介生意	60
5.3.2	提交投保申請	60
5.3.3	處理客戶資金及個人資料	61
5.4	個案分析	63
5.5	防貪措施	67
5.5.1	指引 / 指示	67
5.5.2	誠信規定 / 提示	67
5.5.3	酬勞結構	68
5.5.4	「銷售」保單 / 轉介生意	68
5.5.5	提交投保申請	69
5.5.6	收取客戶保費	69
5.5.7	提供售後服務	70
5.5.7.1	發出保單	70
5.5.7.2	處理客戶與保單有關的要求	70
5.5.7.3	保障客戶資金及個人資料	71
5.5.8	管理監督	71

第 6 章 核保及核實索償

6.1	引言	74
6.2	主要程序	75
6.3	主要貪污風險及防貪警示	76
6.3.1	保單核保	76
6.3.2	索償申請	76
6.3.3	其他風險 — 核保人員及理賠職員所涉風險	77

6.4	個案分析	78
6.5	防貪措施	80
6.5.1	指引 / 指示	80
6.5.2	誠信規定 / 提示	80
6.5.3	保單核保	81
6.5.4	評估索償申請	81
6.5.4.1	個案編配	81
6.5.4.2	核實程序	82
6.5.4.3	付款程序	82
6.5.5	管理監督	83

附錄

1	《行為守則》範本	86
2	利益衝突例子	95
3	管理已申報利益衝突的紓解措施	96
4	廉政公署服務與其他支援	97

序言

保險業是多元化金融市場的重要組成部分。香港保險業作為區域保險樞紐，增長迅速蓬勃，全賴業界多年來努力不懈，成功建立良好品牌形象，贏取客戶信心。

保險公司要建立商譽，須經年累月苦心經營，但只要出現一宗貪污醜聞，便足以令機構的聲譽一落千丈，動搖公眾對公司以客戶利益為本的信心，嚴重損害公司的持續發展。因此保險公司在追求目標與盈利的同時，必須展示廉潔營商的堅定決心。國際保險監督官協會¹在其發布的《打擊貪污賄賂》議題文件（“Issues Paper on Combating Bribery and Corruption”）中指出，保險業面對不少貪污風險，例如使用來自貪污犯罪得益的資金購買保險產品，保險公司的職員及保險中介人等亦有可能涉及貪污，甚至代表公司或第三者進行貪污勾當。

良好商譽須經過長期努力才能建立；公司必須時刻保持警惕，不斷強化程序管控和自我檢討，才能維持良好商譽。鑑於保險業部分營運範疇本質上容易出現貪污風險，業界必須保持警覺，恪守高誠信標準，積極防範貪污舞弊行為，從而維持得來不易的商譽和競爭優勢，促進公司穩健發展，以符合客戶、營商夥伴和社會大眾的期望。

廉政公署（廉署）的防止貪污處（防貪處）因此編製《保險公司防貪指南》（《指南》），供香港的保險公司高級管理層及管理人員參考，藉以 —

- (a) 確保保險公司的董事、職員及《防止賄賂條例》（第 201 章）所訂明的代理人嚴格遵守《防止賄賂條例》，並鞏固保險公司及業界的廉潔營商文化；以及
- (b) 提供有關防貪政策及措施的實用指南，內容涵蓋貪污風險評估和管理及相關管控措施，以協助保險公司建立及加強其在主要營運範疇（例如保險中介人的管理、銷售程序、核保及核實索償程序）的防貪能力。

個別保險公司的高級管理層及管理人員可在恪守建議措施的原則下，因應營運需要採用並調整建議內容。防貪處轄下的“防貪諮詢服務”會應個別公司要求，提供度身訂造的防貪建議。

鳴謝

防貪處在編製本《指南》期間，除參考國際保險監督官協會發布的《阻止、預防、查察、舉報及糾正保險詐騙》應用文件（“Application Paper on Deterring, Preventing, Detecting, Reporting and Remedying Fraud in Insurance”）及《打擊貪污賄賂》議題文件（“Issues Paper on Combating Bribery and Corruption”）外，承蒙保險業監管局及香港保險業聯會在諮詢過程中提供寶貴意見及協助，特此鳴謝。

【本《保險公司防貪指南》只供參考】

¹ 國際保險監督官協會成立於 1994 年，是由近 140 個國家逾 200 個司法管轄區（包括香港）保險監督及規管機構組成的自願機構。協會為保險業訂立國際監管原則（例如《保險核心原則》）和準則，並提供其他輔助資料，協助業界加強監管及落實管控措施。

如何使用本《指南》

本《指南》運用以下圖標，方便使用者快速地選讀下列資料—



個案分析

模擬個案情境剖析



防貪措施

實用的防貪建議



貪污風險

主要貪污風險及舞弊行為



常見問題

常見問題及相關指引



指針

交互參照本《指南》的其他章節



防貪警示

指出管理層需加強監管的地方，以防止可能出現的貪污和詐騙情況



防貪貼士

有用的提示，以幫助保險公司了解個案分析闡述的風險

免責聲明

本《指南》中有關《防止賄賂條例》和其他相關法例／法律條文的陳述和解釋，只屬一般和概括性質，以容易理解。本《指南》的使用人士如有需要，應就個別情況參考法例／法律條文的原文或徵詢法律意見。任何人如因本《指南》的內容作出或放棄作出任何行動而招致損失，廉署概不負責，包括法律或其他責任。

本《指南》的個案分析部分旨在闡明法例規定與貪污風險，並指出應多加留意的要點。雖然每宗個案均根據真實的貪污犯案手法編撰而成，但內容純屬虛構，絕無影射任何個別個案、公司或人士。本《指南》提供的意見和建議並非詳盡無遺，亦不可取代任何法律、監管或合約規定。《指南》使用人士應參考有關監管機構、當局和政府（如適用）發出的相關指示、守則和指引，並因應公司的營運需要和貪污風險，以及營商環境等情況，採用最適當的措施。

本《指南》中的代名詞「他」同時包括男性和女性，並沒有任何性別歧視的含義。

版權

本《指南》版權歸廉署所有。歡迎有興趣人士翻印本《指南》作非牟利用途，惟須註明出處。

簡稱

廉署	廉政公署
防貪處	防止貪污處
保監局	保險業監管局
個人保險代理	持牌個人保險代理
保險代理機構	持牌保險代理機構
保險代理人	持牌保險代理人
保險經紀公司	持牌保險經紀公司
保險中介人	持牌保險中介人
業務代表（代理人）	持牌業務代表（代理人）
業務代表（經紀）	持牌業務代表（經紀）

詮釋

以下定義的詞語於本《指南》中具其述明之涵義。

「客戶」	包括保單持有人及潛在的保單持有人。
「保險公司」	《保險業條例》（第 41 章）的定義所指的獲授權保險人。
「保險產品」或「保單」	保險合約；該等詞語在本《指南》中可互換使用。
「持牌個人保險代理」	根據《保險業條例》獲發相關牌照的個人，負責就其委任保險公司提供的保單作推廣、提供意見和作出安排。
「持牌保險代理機構」	根據《保險業條例》獲發相關牌照的人（包括法團或並非法團組織的任何團體），負責就其委任保險公司提供的保單進行推廣、提供意見和作出安排。
「持牌保險代理人」	持牌個人保險代理、持牌保險代理機構或持牌業務代表（代理人）。
「持牌保險經紀」	持牌保險經紀公司或持牌業務代表（經紀）。
「持牌保險經紀公司」	根據《保險業條例》獲發相關牌照的公司，負責就保單向客戶提供意見，處理有關保單的事宜（包括與保險公司購買、洽談及安排保單，及在某些情況下提出並結清索償）。
「持牌保險中介人」	持牌保險代理人或持牌保險經紀。
「持牌業務代表（代理人）」	根據《保險業條例》獲發相關牌照的個人，負責就其代理機構的委任保險公司提供的保單作推廣、提供意見和作出安排。
「持牌業務代表（經紀）」	根據《保險業條例》獲發相關牌照的個人，負責向客戶提供有關保單的意見，並代表委任他們的持牌保險經紀公司代客戶處理有關保單的事宜。

第 1 章

法例及 其他規定 / 指引

- 1.1 引言
- 1.2 《防止賄賂條例》（第 201 章）
- 1.3 其他重要法律問題
- 1.4 監管及專業指引 / 規定



第 1 章

法例及其他規定 / 指引

1.1 引言

為確保保險從業員遵守法律和恪守高度的誠信操守，以及避免他們在進行保險業務時誤墮貪污陷阱，他們應對相關法例和專業規定有清晰和充分的了解。本章概述香港的反貪法例（即《防止賄賂條例》（第 201 章）），並重點闡述其他規管保險公司誠信管理和穩妥運作的主要法例和專業規定。

1.2 《防止賄賂條例》（第 201 章）

廉政公署（廉署）負責執行《防止賄賂條例》，以打擊涉及公私營機構的賄賂及貪污交易。下文將扼要闡述《防止賄賂條例》的相關條文（條例摘要見**附錄 1 的附件 1**）。有關《防止賄賂條例》全文，可瀏覽律政司所設立的電子版香港法例的網站—
https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap201!zh-Hant-HK?INDEX_CS=N

1.2.1 第 9(1) 及 9(2) 條 – 代理人的貪污交易

■ **第 9(1) 條** — 任何代理人（內文指《防止賄賂條例》訂明的代理人（ 定義見**第 9 頁**），例如僱員、董事或獲公司委任的持牌個人保險代理（個人保險代理））未經其主事人（例如僱主）許可或無合理辯解而索取或接受任何利益，作為他作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為的誘因或報酬，即屬犯罪。

■ **第 9(2) 條** — 任何人在上述情況下向代理人提供利益，亦屬違法。

上述罪行的最高刑罰為罰款 50 萬元及監禁 7 年。



個案 1 – 就索償申請索取 / 提供利益

1 保險公司已訂立清晰規則，嚴禁職員在履行公司職務時接受任何利益。但公司一名理賠職員（根據《防止賄賂條例》，即保險公司的代理人）在處理一宗保險索償申請時，向保單持有人索取金錢，表示可為後者提供協助，在考慮該索償申請時予以優待。

2 保單持有人向該理賠職員提供利益，作為後者承諾在處理該索償申請時予以協助及優待的報酬。



3 該理賠職員和保單持有人分別觸犯《防止賄賂條例》第 9(1) 及 9(2) 條。

分析及要點提示 —

- **主事人** — 公司的**主事人**一般指僱主（即公司東主或董事局）或任何獲授權代表僱主行事的人。一般而言，職員或個人保險代理的**主事人**通常指僱用 / 委任他的保險公司。
- **代理人** — **代理人**是指代主事人辦事或受僱於主事人的人。如公司委任某人在業務往來上代表公司，不論委任的性質屬全職或兼職，亦不論該人有否獲取公司提供的薪金或費用，該人即屬公司的**代理人**，例如代表保險公司辦事的董事、僱員或個人保險代理均屬於公司的**代理人**。
- **利益** — **利益**指任何有價值的物品，例如金錢、饋贈、折扣、佣金、貸款、受僱工作、服務或優待（款待除外）等。



問 《防止賄賂條例》有否就「利益」的價值設定界限（例如 500 元）？

答 沒有。有人會誤以為《防止賄賂條例》就利益價值設定界限，依法容許接受價值低於此界限的利益。事實上，《防止賄賂條例》並沒有指明可容許的利益界限或上限。根據《防止賄賂條例》，任何人如未經接受利益者的主事人許可而接受 / 提供任何價值的利益，即屬犯罪。

私人公司或可容許其職員在指定情況下，接受與公司業務有關人士提供的指定限額內的利益。然而，此項純屬公司的內部政策，不應與《防止賄賂條例》的條文混為一談。

■ **款待** — 款待指供應在當場享用的食物或飲品（例如飯局），以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待（例如與飯局同場提供的節目）。根據《防止賄賂條例》，款待不屬於利益。

■ **賄賂目的未達** — 不論賄賂目的實際上是否已經達到，行賄者及受賄者仍屬犯罪。受賄者不得以「要求作出的行為實際上並未執行」作為免責辯護（《防止賄賂條例》第 11 條）。在上述個案中，儘管受賄者（即理賠職員）沒有權力、權利或機會在處理行賄者（即保單持有人）的索償申請時給予優待，雙方仍屬犯罪。

■ **主事人的許可** — 代理人經其主事人許可而接受與其職務有關的利益，可屬合法行為。然而，該許可須由接受利益者的主事人給予，而非由提供利益者的主事人給予。代理人如未經事先許可而接受利益，事後須盡快向其主事人申請批准。



問 如接受禮物屬行內慣例，我可否未經主事人許可接受禮物？

答 不可以。根據《防止賄賂條例》第 19 條，即使接受利益是任何專業、行業、職業或事業的習慣，亦不能作為免責辯護。

有關《防止賄賂條例》第 19 條的實際條文，可瀏覽電子版香港法例的網站 - https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap201!zh-Hant-HK?INDEX_CS=N

- 公司如容許其董事、職員及個人保險代理在指定情況下（例如在節日期間）接受與公司有業務往來人士所提供的利益（例如商業禮物），除可按個別情況決定是否給予許可外，亦可制訂相關公司政策及規則／限制，例如將之納入公司的《行為守則》內（☞ 參閱第 2 章）。

1.2.2 第 9(3) 條 – 使用誤導 / 虛假 / 欠妥的文件欺騙主事人

- 第 9(3) 條 — 任何代理人意圖欺騙其主事人而使用在要項上載有誤導、虛假或欠妥的陳述的任何收據、帳目或其他文件，而有關收據、帳目或文件對其主事人有利害關係，即屬犯罪。

上述罪行的最高刑罰為罰款 50 萬元及監禁 7 年。



個案 2 – 使用被誇大金額 / 虛假發票騙取款項

1 一名保險公司的高級市場經理（根據《防止賄賂條例》，即保險公司的代理人）負責代保險公司批出印刷訂單。

2 於三年內，他曾指示由其控制或由其親屬管理的不同印刷公司的多名人士，誇大或偽造發票。



3 該高級市場經理呈交該等被誇大金額或虛假發票，向保險公司騙取款項 / 誇大金額的款項。

4 該高級市場經理觸犯《防止賄賂條例》第 9(3) 條。



I 分析及要點提示 —

- **無須涉及提供及 / 或接受利益** — 《防止賄賂條例》第 9(3) 條沒有訂明，提供及 / 或接受利益是相關罪行的元素。一般而言，《防止賄賂條例》訂明的代理人（例如保險公司職員）如意圖欺騙其主事人（即保險公司）而使用在要項上載有誤導、虛假或欠妥的陳述的任何收據、帳目或其他文件（例如虛假發票、用於投保申請的虛假申請人資料、用於索償的虛假醫療報告），而有關收據、帳目或文件對其主事人有利害關係，即觸犯本條所訂罪行。
- **貨品 / 服務的採購** — 採購是公司運作的重要程序，通常涉及龐大支出。過往的貪污案件顯示，它是最容易出現貪污舞弊行為的範疇。為確保採購項目「物有所值」及防止採購過程出現不當行為，公司必須在制度上設立足夠防貪措施。廉署已編製《防貪錦囊 — 採購》以供公司參考，詳情可瀏覽以下網頁 — https://cpas.icac.hk/ZH/Info/Lib_List?cate_id=3&id=199

I 1.2.3 規管公共機構的《防止賄賂條例》條文

- 政府（例如自願醫保計劃辦事處）或公共機構（例如保險業監管局（保監局））的人員 / 職員屬公職人員，《防止賄賂條例》相關條文，尤其是第 4、5 及 8 條與他們的關連至為直接。有關條文防止公職人員濫用職權謀取私利，以保障公共機構及社會大眾的利益。保險公司及其職員和其他代理人因此應提高警覺，避免在與政府及公共機構進行業務往來（例如向保監局申請授權經營保險業務）時違反相關條文。
- **第 4(1) 條** — 任何人（不論在香港或其他地方）無合法權限或合理辯解，向公職人員提供任何利益，作為該公職人員作出或不作出任何憑其公職人員身分而作的作為的誘因或報酬，即屬犯罪。
- **第 4(2) 條** — 任何公職人員（不論在香港或其他地方）無合法權限或合理辯解，索取或接受任何利益，作為他作出或不作出任何憑其公職人員身分而作的作為的誘因或報酬，即屬犯罪。

上述罪行最高刑罰均為罰款 50 萬元及監禁 7 年。

■ **第 5(1) 條** — 任何人無合法權限或合理辯解，向任何公職人員提供利益，作為該公職人員在與相關公共機構合約有關的事宜上給予協助或運用影響力的誘因或報酬，即屬犯罪。

■ **第 5(2) 條** — 任何公職人員無合法權限或合理辯解，索取或接受任何利益，作為他在與相關公共機構合約的事宜上給予協助或運用影響力的誘因或報酬，即屬犯罪。

上述罪行最高刑罰均為罰款 50 萬元及監禁 10 年。

■ **第 8 條** — 任何人與政府部門或公共機構進行任何形式的事務往來時，無合法權限或合理辯解而向受僱於該政府部門或公共機構的公職人員提供任何利益，即屬犯罪。

上述罪行最高刑罰為罰款 50 萬元及監禁 7 年。



個案 3 – 進行公事往來時向公職人員提供饋贈

1 某公共機構向多間保險公司徵求團體僱員醫療保險建議書。



2 一名個人保險代理向該公共機構的相關員工福利經理提交保險計劃建議時，將多盒月餅送往對方的辦公室，作為中秋節禮物。

3 該名個人保險代理在與該公共機構有事務往來時，向機構的員工福利經理提供利益，因而觸犯了《防止賄賂條例》第 8(2) 條。

I 分析及要點提示 —

- **必須保持警覺** — 保險公司經營者 / 管理人員或職員或會與公職人員有公事往來 / 業務關係。他們應清楚知悉，公職人員接受利益及款待受到相關法例或行政規則所規管。一般而言，他們尤其應避免向與其有任何事務往來的政府部門或公共機構的公職人員提供饋贈或其他利益。
- **即使無貪污意圖仍屬犯罪** — 從上述個案可見，有別於一般涉及公職人員獲提供利益以在執行職務時給予方便（或不履行職責）作為回報的賄賂行為（例如上文第 1.2.3 節闡釋的《防止賄賂條例》第 4 條），《防止賄賂條例》第 8 條無須證明提供利益是作為任何優待的報酬。上述個案中，即使提供利益者（即個人保險代理）沒有意圖接受該公共機構職員（即員工福利經理）提供的優待，仍屬犯罪。
- **相關防貪指南** — 保險公司可參考由廉署編製的《與公職人員往來的誠信防貪指南》，以了解更多對規管公職人員及與其有業務往來的人士誠信的相關法例、行政規則 / 規例。有關防貪指南詳見以下網頁 —

https://cpas.icac.hk/ZH/Info/Lib_List?cate_id=3&id=226

1.3 其他重要法律問題

I 1.3.1 《保險業條例》（第 41 章）

- 《保險業條例》（第 41 章）（連同其附屬法例（第 41A 至 41L 章））是規管香港保險業的主體條例，條文訂明適用於香港保險公司及持牌保險中介人（保險中介人）的規管架構，並列明授權 / 發牌、持續遵規及保險公司及保險中介人的呈報責任等規定。

I 1.3.2 欺詐罪，《盜竊罪條例》（第 210 章）第 16A 條

- 任何人藉作任何欺騙並意圖詐騙而誘使另一人作出任何作為或有任何不作為，而導致任何人獲得利益或任何人蒙受不利或有相當程度的可能性會蒙受不利，即屬犯罪。

1.3.3 境外法律責任

- 有境外業務的公司亦應遵守有關司法地區的反貪法規，特別是具境外效力的反貪法例。

1.4 監管及專業指引 / 規定

- 為保持高度的專業操守，保險公司及其職員和其他代理人應遵守政府及相關監管機構（例如保監局）不時發出的守則及指引，例如保監局發出的《獲授權保險人的公司管治指引》（《指引 10》）（☞ 參閱第 3 章）及分別向持牌保險代理人（保險代理人）及持牌保險經紀發出的操守守則¹、自願醫保計劃辦事處發出的《自願醫保計劃下保險公司的實務守則》等。保險公司除須遵守有關的規管指引及規定外，亦應積極提醒其職員及其他代理人，以確保他們嚴格遵守有關的規管指引及規定。

¹ 即《持牌保險代理人操守守則》和《持牌保險經紀操守守則》。

第 2 章

行為標準

- 2.1 引言
- 2.2 建立廉潔營商文化
- 2.3 《行為守則》的主要誠信規定
- 2.4 廉政公署服務與其他支援



第 2 章

行為標準

2.1 引言

除了遵守法律和監管 / 專業規定，保險業界亦應致力建立誠信文化，以維護監管機構、保險公司及其董事、職員、個人保險代理，以至客戶和持份者的利益。要符合法律要求和社會期望，重視職業道德的公司文化確實不可或缺。為建立廉潔營商文化，董事局應展示他們對貪污或其他違法 / 不當行為採取零容忍的態度，並將這項重要信息和有關程序明確告知所有董事、職員、個人保險代理和其他相關持份者，讓他們清楚知悉各自必須遵從的操守規定，以及如未能恪守這些標準，可能會被紀律處分及 / 或刑事檢控。本章會重點闡述如何建立廉潔營商文化，以及介紹《行為守則》中的重要誠信元素，這對推動公司的廉潔營商文化和實踐誠信營商至關重要，亦是根本所在。

2.2 建立廉潔營商文化

- 建立**廉潔領導**，即由公司高級管理層為廉潔營商樹立典範，展示他們對恪守誠信的決心。
- 推動**公司的廉潔營商文化** —
 - 向所有董事、職員及個人保險代理²發出由董事局通過的**《行為守則》**（範本見**附錄 1**）（或個別的《行為守則》），列明他們必須遵守的誠信標準和規定；定期更新相關誠信指引，並在主要節日前向公司董事、職員及個人保險代理傳閱有關指引（例如經內聯網），提醒他們對接受與其有業務往來人士所提供利益（例如「利是」）的規定；
 - 為董事、職員及個人保險代理舉辦**誠信及防貪培訓 / 工作坊**（例如網上培訓），確保他們充分理解和認識反貪法例、誠信管理事宜和防貪措施等（☞ 參閱**第 3 章第 3.3.5 節**）；

² 保險公司可自行及 / 或按需要徵詢法律意見後，規定任何其他為其履行相關職能的實體 / 人士（例如由公司委任的持牌保險代理機構）遵守《行為守則》的適用條文。

- 為確保《行為守則》**公開透明**，應將《行為守則》上載至公司內聯網，並設立監察程序／措施，例如定期推行網上學習或問答測驗，確保董事、職員及個人保險代理持續明白《行為守則》的規定；以及
- 提供**道德熱線**，供查詢及舉報誠信事宜（☞ 參閱**第 2.3.11 節**）。

■ **要求營商夥伴承諾實踐廉潔營商** — 代理公司業務的營商夥伴（例如持牌保險代理機構（保險代理機構）、持牌保險經紀公司（保險經紀公司）、供應商）在營運過程中可能面對貪污風險；公司與這些營商夥伴進行業務往來時，也可能會因對方的貪污問題而面對同樣的風險。因此，保險公司應將其防貪政策通知營商夥伴，並要求他們承諾實踐廉潔營商。對於一些重要合約和夥伴安排，公司應盡量將防貪及誠信規定適當地納入與營商夥伴簽訂的協議內，例如 —

- 嚴禁任何人向公司董事、職員及個人保險代理行賄，或未經公司許可向他們提供利益；
- 嚴禁任何人按合約／夥伴安排或代表公司進行業務期間，作出任何形式的賄賂行為；
- 確保所有相關人員可經由《行為守則》、誠信指引及培訓等，知悉有關防貪規定；
- 對任何經揭發的貪污／欺詐行為採取適當行動，例如向有關執法機構舉報；以及
- 營商夥伴或其董事、職員或保險中介人一旦違反防貪規定時，公司有權終止與營商夥伴的合約。

■ **對外提高政策的透明度** — 保險公司應將有關操守規定的政策和程序，例如接受及提供利益、申報／避免利益衝突等規定，保持公開透明，以提醒客戶和要求營商夥伴遵守有關規定。

■ 指定一位**誠信人員或一個部門／組別**統籌上述政策和作業方式的實施工作，以及進行定期監察與檢視，以確保有關政策和作業方式得以有效地持續實施，並獲得遵從。

2.3 《行為守則》的主要誠信規定

載於**附錄 1** 的《行為守則》範本詳列各項誠信條文，當中必要涵蓋的內容如下 —

2.3.1 公司聲明

- 《行為守則》應明確讓所有持份者知道公司對實踐廉潔營商及嚴禁一切與公司業務有關的賄賂和舞弊行為的堅定決心。

2.3.2 嚴禁賄賂

- 《行為守則》應清楚列明公司嚴禁董事、職員及個人保險代理在處理公司業務時作出任何形式的貪污賄賂行為，並要求他們遵守《防止賄賂條例》（及其他適用於公司的反貪法例）。董事、職員及個人保險代理不得 —
 - 索取或接受他人的利益，作為作出任何與公司事務有關的行為的報酬或誘因；
 - 提供任何利益予其他人 / 公司的代理人以作為其作出任何與其主事人業務有關的行為的報酬或誘因；以及
 - 向任何公務員或公職人員提供任何利益，作為該人員作出任何與其公職有關的行為的報酬或誘因，或在與該人員所屬政府部門或公共機構進行事務往來時，向該人員提供任何利益。

2.3.3 接受及提供利益

- 《行為守則》除嚴禁涉及接受 / 提供利益的貪污舞弊行為外，為確保公司各員恪守高度誠信操守，以免他們或其公司被認為或被指處事不當，《行為守則》應列明以下規定 —
 - 嚴禁董事、職員及個人保險代理向與公司有業務往來的人士（例如供應商）索取或接受利益；惟在不涉及不當影響的指定情況或場合，則准許接受指定性質和價值的利益；

- 如公司准許接受禮物 / 利益，則應在《行為守則》內列明可接受利益的情況 / 場合（例如在節日期間按照傳統送贈的商業禮物）、接受利益的限制（例如訂明禮物的價值上限、不得接受現金及服務提供者的禮物），以及就特殊個案申請特別批准的渠道；
- 嚴禁主管向下屬索取利益；但如在不涉及不當影響的指定情況或場合（例如婚宴），則可以接受下屬提供的利益；
- 提醒董事、職員及個人保險代理應在提供利益前，確定擬接受利益者乃獲得其僱主 / 主事人許可在有關情況下接受利益；以及
- 提醒董事、職員及個人保險代理有關向其他保險公司或保險中介人（例如另一間保險公司的保險中介人）轉介客戶的公司政策。
 - ▶ 應特別訂明董事、職員及個人保險代理不得在未經公司事先批准的情況下，向其他保險公司或保險中介人轉介客戶而索取或接受利益（例如轉介費），否則可能觸犯《防止賄賂條例》。即使轉介本身不涉及利益，他們亦必須清楚知道倘若有關轉介未有向公司作出適當申報及按規定事先獲得公司批准，亦可能構成利益衝突或濫用職權的問題。



問 作為保險公司的經理，我希望協助職員處理有關向與公司有業務往來人士提供利益的問題。我可以給他們什麼實用建議？

答 最佳方法是協助職員認識和遵守《防止賄賂條例》，特別是第 8 條及第 9 條（☞ 參閱第 1 章），以及公司的《行為守則》及政策，以免他們誤墮貪污陷阱，尤其是當職員向客戶提供利益（例如客戶獎賞 / 獎勵）時，應先與接受利益者確定他們已取得僱主（根據《防止賄賂條例》，即接受利益者的主事人）的許可。為保障自己，職員應將利益直接給予主事人（例如客戶的公司），避免與代理人（例如負責處理保單的客戶的公司僱員）直接交收。此外，職員不得向與公司有業務往來的公職人員（例如保險及銀行監管機構的僱員）提供任何利益。如有疑問，你應代表職員，或由職員本人向適當人員（例如經公司的道德熱線）徵詢意見，或要求釐清有關問題。

2.3.4 接受款待

■ 款待（☞ 參閱 第 1 章第 1.2.1 節）屬可接受的社交活動。然而，如董事、職員或個人保險代理接受與其有業務往來的公司提供奢華或頻密的款待，則此等款待可能具有或被視為具有故意籠絡的作用，藉此為日後的貪污行為鋪路。因此，《行為守則》應包括有關款待的指引，提醒他們應避免接受被視為下列性質的款待 —

- **過分豐厚** — 考慮到款待的價值、實質內容、次數和性質；
- **不恰當** — 考慮董事 / 職員 / 個人保險代理與款待提供者之間的關係；或
- **不宜接受** — 考慮到主辦人或其他與會者的品格或名聲。

《行為守則》亦可規定董事、職員或個人保險代理必須就接受款待作出申報或申請批准。



問 我是保險公司經紀業務團隊的主管。個別保險經紀公司經常宴請我團隊負責監察他們表現的同事，究竟同事接受這些款待是否恰當？

答 根據《防止賄賂條例》第 2 條的定義，款待（例如午餐或晚餐）指供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。雖然《防止賄賂條例》並無禁止接受款待，但過於奢華或頻密的款待可能會成為貪污的前奏。一些欠缺誠信的保險經紀公司或會利用款待作為籠絡，或藉此令接受款待者覺得要作出回報（例如當保險經紀公司要求經紀業務團隊職員對其表現給予好評時，職員將難以拒絕）。

因此，儘管款待是商界的慣常做法，你的公司亦應制訂有關接受款待的政策及 / 或指引，並提醒全體職員切勿接受營商夥伴（尤其是受他們監察的個人或團體）過分豐厚或奢華的款待，以免墮入貪污陷阱或被指行事不當。

2.3.5 利益衝突

- 利益衝突指董事、職員或個人保險代理的私人利益與其職權產生衝突。利益衝突如未得妥善處理，便會令董事、職員或個人保險代理履行職務時，未必能符合保險公司的最佳利益。常見的利益衝突例子載於**附錄 2**。

- 為協助董事、職員及個人保險代理妥善處理可能出現的利益衝突，《行為守則》應訂立**管理利益衝突的指引**。制訂相關指引時，可參考下列五步曲 —
 - **避免利益衝突** — 基本規則是盡量避免在執行公務期間涉及任何利益衝突的情況。
 - **申報利益衝突** — 如利益衝突無法避免，有關人員應向其主管或公司政策所訂的指定人士作出申報，並將申報內容記錄在案。
 - **解決利益衝突** — 公司接獲申報後，應採取適當行動解決利益衝突。在接獲申報的利益衝突後，主管人員在決定將採取的行動或向上級作出建議時，應考慮該利益衝突的嚴重性、所涉及的利益及他人的觀感。有關的紓解措施載於**附錄 3**。
 - **以公平公正的態度執行職務** — 如有關人員獲准繼續執行相關職務，公司應提醒該人員必須以公平公正的態度執行職務。
 - **嚴密監察** — 如有關人員獲准繼續執行相關職務，公司應加強監察，確保其職務得以妥善執行。

- 如利益衝突屬無可避免，應使用**標準表格**申報利益衝突（範本見**附錄 1 的附件 3**），並制訂措施 / 指定核准人員，管理已申報的利益衝突。



問 我是保險公司核保部門的經理，我的職員不時詢問我關於實際 / 潛在利益衝突的問題（例如核保人員獲分配核保的個案，當中的保單是屬於其家人、親戚或私交友好）。他在處理核保工作時固然要遵守公司的核保指引，不得偏離，但上述情況是否仍屬利益衝突呢？

答 是。利益衝突是指職員的「私人利益」與公司或該人員本身職責的利益出現矛盾或衝突。「私人利益」包括該人員本人、家人、親屬或私交友好、所屬會社及協會、與該人員有個人或社交聯繫的其他人士，或該人員曾受恩惠或欠下人情的任何人的財務及其他利益。

原則上，你應提醒職員避免任何會導致或被認為會導致利益衝突的情況，亦不得濫用職權以獲取私人利益。若遇上無可避免的實際或潛在利益衝突情況，職員應按公司指引，向公司管理層作出申報。管理層亦應採取適當行動，處理已申報的利益衝突情況，例如指派其他職員接手處理相關職務以免除衝突，或要求主管人員嚴密監察有關工作的過程。為保障公司及有關職員，所有決定及後續行動應妥善記錄在案。

| 2.3.6 濫用職權

- 《行為守則》應嚴禁董事、職員及個人保險代理濫用職權以獲取私人利益。私人利益包括董事、職員、個人保險代理及其家庭成員、親戚或私交友好等的財務及個人利益。

| 2.3.7 保障客戶資金

- 董事、職員及個人保險代理在執行職務的過程中，會獲客戶委託處理巨額資金。為保障客戶的利益和防止涉及不當處理客戶資金的舞弊行為，《行為守則》應規定負責處理客戶資金的人員必須以可靠及誠實的方式處理客戶資金。

| 2.3.8 處理記錄、帳目及其他限閱資料

- 《行為守則》應規定董事、職員及個人保險代理所有提交公司的記錄、收據和帳目等文件，內容對所載事件或商業交易如實報告。
- 《行為守則》應提醒董事、職員及個人保險代理必須保障及不得未獲適當授權而洩露任何限閱資料（例如關於申請人、保單持有人、營商夥伴的資料），尤其嚴禁未經授權而向其他營商者或商業競爭對手出售或洩露可能對他們有用的資料。

| 2.3.9 外間兼職

- 由於職員及個人保險代理從事外間或兼職工作的情況亦屬常見，而這些外間工作亦有可能會構成利益衝突（例如為供應商從事兼職工作），因此《行為守則》應 —
 - 規定所有職員及個人保險代理於從事任何外間兼職前，必須先徵得指定人員的批准；以及
 - 提醒核准人員考慮該外間兼職會否與職員或個人保險代理在公司的職務或公司的利益構成衝突。

| 2.3.10 管理與保險代理人的關係

- 根據《保險業條例》，保險公司須為其委任的保險代理人就為發出保險合約或相關保險業務的作為負責。因此，《行為守則》應提醒負責管理中介人的管控要員及職員留意保險代理人的業務行為，確保他們以合適的方法提供公司服務。

| 2.3.11 舉報懷疑貪污及其他刑事罪行

- 《行為守則》應清楚列明公司就處理舉報不當行為及貪污等刑事罪行的政策。
- 公司應鼓勵董事、職員及個人保險代理在切實可行的情況下，盡快向公司的適當人員或執法機構舉報在執行職務期間發現的罪行或懷疑罪行。

2.3.12 遵守法律、專業標準及監管規定

- 《行為守則》應規定董事、職員及個人保險代理在香港及其他司法管轄區辦理公司業務時，須遵守香港 / 當地的法例及規例，以及其他適用的法例及規例。
- 政府及有關監管機構（例如保監局及自願醫保計劃辦事處）已就保險業務訂立多項專業規定及標準（☞ 參閱第 1 章第 1.4 節）。《行為守則》亦應規定董事、職員及個人保險代理須遵守各項適用的專業規定（例如保監局分別向持牌保險代理人及持牌保險經紀發出的操守守則），確保他們在執行職務時恪守專業操守。

2.3.13 遵守《行為守則》

- 公司應提醒董事、職員及個人保險代理，不論在香港或其他地方執行公司的事務，須遵守《行為守則》的內容，尤其應提醒管理階層確保其下屬充分明白及遵守《行為守則》所訂的標準和要求。
- 《行為守則》應列明違反守則的後果，當中可包含被終止職務等紀律處分；若違規事項屬刑事行為，公司亦會即時向相關執法機構舉報。



問 我身為保險公司的高級銷售經理，務必要達成公司訂下的各項銷售目標，有時在壓力下更覺得為了達到目標，即使違反公司的《行為守則》也在所不計。假如我違反《行為守則》只為給公司帶來更多生意，這樣是否情有可原？

答 否。雖然公司可能設定高銷售目標，但你絕不能違反法律和公司的《行為守則》，或牽涉在任何其他舞弊行為，以走捷徑的方式去達到你的銷售目標。該等舞弊行為 / 違規事項若屬刑事行為，將會交由相關執法機構進行調查；若屬違反其他誠信規定，則會受到公司終止僱用等紀律處分。如公司的要求太高而實在難以達標，你還有機會可以另覓更適合的工作，但一旦違法你便可能被吊銷牌照甚或聲譽受損，最終會喪失在業內的所有工作機會。

2.4 廉政公署服務與其他支援

- 廉署的防止貪污處（防貪處）轄下的“**防貪諮詢服務**”，可協助保險公司制訂董事、職員及個人保險代理的《行為守則》及採納本《指南》的防貪建議。廉署亦會按要求提供防貪諮詢及教育服務，有關資料載於**附錄 4**。

第 3 章

管治與 內部管控

- 3.1 引言
- 3.2 公司管治
- 3.3 內部管控的要素



第 3 章

管治與內部管控

3.1 引言

確立健全的公司管治制度，是杜絕貪污、詐騙和其他舞弊行為的重要內部措施。良好的公司管治除了能提升企業效能及確保可持續發展，亦是打擊貪污的有效工具。在決策層面，良好的公司管治著重透明度和問責水平，讓持份者得以了解重要決策的制訂方式和原因。至於在業務運作層面，良好的公司管治亦可使貪污勾當難以進行和隱藏。鑑於公司管治備受國際保險監管機構重視，保監局因此要求保險公司制訂及實施公司管治架構，以便管理業務，及同時充分保障保單持有人的利益。保監局參照國際保險監督官協會頒布的《保險核心原則》，制訂並發布《指引 10》（☞ 參閱第 1 章第 1.4 節），訂明香港的保險公司在公司管治方面應達到的最低標準³。

公司管治訂立公司的守則、價值觀、標準與要求，而內部管控則指透過政策和程序，確保該守則、價值觀、標準與要求得以落實。為在公司內建立妥善的內部管控措施，董事局、主席、行政總裁⁴及高級管理層須明確展示他們對推行防貪政策和相關工作的堅定決心，作為實踐良好管治的其中一環。同時，部門主管及其他職員須清楚知道自己的角色和責任，致力推行公司的政策和作業方式。本章內容涵蓋 —

- (a) 《指引 10》的主要管治規定，尤其是管治架構下公司各員應擔當的角色，並從防貪角度重點闡述最佳的作業方式；以及
- (b) 按情況參照《指引 10》的相關條文，剖析有效的內部管控系統的核心原則 / 要素。

³ 所有在香港成立的保險公司均須遵守《指引 10》，惟保監局指明的例外情況除外（例如獲授權經營一般保險業務但已停止接受新造及續保業務並正清償保險債務的保險公司）。

⁴ 「行政總裁」一詞在此採用《保險業條例》的定義，即指保險公司的僱員，而該員獲董事直接授權，負責該保險公司的整體業務運作。

3.2 公司管治

為提升香港保險公司的公司管治水平，《指引 10》要求公司清晰地界定董事局和高級管理層的責任和管控職能，並推行有效的風險管理和內部管控措施。下文將剖析公司各員按《指引 10》訂明的責任，以及防貪處就他們在加強／推行公司防貪政策／管控措施方面的角色的建議。推動良好公司管治是管理學的新趨勢，結合機構的管理系統、流程和運作機構關係等要素。下文建議的做法未能詳盡無遺列出良好的公司管治的所有要點，個別保險公司可在恪守建議措施的原則下，因應各自的管治架構、運作規模及需要等，採取適當的做法。

3.2.1 董事局的監察職能

- **董事局成員及專長** — 董事局應由適當數目的董事⁵組成，以便董事局能有效和妥善地執行職能。根據《指引 10》的規定，為有效地領導保險公司和監察其保險業務，一般來說，董事局應有最少五名具備足夠保險業知識及相關經驗的董事⁶。《指引 10》又訂明董事局成員宜具備不同範疇及相當水平的保險業相關知識，例如承保、理賠、財務及投資等。
- **會議法定人數** — 為免董事局由少數成員以董事局的名義作出不適當的決議，根據公司法，公司一般應根據具代表性決議所需的最少董事人數及召開會議的頻密度等因素，規定董事局會議⁷的法定人數。類似規定亦應適用於其他董事局轄下委員會及具備重要公司職能的專責委員會。
- **董事局確保公平透明及高度問責的責任** — 為維護持份者與公司之間的關係和高度互信，董事局必須適時和準確地披露一切與公司不同持份者有關的重大事項，包括財務狀況、業績和管治架構資料（例如董事局成員的資歷，以及他們是否獲董事局視為獨立成員等資料），藉此加強持份者對董事局的監察，並提高董事局對持份者的問責水平。董事局須受到適當監督，為所作決定向股東問責，對所有股東亦應本著公義原則一視同仁，不受偏見或既得利益所影響。

⁵ 為確保主席與行政總裁之間的權力取得平衡，保監局規定主席及行政總裁不得由同一人兼任。此外，保險公司應信納所有董事、控權人及管控要員（☞ 參閱第 3.2.5 節）均為「適當人選」。

⁶ 《指引 10》亦為規模較小的保險公司作出適當修訂。規模較小的保險公司指在對上一個財政年度內全年毛保費收入及在對上一個財政年度終結時毛保險負債總額均少於港幣 2,000 萬元的保險公司。

⁷ 《指引 10》亦規定董事應不時召開會議，商討公司事務，以因應市場變化制訂合適的策略。

- **個別董事的受信責任和一般責任** — 《指引 10》訂明，每名董事均須對所屬保險公司負有受信責任，也須以謹慎和技巧行事，包括真誠、誠實和合理地行事；以小心謹慎和勤勉盡責的態度行事；維護公司和保單持有人的利益；以及不會以權謀私。董事亦應分配足夠時間和精神履行職責，包括出席董事局會議。
- **董事局及董事在推行防貪政策 / 管控措施的角色** — 董事局在主席帶領下，須就公司防貪政策 / 管控措施的推行，承擔領導和整體監察公司的責任。董事局應明確展示對實踐廉潔營商目標和策略的堅定決心，並作監察，確保有效的防貪政策得以確立、維持、遵從，並作定期檢視。董事應以身作則，帶領執行防貪政策 / 管控措施等公司管治政策。

3.2.2 設立董事局轄下委員會

- 董事局承擔制訂業務目標和策略的最終責任，而其轄下委員會則可根據獲董事局轉授的職能，處理特定工作。委員會根據所屬職權範圍，確保公司全面實踐公司管治和達到良好管治水平，其角色可謂舉足輕重。根據《指引 10》，在一般情況下，設立審計委員會屬強制要求⁸，主席一職應由獨立非執行董事擔任，並最好過半數成員為獨立非執行董事。此外，設立風險委員會（同樣最好過半數成員為獨立非執行董事）也屬強制要求，規模較小的保險公司則可獲豁免。董事局可視乎公司規模、業務和實際需要，考慮成立其他委員會（例如投資委員會、薪酬委員會、承保委員會、再保險委員會和償付申索委員會）。董事局應最少每年一次檢視獲轉授職能的委員會，以確定委員會全體和個別委員能繼續有效地履行職務及職責。
- **董事局轄下委員會在推行防貪政策 / 管控措施的角色** — 為加強公司有效推行防貪政策 / 管控措施，董事局可因應公司的組織架構，將有關職能轉授 / 指定予審計委員會或風險委員會等具備適當知識和專長的委員會，以確保問責及有效監察防貪政策 / 管控措施的推行情況。

3.2.3 獨立非執行董事的角色

- 參考獨立公正的意見，對董事局作出符合公司最佳利益的決定至為重要。因此，董事局應有足夠的獨立非執行董事人數，以保障董事局不

⁸ 保險公司如規模較小，或屬已設有集團審計委員會的集團成員，則可獲豁免設立審計委員會。

易受管理層或其他控權人的偏頗影響。《指引 10》訂明，對於規模較小而董事人數少於五名的保險公司，其董事局應至少有一名獨立非執行董事；至於其他保險公司，一般的準則是董事局應有至少三分之一的成員是獨立非執行董事。獨立非執行董事應具備合適的才幹及經驗，以發揮其制衡作用。他們應獨立於管理層，並與保險公司沒有任何足以影響他們作出獨立判斷的業務往來關係。

- **獨立非執行董事在推行防貪政策 / 管控措施的角色** — 獨立非執行董事須就公司的廉潔營商作業方式和措施（包括遵守反貪法例和最佳的作業方式）向董事局提供建議，肩負重任。因此，董事局應明確規定獨立非執行董事須為獨立第三方，負責積極協助董事局監察公司能否有效地推行防貪政策 / 管控措施，並適時匯報任何出現差異或違規情況。

3.2.4 高級管理層的責任

- 高級管理層負責處理公司的日常運作事宜，並按公司的企業文化及業務策略推行各項制度及管控措施。按《指引 10》訂明，高級管理層應循適當的機制向董事局匯報，並適時向董事局提供適切的資料，以協助董事局監察公司的管理事宜。《指引 10》又進一步規定，高級管理層可把部分職責轉授予其他人員，例如管控要員⁹。管控要員須單獨或與其他管控要員共同負責為保險公司執行一項或多於一項管控職能，例如財務管控、內部審核、合規、風險管理、管理中介人及精算服務。
- **高級管理層在推行防貪政策 / 管控措施的角色** — 高級管理層應負責設計及制訂公司的防貪措施，並確保公司具備足夠資源及專門知識，以便有效推行有關措施。高級管理層應定期檢視防貪系統，並向董事局匯報，包括就處理備受關注的範疇及加強系統成效提出建議。

3.2.5 管控要員

- 《指引 10》亦提及「管控要員」的概念。管控要員負責管控職能，其委任須獲保監局批准。由於管控職能在加強制衡及在支援董事局履行監察職責方面擔當重要的角色，因此董事局應給予每項管控職能合適的權力及自主權。此外，管控要員與董事局之間亦應妥善釐定合適的匯報制度。

⁹ 由管控要員負責管控職能的保險公司，應確保所有獲委任的管控要員均為「適當人選」。

- **管控要員在推行防貪政策 / 管控措施的角色** — 鑑於管控職能的獨特性質及其支援董事局的固有監察職務，管控要員應在所屬職責範圍內採取特定的內部管控措施（例如負責管理中介人職能的管控要員應就管理 / 監察公司的保險中介人制訂及維持內部管控措施），以防止及查察貪污、詐騙及其他舞弊行為。

3.2.6 職員及個人保險代理的參與

- 《指引 10》雖無明文規定，但職員及獲委任的個人保險代理對有效推行公司管治具關鍵作用。公司應確認他們為持份者的身分，並界定他們在公司管治架構中的職責，而職員及個人保險代理亦應了解公司的價值觀，並須妥善執行公司制訂的業務政策及程序。
- **職員及個人保險代理在推行防貪政策 / 管控措施的角色** — 每一位職員及個人保險代理均有責任拒絕貪污，並協助公司實踐誠信營商。除了應熟悉香港的反貪法例（即《防止賄賂條例》）（☞ 參閱第 1 章），並充分了解工作環境涉及的貪污風險及應採取的適當管控措施外，他們亦應保持警惕，按規定及早向管理層或循適當渠道，舉報貪污問題或可能導致貪污的行為。



問 防貪措施 / 系統對公司重要嗎？

答 長遠而言，貪污、詐騙及其他舞弊行為不但蠶食公司利潤，更會損害公司的聲譽和業務。香港聯合交易所要求上市公司在「不遵守就解釋」的原則下，適當地披露公司的反貪污的政策及防範措施。無論公司有否上市，規模大小，都應按照所有適用法律（尤其是《防止賄賂條例》）的規定，盡早設立防貪系統，以查察及遏止貪污。有效的防貪系統應包括以下要素—

- 防貪政策；
- 《行為守則》，作為公司全體人員（包括董事及職員）所要奉行的誠信標準及防貪指引；
- 識別及評估貪污風險的機制；
- 防貪措施；以及
- 培訓及溝通。

上市公司可參考廉署的“防貪諮詢服務”（☞ 參閱 附錄 4）編製的防貪指南，了解如何有效推行企業防貪系統。有關詳情，請瀏覽—

https://cpas.icac.hk/ZH/Info/Lib_List?cate_id=3&id=2330。

3.3 內部管控的要素

有效的內部管控提供框架，從源頭堵塞貪污漏洞，對機構來說十分重要。《指引 10》特別訂明，董事局應不時檢視內部管控系統，以確保系統足以應付¹⁰ 相關保險公司業務性質和規模的需要。健全的內部管控系統應包含下列要素（要素為《指引 10》的規定及 / 或良好的防貪作業方式）－

3.3.1 清晰的政策、工作程序及指引

- 就公司核保、管理中介人、銷售、償付申索等各項業務流程，制訂清晰政策及指引，供職員遵守及推行。
- 為精算、財務管控及匯報、投資、資產管理、合規、風險管理、再保險、採購及人力資源職能（例如薪酬¹¹ 和衡量 / 監察工作表現）等內部運作，訂明程序及指引。
- 如成立委員會，須清楚界定委員會的職責範圍和適當的權力，並確保其能獨立客觀地執行職能。
- 訂明各級職員或職位的角色與職務，以及不同職能的決策權限，並設立清晰的匯報和問責制度。

3.3.2 監察與制衡

- 將風險管理、核保、理賠、合規等重要職能分工處理。
- 制訂政策及程序，包括相互查核文件、共同管控資產、進行以風險為本的隨機及獨立檢查等，以遏止及查察可能出現的舞弊行為。
- 制訂人事管理措施，包括工作崗位輪調、在可行情況下指派另一名 / 後備人員擔任涉及高貪污或舞弊風險的職能。

¹⁰ 董事局須按保監局的要求，提交公司內部管控系統的詳細資料，並按保監局要求加強有關系統。

¹¹ 《指引 10》特別訂明保險公司應制訂審慎和有效的薪酬政策，不會誘使不當或過度的風險承擔。

3.3.3 備存記錄及資料保安

- 設立記錄備存系統，要求職員妥善備存業務交易記錄，包括保險合約、憑單或以書面及 / 或數碼 / 電子方式記錄的業務詳情，用以日後進行審計，並遏止舞弊行為發生；另須記錄就重要或特殊個案所作的決定 / 行動，以及相關理據。
- 制訂資料分級與處理的政策及規則（例如按照「確需知道」原則，限制只有獲授權的職員及個人保險代理方可存取限閱 / 敏感資料，同時要求獲授權的職員及個人保險代理防止資料外洩）。
- 制訂保安措施，保障資料文本及電腦系統內的記錄 / 數據免遭篡改或破壞（例如設置審核追蹤功能，並編製管理報告，以識別及跟進任何異常情況）。
- 提醒職員及個人保險代理，在未經授權下披露或篡改記錄是違反公司規定，甚至可構成刑事罪行；而洩露資料以換取利益亦可構成貪污罪行。

3.3.4 督導監察與問責

- 提醒主管人員應時刻對潛在的貪污風險或其他舞弊行為保持警惕。
- 提供相關資料（例如財務報表、財政預算、市場數據及法例條文），讓主管人員有效地履行職責。
- 提醒主管人員制訂遏止或查察舞弊行為的措施（例如就業務運作及交易進行定期及 / 或以風險因素為基礎的實地檢查；使用資訊管理系統，並編製管理報告，以便監察重要營運範疇），以及在懷疑有違規行為出現時作出全面調查及 / 或向適當人員舉報。

3.3.5 培訓與溝通

- 透過通告、簡報會或培訓，確保董事、職員、個人保險代理及其他營商夥伴（如適用）充分了解《行為守則》等公司指引。

- 為新委任董事或高級管理人員提供適切的入職培訓，以助他們妥善履行職務；亦為現任董事及高級管理人員提供適當培訓，讓他們掌握法例和市場發展的最新資訊等。培訓內容須包括防貪知識（例如《防止賄賂條例》、貪污風險重要指標、常見的貪污風險和防貪措施，以及公司需要處理的誠信挑戰）。
- 除實務培訓外，為其他職員和個人保險代理提供培訓，涵蓋反貪法例、特定業務職能的貪污風險和相應防貪措施、職員或個人保險代理在業務上面對的誠信陷阱（例如利益衝突）和正確的處理方法的指引。
- 以不同形式提供培訓（例如網上培訓、簡單問答遊戲），加強培訓內容，並定期進行檢視，及向員工提供有關現有培訓課程和資源的資訊，以確保培訓成效。
- 定期提醒董事、職員及個人保險代理有關公司的防貪政策（例如在預期營商夥伴或客戶會向員工提供禮物的節日前作出提醒）。

3.3.6 投訴及舉報渠道

- 向客戶及營商夥伴公開公司的政策及程序，避免客戶及營商夥伴因對有關資料不知情，而讓不誠實的職員或個人保險代理趁機以不良手法作出舞弊行為。此舉也可方便進行外部監察。
- 提供便捷的意見調查或熱線，收集客戶對職員及保險中介人所提供的服務的意見，並鼓勵客戶將意見如實反映。
- 制訂妥善處理查詢／投訴／舉報的程序及指引；當中處理投訴程序應包括投訴渠道、備存記錄、處理時間及監察等，以確保所有投訴處理得當，並透過適當機制向董事局及高級管理層匯報有關情況。
- 訂立舉報政策及機制，確保舉報渠道及程序保密及穩妥可靠，並授權高級人員處理投訴／舉報。
- 提醒職員、董事及個人保險代理，如遇到犯罪集團主動接觸及貪污舞弊的情況，必須向適當人員舉報，更應避免作出任何可能損害或影響執法機構日後調查工作的行為。

3.3.7 風險管理架構

- 制訂和推行全面的風險管理政策，以期公司在預期的回報與其願意及能夠承擔的風險之間取得適當平衡。
- 設立風險管理職能，容許負責該職能的人員直接向董事局及 / 或風險委員會匯報，以確保有關人員能作出獨立評估和及時匯報保險公司所面對的風險，並確保指定風險管理負責人的職責與其他行政職責分開，以免他們在履行職能期間出現利益衝突的情況。
- 確保風險管理架構能有助識別公司所面對的各類風險（例如業務運作風險、承保風險及流動資金風險）¹²，並設立管控措施，以預防、管控及持續監察 / 檢視所識別的風險。
- 將貪污風險列為公司風險管理系統中主要的部分，與其他業務風險同樣獲得優先處理，並設立預防、管控及持續監察 / 檢視風險的機制。
- 識別、預防及查察網絡安全威脅¹³（例如來自網絡、電郵及相關裝置引致的威脅），設置強力的防衛能力以防禦威脅，並制訂應對措施。

3.3.8 檢討及審計

- 設立審計職能（包括內部¹⁴及外聘審計），而該職能的性質及範圍應與保險公司業務的性質及規模相稱。審計職能包括確保保險公司依循所有適用的政策及程序，以及檢討公司的業務政策、經營方法及管控措施是否足夠和適當。
- 授予內部審計權力，讓其在查閱保險公司所有業務及支援部門的資料時不受約束，並確保內部審計 —
 - 能獨立於保險公司的日常運作，並在公司內具有一定地位，以確保董事局及高級管理層會因應其建議及時採取跟進行動；

¹² 如保險公司隸屬某集團，便應留意集團內部交易的相關風險，以及集團成員之間的關係和風險相依程度。

¹³ 隨着網絡攻擊活動日增和愈趨複雜，《指引 10》提醒保險公司必須保護保單持有人的個人資料和以數碼 / 電子方式記錄的業務資料，以確保業務能持續運作。保險公司亦必須制訂與業務規模及複雜程度相稱的政策及程序，以識別、預防、查察和應對網絡安全威脅。

¹⁴ 《指引 10》豁免規模較小的保險公司設立內部審計職能。

- 有足夠資源，而所屬工作人員亦具備適當資歷和曾受適當訓練；以及
- 可直接向審計委員會匯報及提交內部審計報告。
- 對容易出現貪污或舞弊行為的業務運作 / 流程 / 交易，進行定期或隨機獨立審計，以遏止及查察違規行為。利用管理 / 異常情況報告及電腦輔助審計工具，以便利審計工作。
- 要求董事局充分考慮¹⁵ 內部及外聘審計師的意見及審計結果，並就他們的建議及時採取行動，以及監察公司修正審計師所提出的問題的進度。
- 定期監察及檢討風險和管控措施，並按需要更新 / 改善相關措施。

¹⁵ 如董事局與審計師持不同意見，應把此事記錄在案。

第4章

保險中介人的管理

- 4.1 引言
- 4.2 主要程序
- 4.3 主要貪污風險及防貪警示
- 4.4 個案分析
- 4.5 防貪措施



第 4 章

保險中介人的管理

4.1 引言

保險公司委任 / 夥拍保險中介人¹⁶（即個人保險代理、保險代理機構和保險經紀公司）履行業務職能。雙方除合約業務關係外，根據《保險業條例》，保險公司亦須為其委任的保險代理人就為發出保險合約或相關保險業務的作為負責。因此，保險公司必須確保所有由其委任或與其夥拍的保險中介人均為「適當人選」。然而，委任 / 夥伴合作過程容易被欠缺誠信的保險中介人 / 保險中介人牌照申請人濫用，他們或會藉行賄手段，串同有關人士偽造委任 / 夥伴合作文件，讓他們獲得更佳的酬勞條款或縱容他們的欠佳表現。保險公司採取適當的防貪措施，可確保委任 / 夥伴合作程序及考慮相關酬勞方案符合公平和問責原則，並能對所委任或與其夥拍的保險中介人作出有效監察。

本章會重點闡述保險公司在管理保險中介人時所面對的主要風險和相關防貪建議，包括審核及批准委任 / 夥伴合作申請、考慮及批准酬勞方案、為個人保險代理安排培訓、工作表現監察（包括個人保險代理的晉升 / 降職、終止委任 / 夥拍保險中介人等）和管理監督，以確保營運過程廉潔公正。下文述及的程序及風險 / 措施一般僅適用於保險公司直接委任 / 夥拍的個人保險代理、保險代理機構及保險經紀公司。至於保險代理機構的持牌業務代表（業務代表（代理人））及保險經紀公司的持牌業務代表（業務代表（經紀）），由於兩者主要分別由所屬保險代理機構及保險經紀公司委任及管理，本章內容並不適用於此兩類持牌業務代表。

¹⁶ 為方便參考，在本章，「保險中介人」的統稱並不包括保險代理機構及保險經紀公司的持牌業務代表。

4.2 主要程序

保險公司在管理保險中介人方面一般有不同程度的參與，內容概述如下 —

- **個人保險代理** — 作為保險公司委任的代表，個人保險代理就其委任保險公司提供的保單向客戶作推廣、提供意見和作出安排，以及為保單持有人提供售後服務（例如為保單持有人更新保單的個人資料、按需要申請索償，以及監察他們的有效保單）。保監局要求作出委任的保險公司（一般指相關分銷渠道部門¹⁷）代個人保險代理牌照申請人向保監局提交申請前，須先審核該些牌照申請，以核實申請人符合保監局的「適當人選」準則的規定¹⁸。一些保險公司會依賴申請人的「上線」個人保險代理（例如區域總監）查核申請人的證明文件（例如入息證明、學歷證書）正本，並在有關副本簽名核證其為真確副本，然後再由分銷渠道部門¹⁹審核有關申請。作出委任前，考慮及批准酬勞方案²⁰的工作主要由有關分銷渠道部門的指定人員負責。此外，作出委任的保險公司或會安排個人保險代理參與培訓、對達致公司訂明標準的個人保險代理作出晉升，以及對表現欠佳者作出降職 / 終止委任的安排。
- **保險代理機構及保險經紀公司** — 保險代理機構就其委任保險公司提供的保單作推廣、提供意見及作出安排（例如銀行就其委任保險公司提供的保險產品向客戶作推廣）；而保險經紀公司則代表客戶在市場物色能夠滿足他們需要的合適產品。保險代理機構及保險經紀公司亦可以在適當情況下，向保單持有人提供售後服務。就這方面，相關的分銷渠道部門會在委任 / 建立夥伴合作前，對保險代理機構²¹及保險經紀公司進行標準審查（例如是否有足夠的財務資源、保密措施及適當的銷售程序），以確保他們符合公司的企業標準；日後亦會定期檢視與這些保險中介人的業務關係，以確保他們仍然符合公司的企業標準。

¹⁷ 個人保險代理、保險代理機構及保險經紀公司分別由不同的分銷渠道部門負責管理。

¹⁸ 「適當人選」準則的規定包括具備最低學歷或專業資格，以及在「保險中介人資格考試」的相關試卷中獲得及格的成績等。

¹⁹ 在這情況下，分銷渠道部門未必查核申請人的證明文件正本。

²⁰ 保險公司或會向個人保險代理提供按其平均年度收入計算的一筆過「握手費」，以吸引有良好業績的從業員（例如另一間公司的個人保險代理）加盟公司。

²¹ 保險代理機構向保監局提出的牌照申請須獲得最少一間委任保險公司的支持。

個人保險代理通常在保險公司所佔的人數比例最多。以下流程圖列出管理個人保險代理的主要程序。保險公司不論委任保險代理機構及夥拍保險經紀公司時，採取的程序均大致相若（(e) 及 (f) 項除外）。



²² 保險經紀公司可自行向保險公司提交夥伴合作建議書，或保險公司可向保險經紀公司提供申請表。

²³ 一些保險公司或會依賴申請人的「上線」個人保險代理查核申請人的證明文件正本，並在有關副本簽名核證其為真確副本，然後再由分銷渠道部門審核有關申請。在這情況下，分銷渠道部門未必會再查核申請人的證明文件正本。

²⁴ 如屬個人保險代理及保險代理機構的首次委任，簽訂的協議的有效性取決於保監局是否批准發牌。

4.3 主要貪污風險及防貪警示

主要貪污風險



4.3.1 審核及批准保險中介人的委任 / 夥伴合作申請

- ❖ 欠缺誠信的保險中介人牌照申請人 / 保險經紀公司（尤指欠缺誠信的個人保險代理牌照申請人與其「上線」個人保險代理串通的風險）向保險公司遞交虛假的文件（例如學歷證書，財務文件），作為委任 / 夥伴合作申請的證明文件。
- ❖ 負責委任保險中介人牌照申請人 / 夥拍保險經紀公司事宜的分銷渠道部門職員不惜以身試法，索取 / 接受利益，以批准不合資格的申請人提出的申請。

4.3.2 考慮及批准酬勞方案

- ❖ 不誠實的個人保險代理向其「上線」個人保險代理提供利益（例如部分被誇大金額的「握手費」），以獲得後者協助 / 使後者縱容其提交虛假 / 被誇大金額的入息證明，以欺騙保險公司，從而獲得更大筆的「握手費」。
- ❖ 負責釐定保險中介人酬勞方案的分銷渠道部門職員索取 / 接受利益，以貪污手段向前者提供最佳的酬勞（例如向個人保險代理提供更大筆的「握手費」，為保險經紀公司 / 保險代理機構提供更多市場推廣津貼及 / 或贊助等資助）。

4.3.3 培訓及工作表現監察

- 負責培訓的職員索取 / 收受利益，為個人保險代理偽造培訓記錄。
- 有權對「下線」個人保險代理的晉升 / 降職 / 終止委任決定作出建議的區域總監索取 / 接受利益，在該人事問題上偏袒 / 包庇其「下線」個人保險代理。
- 分銷渠道部門職員受賄，接受保險中介人提供的利益，以縱容後者表現欠佳。

防貪警示



1. 涉及委任 / 夥伴合作 / 監察過程的舞弊行為

- 接受保險經紀公司 / 保險代理機構頻密和奢華的款待** — 負責保險經紀公司 / 保險代理機構的委任 / 夥伴合作 / 監察事宜的職員接受此等公司 / 機構頻密及 / 或奢華的款待。
- 文件記錄有欠完備** — 職員未能對委任 / 夥伴合作 / 監察過程（例如已進行的審核過程）保存完備的文件，或未能按保險公司要求，就監督檢查提供完備的文件 / 記錄。

2. 就委任提交可疑的證明文件

未能提供完備的證明文件 — 個人保險代理未能按保險公司要求提供可靠的證明文件（例如稅務局發出的薪俸稅及個人入息課稅評稅通知書），以支持「握手費」的建議金額。

4.4 個案分析

個案 1 - 以虛假文件作為個人保險代理牌照申請的證明

1 根據規管要求，個人保險代理牌照申請人必須符合保監局訂明的最低學歷要求。按照慣常做法，保險公司 A（A 公司）僅依賴申請人的「上線」個人保險代理查核申請人的學歷證書正本，並在副本上簽名核證其為真確副本。在這情況下，分銷渠道部門收到經核證為真確的副本後，無須再查核文件的正本。此外，A 公司不會與文件簽發機構核實學歷證書的真偽。



分區經理（申請人的「上線」個人保險代理）



2 一名個人保險代理牌照申請人（申請人）未能符合保監局訂明的最低學歷要求。可是，由於將會成為其「上線」個人保險代理的分區經理為急於達到其職級規定須維持的「下線」個人保險代理數目，故在知道 A 公司的做法下，不惜串同申請人向 A 公司提交個人保險代理牌照申請連虛假學歷證書，並聲稱申請人已符合最低學歷要求。

3 基於相信該分區經理及申請人提交的學歷證書及資料內容真確，A 公司向保監局提交牌照申請，並在保監局批准後委任申請人為其個人保險代理。

4 該分區經理及申請人分別觸犯《防止賄賂條例》第 9(3) 條及《盜竊罪條例》第 16A 條的欺詐罪。



保險公司防貪貼士

為使個人保險代理牌照獲得批准，一些未符合資格的申請人可能會與其不誠實的「上線」個人保險代理串通，提交虛假文件（例如學歷證書），欺騙保險公司有關符合保監局「適當人選」準則的規定。該「上線」個人保險代理不但觸犯《防止賄賂條例》第 9(3) 條，而申請人亦會干犯其他罪行（例如欺詐罪）。他們的行為除損害公司聲譽外，保險公司亦可能因為未能查察有關舞弊行為，違反保監局要求保險公司須確保其委任的個人保險代理符合「適當人選」準則的規定。委任未符合資格的申請人 / 合作夥伴更可能損害主事人和代理人之間的信任，甚至對保險業的聲譽和專業水平產生不利影響。保險公司如缺乏適切的管控措施，貪污分子即有機可乘，從中得益。為遏止 / 查察上述過程中的相關舞弊行為，保險公司應採取第 4.5.1-2、4.5.3.1 及 4.5.6 節的防貪建議。



個案 2 – 利用虛假入息證明詐騙「握手費」

1 保險公司 A (A 公司) 邀請保險公司 B (B 公司) 的一名資深個人保險代理 (申請人) 加盟公司, 並向他提出包括一筆按其於 B 公司過去 12 個月平均年度收入計算的「握手費」的酬勞方案。



2 按照慣常做法, A 公司僅依賴將會成為申請人「上線」個人保險代理的區域總監查核申請人的入息證明文件正本, 並在副本上簽名核證其為真確副本。在這情況下, 分銷渠道部門收到經核證為真確的副本後, 無須再查核文件的正本。該區域總監知道 A 公司的做法, 於是向申請人建議為其偽造財務文件, 誇大其收入, 以取得更大筆的「握手費」。區域總監亦向申請人索取部分被誇大金額的「握手費」, 作為向其提供「協助」的報酬, 而申請人亦同意該安排。

3 該區域總監與申請人串通, 偽造入息證明文件, 誇大入息總額, 並將文件遞交 A 公司。基於相信區域總監及申請人提交的入息證明文件內容真確, A 公司根據文件計算「握手費」, 結果向申請人發放了金額被誇大的「握手費」。



4 該區域總監觸犯《防止賄賂條例》第 9(1) 及 9(3) 條, 而申請人則觸犯《防止賄賂條例》第 9(2) 條及《盜竊罪條例》第 16A 條的欺詐罪。



保險公司防貪貼士

提供「握手費」以吸引有良好業績的從業員加盟公司, 是保險業的慣常做法。然而, 一些欠缺誠信的個人保險代理或會向其「上線」個人保險代理及 / 或保險公司職員提供利益, 串同他們利用虛假 / 誇大失實的入息證明文件欺騙保險公司。有關人等的不當行為不但觸犯《防止賄賂條例》, 亦會對保險公司造成財政損失。保險公司如缺乏適切的管控措施, 貪污分子即有機可乘, 從中得益。為遏止 / 查察上述過程中的相關舞弊行為, 保險公司應採取第 4.5.1-2、4.5.3.2 及 4.5.6 節的防貪建議。

4.5 防貪措施



4.5.1 指引 / 指示

- 就保險中介人的管理程序訂立全面的規則，內容應涵蓋 —
 - 處理委任 / 夥伴合作申請的程序，包括 —
 - 個案編配；及
 - 審核程序，包括須核實項目及必須提交的文件（例如學歷證書及有關的官方經核證文件）；
 - 考慮及提出酬勞方案，包括因應不同酬勞類別所須提供的文件（例如入息證明）；
 - 為個人保險代理作出的培訓安排，包括安排課室及網上培訓課程的程序；
 - 工作表現評核制度，包括晉升 / 降職 / 終止委任或夥伴合作的程序；
 - 紀律處分制度，包括施加制裁的方式（例如作出警告、終止協議）；
 - 負責處理上述各項程序（例如批准委任 / 夥伴合作申請、提出酬勞方案、作出晉升 / 降職 / 終止委任或夥伴合作的決定，以及採取紀律處分）的人員；
 - 在上述程序中處理特別 / 特定個案（例如個人保險代理牌照申請人曾因觸犯較輕微的刑事罪行而被定罪、提出的酬勞方案異於一般酬勞方案及 / 或涉及巨額款項、容許本應被終止委任的個人保險代理繼續留任）的機制，例如規定有關個案須經至少兩層批核；以及
 - 規定須妥善保存記錄，以供日後審計之用。
- 向有關各方公開上述規則（例如經公司內聯網、通告）。

4.5.2 誠信規定 / 提示

- 在保險中介人牌照申請表格及公司網站等列明公司的反貪條款（☞ 參閱第 2 章第 2.2 節），讓保險中介人牌照申請人 / 保險經紀公司了解公司的誠信規定，並警告他們不得向與其委任 / 夥伴合作申請有關的保險公司職員或《防止賄賂條例》所界定的代理人提供利益。
- 在相關文件（例如保險中介人牌照申請表格）加入警告，提醒保險中介人牌照申請人 / 保險經紀公司切勿就其委任 / 夥伴合作申請提供虛假資料或偽造文件，以及違規可能產生的後果（例如刑事責任），並要求他們在相關文件中聲明，所有提供的資料和證明文件均真確無訛。
- 參照保監局的規定（即個人保險代理牌照申請人和保險代理機構牌照申請人在牌照申請表格中申報是否曾被保監局及 / 或專業團體、行業公會或監管機構等施以紀律處分），在考慮與保險經紀公司建立夥伴合作時，亦應作出類似要求。

4.5.3 委任 / 夥伴合作程序

4.5.3.1 審核及批准申請

- 盡量制訂委任 / 夥伴保險中介人的客觀準則（例如個人保險代理必須具備的資歷、保險經紀公司 / 保險代理機構的保密管控措施及適當的銷售程序）。
- 將申請個案輪流編配予組內審核人員處理（例如透過電腦輔助方式編配個案），並規定任何以非順序方式 / 經人手編配的個案，須由指定人員書面批核及將有關理據妥善記錄。
- 提醒相關審核人員須立即申報任何利益衝突的情況（例如處理家人 / 親戚 / 私交友好的申請）。
- 制訂必須核實的項目清單（例如「適當人選」準則下的項目），要求審核人員記錄查核結果，並簽署確認。

- 提醒分銷渠道部門職員小心查核申請人提交的證明文件，尤須向簽發／認可機構核實個人保險代理牌照申請人提交的學歷證書的真偽²⁵（例如查核全國高等學校學生信息諮詢與就業指導中心發出的學歷證書確認書，或按需要聯絡內地公證處，以核實有關教育機構學歷證書的公證書的真偽）。
- 個人保險代理牌照申請人就其委任申請提交的證明文件（例如學歷證書）經其「上線」個人保險代理查核後，應起碼根據風險大小，要求另一人士（例如相關分銷渠道部門的職員）再查核有關證明文件的正本（例如在與個人保險代理簽訂協議時）。

4.5.3.2 考慮及批准酬勞方案

- 視乎適用情況，為不同級別的個人保險代理（例如經理級）及不同種類／規模的保險代理機構及保險經紀公司適當地釐定津貼和附帶福利等（例如財務及／或非財務資助，市場推廣津貼和贊助）。
- 就保險中介人的酬勞方案訂明考慮及批准準則和核准人員，考慮因素應包括保險中介人的資歷、工作經驗、專門知識和業務規模等。
- 考慮／評估個人保險代理的「握手費」時，應 —
 - 要求個人保險代理提交證明文件（例如稅務局發出的薪俸稅及個人入息課稅評稅通知書）作為可靠的入息證明，以評估「握手費」的金額；
 - 要求個人保險代理提交較長時間的入息證明，以增加偽造文件的難度；以及
 - 訂明計算／評估「握手費」的公式（例如按某段時間的平均年度收入計算）。
- 要求分銷渠道部門的審核人員小心查核保險中介人遞交的證明文件（例如入息及工作證明），以計算／評估酬勞方案。

²⁵ 根據保監局的規定，如個人保險代理牌照申請人提交內地學歷證書作為牌照申請的證明文件，必須同時提交有關證書真偽的官方經核證文件的副本，例如全國高等學校學生信息諮詢與就業指導中心發出的確認書、公證書或相關機構的直接確認書。

- 個人保險代理就計算 / 評估酬勞方案提交的證明文件（例如入息及工作證明）經其「上線」個人保險代理查核後，應起碼根據風險大小，要求另一人士（例如相關分銷渠道部門的職員）再查核有關證明文件的正本。
- 要求分銷渠道部門的審核人員根據預先訂立的考慮準則，以表格方式 / 電腦系統計算 / 評估保險中介人的酬勞方案，並記錄有關理據，然後再提交指定人員批核。

4.5.4 個人保險代理的強制培訓記錄

- 就課堂培訓，即場查核出席學員的身分（例如查核出席學員所屬公司發出的個人保險代理證件）。
- 盡量以電子系統記錄課堂培訓出席資料（例如記錄個人保險代理所屬公司發出的電子證件）。
- 如公司以電子系統記錄課堂培訓出席資料，任何以人手修改課堂培訓出席記錄的做法必須提出理據（例如個人保險代理忘記帶備電子證件作登記），並獲指定核准人員批准。
- 確保在進行網上培訓課程時以突擊方式進行實時身分驗證（例如使用生物識別技術）。

4.5.5 工作表現監察

- 清楚訂明相關區域總監及相關分銷渠道部門職員在評核保險中介人工作表現方面的職責和權限。
- 盡量編製工作表現評核表格，讓評核人員（例如區域總監及 / 或相關分銷渠道部門職員）按預先訂立的準則，評核保險中介人的工作表現。
- 就保險中介人的晉升 / 降職 / 終止委任或夥伴合作訂立客觀準則（例如達到指定銷售目標及 / 或維持指定數目的「下線」個人保險代理）。

- 記錄有關保險中介人晉升 / 降職 / 終止委任或夥伴合作的決定和理據（例如以表格或電子形式），以供日後檢視及 / 或審計之用。
- 設立有效的紀律處分制度（例如訂明在不同情況下應採取的不同形式的紀律處分、在可行情況下設立委員會以決定應採取的紀律處分、建立上訴機制等），以處理違規事宜（例如保險中介人違反公司的行為守則）。
- 確保所採取的紀律處分公平及一致（例如備存個案記錄，以便職員參考）。

4.5.6 管理監督

- 監察監管機構（例如保監局）對保險公司所管理的保險中介人施行的紀律處分，並採取適當的跟進行動。
- 針對下列項目進行隨機監督檢查及獨立檢查（例如由合規部門、內部審計部門進行檢查），以遏止及查察違規行為 —
 - 委任 / 夥伴合作個案的批核（例如核實學歷證書真偽、是否符合公司標準）；
 - 向保險中介人提出的酬勞方案；
 - 個人保險代理的培訓安排（例如以人手修改電子出席記錄的理據）；
 - 有關保險中介人晉升 / 降職 / 終止委任或夥伴合作的工作表現評核；以及
 - 採取紀律處分的決定。
- 讓有關人士（例如個人保險代理牌照申請人 / 有意合作的保險中介人、審核人員）知悉隨機 / 獨立檢查政策，以收阻嚇之用。
- 編製及分析管理報告（例如顯示保險中介人酬勞金額及有關保險中介人晉升 / 降職 / 終止委任或夥伴合作等資料的報告）和異常情況報告（例如個人保險代理持續無法達到指定銷售目標，但公司未有採取終止代理協議等跟進行動，顯示表現欠佳的個人保險代理有被縱容的風險），以及調查偵察到的異常情況。

第5章

銷售程序

- 5.1 引言
- 5.2 主要程序
- 5.3 主要貪污風險及防貪警示
- 5.4 個案分析
- 5.5 防貪措施



第 5 章

銷售程序

5.1 引言

保險公司委任或夥拍保險中介人（即個人保險代理、保險代理機構、保險經紀公司、業務代表（代理人）及業務代表（經紀）²⁶），向客戶推廣其保險產品及處理其後的投保申請。由於這些程序涉及巨額款項（例如保險利益），而保險中介人可根據銷售交易獲取可觀酬勞，因此存在人為操控的風險。由於客戶／保單持有人往往十分倚重保險中介人協助處理其投保申請和管理其有效保單，因此令舞弊風險大大增加，讓受賄保險中介人有機會濫用職權（例如挪用客戶資金、騙取客戶／保單持有人所持保單的幣值）。保險公司採取適當的防貪措施，可確保銷售程序廉潔公正，避免保險中介人的酬勞制度遭到濫用，及保障公司和客戶資金。

本章會重點闡述銷售程序的主要風險和相關防貪建議，包括銷售保單／轉介生意、提交投保申請、處理客戶資金和個人資料以及管理監督的程序，以確保營運過程廉潔公正。

²⁶ 業務代表（代理人）及業務代表（經紀）主要分別由所屬保險代理機構及保險經紀公司委任和管理。

5.2 主要程序

以下流程圖列出保險中介人銷售保單的主要程序 —



²⁷ 保險公司根據投保申請文件上註明的經辦代理人（例如個人保險代理）姓名，向後者發放佣金。至於經個人保險代理處理的投保申請，保險公司除了向經辦代理人發放佣金外，亦會向其「上線」個人保險代理發放「上線」佣金。

²⁸ 個人保險代理代客戶直接向保險公司提交投保申請，至於業務代表（代理人）及業務代理（經紀）則分別透過其委任保險代理機構和保險經紀公司，代客戶向保險公司提交投保申請。

5.3 主要貪污風險及防貪警示

主要貪污風險



5.3.1 「銷售」保單 / 轉介生意

- * 個人保險代理無視其委任保險公司的規定，接受非法費用，作為協助推廣及銷售其他保險公司的保險產品的報酬。
- * 個人保險代理無視其委任保險公司的規定，接受非法轉介費，作為轉介 / 轉移客戶至其他保險公司或保險中介人的報酬。

5.3.2 提交投保申請

- * 不誠實的保險中介人藉各種欺詐手段，提交載有虛假資料的投保申請文件以欺騙保險公司，從而向有關人士索取 / 接受其提供的利益（例如瓜分銷售保單賺取的額外佣金）、挪用保單利益、賺取不符合資格獲得的佣金 / 獎金、虛報銷售目標等。這些欺詐手段包括 —
 - 在投保申請文件上訛稱另一名沒有參與保單銷售過程的保險中介人為有關投保申請的經辦代理人（例如「上線」個人保險代理訛稱其沒有參與有關銷售過程的「下線」個人保險代理為經辦代理人），以賺取經辦代理人佣金以外的額外（即「上線」）佣金；
 - 在其他人士不知情下使用其資料，向保險公司提交虛假的投保申請；或
 - 串同客戶訛稱銷售過程在香港進行。



| 5.3.3 處理客戶資金及個人資料

- * 欠缺誠信的保險中介人與其友人 / 相關人士串通，在投保申請文件上訛稱其友人 / 相關人士為受保人 / 保單持有人，以挪用保單利益，但保費實質是由原有客戶支付。
- * 不誠實的保險中介人挪用客戶 / 保單持有人的資金（例如盜取從客戶收取支付予保險公司的保費；在保單擁有權轉讓表格上偽冒保單持有人的簽名，以將保單的收益據為己有）。
- * 職員 / 個人保險代理違反操守接受利益，作為洩露機密客戶個人資料的報酬（例如向其他保險中介人或公司洩露機密客戶個人資料以推銷產品）。

■ 防貪警示²⁹



1. 與投保申請有關的舞弊行為（例如提交虛假投保申請）

(a) 保險中介人經辦的保單組合出現異常情況 —

- 保單失效率高；以及 / 或
- 保單數量少但保額高。

(b) 銷售額增幅不尋常 — 保險中介人的銷售交易在短期內有超乎尋常或原因不明的增幅。

(c) 保費支付模式有異 — 保單的保費由與受保人或保單持有人無明顯關係的第三方支付，以及 / 或保險中介人經辦的保單組合有相對較多的保單欠繳保費。

(d) 投保申請證明文件令人懷疑 — 保險中介人提交可疑的投保申請證明文件（例如模糊 / 不清楚的入境記錄作為內地訪客投保申請的證明文件）。

2. 挪用客戶資金

(a) 保險中介人經辦的保單組合出現異常模式 —

- 保單退保 / 取消比率高；
- 更改重要客戶資料（例如手提電話號碼、客戶地址）以及 / 或保單擁有權的保單佔相當比例；以及 / 或
- 開立保單後提取保單貸款的比率高。

(b) 客戶的要求出現異常情況 — 客戶經由保險中介人提出的要求出現異常情況（例如客戶在變更擁有權、受益人和保單轉讓等申請表的簽名式樣甚為可疑）。

²⁹ 有關防貪警示的適用範圍，請參閱第 5.5 節。

5.4 個案分析



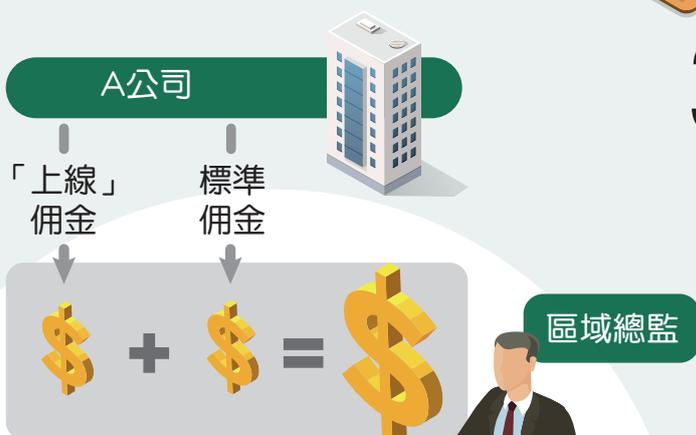
個案 1 - 在投保申請表上虛報經辦代理人以騙取更多佣金

1 一間保險公司（A 公司）的區域總監（本身也是個人保險代理）的「下線」個人保險代理銷售保單可獲發標準佣金，而該區域總監亦可賺取「上線」佣金。

2 該區域總監親自與兩名客戶會面，講解保險產品。兩人同意購買有關產品，並應要求分別在投保申請表上簽名以確認其申請，但沒留意需查核經辦代理人的姓名。



3 區域總監其後在投保申請表上註明其一名沒有參與銷售過程的「下線」個人保險代理為保單的經辦代理人，讓該名「下線」個人保險代理可賺取佣金，同時他本人亦可賺取「上線」佣金（即兩人賺取的佣金總額高於該區域總監註明自己為經辦代理人時可賺取的佣金）。該區域總監又向該名「下線」個人保險代理索取利益，要求瓜分他所賺取的佣金。由於這項安排亦有助該名「下線」個人保險代理達到銷售目標，因此他表示同意。



與區域總監
瓜分賺取的佣金

區域總監的
「下線」個人
保險代理

在投保申請表上註明其
一名沒有參與銷售過程
的「下線」個人保險代
理為保單的經辦代理人

4 區域總監於是串同該名「下線」個人保險代理，向 A 公司提交載有虛假資料的投保申請表。A 公司亦沒有適切的防貪措施（例如實施隨機售後電話確認，以核實銷售過程中的一些重要資料；加入足夠的佣金回補條文，追討藉舞弊行為而獲發的佣金），以遏止 / 查察相關舞弊行為，並向兩人發放佣金。該名「下線」個人保險代理其後將大部分所賺取的佣金交給區域總監。

5 該區域總監和「下線」個人保險代理分別觸犯《防止賄賂條例》第 9(1) 及 9(2) 條，並同時觸犯《防止賄賂條例》第 9(3) 條。



保險公司防貪貼士

一些不誠實的保險中介人或會在保單申請文件上，訛稱其他沒有參與任何銷售過程的保險中介人為有關申請的經辦代理人，從而向後者索取所賺取的佣金。相關保險中介人的不當行為不但觸犯《防止賄賂條例》，導致保險公司財務受損，他們的互相勾當更會損害公司聲譽，影響客戶對公司的信心。保險公司如缺乏適切的管控措施，貪污分子即有機可乘，從中得益。為遏止 / 查察上述過程中的相關舞弊行為，保險公司應採取第 5.5.1-3、5.5.5、5.5.7.1 及 5.5.8 節的防貪建議。



個案 2 – 提交虛假投保申請以詐騙佣金

1 一間保險公司（A 公司）的分區經理（本身也是個人保險代理）須達到所規定的團隊銷售目標，以及維持一定數目具有實力的「下線」個人保險代理，奈何他的兩名「下線」個人保險代理卻未能達成任何銷售保單交易。不過，他知道 A 公司沒有設立任何機制遏止 / 查察虛假投保申請，於是向兩人建議可代為尋找顧客戶口，以便提交虛假投保申請。兩人亦同意將他們的部分佣金退回給該分區經理，作為獲得其「協助」的報酬。



2 該分區經理其後以欺詐手段取得客戶個人資料（例如他個人持有的客戶記錄及 A 公司的其他客戶記錄），並將有關資料提供給該兩名「下線」個人保險代理，用以提交虛假投保申請。該兩名「下線」個人保險代理在該些虛假投保申請訛稱自己為經辦代理人，然後串同該分區經理，在被指客戶不知情下，向 A 公司提交虛假的投保申請表。



3 該分區經理和兩名「下線」個人保險代理分別觸犯《防止賄賂條例》第 9(1) 及 9(2) 條，並同時觸犯《防止賄賂條例》第 9(3) 條。



保險公司防貪貼士

一些不法保險中介人或會提交虛假的投保申請欺騙保險公司，從而向有關人士索取額外 / 不符合資格獲取的佣金，達到個人 / 團隊銷售目標和賺取額外津貼等。保險中介人的舞弊行為不但觸犯《防止賄賂條例》，亦由於這些虛假保單一般會在短時間內失效，對保險公司的盈利產生不利影響。此外，虛假投保申請詐騙通常涉及「上線」和「下線」個人保險代理的互相勾當，因此對公司的誠信文化產生負面影響。保險公司如缺乏適切的管控措施，貪污分子即有機可乘，從中得益。為遏止 / 查察上述過程中的相關舞弊行為，保險公司應採取第 5.5.1-3、5.5.5、5.5.7.1 及 5.5.8 節的防貪建議。



個案 3 - 使用載有虛假資料的文件以騙取客戶資金

1 一名個人保險代理將一份投資相連保險計劃銷售予一名客戶（其舊同事）。客戶基於對該個人保險代理的信任，以及申請表或其他相關文件沒有任何提示，提醒客戶須於簽署前核實內容，於是按該個人保險代理的要求，在空白的投保申請表上簽署。該客戶亦以現金直接向該名個人保險代理繳付保費。



2 該個人保險代理知悉保險公司缺乏適切的防貪措施以遏止 / 查察貪污或詐騙行為（例如沒有對新造保單進行監督 / 獨立檢查，以查察舞弊行為），於是在客戶不知情下，在投保申請表上將自己好友填報為受保人、保單持有人和受益人，意圖串同該好友挪用保單利益。

3 該個人保險代理被裁定觸犯《防止賄賂條例》第 9(3) 條。



保險公司防貪貼士

不誠實的保險中介人為了各種目的（例如挪用保單利益），往往在投保申請表上提供虛假資料以欺騙保險公司。相關保險中介人的不當行為不但觸犯《防止賄賂條例》第 9(3) 條，亦令保險公司因向不符合資格收取佣金的保險中介人發放佣金而招致利潤損失。客戶資金（例如保單的收益）一旦遭保險中介人挪用，更會令客戶利益嚴重受損。保險公司如缺乏適切的管控措施，貪污分子即有機可乘，從中得益。為了遏止 / 查察上述過程中的相關舞弊行為，保險公司應採取第 5.5.1-3、5.5.5-6 及 5.5.8 節的防貪建議。

5.5 防貪措施

適用範圍

由於業務代表（代理人）及業務代表（經紀）主要分別由所屬保險代理機構及保險經紀公司管理，因此保險公司應要求 / 鼓勵其夥拍的保險代理機構及保險經紀公司，留意本章闡述的防貪警示 / 貪污風險（☞ 參閱第 5.3 節），並採取以下防貪措施，以確保其業務代表以正當手法進行銷售活動（☞ 參閱第 4 章第 4.5.3.1 節）。

5.5.1 指引 / 指示

- 就保單銷售程序訂立全面的規則，內容應涵蓋 —
 - 公司銷售各類保險產品的酬勞結構；
 - 處理客戶的投保申請；
 - 處理客戶的保費，包括個人保險代理收取客戶保費及將保費交回公司的程序；
 - 向客戶提供售後服務，包括向客戶發出保單及處理客戶與保單有關的要求（例如更改保單擁有權）的程序；以及
 - 妥善保存記錄，以供日後審計之用。
- 向有關各方公開上述規則（例如經公司內聯網、通告）。

5.5.2 誠信規定 / 提示

- 在相關文件（例如投保申請表夾附的保險中介人聲明書）中加入警告，提醒保險中介人切勿提交虛假資料（例如在投保申請文件上訛稱另一名沒有參與銷售過程的保險中介人為有關申請的經辦代理人；串同客戶訛稱銷售過程在香港進行），以及違規可能產生的後果（例如刑事責任），並要求他們須在相關文件中聲明，所有提供予保險公司的資料和證明文件均真確無訛。

■ 提醒客戶須注意的重要事項，包括但不限於 —

- 仔細查核保單條款及其他重要資料（包括經辦代理人的姓名），並避免在空白或模糊不清的文件上簽署；以及 / 或
- 如收到可疑的保單，或於提交投保申請後某段時間內（例如一個月）仍未收到保單，應直接聯絡保險公司（例如向客戶提供查詢熱線）。

5.5.3 酬勞結構

- 為保險中介人訂立合理的銷售目標以確保公司的佣金政策不會成為參與貪污或詐騙行為的誘因或機會（例如避免在保單有效期最初幾年支付過高的佣金）；以及定期檢討銷售目標和佣金政策，以確定公司設有適切的防貪措施，以防止助長賄賂行為。
- 在擬定保險中介人協議時加入遏止貪污 / 欺詐個案的機制（例如加入適當的佣金回補條文，全數追回藉貪污或其他舞弊行為而獲發的佣金）。
- 將續保率列為晉升個人保險代理的其中一項考慮因素 / 要素，以減少提交虛假投保申請的誘因。

5.5.4 「銷售」保單 / 轉介生意

- 提醒個人保險代理不得違反委任保險公司的規定，接受非法費用，作為協助推廣及銷售其他保險公司的保險產品的報酬，以及違規可能產生的後果（例如終止合約；如涉及索取 / 接受利益可能招致的刑事責任）。
- 制訂個人保險代理轉介生意的公司政策（例如禁止個人保險代理未經保險公司事先批准而轉介客戶予其他保險公司或保險中介人，及提醒個人保險代理公司禁止有關轉介以及違規可能產生的後果（例如刑事責任））（☞ 參閱第 2 章第 2.3.3 節）。

5.5.5 提交投保申請

- 要求客戶在投保申請文件上填寫流動電話號碼，並與經辦個人保險代理的流動電話號碼互相查核，以減低個人保險代理使用其電話號碼提交虛假投保申請的風險。
- 禁止個人保險代理要求或建議客戶在空白 / 不完整的投保申請文件上簽署。
- 提供電子申請渠道（例如電子申請應用程式），讓保險中介人與客戶 / 潛在的保單持有人在銷售會面期間可提交投保申請。由於電子投保申請文件會以電子方式登記經辦代理人的姓名，因而可減少虛報經辦代理人的風險。
- 為遏止虛報與內地訪客的保單銷售過程是在香港進行 —
 - 提升核保職員（☞ 參閱第 6 章）對內地訪客的正確入境記錄 / 入境證明的知識，並要求他們對任何異常情況（例如模糊 / 不清楚的入境記錄）採取跟進行動；以及 / 或
 - 盡量禁止在香港境外使用電子投保申請渠道。
- 對所有指定不常見的受益人的投保申請（例如指定非家庭成員為受益人），或根據風險大小，向保單持有人進行確認。

5.5.6 收取客戶保費

- 向客戶解釋以非現金方式繳交保費及向保險公司直接繳付保費的好處（例如容易追查款項去向）。
- 提醒客戶如以支票繳交保費，支票抬頭應為保險公司，而非經辦代理人的私人帳戶。
- 如客戶無可避免以現金繳交保費，應採取措施防止保費遭人挪用（例如鼓勵客戶到保險公司的服務櫃位繳交現金保費）。

- 提醒客戶（例如透過電話短訊提示及 / 或信件）正確的繳交續保保費途徑。
- 如個人保險代理可代公司收客戶保費，應要求他們避免將有關保費與其個人資金混合、向客戶發出收據、盡快於指定時間內將收到的保費交回公司帳戶，以及向客戶解釋有關安排。
- 如公司不允許個人保險代理代公司收客戶保費，應在保費通知書或其他通訊中清楚地告知客戶他們需要直接向保險公司繳付款項，並為客戶提供適當的繳交保費途徑。亦應在培訓中提醒個人保險代理，不得向客戶收取保費。

5.5.7 提供售後服務

5.5.7.1 發出保單

- 在保單上註明保單經辦代理人的姓名，並直接向保單持有人發送訊息（例如電話短訊提示），通知他們保單經辦代理人的姓名、投保申請的狀況及公司的查詢電話號碼。
- 盡量將保單直接寄給保單持有人，避免經由保險中介人轉交，以防止保險中介人在客戶不知情下，利用客戶的資料提交虛假投保申請。

5.5.7.2 處理客戶與保單有關的要求

- 提醒職員須根據客戶的簽名式樣，核實客戶在日後申請（例如更改保單持有人的地址）上的簽署；如發現有任何差異，須直接向客戶查詢。
- 對所有要求將保單擁有權轉讓予無關連人士的申請，或根據風險大小，向原有保單持有人進行確認。
- 對所有在更改受益人申請表上指定不常見的受益人的個案（例如指定非家庭成員為受益人），或根據風險大小，向保單持有人進行確認。

5.5.7.3 保障客戶資金及個人資料

- 禁止個人保險代理私下保存客戶的身分證明文件副本，以減低他們使用客戶的身分證明文件進行貪污或詐騙行為的風險。
- 禁止個人保險代理操作客戶的帳戶，並透過現有的文件 / 表格 / 公司網站向客戶發出簡訊，提醒他們切勿向個人保險代理透露其帳戶密碼。
- 訂立保安措施，保障客戶資料免遭篡改或洩露（例如只准獲授權職員 / 經辦個人保險代理按「確需知道」原則存取機密客戶資料），以及提醒職員 / 個人保險代理未經授權而披露機密客戶資料的後果（例如或會招致刑事責任）（☞ 參閱第 3 章第 3.3.3 節）。

5.5.8 管理監督

- 根據風險大小致電客戶作售後電話確認，以核實銷售過程的一些重要資料（例如經辦代理人姓名），並就可疑個案採取適當跟進行動。
- 針對新造保單及 / 或高風險的申請（例如經由曾遭紀律處分 / 保單組合曾出現異常情況的個人保險代理所提交的投保申請）進行隨機監督檢查（例如由相關分銷渠道部門進行檢查）及獨立檢查（例如由合規部門、內部審計部門進行檢查），以遏止及查察舞弊行為。
- 讓有關人士（例如個人保險代理）知悉隨機 / 獨立檢查政策，以收阻嚇之用。
- 編製及分析管理報告（例如個別保險中介人的保單失效率報告）和異常情況報告（例如某保險中介人的銷售交易在短期內有不尋常的增幅），以及調查偵察到的異常情況。

第

章



核保及 核實索償

- 6.1 引言
- 6.2 主要程序
- 6.3 主要貪污風險及防貪警示
- 6.4 個案分析
- 6.5 防貪措施



第 6 章

核保及核實索償

6.1 引言

核保及核實索償是保險業務中的兩大重要程序。核保程序指保險公司在發出保單予潛在的保單持有人前，須先評估公司的承保風險，然後訂定與承保風險相應的保費、加入不保事項甚或拒絕投保申請，從而保障保險公司的利益。如核保程序進行得當，可限制保單持有人日後就疾病、意外、死亡或財物損失等承保項目所提出的索償申請。然而，由於保險中介人之間激烈的業務競爭、業界佣金制度所構成的巨大誘因，以及保單所作的高額賠償，致使一些不誠實的保險中介人或會向客戶索取 / 接受其提供的利益，與他們串通，故意在投保申請隱瞞資料或提供虛假資料，以規避核保的管控規定。

保險公司接獲索償申請後，必須核實申請並按情況作出批核。然而，欠缺誠信的保險中介人（不論有否與不誠實的醫生等第三方串通）或會向相關保單持有人索取 / 接受其提供的利益（例如瓜分賠償得益），損害核實索償程序的廉潔公正。這些貪污舞弊行為 / 個案及相關調查所涉成本，除了使保險公司的運作成本增加外，亦令一般循規客戶的保費因而提高。保險公司，包括虛擬保險公司（其員工如核保人員 / 理賠職員可能會與客戶 / 保單持有人有較多直接聯繫 / 溝通（例如在核保 / 核實索償過程中職員會與客戶 / 保單持有人作即時溝通）），應採取適當的防貪措施，確保核保及核實索償程序廉潔公正，及保障保險公司及持份者的利益。

本章會重點闡述核保及核實索償程序的主要風險和相關防貪建議，包括保單核保、核實索償、付款程序和管理監督，以確保營運過程廉潔公正。

6.2 主要程序

下列流程圖列出保單核保及處理索償申請的主要程序 —



6.3 主要貪污風險及防貪警示

主要貪污風險



6.3.1 保單核保

- * 不誠實的保險中介人向客戶索取 / 接受其提供的利益後，串同後者在投保文件中提供虛假或不完整的資料（例如提供被誇大金額的入息證明、隱瞞重要病歷），藉此規避核保的管控規定、獲得更大承保範圍，以及 / 或避免繳付可能施加於相關保單的額外保費。

6.3.2 索償申請

- * 不誠實的保險中介人使用其保單持有人的個人資料（在後者不知情下）及虛假證明文件（例如香港境外的虛假醫療報告）提交索償申請，藉此向保險公司騙取賠償，再編造不同藉口（例如向相關保單持有人訛稱保險公司誤將有關賠償金額存入其戶口），要求將款項轉還。
- * 欠缺誠信的保險中介人（不論有否與不誠實的醫生等第三方串通）向保單持有人索取 / 接受其提供的利益（例如瓜分賠償得益），提出下列的虛假索償申請以騙取保險賠償 —
 - 偽造死亡事故或住院 / 就診記錄，尤其利用承保境外事故的漏洞（例如較難加以核實）進行詐騙勾當；
 - 誇大承保範圍內的損毀 / 損失情況（例如有關各方串謀在涉事車禍甚至佯裝交通意外中，誇大事件的實際損毀而進行索償）；或
 - 虛報損失（例如虛報家居或旅遊保險所承保的財物損失）。



6.3.3 其他風險 – 核保人員及理賠職員所涉風險

虛擬保險公司的職員如核保人員 / 理賠職員在核保 / 核實索償過程中可能會與客戶 / 保單持有人有較多直接聯繫 / 溝通，因此亦會出現以下風險。

- *核保人員索取 / 接受利益，以在核保過程中給予客戶優待（例如協助客戶避免繳付額外保費）。
- *理賠職員向保單持有人索取 / 接受其提供的利益，以在索償過程中給予保單持有人優待（例如批核其可疑的索償申請）。

防貪警示³⁰



1. 利用虛假資料提交投保申請

- (a) **投保申請令人懷疑** — 保險中介人為客戶提交保額與其入息及 / 或正常生活水平不相稱的投保申請。
- (b) **投保申請被拒比例異常** — 保險中介人的保單組合有高比例的被拒投保申請。

2. 提交虛假索償

- (a) **簽發保單後不久於香港境外遇上意外 / 死亡事故** — 保單持有人於保單簽發後不久，據稱在香港境外遇上意外 / 死亡事故而招致損失，並透過保險中介人向保險公司提交高額索償。
- (b) **索償申請令人懷疑** —
 - 索償申請表上的住院資料（例如日期、就診地點、醫院名稱）模糊或含糊不清；以及 / 或
 - 簽發索償人證明文件（例如醫療報告）的第三方（例如醫生），過往曾涉及有問題 / 可疑的索償個案。
- (c) **索償申請被拒比例異常** — 保險中介人的保單組合有高比例的被拒索償申請。
- (d) **索償申請模式令人懷疑** — 保險中介人的保單組合有高比例的同類性質（如同類疾病 / 受傷情況）及 / 或涉及同一第三方（例如同一醫生 / 車房）的索償申請。

³⁰ 有關防貪警示的適用範圍，請參閱註腳 31。

6.4 個案分析



個案 1 – 提交虛假資料以規避核保的管控規定

- 1 A 保險公司（A 公司）對建立企業防貪文化並不重視。舉例而言，A 公司只着眼謀取最大利潤，對其委任的個人保險代理訂立過高的銷售目標，卻沒有為他們提供有關防貪知識的誠信培訓。A 公司的一名個人保險代理希望透過銷售 A 公司新發行的高保額保險產品來賺取高額佣金。他的朋友對該產品甚感興趣，雖然其友人的收入 / 資金來源與該保險產品並不相稱，但他仍積極向其友人推銷相關產品。
- 2 該個人保險代理要求其友人在投保申請表誇大每月收入以欺騙 A 公司接納承保風險。
- 3 該個人保險代理隨後向核保部門提交投保申請。他知悉 A 公司並未實施個案編配機制（例如以輪流方式編配個案），於是向相熟的核保人員提供利益，要求後者「選取」該投保個案進行核保，使它成功被 A 公司承保。核保人員拒絕受賄，並向廉署舉報。
- 4 該個人保險代理觸犯《防止賄賂條例》第 9(2) 及 9(3) 條，其友人亦觸犯《盜竊罪條例》第 16A 條的欺詐罪。



保險公司防貪貼士

一些不誠實的保險中介人或會為了謀取私利（例如向客戶索取 / 接受其提供的利益、騙取保險公司的賠償金額或賺取其不符合資格獲取的佣金），串同客戶，故意在投保申請表隱瞞資料或提供虛假資料，以規避核保的管控規定或獲得更大承保範圍等。一些保險中介人甚或試圖賄賂核保人員，以期他們在核保過程中優待自己的客戶。相關人士的舞弊行為不但觸犯《防止賄賂條例》，亦對核保工作的質素產生不利影響，從而影響保險公司維持盈利增長的能力。保險公司如缺乏適切的管控措施，貪污分子即有機可乘，從中得益。為遏止 / 查察上述過程中的相關舞弊行為，保險公司應採取第 6.5.1-3 及 6.5.5 節的防貪建議。



個案 2 - 個人保險代理串同保單持有人及其他人士提出虛假索償

1 一名個人保險代理「招募」多名人士，並成功替他們向多間保險公司（包括其委任保險公司）投保意外保險。他們同意該個人保險代理的要求，蓄意使自己的身體受傷，以期就相關保單提出虛假索償。



2 該個人保險代理知悉該等保險公司並未設立機制，未與其他保險公司互相查核索償記錄以識別可疑索償個案，遂串同一名西醫及一名中醫，向各涉案病人簽發多張誇大傷勢的醫生證明書「正本」。

3 結果，相關保險公司受騙支付賠償金。

4 該個人保險代理、西醫、中醫及其他同謀干犯多項罪行，包括串謀詐騙罪，觸犯普通法。該個人保險代理亦因向其委任保險公司提交虛假索償，觸犯《防止賄賂條例》第 9(3) 條。



保險公司防貪貼士

一些受賄保險中介人或會濫用自己的行業知識，與客戶及第三方（例如醫生）串通，向保險公司提交虛假索償，以騙取賠償金額及索取 / 接受利益（例如瓜分賠償得益）。相關人士的貪污舞弊行為不但觸犯《防止賄賂條例》，使保險公司蒙受金錢損失，也對公司的誠信文化產生負面影響，及令其他循規客戶的保費因而提高。保險公司如缺乏適切的管控措施，貪污分子即有機可乘，從中得益。為遏止 / 查察上述過程中的相關舞弊行為，保險公司應採取第 6.5.1-2 及 6.5.4-5 節的防貪建議。

6.5 防貪措施³¹



6.5.1 指引 / 指示

- 就保單核保及處理索償申請程序訂立全面的規則，內容應涵蓋 —
 - 個案編配；
 - 核保 / 核實索償程序，包括須核實項目及就不同類型保險產品 / 情況必須提交的文件（例如核保所需的醫療報告及入息證明、核實索償所需的就診 / 住院記錄）；
 - 各級核保人員及理賠職員的批核權限；
 - 處理特別 / 特定個案（例如高保額的投保申請、高額索償申請）的機制，例如規定有關個案須經至少兩層批核；以及
 - 規定須妥善保存記錄，以供日後審計之用。

6.5.2 誠信規定 / 提示

- 在相關文件（例如投保申請表夾附的保險中介人聲明書）中加入警告，提醒保險中介人切勿串同客戶及 / 或第三方在投保 / 索償申請中提交虛假資料，以及違規可能產生的後果（例如刑事責任），並要求他們須在相關文件中聲明，所有提供予保險公司的資料和證明文件均真確無訛。
- 提醒客戶及相關第三方（視乎適用情況），在提交投保或索償申請 / 用以投保或申請索償的證明文件時，須特別注意以下條款，並要求他們閱讀及簽署確認已充分知悉下列內容 —
 - 他們須披露重要事實及提供準確資料，以及違規的後果（例如索償被拒、保單無效）；他們更必須明白在投保 / 索償申請中提交虛假資料 / 陳述 / 文件可招致的後果（例如刑事責任）；

³¹ 由於業務代表（代理人）及業務代表（經紀）主要分別由所屬保險代理機構及保險經紀公司管理，因此保險公司應要求 / 鼓勵與其夥拍的保險代理機構及保險經紀公司，留意本章闡釋的防貪警示 / 貪污風險（☞ 參閱第 6.3 節），並採取相應防貪措施（例如第 6.5.2 節），以確保其業務代表以正當手法進行活動（☞ 參閱第 4 章第 4.5.3.1 節）。

- 他們有責任 / 義務提供所需文件及資料，以協助核保 / 索償程序；
- 保險公司會進行盡職審查，並有權及將會核實投保 / 索償申請表及相關證明文件所提供的資料；以及
- 保險公司向執法機構舉報貪污 / 詐騙行為的政策。

6.5.3 保單核保

- 將個案輪流編配予組內核保人員處理（例如按個別核保人員的核保權限透過電腦輔助方式編配個案），並規定任何以非順序方式 / 經人手編配的個案，須由指定人員書面批核及將有關理據妥善記錄。
- 提醒核保人員須立即申報任何利益衝突的情況（例如核保其家人 / 親戚 / 私交友好的投保申請）。
- 提醒核保人員須核實客戶提交的證明文件的真確性，例如與診所 / 醫療中心核實其簽發的醫療報告的真確性。
- 盡量將核保程序（尤其涉及汽車、家居及出口信用保險等標準保險計劃）自動化，以減少人為錯誤或可能出現的人為操控情況。

6.5.4 評估索償申請

6.5.4.1 個案編配

- 將個案輪流編配予組內理賠職員處理（例如按個別理賠職員的權限透過電腦輔助方式編配個案），並規定任何以非順序方式 / 經人手編配的個案，須由指定人員書面批核及將有關理據妥善記錄。
- 提醒理賠職員須立即申報任何利益衝突的情況（例如處理其家人 / 親戚 / 私交友好的索償申請）。

6.5.4.2 核實程序

- 提醒理賠職員須核實保單持有人提交的證明文件的真確性，例如聯絡相關診所 / 醫療中心以核實其簽發的就診 / 住院記錄的真確性。
- 制訂適當程序，以審查及批核有關在香港境外發生的意外而作出的索償（例如複查索償人報稱在香港境外住院期間由入境事務處簽發的出入境記錄證明等入境記錄）。
- 調配外部資源以識別可能出現的貪污 / 詐騙個案，例如就索償人報稱的損失或損毀情況尋求專家意見、視察事發現場，以及在有需要時委託專業調查機構深入調查可疑的重大索償個案。
- 建立內部資料庫，記錄曾涉及有問題 / 可疑索償的個別人士或公司的資料，並要求理賠職員將申請個案與資料庫的記錄互相查核，以識別可能出現的任何貪污 / 詐騙個案。
- 與其他保險公司建立聯絡渠道，以便就可疑索償個案及時溝通（例如向其他保險公司查詢有關索償人曾否向他們提出類似索償申請），從而識別在相同 / 相若期間提交予不同保險公司的虛假索償。
- 將索償個案與會根據其他保險公司的過去索償資料而顯示異常索償個案的資料庫 / 數據庫（例如香港保險業聯會所推出的「預防保險詐騙偵測系統」³²）互相查核，以找出可疑索償申請，讓不法分子不能得逞，對其貪污 / 詐騙行為亦起了阻嚇作用。

6.5.4.3 付款程序

- 對涉及更改受益人的不尋常情況（例如在提出索償申請前不久更改受益人）提高警覺。
- 將款項直接存入受益人 / 受保人的銀行帳戶。

³² 「預防保險詐騙偵測系統」利用人工智能工具，加快偵測索償詐騙的程序，並透過將演算功能應用於詐騙案例及分析索償資料，以便偵測可能出現的異常索償情況及提醒參與保險公司關注有關情況。相關保險公司可繼而作出進一步調查，以確定有關索償是否有效，並採取適當行動。新加坡及法國等國家亦將類似的人工智能科技應用於其資料庫。

6.5.5 管理監督

- 盡量成立承保委員會³³及償付申索委員會³⁴（須按照《指引10》（參閱第3章）訂明的職權範圍，由具備充分專業知識的人員組成），以確保核保及索償程序和政策得以定期檢討及更新，以便引入打擊貪污／詐騙個案的查核及監察措施。
- 聯同核保及理賠部門，按照過往案例及國際指引（例如國際保險監督官協會發布的《阻止、預防、查察、舉報及糾正保險詐騙》應用文件（“Application Paper on Deterring, Preventing, Detecting, Reporting and Remediating Fraud in Insurance”）），就核保及索償程序制訂警示信號或防貪／防詐騙指標（即防貪警示），並要求核保人員／理賠職員將申請個案與防貪警示互相查核，以查察任何可疑個案。
- 利用科技措施（例如社交網絡分析及模型預測），以便查察核保及核實索償程序中的異常情況。
- 針對核保／索償個案進行隨機監督檢查及獨立檢查（例如由內部審計部進行檢查），以遏止及查察違規行為。
- 讓有關人士（例如保險中介人、核保人員、理賠職員）知悉隨機／獨立檢查政策，以收阻嚇之用。
- 編製及分析管理報告（例如顯示個別索償人的索償記錄及個別保險中介人收入損失的報告），及調查偵察到的異常情況。
- 編製及分析異常核保／索償模式的異常情況報告，包括保險中介人所處理的投保／索償申請被拒比例出現異常、某保險中介人與某理賠職員之間存在任何特別模式的工作關係（例如某保險中介人提交的索償申請經常由某理賠職員處理，顯示可能存在規避輪流編配機制的情況），及調查偵察到的異常情況。

³³ 根據《指引10》的規定，承保委員會除負責訂明評估各類承保風險的準則及釐定承保不同風險的保費政策外，亦應充分考慮保險公司的業務範疇及市場發展等相關因素，定期檢討保險公司的承保和保費政策。

³⁴ 根據《指引10》的規定，償付申索委員會除負責制訂保險公司的償付申索政策外，亦應監察保險公司的申索狀況及確保已預留足夠的索賠儲備金，並應特別注意重大申索個案，以及會引起連串申索的事件，尤其應監察打擊欺詐申索個案的措施的執行情況。

附錄

- 1 《行為守則》範本
- 2 利益衝突例子
- 3 管理已申報利益衝突的紓解措施
- 4 廉政公署服務與其他支援

《行為守則》範本(只供參考)¹ (保險公司名稱)

道德承諾

1. 誠實、廉潔、公平是(公司名稱)(以下簡稱為本公司)所有董事及職員²必須時刻維護的公司核心價值。本《行為守則》列明董事及職員必須恪守的基本行為標準，以及在處理本公司事務時應遵守有關收受利益和申報利益衝突的政策。
2. 所有由本公司委任的個人保險代理³以本公司名義接觸或向公眾提供服務時，必須恪守本《行為守則》的所有適用條文⁴，並遵守當中列明的原則及價值。

[供保險公司參考備註： 規管對象未能一一盡錄。公司可自行及 / 或按需要徵詢法律意見後，規定任何其他為其履行相關職能的實體 / 人士（例如由公司委任的保險代理機構）遵守本《行為守則》的適用條文。]

防止賄賂

3. 本公司禁止任何形式的貪污賄賂行為。不論是在香港或其他地區，所有董事及職員在執行本公司事務時，均不可向任何人士索取、接受或提供賄賂。在執行本公司任何事務時，董事及職員必須遵守《防止賄賂條例》及不可一
 - (a) 索取或接受他人的利益，作為作出任何與本公司事務有關的行為或對他人本公司事務上予以優待的報酬或誘因；或提供任何利益予其他人的代理人以作為其作出與其主事人業務有關的行為或在其主事人業務上給予他人優待的報酬或誘因；
 - (b) 向公職人員（包括政府及公共機構的職員）提供任何利益，作為該人員作出任何與其公職有關的行為或在其政府部門或公共機構事務上提供優待或協助的報酬或誘因；或

¹ 供保險公司參考備註： 在制定《行為守則》時，公司可在恪守建議指引的原則下，適當調整本《行為守則》的內容，以配合其核心價值及運作需要。

² 「職員」包括所有全職、兼職及臨時職員，另有說明者除外。

³ 就本《行為守則》而言，保險公司即《保險業條例》（第 41 章）所稱的「獲授權保險人」，而個人保險代理即條例所稱的「持牌個人保險代理」。

⁴ 供保險公司參考備註： 公司雖可自行判斷哪些條文適用於個人保險代理，但《防止賄賂條例》（第 3 至 10 段）、利益衝突（第 11 段）、保護公司資產 / 資料及客戶資金（第 12 至 14 段）、舉報懷疑貪污及其他刑事罪行的政策（第 18 段）及遵守法例、專業標準及監管規定等（第 19 至 20 段）屬必要條文，均適用於董事、職員及個人保險代理。

(c) 在與任何政府部門或公共機構進行事務往來時，向任何政府部門或公共機構的成員或職員提供利益。

(有關《防止賄賂條例》的條文，請參閱**附件 1**。)

接受利益

4. 本公司禁止董事及職員為自己或他人向任何與本公司有業務往來的人士、公司或機構、或下屬索取或接受任何利益。不過，他們可接受（但不准索取）下列由饋贈人自願送贈的利益—
 - (a) 只具象徵價值的宣傳或推廣禮物或紀念品；
 - (b) 傳統節日或特別場合中的禮物，惟價值不得超過港幣 _____ 元⁵；及 / 或
 - (c) 任何人士或公司給予本公司董事或職員的折扣或其他優惠，而使用條款及條件亦須同樣適用於其他一般顧客。
5. 董事及職員在公務事宜上獲贈在 4 (a) 段所指的禮物或紀念品，應當視作給予本公司的饋贈。獲饋贈者應使用《表格甲》（見**附件 2**）向（核准人員）⁶ 報告並徵詢如何處理獲贈之禮物或紀念品。如董事或職員希望收取其他任何不屬於第 4 段所指的利益，他亦應在《表格甲》上列明該利益向（核准人員）申請批准。
6. 如接受利益會影響董事或職員處理本公司事務的客觀態度，或導致他作出有損本公司利益的行為，或接受利益會被視為或被指處事不當，他便應予以拒絕。
7. 如董事或職員在執行本公司事務時需要代表本公司客戶處理其事務，董事或職員亦須遵守該客戶訂下有關接受利益的附加限制（例如政府和公共機構通常禁止負責執行政府或公共機構合約的承辦商董事及職員接受與該合約事宜有關的利益）。

[供保險公司參考備註： 保險公司可提醒其董事及職員有關向其他保險公司或保險中介人（例如另一間保險公司的保險中介人）轉介客戶的公司政策，尤其要禁止董事及職員未經公司事先批准的情況下，向其他保險公司或保險中介人轉介客戶而索取或接受利益（例如轉介費），否則可能觸犯《防止賄賂條例》（第 3 段）。即使轉介本身不涉及利益，他們亦必須清楚知道倘若有關轉介未有向公司作出適當申報及按規定事先獲得公司批准，亦可能構成利益衝突或濫用職權的問題（第 11 至 12 段）。]

⁵ 供保險公司參考備註： 公司可因應其運作需要，就可接受的禮物價值設定適當上限，但金額上限不宜過高，避免被認為不恰當及以防董事及職員誤墮貪污陷阱。

⁶ 供保險公司參考備註： 請於本《行為守則》及表格裡訂明核准人員的名字及職位。公司可因應其運作需要及組織架構而指派適當的核准人員。

提供利益

8. 董事及職員在執行本公司事務時，均不得在直接或間接經第三者的情況下，向另一間公司或機構的任何董事、職員或代理人提供利益，以影響該人士在其業務上的決定，或在與政府部門或公共機構進行任何事務往來時，向任何該政府部門或公共機構的成員或職員提供利益。即使所提供的利益不帶有不當影響的動機，董事或職員亦應在提供利益之前確定擬接受利益者乃獲得其僱主或主事人的許可接受利益。

款待

9. 根據《防止賄賂條例》第 2 條，「款待」指供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。雖然款待是一般業務上可以接受的商業及社交活動，但董事或職員應拒絕接受與本公司有事務往來的人士（如供應商）或其下屬所提供過於奢華或頻密的款待，以免對提供款待者欠下恩惠。

記錄、帳目及其他文件

10. 董事及職員應確保所有提交本公司的記錄、收據、帳目或其他文件，內容對所載事件或商業交易如實報告。如董事或職員刻意使用載有虛假資料的文件以欺騙或誤導本公司，則不論他們有否獲取任何得益或利益，均可能觸犯《防止賄賂條例》。

利益衝突

11. 董事及職員應避免任何利益衝突（即私人利益與本公司利益有所衝突）或會被視為有利益衝突的情況。他們應在出現實際或潛在利益衝突情況時使用《表格乙》（見**附件 3**）向（核准人員）申報。

[供保險公司參考備註：廉署的防止貪污處可為保險公司提供一些常見的利益衝突例子作參考。]

保障公司資產 / 資料及客戶資金

12. 董事及職員不可濫用職權以獲取私人利益。私人利益包括董事及職員及其家庭成員、親戚或私交友好的財務及個人利益。
13. 獲授權管理或使用本公司資產（包括資金、財物、資料及知識產權等）的董事及職員，只可將資產用於進行本公司業務的事宜上。本公司嚴禁董事及職員將本公司資產作未經許可之用途，例如濫用資產以謀取私利。此外，董事及職員為客戶處理資金時，必須確保以可靠及誠實的方式處理這些資金。

14. 董事及職員未經授權不得洩露本公司任何機密資料（例如關於保險中介人牌照申請人、保單持有人及營商夥伴的資料）或濫用任何本公司資料。本公司尤其嚴禁董事及職員在未經授權下，向其他營商者或商業競爭對手出售或洩露可能對他們有用的資料。獲授權查閱或管理該等資料的董事及職員，包括本公司電腦系統內的資料，必須時刻採取保密措施，以防該等資料遭人濫用或未經授權下洩露。

外間兼職

15. 職員如欲兼任本公司以外的工作，均須事先向（核准人員）申請書面批准。（核准人員）應考慮該項工作會否與申請人在本公司的職務或本公司的利益構成衝突。

與保險代理人、供應商 / 承辦商、其他營商夥伴及客戶的關係

保險代理人的業務行為

16. 負責管理中介人的管控要員及負責管理保險代理人的管理人員應注意本公司的保險代理人的業務行為，確保他們以合適及穩妥謹慎的方法提供本公司服務。

貸款

17. 董事及職員不可接受任何與本公司有業務來往或試圖向本公司尋求商機的人士或機構的貸款，或由其協助獲得貸款。然而，向持牌銀行或財務機構的借貸則不受限制。

[供保險公司參考備註：有關規定未能一一盡錄。公司可自行增訂董事及職員在處理供應商、承辦商、客戶及其他營商夥伴的事務時的行為要求的指引。]

舉報懷疑貪污及其他刑事罪行的政策

18. 本公司已制訂有關處理舉報不當行為及刑事罪行（包括貪污）的政策。董事或職員應自行或透過本公司（適當渠道包括處理人員的姓名及辦公室名稱）在切實可行的情況下，盡快向本公司的（適當人員）或執法機構 / 業界監管機構舉報在執行職務期間發現的罪行或懷疑罪行（包括有人試圖向其行賄）。舉報人及處理舉報的職員在作出或接獲舉報之後，應避免作出任何可能會妨礙或損害執法機構日後的調查工作的查詢或行動。所有董事及職員如作出、接獲或知悉有關舉報，應對舉報內容絕對保密。

[供保險公司參考備註：廉署的防止貪污處可應公司要求，協助他們制訂有關舉報貪污的公司政策。公司可在適當情況下參考此條文，按需要將政策範圍擴大至舉報違規行為。]

遵守香港及其他司法管轄區的法例

19. 董事或職員在香港或其他司法管轄區辦理本公司事務時，須遵守香港 / 當地的法例及規例，以及其他適用的法例及規例。

[供保險公司參考備註：廉署的防止貪污處可在公司制訂境外恪守誠信的政策時，建議基本原則 / 指引。]

恪守專業標準及監管規定

20. [供保險公司參考備註：政府及有關監管機構已就進行保險業務制訂多項專業標準和監管規定（例如保險業監管局發出的《獲授權保險人的公司管治指引》和分別向持牌保險代理人及持牌保險經紀發出的操守守則）。為確保從業員恪守專業水準及良好操守，公司可提醒董事、職員及個人保險代理在履行職務時適當地遵守上述的標準和規定。]

遵守《行為守則》

21. 本公司內每位董事及職員，不論他是在香港或其他地方執行本公司的事務，都有責任瞭解及遵守《行為守則》的內容。管理階層亦須確保下屬充分明白及遵守《行為守則》所訂的標準和要求。
22. 任何董事或職員違反《行為守則》，均會受到紀律處分，包括被終止職務。如對本守則有任何查詢或對懷疑違規行為作出舉報，應向（高層人員的職銜）提出。

（公司名稱）

日期：

防止賄賂條例（香港法例第 201 章）節錄

第九條 — 代理人的貪污交易

- (1) 任何代理人無合法權限或合理辯解，索取或接受任何利益，作為他作出以下行為的誘因或報酬，或由於他作出以下行為而索取或接受任何利益，即屬犯罪 —
- (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
- (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (2) 任何人無合法權限或合理辯解，向任何代理人提供任何利益，作為該代理人作出以下行為的誘因或報酬，或由於該代理人作出以下行為而向他提供任何利益，即屬犯罪 —
- (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何與其主事人的事務或業務有關的作為；或
- (b) 在與其主事人的事務或業務有關的事上對任何人予以或不予，或曾經予以或不予優待或虧待。
- (3) 任何代理人意圖欺騙主事人而使用如下所述的任何收據、帳目或其他文件 —
- (a) 對其主事人有利害關係；及
- (b) 在要項上載有虛假、錯誤或欠妥的陳述；及
- (c) 該代理人明知是意圖用以誤導其主事人者，
- 即屬犯罪。
- (4) 代理人如有其主事人的許可而索取或接受任何利益，而該項許可符合第 (5) 款的規定，則該代理人及提供該利益的人均不算犯第 (1) 或 (2) 款所訂罪行。

(5) 就第 (4) 款而言，該許可 —

- (a) 須在提供、索取或接受該利益之前給予；或
- (b) 在該利益未經事先許可而已提供或接受的情況下，須於該利益提供或接受之後在合理可能範圍內盡早申請及給予，

同時，主事人在給予該許可之前須顧及申請的有關情況，該許可方具有第 (4) 款所訂效力。

第四條 — 賄賂

- (1) 任何人（不論在香港或其他地方）無合法權限或合理辯解，向任何公職人員提供任何利益，作為該公職人員作出以下行為的誘因或報酬，或由於該公職人員作出以下行為而向他提供任何利益，即屬犯罪 —
- (a) 作出或不作出，或曾經作出或不作出任何憑其公職人員身分而作的作為；
- (b) 加速、拖延、妨礙或阻止，或曾經加速、拖延、妨礙或阻止由該人員作出或由其他公職人員作出任何憑該人員或該其他人員的公職人員身分而作的作為；或
- (c) 協助、優待、妨礙或拖延，或曾經協助、優待、妨礙或拖延任何人與公共機構間往來事務的辦理。
- (3) 非訂明人員的公職人員如有所屬公共機構的許可而索取或接受任何利益，且該項許可符合第 (4) 款的規定，則該公職人員及提供該利益的人均不算犯本條所訂罪行。

防止賄賂條例（香港法例第 201 章）節錄

第八條 — 與公共機構有事務往來的人對公職人員的賄賂

- (1) 任何人經任何政府部門、辦事處或機構與政府進行任何事務往來時，無合法權限或合理辯解而向受僱於該政府部門、辦事處或機構的訂明人員提供任何利益，即屬犯罪。
- (2) 任何人與其他公共機構進行任何事務往來時，無合法權限或合理辯解而向受僱於該公共機構的公職人員提供任何利益，即屬犯罪。

第二條 — 釋義

「利益」指 —

- (a) 任何饋贈、貸款、費用、報酬或佣金，其形式為金錢、任何有價證券或任何種類其他財產或財產權益；
- (b) 任何職位、受僱工作或合約；
- (c) 將任何貸款、義務或其他法律責任全部或部分予以支付、免卻、解除或了結；
- (d) 任何其他服務或優待（款待除外），包括維護使免受已招致或料將招致的懲罰或資格喪失，或維護使免遭採取紀律、民事或刑事上的行動或程序，不論該行動或程序是否已經提出；
- (e) 行使或不行使任何權利、權力或職責；及
- (f) 有條件或無條件提供、承諾給予或答應給予上文 (a)、(b)、(c)、(d) 及 (e) 段所指的任何利益，

但不包括《選舉（舞弊及非法行為）條例》（第 554 章）所指的選舉捐贈，而該項捐贈的詳情是已按照該條例的規定載於選舉申報書內的。

「款待」指供應在當場享用的食物或飲品，以及任何與此項供應有關或同時提供的其他款待。

第十九條 — 習慣不能作為免責辯護

在因本條例所訂罪行而進行的任何法律程序中，即使顯示本條例所提及的利益對任何專業、行業、職業或事業而言已成習慣，亦不屬免責辯護。

(公司名稱)
接受饋贈 / 利益申報表

甲部 - 由獲贈饋贈 / 利益職員填寫

致：(核准人員)

提供饋贈 / 利益者資料：

姓名及職銜：

公司：

關係(業務 / 私人)：

經已 / 將會獲贈饋贈 / 利益的場合：

饋贈 / 利益的資料及估值 / 價值：

建議處置方法：

備註

由獲贈饋贈 / 利益職員保留

存放在辦公室作陳列或紀念之用

與公司其他職員共同分享

在職員活動中作抽獎用途

送贈慈善機構

退回提供饋贈 / 利益者

其他(請註明)：

(日期)

(獲贈饋贈 / 利益職員姓名)
(職銜 / 部門)

乙部 - 由核准人員填寫

致：(獲贈饋贈 / 利益職員)

上述所建議的處置方法 * **已獲 / 不獲批准**。* 該份饋贈 / 利益將以下列方式處置：

(日期)

(核准人員姓名)
(職銜 / 部門)

* 請將不適用者刪除

(公司名稱) 利益衝突申報書

甲部 - 申報利益 (由申報人填寫)

致：(核准人員) 經 (申報人的直屬上司)

本人在執行職務時所遇到的 * 實際 / 潛在利益衝突的情況，現申報如下：

與本人在執行職務時有事務往來的人士 / 公司

本人與上述人士 / 公司的關係 (例：親屬)

本公司與上述人士 / 公司的關係 (例：供應商)

本人執行與上述人士 / 公司有關的職務概要 (例：處理招標事宜)

(日期)

(申報人姓名)
(職銜 / 部門)

乙部 - 回條 (由核准人員填寫)

致：(申報人) 經 (申報人的直屬上司)

收訖利益衝突申報書回條

你在 (日期) 呈交的利益衝突申報書經已收悉。現決定：

- 你毋須再執行或參與執行甲部中提及可能引致利益衝突的工作。
- 如甲部中提及的資料沒有更改，你可繼續處理甲部中提及的工作，但必須維護本公司利益而不受你的私人利益所影響。
- 其他 (請註明)：_____

(日期)

(核准人員姓名)
(職銜 / 部門)

* 請將不適用者刪除

利益衝突例子

以下是一些常見的利益衝突的例子（利益衝突的情況未能一一盡錄）—

- 參與審核個人保險代理牌照申請（例如核對申請人的學歷證書）的職員，是有關申請人的家人、親戚或私交友好。
- 參與審核與保險經紀公司夥伴合作的申請或與保險經紀公司磋商協議條款的職員，與該公司的董事有密切 / 親屬關係，或在該公司擁有財務利益。
- 參與公司員工（例如核保人員或理賠職員）招聘工作（例如面試）的職員，是有關申請人的家人、親戚或私交友好。
- 參與甄選公司服務供應商（例如甄選調查機構、再保險公司）的採購職員，與準服務供應商的董事有密切 / 親屬關係，或在準服務供應商擁有財務利益。
- 董事局正考慮某公司的標書，而董事局的一名董事在該公司擁有財務利益。
- 參與某客戶的保單核保工作的職員，是有關客戶的家人、親戚或私交友好。
- 個人保險代理有份擔任董事或有僱傭關係的調查機構，是公司其中一間服務供應商。
- 參與監察保險經紀公司的職員，接受其負責監察的其中一間保險經紀公司頻密和奢華的款待。

管理已申報利益衝突的紓解措施

- (a) **記錄** — 如利益衝突情況所引致的風險屬較間接、細微及或無足輕重，以及這種情況不常發生，可只需對有關情況備悉。
- (b) **限制** — 如利益衝突不會經常出現，而公司亦可有效地將有關職員與存在衝突的部分活動或程序隔離，可限制（例如討論個別事項時必須避席，或在表決時放棄投票）職員參與跟他有利益衝突的工作並限制接觸相關資料。
- (c) **徵募** — 如限制職員參與的做法並不可行，在適當情況下，可加入獨立人員 / 專家參與、監察或審視部分或全部決策過程（例如讓專家參與甄選非常專門的項目）。
- (d) **調配** — 如職員申報利益衝突後被認為不適合處理有關事項，則應免除該職員的職務，並透過人手調配由另一名職員接手處理有關事項。對於極有可能再次出現的嚴重利益衝突個案，可將有關職員調職，以避免令其他人產生負面觀感。
- (e) **放棄** — 如職員對職責的承擔比他擁有其個人權益更為重要，而採取其他措施紓減利益衝突又不適宜或不可行，則可要求該職員放棄其個人或私人權益（例如放棄投資、停止作為某會社 / 團體的成員）。

廉政公署服務與其他支援

1. 引言

廉署會協助保險公司制訂、加強及改善其防貪措施 / 系統，以切合其運作需要。以下亦會提供舉報懷疑貪污個案的途徑。

2. 防貪諮詢服務

■ 本《指南》由廉署防貪處轄下的“防貪諮詢服務”編製。“防貪諮詢服務”是一個特設小組，專門為私營機構提供以下**免費**的專業防貪建議與服務 —

- 因應要求，就防貪管理系統（包括採納本《指南》的防貪建議）及特定業務（☞ 見下文**問答部分**）的防貪措施提供**保密**及**度身訂造**的建議；
- 就為董事、職員及個人保險代理（針對保險公司）制訂的《行為守則》（☞ 參閱**第 2 章第 2.3 節**）及其他誠信指引（例如公司在舉報貪污及境外恪守誠信方面的政策 / 指引）提供協助，以助他們遵守防貪規定及提高公司的誠信水平；
- 為管理人員及相關職員舉辦防貪培訓課程，使他們更認識其業務特有的貪污風險及相關防貪措施（☞ 見下文**問答部分**）；以及
- 解答有關本《指南》的任何查詢。

■ 如需進一步資料，請透過下列途徑聯絡“防貪諮詢服務” —

- 電話：2526 6363
- 傳真：2522 0505
- 電郵：cpas@cpd.icac.org.hk
- 網站：<https://cpas.icac.hk/ZH/>





問 “防貪諮詢服務”可就保險公司哪些範疇提供防貪建議？

答 服務範圍將涵蓋保險公司的防貪管理系統，包括防貪政策、公司全體人員所要奉行的誠信標準和防貪指引（例如透過向董事、職員及個人保險代理發出《行為守則》）、識別和評估貪污風險、防貪措施、培訓與溝通；保險中介人的管理、銷售程序、核保及核實索償程序等特定制度及程序，以及採購、人事管理、存貨管理、合約管理等一般運作範疇。



問 “防貪諮詢服務”提供什麼類型的培訓？與廉署社區關係處轄下的香港商業道德發展中心所提供的培訓有何不同？

答 “防貪諮詢服務”主要就特定業務職能／程序（例如保險中介人的管理、銷售程序、核保及核實索償程序、採購及人事管理）為保險公司管理人員及相關職員提供防貪培訓／講座；而香港商業道德發展中心提供的誠信培訓服務，旨在協助營商及專業人員了解反貪法例及秉持高水平的道德標準，例如獲保監局認可的持續專業培訓課程。我們歡迎／鼓勵保險公司使用這兩項培訓服務，以助其建立廉潔營商文化，並就業務運作制訂適切的防貪措施。



問 “防貪諮詢服務”會否向他人／公眾披露公司的服務要求及其他資料（例如公司政策、程序、風險、關注事項及事件等）？

答 不會。我們提供的服務絕對保密，以保障客戶資料，除非個別客戶願意公開分享使用防貪服務的經驗以助推廣服務。貴公司可全權決定提供予我們的資料內容。

3. 防貪教育服務

- 廉署社區關係處轄下的香港商業道德發展中心致力在香港長遠推動商業道德和專業操守。中心 —
 - 向商業機構提供防貪及誠信培訓服務，以推廣企業誠信文化及良好管治；
 - 舉辦探討商業道德及專業操守的研討會、工作坊及持續專業進修課程；
 - 為不同行業及界別編製有關誠信管理及反貪法例的實務指南及培訓教材；以及
 - 透過專題網站（<https://hkbedc.icac.hk/zh-hant>），為商業機構及市民大眾提供有關道德操守的資料。
- 中心已設立全新的「誠信創未來」保險業道德資源網站（<https://hkbedc.icac.hk/insurance/tc/index.html>），為保險公司及其從業員提供培訓教材、短片、專題文章及個案分析等一系列資源，以切合他們的培訓需要。另外，網站亦為管理人員及前線代理人提供有關反貪法例、操守規定以及誠信營商貼士等資訊。
- 如需進一步資料，請與中心聯絡或瀏覽中心網站 —
 - 電話：2826 3288
 - 傳真：2519 7762
 - 電郵：hkbedc@crd.icac.org.hk
 - 網站：<https://hkbedc.icac.hk/zh-hant>



4. 舉報貪污

- 任何人士，如遇到貪污事件，應透過下列途徑向廉署舉報 —
 - 電話舉報：25 266 366 (24 小時舉報熱線)
 - 投函舉報：香港郵政總局郵箱 1000 號
 - 親身舉報：**廉署舉報中心（24 小時舉報中心）**
香港北角渣華道 303 號地下

廉署分區辦事處¹

（開放時間：星期一至五，上午九時至下午七時；
星期六、日及公眾假期休息）

¹ 廉署各分區辦事處的聯絡資料載於以下網址：<https://www.icac.org.hk/tc/crd/struct/ro/index.html>。

