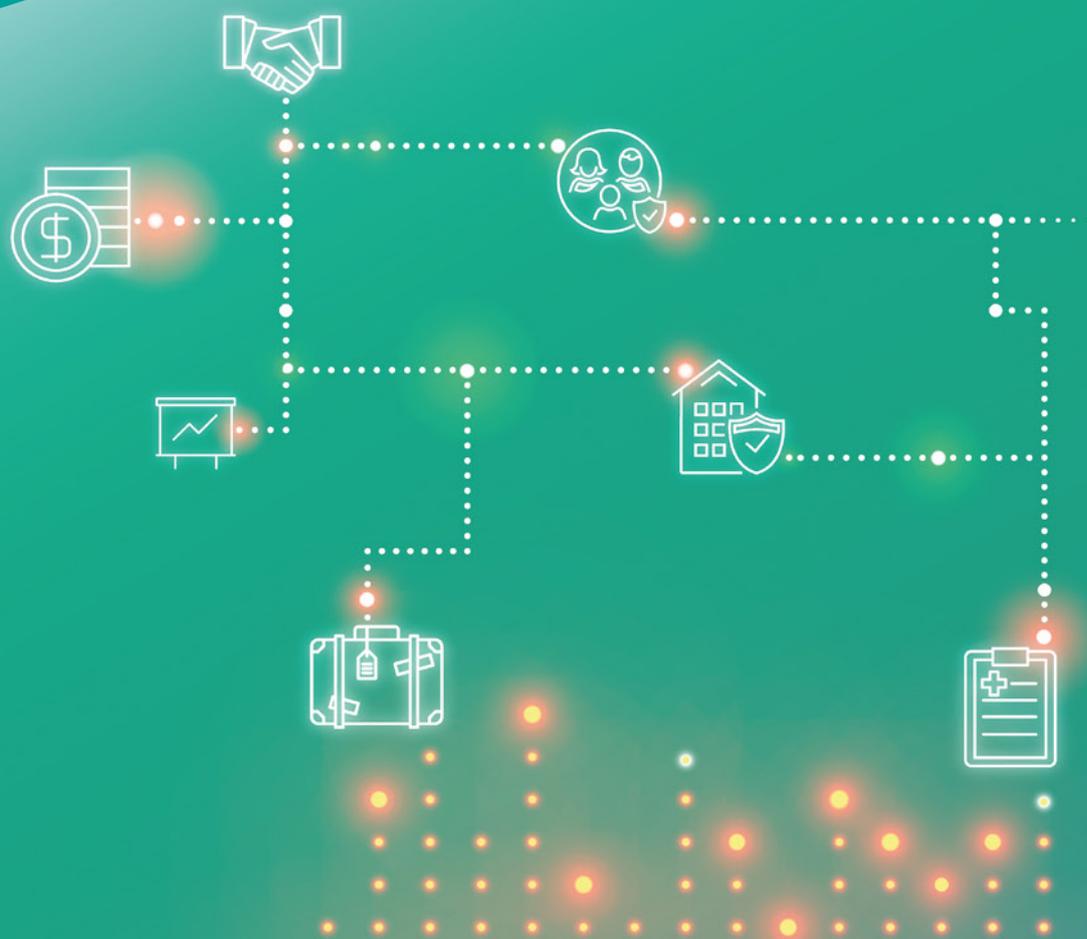




防貪諮詢服務
Corruption Prevention
Advisory Service



保險公司 防貪指南

保險公司
防貧指南

目录

序言

第 1 章 法例及其他规定 / 指引

1.1	引言	8
1.2	《防止贿赂条例》（第 201 章）	8
1.2.1	第 9(1) 及 9(2) 条 — 代理人的贪污交易	8
1.2.2	第 9(3) 条 — 使用误导 / 虚假 / 欠妥的文件欺骗主事人	11
1.2.3	规管公共机构的《防止贿赂条例》条文	12
1.3	其他重要法律问题	14
1.3.1	《保险业条例》（第 41 章）	14
1.3.2	欺诈罪，《盗窃罪条例》（第 210 章）第 16A 条	14
1.3.3	境外法律责任	15
1.4	监管及专业指引 / 规定	15

第 2 章 行为标准

2.1	引言	18
2.2	建立廉洁营商文化	18
2.3	《行为守则》的主要诚信规定	20
2.3.1	公司声明	20
2.3.2	严禁贿赂	20
2.3.3	接受及提供利益	20
2.3.4	接受款待	22
2.3.5	利益冲突	23
2.3.6	滥用职权	24
2.3.7	保障客户资金	24
2.3.8	处理记录、帐目及其他限阅资料	25
2.3.9	外间兼职	25
2.3.10	管理与保险代理人的关系	25
2.3.11	举报怀疑贪污及其他刑事罪行	25
2.3.12	遵守法律、专业标准及监管规定	26
2.3.13	遵守《行为守则》	26
2.4	廉政公署服务与其他支援	27

第 3 章 管治与内部管控

3.1	引言	30
3.2	公司管治	31
3.2.1	董事局的监察职能	31
3.2.2	设立董事局辖下委员会	32
3.2.3	独立非执行董事的角色	32
3.2.4	高级管理层的责任	33
3.2.5	管控要员	33
3.2.6	职员及个人保险代理的参与	34
3.3	内部管控的要素	35
3.3.1	清晰的政策、工作程序及指引	35
3.3.2	监察与制衡	35
3.3.3	备存记录及资料保安	36
3.3.4	督导监察与问责	36
3.3.5	培训与沟通	36
3.3.6	投诉及举报渠道	37
3.3.7	风险管理架构	38
3.3.8	检讨及审计	38

第 4 章 保险中介人的管理

4.1	引言	42
4.2	主要程序	43
4.3	主要贪污风险及防贪警示	45
4.3.1	审核及批准保险中介人的委任 / 伙伴合作申请	45
4.3.2	考虑及批准酬劳方案	45
4.3.3	培训及工作表现监察	46
4.4	个案分析	47
4.5	防贪措施	50
4.5.1	指引 / 指示	50
4.5.2	诚信规定 / 提示	51
4.5.3	委任 / 伙伴合作程序	51
4.5.3.1	审核及批准申请	51
4.5.3.2	考虑及批准酬劳方案	52

目录

4.5.4	个人保险代理的强制培训记录	53
4.5.5	工作表现监察	53
4.5.6	管理监督	54

第 5 章 销售程序

5.1	引言	58
5.2	主要程序	59
5.3	主要贪污风险及防贪警示	60
5.3.1	「销售」保单 / 转介生意	60
5.3.2	提交投保申请	60
5.3.3	处理客户资金及个人资料	61
5.4	个案分析	63
5.5	防贪措施	67
5.5.1	指引 / 指示	67
5.5.2	诚信规定 / 提示	67
5.5.3	酬劳结构	68
5.5.4	「销售」保单 / 转介生意	68
5.5.5	提交投保申请	69
5.5.6	收取客户保费	69
5.5.7	提供售后服务	70
5.5.7.1	发出保单	70
5.5.7.2	处理客户与保单有关的要求	70
5.5.7.3	保障客户资金及个人资料	71
5.5.8	管理监督	71

第 6 章 核保及核实索偿

6.1	引言	74
6.2	主要程序	75
6.3	主要贪污风险及防贪警示	76
6.3.1	保单核保	76
6.3.2	索偿申请	76
6.3.3	其他风险 — 核保人员及理赔职员所涉风险	77

6.4	个案分析	78
6.5	防贪措施	80
6.5.1	指引 / 指示	80
6.5.2	诚信规定 / 提示	80
6.5.3	保单核保	81
6.5.4	评估索偿申请	81
6.5.4.1	个案编配	81
6.5.4.2	核实程序	82
6.5.4.3	付款程序	82
6.5.5	管理监督	83

附录

1	《行为守则》范本	86
2	利益冲突例子	95
3	管理已申报利益冲突的纾解措施	96
4	廉政公署服务与其他支援	97

序言

保险业是多元化金融市场的重要组成部分。香港保险业作为区域保险枢纽，增长迅速蓬勃，全赖业界多年来努力不懈，成功建立良好品牌形象，赢取客户信心。

保险公司要建立商誉，须经年累月苦心经营，但只要出现一宗贪污丑闻，便足以令机构的声誉一落千丈，动摇公众对公司以客户利益为本的信心，严重损害公司的持续发展。因此保险公司在追求目标与盈利的同时，必须展示廉洁营商的坚定决心。国际保险监督官协会¹在其发布的《打击贪污贿赂》议题文件（“Issues Paper on Combating Bribery and Corruption”）中指出，保险业面对不少贪污风险，例如使用来自贪污犯罪得益的资金购买保险产品，保险公司的职员及保险中介人等亦有可能涉及贪污，甚至代表公司或第三者进行贪污勾当。

良好商誉须经过长期努力才能建立；公司必须时刻保持警惕，不断强化程序管控和自我检讨，才能维持良好商誉。鉴于保险业部分营运范畴本质上容易出现贪污风险，业界必须保持警觉，恪守高诚信标准，积极防范贪污舞弊行为，从而维持得来不易的商誉和竞争优势，促进公司稳健发展，以符合客户、营商伙伴和社会大众的期望。

廉政公署（廉署）的防止贪污处（防贪处）因此编制《**保险公司防贪指南**》（《指南》），供香港的保险公司高级管理层及管理人员参考，借以 —

- (a) 确保保险公司的董事、职员及《防止贿赂条例》（第 201 章）所订明的代理人严格遵守《防止贿赂条例》，并巩固保险公司及业界的廉洁营商文化；以及
- (b) 提供有关防贪政策及措施的实用指南，内容涵盖贪污风险评估和管理及相关管控措施，以协助保险公司建立及加强其在主要营运范畴（例如保险中介人的管理、销售程序、核保及核实索偿程序）的防贪能力。

个别保险公司的高级管理层及管理人员可在恪守建议措施的原则下，因应营运需要采用并调整建议内容。防贪处辖下的“**防贪咨询服务**”会应个别公司要求，提供量身订制的防贪建议。

鸣谢

防贪处在编制本《指南》期间，除参考国际保险监督官协会发布的《阻止、预防、查察、举报及纠正保险诈骗》应用文件（“Application Paper on Deterring, Preventing, Detecting, Reporting and Remedying Fraud in Insurance”）及《打击贪污贿赂》议题文件（“Issues Paper on Combating Bribery and Corruption”）外，承蒙保险业监管局及香港保险业联会在咨询过程中提供宝贵意见及协助，特此鸣谢。

【本《保险公司防贪指南》只供参考】

¹ 国际保险监督官协会成立于 1994 年，是由近 140 个国家逾 200 个司法管辖区（包括香港）保险监督及规管机构组成的自愿机构。协会为保险业订立国际监管原则（例如《保险核心原则》）和准则，并提供其他辅助资料，协助业界加强监管及落实管控措施。

如何使用本《指南》

本《指南》运用以下图标，方便使用者快速地选读下列资料 —



个案分析

模拟个案情境剖析



防范措施

实用的防贪建议



贪污风险

主要贪污风险及舞弊行为



常见问题

常见问题及相关指引



指针

交互参照本《指南》的其他章节



防贪警示

指出管理层需加强监管的地方，以防止可能出现的贪污和诈骗情况



防贪贴士

有用的提示，以帮助保险公司了解个案分析阐述的风险

免责声明

本《指南》中有关《防止贿赂条例》和其他相关法例 / 法律条文的陈述和解释，只属一般和概括性质，以比较容易理解。本《指南》的使用人士如有需要，应就个别情况参考法例 / 法律条文的原文或征询法律意见。任何人如因本《指南》的内容作出或放弃作出任何行动而招致损失，廉署概不负责，包括法律或其他责任。

本《指南》的个案分析部分旨在阐明法例规定与贪污风险，并指出应多加留意的要点。虽然每宗个案均根据真实的贪污犯案手法编撰而成，但内容纯属虚构，绝无影射任何个别个案、公司或人士。本《指南》提供的意见和建议并非详尽无遗，亦不可取代任何法律、监管或合约规定。《指南》使用人士应参考有关监管机构、当局和政府（如适用）发出的相关指示、守则和指引，并因应公司的营运需要和贪污风险，以及营商环境等情况，采用最适当的措施。

本《指南》中的代名词「他」同时包括男性和女性，并没有任何性别歧视的含义。

此简体中文版《指南》为英文版本译本，如简体中文版、繁体中文版或英文版有任何不相符之处，应以英文版本为准。

版权

本《指南》版权归廉署所有。欢迎有兴趣人士翻印本《指南》作非牟利用途，惟须注明出处。

简称

廉署	廉政公署
防贪处	防止贪污处
保监局	保险业监管局
个人保险代理	持牌个人保险代理
保险代理机构	持牌保险代理机构
保险代理人	持牌保险代理人
保险经纪公司	持牌保险经纪公司
保险中介人	持牌保险中介人
业务代表（代理人）	持牌业务代表（代理人）
业务代表（经纪）	持牌业务代表（经纪）

诠释

以下定义的词语于本《指南》中具其述明之涵义。

「客户」	包括保单持有人及潜在的保单持有人。
「保险公司」	《保险业条例》（第 41 章）的定义所指的获授权保险人。
「保险产品」或「保单」	保险合约；该等词语在本《指南》中可互换使用。
「持牌个人保险代理」	根据《保险业条例》获发相关牌照的个人，负责就其委任保险公司提供的保单作推广、提供意见和作出安排。
「持牌保险代理机构」	根据《保险业条例》获发相关牌照的人（包括法团或并非法团组织的任何团体），负责就其委任保险公司提供的保单进行推广、提供意见和作出安排。
「持牌保险代理人」	持牌个人保险代理、持牌保险代理机构或持牌业务代表（代理人）。
「持牌保险经纪」	持牌保险经纪公司或持牌业务代表（经纪）。
「持牌保险经纪公司」	根据《保险业条例》获发相关牌照的公司，负责就保单向客户提供意见，处理有关保单的事宜（包括与保险公司购买、洽谈及安排保单，及在某些情况下提出并结清索偿）。
「持牌保险中介人」	持牌保险代理人或持牌保险经纪。
「持牌业务代表（代理人）」	根据《保险业条例》获发相关牌照的个人，负责就其代理机构的委任保险公司提供的保单作推广、提供意见和作出安排。
「持牌业务代表（经纪）」	根据《保险业条例》获发相关牌照的个人，负责向客户提供有关保单的意见，并代表委任他们的持牌保险经纪公司代客户处理有关保单的事宜。

第 1 章

法例及 其他规定 / 指引

- 1.1 引言
- 1.2 《防止贿赂条例》（第 201 章）
- 1.3 其他重要法律问题
- 1.4 监管及专业指引 / 规定



第 1 章

法例及其他规定 / 指引

1.1 引言

为确保保险从业员遵守法律和恪守高度的诚信操守，以及避免他们在进行保险业务时误堕贪污陷阱，他们应对相关法例和专业规定有清晰和充分的了解。本章概述香港的反贪法例（即《防止贿赂条例》（第 201 章）），并重点阐述其他规管保险公司诚信管理和稳妥运作的主要法例和专业规定。

1.2 《防止贿赂条例》（第 201 章）

廉政公署（廉署）负责执行《防止贿赂条例》，以打击涉及公私营机构的贿赂及贪污交易。下文将扼要阐述《防止贿赂条例》的相关条文（条例摘要见附录 1 的附件 1）。有关《防止贿赂条例》全文，可浏览律政司所设立的电子版香港法例的网站 — https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap201!sc?INDEX_CS=N

1.2.1 第 9(1) 及 9(2) 条 – 代理人的贪污交易

■ **第 9(1) 条** — 任何代理人（内文指《防止贿赂条例》订明的代理人（ 定义见第 9 页），例如雇员、董事或获公司委任的持牌个人保险代理（个人保险代理））未经其主事人（例如雇主）许可或无合理辩解而索取或接受任何利益，作为他作出或不作出任何与其主事人的事务或业务有关的作为的诱因或报酬，即属犯罪。

■ **第 9(2) 条** — 任何人在上述情况下向代理人提供利益，亦属违法。

上述罪行的最高刑罚为罚款 50 万元及监禁 7 年。



个案 1 - 就索偿申请索取 / 提供利益

1 保险公司已订立清晰规则，严禁职员在履行公司职务时接受任何利益。但公司一名理赔职员（根据《防止贿赂条例》，即保险公司的代理人）在处理一宗保险索偿申请时，向保单持有人索取金钱，表示可为后者提供协助，在考虑该索偿申请时予以优待。

2 保单持有人向该理赔职员提供利益，作为后者承诺在处理该索偿申请时予以协助及优待的报酬。



3 该理赔职员和保单持有人分别触犯《防止贿赂条例》第 9(1) 及 9(2) 条。

分析及要点提示 —

- **主事人** — 公司的主事人一般指雇主（即公司东主或董事局）或任何获授权代表雇主行事的人。一般而言，职员或个人保险代理的主事人通常指雇用 / 委任他的保险公司。
- **代理人** — 代理人是指代主事人办事或受雇于主事人的人。如公司委任某人在业务往来上代表公司，不论委任的性质属全职或兼职，亦不论该人有否获取公司提供的薪金或费用，该人即属公司的代理人，例如代表保险公司办事的董事、雇员或个人保险代理均属于公司的代理人。
- **利益** — 利益指任何有价值的物品，例如金钱、馈赠、折扣、佣金、贷款、受雇工作、服务或优待（款待除外）等。



问 《防止贿赂条例》有否就「利益」的价值设定界限（例如 500 元）？

答 没有。有人会误以为《防止贿赂条例》就利益价值设定界限，依法容许接受价值低于此界限的利益。事实上，《防止贿赂条例》并没有指明可容许的利益界限或上限。根据《防止贿赂条例》，任何人如未经接受利益者的主事人许可而接受 / 提供任何价值的利益，即属犯罪。

私人公司或可容许其职员在指定情况下，接受与公司业务有关人士提供的指定限额内的利益。然而，此项纯属公司的内部政策，不应与《防止贿赂条例》的条文混为一谈。

■ **款待** — 款待指供应在当场享用的食物或饮品（例如饭局），以及任何与此项供应有关或同时提供的其他款待（例如与饭局同场提供的节目）。根据《防止贿赂条例》，款待不属于利益。

■ **贿赂目的未达** — 不论贿赂目的实际上是否已经达到，行贿者及受贿者仍属犯罪。受贿者不得以「要求作出的行为实际上并未执行」作为免责辩护（《防止贿赂条例》第 11 条）。在上述个案中，尽管受贿者（即理赔职员）没有权力、权利或机会在处理行贿者（即保单持有人）的索偿申请时给予优待，双方仍属犯罪。

■ **主事人的许可** — 代理人经其主事人许可而接受与其职务有关的利益，可属合法行为。然而，该许可须由接受利益者的主事人给予，而非由提供利益者的主事人给予。代理人如未经事先许可而接受利益，事后须尽快向其主事人申请批准。



问 如接受礼物属行内惯例，我可否未经主事人许可接受礼物？

答 不可以。根据《防止贿赂条例》第 19 条，即使接受利益是任何专业、行业、职业或事业的习惯，亦不能作为免责辩护。

有关《防止贿赂条例》第 19 条的实际条文，可浏览电子版香港法例的网站 - <https://www.elegislation.gov.hk/hk/cap201!sc>

- 公司如容许其董事、职员及个人保险代理在指定情况下（例如在节日期间）接受与公司有业务往来人士所提供的利益（例如商业礼物），除可按个别情况决定是否给予许可外，亦可制订相关公司政策及规则 / 限制，例如将之纳入公司的《行为守则》内（☞ 参阅第 2 章）。

1.2.2 第 9(3) 条 – 使用误导 / 虚假 / 欠妥的文件欺骗主事人

- 第 9(3) 条 – 任何代理人意图欺骗其主事人而使用在要项上载有误导、虚假或欠妥的陈述的任何收据、帐目或其他文件，而有关收据、帐目或文件对其主事人有利害关系，即属犯罪。

上述罪行的最高刑罚为罚款 50 万元及监禁 7 年。



个案 2 – 使用被夸大金额 / 虚假发票骗取款项

1 一名保险公司的高级市场经理（根据《防止贿赂条例》，即保险公司的代理人）负责代保险公司批出印刷订单。

2 于三年内，他曾指示由其控制或由其亲属管理的不同印刷公司的多名人士，夸大或伪造发票。



3 该高级市场经理呈交该等被夸大金额或虚假发票，向保险公司骗取款项 / 夸大金额的款项。

4 该高级市场经理触犯《防止贿赂条例》第 9(3) 条。



I 分析及要点提示 —

- **无须涉及提供及 / 或接受利益** — 《防止贿赂条例》第 9(3) 条没有订明，提供及 / 或接受利益是相关罪行的元素。一般而言，《防止贿赂条例》订明的代理人（例如保险公司职员）如意图欺骗其主事人（即保险公司）而使用在要项上载有误导、虚假或欠妥的陈述的任何收据、帐目或其他文件（例如虚假发票、用于投保申请的虚假申请人资料、用于索偿的虚假医疗报告），而有关收据、帐目或文件对其主事人有利害关系，即触犯本条所订罪行。
- **货品 / 服务的采购** — 采购是公司运作的重要程序，通常涉及庞大支出。过往的贪污案件显示，它是最容易出现贪污舞弊行为的范畴。为确保采购项目「物有所值」及防止采购过程出现不当行为，公司必须在制度上设立足够防贪措施。廉署已编制《防贪锦囊 — 采购》以供公司参考，详情可浏览以下网页 — https://cpas.icac.hk/CN/Info/Lib_List?cate_id=3&id=199

I 1.2.3 规管公共机构的《防止贿赂条例》条文

- 政府（例如自愿医保计划办事处）或公共机构（例如保险业监管局（保监局））的人员 / 职员属公职人员，《防止贿赂条例》相关条文，尤其是第 4、5 及 8 条与他们的关连至为直接。有关条文防止公职人员滥用职权谋取私利，以保障公共机构及社会大众的利益。保险公司及其职员和其他代理人因此应提高警觉，避免在与政府及公共机构进行业务往来（例如向保监局申请授权经营保险业务）时违反相关条文。
- **第 4(1) 条** — 任何人（不论在香港或其他地方）无合法权限或合理辩解，向公职人员提供任何利益，作为该公职人员作出或不作出任何凭其公职人员身分而作的作为的诱因或报酬，即属犯罪。
- **第 4(2) 条** — 任何公职人员（不论在香港或其他地方）无合法权限或合理辩解，索取或接受任何利益，作为他作出或不作出任何凭其公职人员身分而作的作为的诱因或报酬，即属犯罪。

上述罪行最高刑罚均为罚款 50 万元及监禁 7 年。

■ **第 5(1) 条** — 任何人无合法权限或合理辩解，向任何公职人员提供利益，作为该公职人员在与相关公共机构合约有关的事宜上给予协助或运用影响力的诱因或报酬，即属犯罪。

■ **第 5(2) 条** — 任何公职人员无合法权限或合理辩解，索取或接受任何利益，作为他在与相关公共机构合约的事宜上给予协助或运用影响力的诱因或报酬，即属犯罪。

上述罪行最高刑罚均为罚款 50 万元及监禁 10 年。

■ **第 8 条** — 任何人与政府部门或公共机构进行任何形式的事务往来时，无合法权限或合理辩解而向受雇于该政府部门或公共机构的公职人员提供任何利益，即属犯罪。

上述罪行最高刑罚为罚款 50 万元及监禁 7 年。



个案 3 - 进行公事往来时向公职人员提供馈赠

1 某公共机构向多间保险公司征求团体雇员医疗保险建议书。



2 一名个人保险代理向该公共机构的相关员工福利经理提交保险计划建议时，将多盒月饼送往对方的办公室，作为中秋节礼物。

3 该名个人保险代理在与该公共机构有事务往来时，向机构的员工福利经理提供利益，因而触犯了《防止贿赂条例》第 8(2) 条。

I 分析及要点提示 —

- **必须保持警觉** — 保险公司经营者 / 管理人员或职员或会与公职人员有公事往来 / 业务关系。他们应清楚知悉，公职人员接受利益及款待受到相关法例或行政规则所规管。一般而言，他们尤其应避免向与其有任何事务往来的政府部门或公共机构的公职人员提供馈赠或其他利益。
- **即使无贪污意图仍属犯罪** — 从上述个案可见，有别于一般涉及公职人员获提供利益以在执行职务时给予方便（或不履行职责）作为回报的贿赂行为（例如上文第 1.2.3 节阐释的《防止贿赂条例》第 4 条），《防止贿赂条例》第 8 条无须证明提供利益是作为任何优待的报酬。上述个案中，即使提供利益者（即个人保险代理）没有意图接受该公共机构职员（即员工福利经理）提供的优待，仍属犯罪。
- **相关防贪指南** — 保险公司可参考由廉署编制的《与公职人员往来的诚信防贪指南》，以了解更多对规管公职人员及与其有业务往来的人士诚信的相关法例、行政规则 / 规例。有关防贪指南详见以下网页 —

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

1.3 其他重要法律问题

I 1.3.1 《保险业条例》（第 41 章）

- 《保险业条例》（第 41 章）（连同其附属法例（第 41A 至 41L 章））是规管香港保险业的主体条例，条文订明适用于香港保险公司及持牌保险中介人（保险中介人）的规管架构，并列明授权 / 发牌、持续遵规及保险公司及保险中介人的呈报责任等规定。

I 1.3.2 欺诈罪，《盗窃罪条例》（第 210 章）第 16A 条

- 任何人借作任何欺骗并意图诈骗而诱使另一人作出任何作为或有任何不作为，而导致任何人获得利益或任何人蒙受不利或有相当程度的可能性会蒙受不利，即属犯罪。

1.3.3 境外法律责任

- 有境外业务的公司亦应遵守有关司法地区的反贪法规，特别是具境外效力的反贪法例。

1.4 监管及专业指引 / 规定

- 为保持高度的专业操守，保险公司及其职员和其他代理人应遵守政府及相关监管机构（例如保监局）不时发出的守则及指引，例如保监局发出的《获授权保险人的公司管治指引》（《指引 10》）（☞ 参阅第 3 章）及分别向持牌保险代理人（保险代理人）及持牌保险经纪发出的操守守则¹、自愿医保计划办事处发出的《自愿医保计划下保险公司的实务守则》等。保险公司除须遵守有关的规管指引及规定外，亦应积极提醒其职员及其他代理人，以确保他们严格遵守有关的规管指引及规定。

¹ 即《持牌保险代理人操守守则》和《持牌保险经纪操守守则》。

第 2 章

行为标准

- 2.1 引言
- 2.2 建立廉洁营商文化
- 2.3 《行为守则》的主要诚信规定
- 2.4 廉政公署服务与其他支援



第 2 章

行为标准

2.1 引言

除了遵守法律和监管 / 专业规定，保险业界亦应致力建立诚信文化，以维护监管机构、保险公司及其董事、职员、个人保险代理，以至客户和持份者的利益。要符合法律要求和社会期望，重视职业道德的公司文化确实不可或缺。为建立廉洁营商文化，董事局应展示他们对贪污或其他违法 / 不当行为采取零容忍的态度，并将这项重要信息和有关程序明确告知所有董事、职员、个人保险代理和其他相关持份者，让他们清楚知悉各自必须遵从的操守规定，以及如未能恪守这些标准，可能会被纪律处分及 / 或刑事检控。本章会重点阐述如何建立廉洁营商文化，以及介绍《行为守则》中的重要诚信元素，这对推动公司的廉洁营商文化和实践诚信营商至关重要，亦是根本所在。

2.2 建立廉洁营商文化

- 建立**廉洁领导**，即由公司高级管理层为廉洁营商树立典范，展示他们对恪守诚信的决心。
- 推动**公司的廉洁营商文化** —
 - 向所有董事、职员及个人保险代理²发出由董事局通过的**《行为守则》**（范本见**附录 1**）（或个别的《行为守则》），列明他们必须遵守的诚信标准和规定；定期更新相关诚信指引，并在主要节日前向公司董事、职员及个人保险代理传阅有关指引（例如经内联网），提醒他们对接受与其有业务往来人士所提供利益（例如「利是」）的规定；
 - 为董事、职员及个人保险代理举办**诚信及防贪培训 / 工作坊**（例如网上培训），确保他们充分理解和认识反贪法例、诚信管理事宜和防贪措施等（☞ 参阅**第 3 章第 3.3.5 节**）；

² 保险公司可自行及 / 或按需要征询法律意见后，规定任何其他为其履行相关职能的实体 / 人士（例如由公司委任的持牌保险代理机构）遵守《行为守则》的适用条文。

- 为确保《行为守则》**公开透明**，应将《行为守则》上载至公司内联网，并设立监察程序 / 措施，例如定期推行网上学习或问答测验，确保董事、职员及个人保险代理持续明白《行为守则》的规定；以及
- 提供**道德热线**，供查询及举报诚信事宜（☞ 参阅第 2.3.11 节）。

■ **要求营商伙伴承诺实践廉洁营商** — 代理公司业务的营商伙伴（例如持牌保险代理机构（保险代理机构）、持牌保险经纪公司（保险经纪公司）、供应商）在营运过程中可能面对贪污风险；公司与这些营商伙伴进行业务往来时，也可能会因对方的贪污问题而面对同样的风险。因此，保险公司应将其防贪政策通知营商伙伴，并要求他们承诺实践廉洁营商。对于一些重要合约和伙伴安排，公司应尽量将防贪及诚信规定适当地纳入与营商伙伴签订的协议内，例如 —

- 严禁任何人向公司董事、职员及个人保险代理行贿，或未经公司许可向他们提供利益；
- 严禁任何人按合约 / 伙伴安排或代表公司进行业务期间，作出任何形式的贿赂行为；
- 确保所有相关人员可经由《行为守则》、诚信指引及培训等，知悉有关防贪规定；
- 对任何经揭发的贪污 / 欺诈行为采取适当行动，例如向有关执法机构举报；以及
- 营商伙伴或其董事、职员或保险中介人一旦违反防贪规定时，公司有权终止与营商伙伴的合约。

■ **对外提高政策的透明度** — 保险公司应将有关操守规定的政策和程序，例如接受及提供利益、申报 / 避免利益冲突等规定，保持公开透明，以提醒客户和要求营商伙伴遵守有关规定。

■ 指定一位**诚信人员或一个部门 / 组别**统筹上述政策和作业方式的实施工作，以及进行定期监察与检视，以确保有关政策和作业方式得以有效地持续实施，并获得遵从。

2.3 《行为守则》的主要诚信规定

载于附录 1 的《行为守则》范本详列各项诚信条文，当中必要涵盖的内容如下—

2.3.1 公司声明

- 《行为守则》应明确让所有持份者知道公司对实践廉洁营商及严禁一切与公司业务有关的贿赂和舞弊行为的坚定决心。

2.3.2 严禁贿赂

- 《行为守则》应清楚列明公司严禁董事、职员及个人保险代理在处理公司业务时作出任何形式的贪污贿赂行为，并要求他们遵守《防止贿赂条例》（及其他适用于公司的反贪法例）。董事、职员及个人保险代理不得—
 - 索取或接受他人的利益，作为作出任何与公司事务有关的行为的报酬或诱因；
 - 提供任何利益予其他人 / 公司的代理人以作为其作出任何与其主事人业务有关的行为的报酬或诱因；以及
 - 向任何公务员或公职人员提供任何利益，作为该人员作出任何与其公职有关的行为的报酬或诱因，或在与该人员所属政府部门或公共机构进行事务往来时，向该人员提供任何利益。

2.3.3 接受及提供利益

- 《行为守则》除严禁涉及接受 / 提供利益的贪污舞弊行为外，为确保公司各员恪守高度诚信操守，以免他们或其公司被认为或被指处事不当，《行为守则》应列明以下规定—
 - 严禁董事、职员及个人保险代理向与公司有业务往来的人士（例如供应商）索取或接受利益；惟在不涉及不当影响的指定情况或场合，则准许接受指定性质和价值的利益；

- 如公司准许接受礼物 / 利益，则应在《行为守则》内列明可接受利益的情况 / 场合（例如在节日期间按照传统送赠的商业礼物）、接受利益的限制（例如订明礼物的价值上限、不得接受现金及服务提供者的礼物），以及就特殊个案申请特别批准的渠道；
- 严禁主管向下属索取利益；但如在不涉及不当影响的指定情况或场合（例如婚宴），则可以接受下属提供的利益；
- 提醒董事、职员及个人保险代理应在提供利益前，确定拟接受利益者乃获得其雇主 / 主事人许可在有关情况下接受利益；以及
- 提醒董事、职员及个人保险代理有关向其他保险公司或保险中介人（例如另一间保险公司的保险中介人）转介客户的公司政策。
 - ▶ 应特别订明董事、职员及个人保险代理不得在未经公司事先批准的情况下，向其他保险公司或保险中介人转介客户而索取或接受利益（例如转介费），否则可能触犯《防止贿赂条例》。即使转介本身不涉及利益，他们亦必须清楚知道倘若有关转介未有向公司作出适当申报及按规定事先获得公司批准，亦可能构成利益冲突或滥用职权的问题。



问 作为保险公司的经理，我希望协助职员处理有关向与公司有业务往来人士提供利益的问题。我可以给他们什么实用建议？

答 最佳方法是协助职员认识和遵守《防止贿赂条例》，特别是第 8 条及第 9 条（↔ 参阅第 1 章），以及公司的《行为守则》及政策，以免他们误堕贪污陷阱，尤其是当职员向客户提供利益（例如客户奖赏 / 奖励）时，应先与接受利益者确定他们已取得雇主（根据《防止贿赂条例》，即接受利益者的主事人）的许可。为保障自己，职员应将利益直接给予主事人（例如客户的公司），避免与代理人（例如负责处理保单的客户的公司雇员）直接交收。此外，职员不得向与公司有业务往来的公职人员（例如保险及银行监管机构的雇员）提供任何利益。如有疑问，你应代表职员，或由职员本人向适当人员（例如经公司的道德热线）征询意见，或要求厘清有关问题。

2.3.4 接受款待

■ 款待（☞ 参阅 第 1 章第 1.2.1 节）属可接受的社交活动。然而，如董事、职员或个人保险代理接受与其有业务往来的公司提供奢华或频密的款待，则此等款待可能具有或被视为具有故意笼络的作用，借此为日后的贪污行为铺路。因此，《行为守则》应包括有关款待的指引，提醒他们应避免接受被视为下列性质的款待 —

- **过分丰厚** — 考虑到款待的价值、实质内容、次数和性质；
- **不恰当** — 考虑董事 / 职员 / 个人保险代理与款待提供者之间的关系；或
- **不宜接受** — 考虑到主办人或其他与会者的品格或名声。

《行为守则》亦可规定董事、职员或个人保险代理必须就接受款待作出申报或申请批准。



问 我是保险公司经纪业务团队的主管。个别保险经纪公司经常宴请我团队负责监察他们表现的同事，究竟同事接受这些款待是否恰当？

答 根据《防止贿赂条例》第 2 条的定义，款待（例如午餐或晚餐）指供应在当场享用的食物或饮品，以及任何与此项供应有关或同时提供的其他款待。虽然《防止贿赂条例》并无禁止接受款待，但过于奢华或频密的款待可能会成为贪污的前奏。一些欠缺诚信的保险经纪公司或会利用款待作为笼络，或借此令接受款待者觉得要作出回报（例如当保险经纪公司要求经纪业务团队职员对其表现给予好评时，职员将难以拒绝）。

因此，尽管款待是商界的惯常做法，你的公司亦应制订有关接受款待的政策及 / 或指引，并提醒全体职员切勿接受营商伙伴（尤其是受他们监察的个人或团体）过分丰厚或奢华的款待，以免堕入贪污陷阱或被指行事不当。

2.3.5 利益冲突

- 利益冲突指董事、职员或个人保险代理的私人利益与其职权产生冲突。利益冲突如未得妥善处理，便会令董事、职员或个人保险代理履行职务时，未必能符合保险公司的最佳利益。常见的利益冲突例子载于附录 2。

- 为协助董事、职员及个人保险代理妥善处理可能出现的利益冲突，《行为守则》应订立**管理利益冲突的指引**。制订相关指引时，可参考下列五步曲一
 - **避免利益冲突** — 基本规则是尽量避免在执行公务期间涉及任何利益冲突的情况。
 - **申报利益冲突** — 如利益冲突无法避免，有关人员应向其主管或公司政策所订的指定人士作出申报，并将申报内容记录在案。
 - **解决利益冲突** — 公司接获申报后，应采取适当行动解决利益冲突。在接获申报的利益冲突后，主管人员在决定将采取的行动或向上级作出建议时，应考虑该利益冲突的严重性、所涉及的利益及他人的观感。有关的纾解措施载于**附录 3**。
 - **以公平公正的态度执行职务** — 如有关人员获准继续执行相关职务，公司应提醒该人员必须以公平公正的态度执行职务。
 - **严密监察** — 如有关人员获准继续执行相关职务，公司应加强监察，确保其职务得以妥善执行。

- 如利益冲突属无可避免，应使用**标准表格**申报利益冲突（范本见**附录 1 的附件 3**），并制订措施 / 指定核准人员，管理已申报的利益冲突。



问 我是保险公司核保部门的经理，我的职员不时询问我关于实际 / 潜在利益冲突的问题（例如核保人员获分配核保的个案，当中的保单是属于其家人、亲戚或私交友好）。他在处理核保工作时固然要遵守公司的核保指引，不得偏离，但上述情况是否仍属利益冲突呢？

答 是。利益冲突是指职员的「私人利益」与公司或该人员本身职责的利益出现矛盾或冲突。「私人利益」包括该人员本人、家人、亲属或私交友好、所属会社及协会、与该人员有个人或社交联系的其他人士，或该人员曾受恩惠或欠下人情的任何人的财务及其他利益。

原则上，你应提醒职员避免任何会导致或被认为会导致利益冲突的情况，亦不得滥用职权以获取私人利益。若遇上无可避免的实际或潜在利益冲突情况，职员应按公司指引，向公司管理层作出申报。管理层亦应采取适当行动，处理已申报的利益冲突情况，例如指派其他职员接手处理相关职务以免除冲突，或要求主管人员严密监察有关工作的过程。为保障公司及有关职员，所有决定及后续行动应妥善记录在案。

| 2.3.6 滥用职权

- 《行为守则》应严禁董事、职员及个人保险代理滥用职权以获取私人利益。私人利益包括董事、职员、个人保险代理及其家庭成员、亲戚或私交友好等的财务及个人利益。

| 2.3.7 保障客户资金

- 董事、职员及个人保险代理在执行职务的过程中，会获客户委托处理巨额资金。为保障客户的利益和防止涉及不当处理客户资金的舞弊行为，《行为守则》应规定负责处理客户资金的人员必须以可靠及诚实的方式处理客户资金。

2.3.8 处理记录、帐目及其他限阅资料

- 《行为守则》应规定董事、职员及个人保险代理所有提交公司的记录、收据和帐目等文件，内容对所载事件或商业交易如实报告。
- 《行为守则》应提醒董事、职员及个人保险代理必须保障及不得未获适当授权而泄露任何限阅资料（例如关于申请人、保单持有人、营商伙伴的资料），尤其严禁未经授权而向其他营商者或商业竞争对手出售或泄露可能对他们有用的资料。

2.3.9 外间兼职

- 由于职员及个人保险代理从事外间或兼职工作的情况亦属常见，而这些外间工作亦有可能会构成利益冲突（例如为供应商从事兼职工作），因此《行为守则》应—
 - 规定所有职员及个人保险代理于从事任何外间兼职前，必须先征得指定人员的批准；以及
 - 提醒核准人员考虑该外间兼职会否与职员或个人保险代理在公司的职务或公司的利益构成冲突。

2.3.10 管理与保险代理人的关系

- 根据《保险业条例》，保险公司须为其委任的保险代理人就为发出保险合同或相关保险业务的作为负责。因此，《行为守则》应提醒负责管理中介人的管控要员及职员留意保险代理人的业务行为，确保他们以合适的方法提供公司服务。

2.3.11 举报怀疑贪污及其他刑事罪行

- 《行为守则》应清楚列明公司就处理举报不当行为及贪污等刑事罪行的政策。
- 公司应鼓励董事、职员及个人保险代理在切实可行的情况下，尽快向公司的适当人员或执法机构举报在执行职务期间发现的罪行或怀疑罪行。

2.3.12 遵守法律、专业标准及监管规定

- 《行为守则》应规定董事、职员及个人保险代理在香港及其他司法管辖区办理公司业务时，须遵守香港 / 当地的法例及规例，以及其他适用的法例及规例。
- 政府及有关监管机构（例如保监局及自愿医保计划办事处）已就保险业务订立多项专业规定及标准（☞ 参阅第 1 章第 1.4 节）。《行为守则》亦应规定董事、职员及个人保险代理须遵守各项适用的专业规定（例如保监局分别向持牌保险代理人及持牌保险经纪发出的操守守则），确保他们在执行职务时恪守专业操守。

2.3.13 遵守《行为守则》

- 公司应提醒董事、职员及个人保险代理，不论在香港或其他地方执行公司的事务，须遵守《行为守则》的内容，尤其应提醒管理阶层确保其下属充分明白及遵守《行为守则》所订的标准和要求。
- 《行为守则》应列明违反守则的后果，当中可包含被终止职务等纪律处分；若违规事项属犯罪行为，公司亦会即时向相关执法机构举报。



问 我身为保险公司的高级销售经理，务必要达成公司订下的各项销售目标，有时在压力下更觉得为了达到目标，即使违反公司的《行为守则》也在所不计。假如我违反《行为守则》只为给公司带来更多生意，这样是否情有可原？

答 否。虽然公司可能设定高销售目标，但你绝不能违反法律和公司的《行为守则》，或牵涉在任何其他舞弊行为，以走捷径的方式去达到你的销售目标。该等舞弊行为 / 违规事项若属犯罪行为，将会交由相关执法机构进行调查；若属违反其他诚信规定，则会受到公司终止雇用等纪律处分。如公司的要求太高而实在难以达标，你还有机会可以另觅更适合的工作，但一旦违法你便可能被吊销牌照甚或声誉受损，最终会丧失在业内的所有工作机会。

2.4 廉政公署服务与其他支援

- 廉署的防止贪污处（防贪处）辖下的“**防贪咨询服务**”，可协助保险公司制订董事、职员及个人保险代理的《行为守则》及采纳本《指南》的防贪建议。廉署亦会按要求提供防贪咨询及教育服务，有关资料载于**附录 4**。

第 3 章

管治与 内部管控

- 3.1 引言
- 3.2 公司管治
- 3.3 内部管控的要素



第3章 管治与内部管控

3.1 引言

确立健全的公司管治制度，是杜绝贪污、诈骗和其他舞弊行为的重要内部措施。良好的公司管治除了能提升企业效能及确保可持续发展，亦是打击贪污的有效工具。在决策层面，良好的公司管治着重透明度和问责水平，让持份者得以了解重要决策的制订方式和原因。至于在业务运作层面，良好的公司管治亦可使贪污勾当难以进行和隐藏。鉴于公司管治备受国际保险监管机构重视，保监局因此要求保险公司制订及实施公司管治架构，以便管理业务，并同时充分保障保单持有人的利益。保监局参照国际保险监督官协会颁布的《保险核心原则》，制订并发布《指引10》（☛ 参阅第1章第1.4节），订明香港的保险公司在公司管治方面应达到的最低标准³。

公司管治订立公司的守则、价值观、标准与要求，而内部管控则指透过政策和程序，确保该守则、价值观、标准与要求得以落实。为在公司内建立妥善的内部管控措施，董事局、主席、行政总裁⁴及高级管理层须明确展示他们对推行防贪政策和相关工作的坚定决心，作为实践良好管治的其中一环。同时，部门主管及其他职员须清楚知道自己的角色和责任，致力推行公司的政策和作业方式。本章内容涵盖一

- (a) 《指引10》的主要管治规定，尤其是管治架构下公司各员应担当的角色，并从防贪角度重点阐述最佳的作业方式；以及
- (b) 按情况参照《指引10》的相关条文，剖析有效的内部管控系统的核心原则 / 要素。

³ 所有在香港成立的保险公司均须遵守《指引10》，惟保监局指明的例外情况除外（例如获授权经营一般保险业务但已停止接受新造及续保业务并正清偿保险债务的保险公司）。

⁴ 「行政总裁」一词在此采用《保险业条例》的定义，即指保险公司的雇员，而该员获董事直接授权，负责该保险公司的整体业务运作。

3.2 公司管治

为提升香港保险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级管理层的责任和管控职能，并推行有效的风险管理和内部管控措施。下文将剖析公司各员按《指引 10》订明的责任，以及防贪处就他们在加强 / 推行公司防贪政策 / 管控措施方面的角色的建议。推动良好公司管治是管理学的新趋势，结合机构的管理系统、流程和运作机构关系等要素。下文建议的做法未能详尽无遗列出良好的公司管治的所有要点，个别保险公司可在恪守建议措施的原则下，因应各自的管治架构、运作规模及需要等，采取适当的做法。

3.2.1 董事局的监察职能

- **董事局成员及专长** — 董事局应由适当数目的董事⁵组成，以便董事局能有效和妥善地执行职能。根据《指引 10》的规定，为有效地领导保险公司和监察其保险业务，一般来说，董事局应有最少五名具备足够保险业知识及相关经验的董事⁶。《指引 10》又订明董事局成员宜具备不同范畴及相当水平的保险业相关知识，例如承保、理赔、财务及投资等。
- **会议法定人数** — 为免董事局由少数成员以董事局的名义作出不适当的决议，根据公司法，公司一般应根据具代表性决议所需的最少董事人数及召开会议的频密度等因素，规定董事局会议⁷的法定人数。类似规定亦应适用于其他董事局辖下委员会及具备重要公司职能的专责委员会。
- **董事局确保公平透明及高度问责的责任** — 为维护持份者与公司之间的关系和高度互信，董事局必须适时和准确地披露一切与公司不同持份者有关的重大事项，包括财务状况、业绩和管治架构资料（例如董事局成员的资历，以及他们是否获董事局视为独立成员等资料），借此加强持份者对董事局的监察，并提高董事局对持份者的问责水平。董事局须受到适当监督，为所作决定向股东问责，对所有股东亦应本着公义原则一视同仁，不受偏见或既得利益所影响。

⁵ 为确保主席与行政总裁之间的权力取得平衡，保监局规定主席及行政总裁不得由同一人兼任。此外，保险公司应信纳所有董事、控权人及管控要员（☞ 参阅第 3.2.5 节）均为「适当人选」。

⁶ 《指引 10》亦为规模较小的保险公司作出适当修订。规模较小的保险公司指在对上一个财政年度内全年毛保费收入及在对上一个财政年度终结时毛保险负债总额均少于港币 2,000 万元的保险公司。

⁷ 《指引 10》亦规定董事应不时召开会议，商讨公司事务，以因应市场变化制订合适的策略。

- **个别董事的受信责任和一般责任** — 《指引 10》订明，每名董事均须对所属保险公司负有受信责任，也须以谨慎和技巧行事，包括真诚、诚实和合理地行事；以小心谨慎和勤勉尽责的态度行事；维护公司和保单持有人的利益；以及不会以权谋私。董事亦应分配足够时间和精力履行职责，包括出席董事局会议。
- **董事局及董事在推行防贪政策 / 管控措施的角色** — 董事局在主席带领下，须就公司防贪政策 / 管控措施的推行，承担领导和整体监察公司的责任。董事局应明确展示对实践廉洁营商目标和策略的坚定决心，并作监察，确保有效的防贪政策得以确立、维持、遵从，并作定期检视。董事应以身作则，带领执行防贪政策 / 管控措施等公司管治政策。

3.2.2 设立董事局辖下委员会

- 董事局承担制订业务目标和策略的最终责任，而其辖下委员会则可根据获董事局转授的职能，处理特定工作。委员会根据所属职权范围，确保公司全面实践公司管治和达到良好管治水平，其角色可谓举足轻重。根据《指引 10》，在一般情况下，设立审计委员会属强制要求⁸，主席一职应由独立非执行董事担任，并最好过半数成员为独立非执行董事。此外，设立风险委员会（同样最好过半数成员为独立非执行董事）也属强制要求，规模较小的保险公司则可获豁免。董事局可视乎公司规模、业务和实际需要，考虑成立其他委员会（例如投资委员会、薪酬委员会、承保委员会、再保险委员会和偿付申索委员会）。董事局应最少每年一次检视获转授职能的委员会，以确定委员会全体和个别委员能继续有效地履行职务及职责。
- **董事局辖下委员会在推行防贪政策 / 管控措施的角色** — 为加强公司有效推行防贪政策 / 管控措施，董事局可因应公司的组织架构，将有关职能转授 / 指定予审计委员会或风险委员会等具备适当知识和专长的委员会，以确保问责及有效监察防贪政策 / 管控措施的推行情况。

3.2.3 独立非执行董事的角色

- 参考独立公正的意见，对董事局作出符合公司最佳利益的决定至为重要。因此，董事局应有足够的独立非执行董事人数，以保障董事局不

⁸ 保险公司如规模较小，或属已设有集团审计委员会的集团成员，则可获豁免设立审计委员会。

易受管理层或其他控权人的偏颇影响。《指引 10》订明，对于规模较小而董事人数少于五名的保险公司，其董事局应至少有一名独立非执行董事；至于其他保险公司，一般的准则是董事局应有至少三分之一的成员是独立非执行董事。独立非执行董事应具备合适的才干及经验，以发挥其制衡作用。他们应独立于管理层，并与保险公司没有任何足以影响他们作出独立判断的业务往来关系。

- **独立非执行董事在推行防贪政策 / 管控措施的角色** — 独立非执行董事须就公司的廉洁营商作业方式和措施（包括遵守反贪法例和最佳的作业方式）向董事局提供建议，肩负重任。因此，董事局应明确规定独立非执行董事须为独立第三方，负责积极协助董事局监察公司能否有效地推行防贪政策 / 管控措施，并适时汇报任何出现差异或违规情况。

3.2.4 高级管理层的责任

- 高级管理层负责处理公司的日常运作事宜，并按公司的企业文化及业务策略推行各项制度及管控措施。按《指引 10》订明，高级管理层应循适当的机制向董事局汇报，并适时向董事局提供适切的资料，以协助董事局监察公司的管理事宜。《指引 10》又进一步规定，高级管理层可把部分职责转授予其他人员，例如管控要员⁹。管控要员须单独或与其他管控要员共同负责为保险公司执行一项或多于一项管控职能，例如财务管控、内部审核、合规、风险管理、管理中介人及精算服务。
- **高级管理层在推行防贪政策 / 管控措施的角色** — 高级管理层应负责设计及制订公司的防贪措施，并确保公司具备足够资源及专门知识，以便有效推行有关措施。高级管理层应定期检视防贪系统，并向董事局汇报，包括就处理备受关注的范畴及加强系统成效提出建议。

3.2.5 管控要员

- 《指引 10》亦提及「管控要员」的概念。管控要员负责管控职能，其委任须获保监局批准。由于管控职能在加强制衡及在支援董事局履行监察职责方面担当重要的角色，因此董事局应给予每项管控职能合适的权力及自主权。此外，管控要员与董事局之间亦应妥善厘定合适的汇报制度。

⁹ 由管控要员负责管控职能的保险公司，应确保所有获委任的管控要员均为「适当人选」。

- **管控要员在推行防贪政策 / 管控措施的角色** — 鉴于管控职能的独特性质及其支援董事局的固有监察职务，管控要员应在所属职责范围内采取特定的内部管控措施（例如负责管理中介人职能的管控要员应就管理 / 监察公司的保险中介人制订及维持内部管控措施），以防止及查察贪污、诈骗及其他舞弊行为。

3.2.6 职员及个人保险代理的参与

- 《指引 10》虽无明文规定，但职员及获委任的个人保险代理对有效推行公司管治具关键作用。公司应确认他们为持份者的身分，并界定他们在公司管治架构中的职责，而职员及个人保险代理亦应了解公司的价值观，并须妥善执行公司制订的业务政策及程序。
- **职员及个人保险代理在推行防贪政策 / 管控措施的角色** — 每一位职员及个人保险代理均有责任拒绝贪污，并协助公司实践诚信营商。除了应熟悉香港的反贪法例（即《防止贿赂条例》）（☞ 参阅第 1 章），并充分了解工作环境涉及的贪污风险及应采取的适当管控措施外，他们亦应保持警惕，按规定及早向管理层或循适当渠道，举报贪污问题或可能导致贪污的行为。



问 防贪措施 / 系统对公司重要吗？

答 长远而言，贪污、诈骗及其他舞弊行为不但蚕食公司利润，更会损害公司的声誉和业务。香港联合交易所要求上市公司在「不遵守就解释」的原则下，适当地披露公司的反贪污的政策及防范措施。无论公司有否上市，规模大小，都应按照所有适用法律（尤其是《防止贿赂条例》）的规定，尽早设立防贪系统，以查察及遏止贪污。有效的防贪系统应包括以下要素 —

- 防贪政策；
- 《行为守则》，作为公司全体人员（包括董事及职员）所要奉行的诚信标准及防贪指引；
- 识别及评估贪污风险的机制；
- 防贪措施；以及
- 培训及沟通。

上市公司可参考廉署的“防贪咨询服务”（☞ 参阅附录 4）编制的防贪指南，了解如何有效推行企业防贪系统。有关详情，请浏览 —

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

3.3 内部管控的要素

有效的内部管控提供框架，从源头堵塞贪污漏洞，对机构来说十分重要。《指引 10》特别订明，董事局应不时检视内部管控系统，以确保系统足以应付¹⁰ 相关保险公司业务性质和规模的需要。健全的内部管控系统应包含下列要素（要素为《指引 10》的规定及 / 或良好的防贪作业方式）—

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、销售、偿付申索等各项业务流程，制订清晰政策及指引，供职员遵守及推行。
- 为精算、财务管控及汇报、投资、资产管理、合规、风险管理、再保险、采购及人力资源职能（例如薪酬¹¹ 和衡量 / 监察工作表现）等内部运作，订明程序及指引。
- 如成立委员会，须清楚界定委员会的职责范围和适当的权力，并确保其能独立客观地执行职能。
- 订明各级职员或职位的角色与职务，以及不同职能的决策权限，并设立清晰的汇报和问责制度。

3.3.2 监察与制衡

- 将风险管理、核保、理赔、合规等重要职能分工处理。
- 制订政策及程序，包括相互查核文件、共同管控资产、进行以风险为本的随机及独立检查等，以遏止及查察可能出现的舞弊行为。
- 制订人事管理措施，包括工作岗位轮调、在可行情况下指派另一名 / 后备人员担任涉及高贪污或舞弊风险的职能。

¹⁰ 董事局须按保监局的要求，提交公司内部管控系统的详细资料，并按保监局要求加强有关系统。

¹¹ 《指引 10》特别订明保险公司应制订审慎和有效的薪酬政策，不会诱使不当或过度的风险承担。

3.3.3 备存记录及资料保安

- 设立记录备存系统，要求职员妥善备存业务交易记录，包括保险合同、凭单或以书面及 / 或数码 / 电子方式记录的业务详情，用以日后进行审计，并遏止舞弊行为发生；另须记录就重要或特殊个案所作的决定 / 行动，以及相关理据。
- 制订资料分级与处理的政策及规则（例如按照「确需知道」原则，限制只有获授权的职员及个人保险代理方可存取限阅 / 敏感资料，同时要求获授权的职员及个人保险代理防止资料外泄）。
- 制订保安措施，保障资料文本及电脑系统内的记录 / 数据免遭篡改或破坏（例如设置审核追踪功能，并编制管理报告，以识别及跟进任何异常情况）。
- 提醒职员及个人保险代理，在未经授权下披露或篡改记录是违反公司规定，甚至可构成刑事罪行；而泄露资料以换取利益亦可构成贪污罪行。

3.3.4 督导监察与问责

- 提醒主管人员应时刻对潜在的贪污风险或其他舞弊行为保持警惕。
- 提供相关资料（例如财务报表、财政预算、市场数据及法例条文），让主管人员有效地履行职责。
- 提醒主管人员制订遏止或查察舞弊行为的措施（例如就业务运作及交易进行定期及 / 或以风险因素为基础的实地检查；使用资讯管理系统，并编制管理报告，以便监察重要营运范畴），以及在怀疑有违规行为出现时作出全面调查及 / 或向适当人员举报。

3.3.5 培训与沟通

- 透过通告、简报会或培训，确保董事、职员、个人保险代理及其他营商伙伴（如适用）充分了解《行为守则》等公司指引。

- 为新委任董事或高级管理人员提供适切的入职培训，以助他们妥善履行职务；亦为现任董事及高级管理人员提供适当培训，让他们掌握法例和市场发展的最新资讯等。培训内容须包括防贪知识（例如《防止贿赂条例》、贪污风险重要指标、常见的贪污风险和防贪措施，以及公司需要处理的诚信挑战）。
- 除实务培训外，为其他职员和个人保险代理提供培训，涵盖反贪法例、特定业务职能的贪污风险和相应防贪措施、职员或个人保险代理在业务上面对的诚信陷阱（例如利益冲突）和正确的处理方法的指引。
- 以不同形式提供培训（例如网上培训、简单问答游戏），加强培训内容，并定期进行检视，以及向员工提供有关现有培训课程和资源的资讯，以确保培训成效。
- 定期提醒董事、职员及个人保险代理有关公司的防贪政策（例如在预期营商伙伴或客户会向员工提供礼物的节日前作出提醒）。

3.3.6 投诉及举报渠道

- 向客户及营商伙伴公开公司的政策及程序，避免客户及营商伙伴因对有关资料不知情，而让不诚实的职员或个人保险代理趁机以不良手法作出舞弊行为。此举也可方便进行外部监察。
- 提供便捷的意见调查或热线，收集客户对职员及保险中介人所提供的服务的意见，并鼓励客户将意见如实反映。
- 制订妥善处理查询 / 投诉 / 举报的程序及指引；当中处理投诉程序应包括投诉渠道、备存记录、处理时间及监察等，以确保所有投诉处理得当，并透过适当机制向董事局及高级管理层汇报有关情况。
- 订立举报政策及机制，确保举报渠道及程序保密及稳妥可靠，并授权高级人员处理投诉 / 举报。
- 提醒职员、董事及个人保险代理，如遇到犯罪集团主动接触及贪污舞弊的情况，必须向适当人员举报，更应避免作出任何可能损害或影响执法机构日后调查工作的行为。

3.3.7 风险管理架构

- 制订和推行全面的风险管理政策，以期公司在预期的回报与其愿意及能够承担的风险之间取得适当平衡。
- 设立风险管理职能，容许负责该职能的人员直接向董事局及 / 或风险委员会汇报，以确保有关人员能作出独立评估和及时汇报保险公司所面对的风险，并确保指定风险管理负责人的职责与其他行政职责分开，以免他们在履行职能期间出现利益冲突的情况。
- 确保风险管理架构能有助识别公司所面对的各类风险（例如业务运作风险、承保风险及流动资金风险）¹²，并设立管控措施，以预防、管控及持续监察 / 检视所识别的风险。
- 将贪污风险列为公司风险管理系统中主要的部分，与其他业务风险同样获得优先处理，并设立预防、管控及持续监察 / 检视风险的机制。
- 识别、预防及查察网络安全威胁¹³（例如来自网络、电邮及相关装置引致的威胁），设置强力的防卫能力以防御威胁，并制订应对措施。

3.3.8 检讨及审计

- 设立审计职能（包括内部¹⁴及外聘审计），而该职能的性质及范围应与保险公司业务的性质及规模相称。审计职能包括确保保险公司依循所有适用的政策及程序，以及检讨公司的业务政策、经营方法及管控措施是否足够和适当。
- 授予内部审计权力，让其在查阅保险公司所有业务及支援部门的资料时不受约束，并确保内部审计一
 - 能独立于保险公司的日常运作，并在公司内具有一定地位，以确保董事局及高级管理层会因应其建议及时采取跟进行动；

¹² 如保险公司隶属某集团，便应留意集团内部交易的相关风险，以及集团成员之间的关系和风险相依程度。

¹³ 随着网络攻击活动日增和愈趋复杂，《指引 10》提醒保险公司必须保护保单持有人的个人资料和以数码 / 电子方式记录的业务资料，以确保业务能持续运作。保险公司亦必须制订与业务规模及复杂程度相称的政策及程序，以识别、预防、查察和应对网络安全威胁。

¹⁴ 《指引 10》豁免规模较小的保险公司设立内部审计职能。

- 有足够资源，而所属工作人员亦具备适当资历和曾受适当训练；以及
- 可直接向审计委员会汇报及提交内部审计报告。
- 对容易出现贪污或舞弊行为的业务运作 / 流程 / 交易，进行定期或随机独立审计，以遏止及查察违规行为。利用管理 / 异常情况报告及电脑辅助审计工具，以便利审计工作。
- 要求董事局充分考虑¹⁵ 内部及外聘审计师的意见及审计结果，并就他们的建议及时采取行动，以及监察公司修正审计师所提出的问题的进度。
- 定期监察及检讨风险和管控措施，并按需要更新 / 改善相关措施。

¹⁵ 如董事局与审计师持不同意见，应把此事记录在案。

第4章

保險中介人的管理

- 4.1 引言
- 4.2 主要程序
- 4.3 主要贪污风险及防贪警示
- 4.4 个案分析
- 4.5 防贪措施



第 4 章

保险中介人的管理

4.1 引言

保险公司委任 / 伙拍保险中介人¹⁶（即个人保险代理、保险代理机构和保险经纪公司）履行业务职能。双方除合约业务关系外，根据《保险业条例》，保险公司亦须为其委任的保险代理人就为发出保险合约或相关保险业务的作为负责。因此，保险公司必须确保所有由其委任或与其伙拍的保险中介人均为「适当人选」。然而，委任 / 伙伴合作过程容易被欠缺诚信的保险中介人 / 保险中介人牌照申请人滥用，他们或会借行贿手段，串同有关人士伪造委任 / 伙伴合作文件，让他们获得更佳的酬劳条款或纵容他们的欠佳表现。保险公司采取适当的防贪措施，可确保委任 / 伙伴合作程序及考虑相关酬劳方案符合公平和问责原则，并能对所委任或与其伙拍的保险中介人作出有效监察。

本章会重点阐述保险公司在管理保险中介人时所面对的主要风险和相关防贪建议，包括审核及批准委任 / 伙伴合作申请、考虑及批准酬劳方案、为个人保险代理安排培训、工作表现监察（包括个人保险代理的晋升 / 降职、终止委任 / 伙拍保险中介人等）和管理监督，以确保营运过程廉洁公正。下文述及的程序及风险 / 措施一般仅适用于保险公司直接委任 / 伙拍的个人保险代理、保险代理机构及保险经纪公司。至于保险代理机构的持牌业务代表（业务代表（代理人））及保险经纪公司的持牌业务代表（业务代表（经纪）），由于两者主要分别由所属保险代理机构及保险经纪公司委任及管理，本章内容并不适用于此两类持牌业务代表。

¹⁶ 为方便参考，在本章，「保险中介人」的统称并不包括保险代理机构及保险经纪公司的持牌业务代表。

4.2 主要程序

保险公司在管理保险中介人方面一般有不同程度的参与，内容概述如下—

- **个人保险代理** — 作为保险公司委任的代表，个人保险代理就其委任保险公司提供的保单向客户作推广、提供意见和作出安排，以及为保单持有人提供售后服务（例如为保单持有人更新保单的个人资料、按需要申请索偿，以及监察他们的有效保单）。保监局要求作出委任的保险公司（一般指相关分销渠道部门¹⁷）代个人保险代理牌照申请人向保监局提交申请前，须先审核该些牌照申请，以核实申请人符合保监局的「适当人选」准则的规定¹⁸。一些保险公司会依赖申请人的「上线」个人保险代理（例如区域总监）查核申请人的证明文件（例如入息证明、学历证书）正本，并在有关副本签名核证其为真确副本，然后再由分销渠道部门¹⁹审核有关申请。作出委任前，考虑及批准酬劳方案²⁰的工作主要由有关分销渠道部门的指定人员负责。此外，作出委任的保险公司或会安排个人保险代理参与培训、对达致公司订明标准的个人保险代理作出晋升，以及对表现欠佳者作出降职 / 终止委任的安排。
- **保险代理机构及保险经纪公司** — 保险代理机构就其委任保险公司提供的保单作推广、提供意见及作出安排（例如银行就其委任保险公司提供的保险产品向客户作推广）；而保险经纪公司则代表客户在市场物色能够满足他们需要的合适产品。保险代理机构及保险经纪公司亦可以在适当情况下，向保单持有人提供售后服务。就这方面，相关的分销渠道部门会在委任 / 建立伙伴合作前，对保险代理机构²¹及保险经纪公司进行标准审查（例如是否有足够的财务资源、保密措施及适当的销售程序），以确保他们符合公司的企业标准；日后亦会定期检视与这些保险中介人的业务关系，以确保他们仍然符合公司的企业标准。

¹⁷ 个人保险代理、保险代理机构及保险经纪公司分别由不同的分销渠道部门负责管理。

¹⁸ 「适当人选」准则的规定包括具备最低学历或专业资格，以及在「保险中介人资格考试」的相关试卷中获得及格的成绩等。

¹⁹ 在这情况下，分销渠道部门未必查核申请人的证明文件正本。

²⁰ 保险公司或会向个人保险代理提供按其平均年度收入计算的一笔过「握手费」，以吸引有良好业绩的从业员（例如另一间公司的个人保险代理）加盟公司。

²¹ 保险代理机构向保监局提出的牌照申请须获得最少一间委任保险公司的支持。

个人保险代理通常在保险公司所占的人数比例最多。以下流程图列出管理个人保险代理的主要程序。保险公司不论委任保险代理机构及伙拍保险经纪公司时，采取的程序均大致相若（(e) 及 (f) 项除外）。



²² 保险经纪公司可自行向保险公司提交伙伴合作建议书，或保险公司可向保险经纪公司提供申请表。

²³ 一些保险公司或会依赖申请人的「上线」个人保险代理查核申请人的证明文件正本，并在有关副本签名核证其为真确副本，然后再由分销渠道部门审核有关申请。在这情况下，分销渠道部门未必会再查核申请人的证明文件正本。

²⁴ 如属个人保险代理及保险代理机构的首次委任，签订的协议的有效性取决于保监局是否批准发牌。

4.3 主要贪污风险及防贪警示

主要贪污风险



4.3.1 审核及批准保险中介人的委任 / 伙伴合作申请

- ❖ 欠缺诚信的保险中介人牌照申请人 / 保险经纪公司（尤指欠缺诚信的个人保险代理牌照申请人与其「上线」个人保险代理串通的风险）向保险公司递交虚假的文件（例如学历证书，财务文件），作为委任 / 伙伴合作申请的证明文件。
- ❖ 负责委任保险中介人牌照申请人 / 伙拍保险经纪公司事宜的分销渠道部门职员不惜以身试法，索取 / 接受利益，以批准不合格的申请人提出的申请。

4.3.2 考虑及批准酬劳方案

- ❖ 不诚实的个人保险代理向其「上线」个人保险代理提供利益（例如部分被夸大金额的「握手费」），以获得后者协助 / 使后者纵容其提交虚假 / 被夸大金额的入息证明，以欺骗保险公司，从而获得更大笔的「握手费」。
- ❖ 负责厘定保险中介人酬劳方案的分销渠道部门职员索取 / 接受利益，以贪污手段向前者提供最佳的酬劳（例如向个人保险代理提供更大笔的「握手费」，为保险经纪公司 / 保险代理机构提供更多市场推广津贴及 / 或赞助等资助）。

4.3.3 培训及工作表现监察

- 负责培训的职员索取 / 收受利益，为个人保险代理伪造培训记录。
- 有权对「下线」个人保险代理的晋升 / 降职 / 终止委任决定作出建议的区域总监索取 / 接受利益，在该人事问题上偏袒 / 包庇其「下线」个人保险代理。
- 分销渠道部门职员受贿，接受保险中介人提供的利益，以纵容后者表现欠佳。

防贪警示



1. 涉及委任 / 伙伴合作 / 监察过程的舞弊行为

- 接受保险经纪公司 / 保险代理机构频密和奢华的款待** — 负责保险经纪公司 / 保险代理机构的委任 / 伙伴合作 / 监察事宜的职员接受此等公司 / 机构频密及 / 或奢华的款待。
- 文件记录有欠完备** — 职员未能对委任 / 伙伴合作 / 监察过程（例如已进行的审核过程）保存完备的文件，或未能按保险公司要求，就监督检查提供完备的文件 / 记录。

2. 就委任提交可疑的证明文件

未能提供完备的证明文件 — 个人保险代理未能按保险公司要求提供可靠的证明文件（例如税务局发出的薪俸税及个人入息课税评税通知书），以支持「握手费」的建议金额。

4.4 个案分析

1 个案 1 - 以虚假文件作为个人保险代理牌照申请的证明

1 根据规管要求，个人保险代理牌照申请人必须符合保监局订明的最低学历要求。按照惯常做法，保险公司 A（A 公司）仅依赖申请人的「上线」个人保险代理查核申请人的学历证书正本，并在副本上签名核证其为真确副本。在这情况下，分销渠道部门收到经核证为真确的副本后，无须再查核文件的正本。此外，A 公司不会向文件签发机构核实学历证书的真伪。



分区经理（申请人的「上线」个人保险代理）



2 一名个人保险代理牌照申请人（申请人）未能符合保监局订明的最低学历要求。可是，由于将会成为其「上线」个人保险代理的分区经理为急于达到其职级规定须维持的「下线」个人保险代理数目，故在知道 A 公司的做法下，不惜串同申请人向 A 公司提交个人保险代理牌照申请连虚假学历证书，并声称申请人已符合最低学历要求。

3 基于相信该分区经理及申请人提交的学历证书及资料内容真确，A公司向保监局提交牌照申请，并在保监局批准后委任申请人为其个人保险代理。

4 该分区经理及申请人分别触犯《防止贿赂条例》第 9(3) 条及《盗窃罪条例》第 16A 条的欺诈罪。



保险公司防贪贴士

为使个人保险代理牌照获得批准，一些未符合资格的申请人可能会与其不诚实的「上线」个人保险代理串通，提交虚假文件（例如学历证书），欺骗保险公司有关符合保监局「适当人选」准则的规定。该「上线」个人保险代理不但触犯《防止贿赂条例》第 9(3) 条，而申请人亦会干犯其他罪行（例如欺诈罪）。他们的行为除损害公司声誉外，保险公司亦可能因为未能查察有关舞弊行为，违反保监局要求保险公司须确保其委任的个人保险代理符合「适当人选」准则的规定。委任未符合资格的申请人 / 合作伙伴更可能损害主事人和代理人之间的信任，甚至对保险业的声誉和专业水平产生不利影响。保险公司如缺乏适切的管控措施，贪污分子即有机可乘，从中得益。为遏止 / 查察上述过程中的相关舞弊行为，保险公司应采取第 4.5.1-2、4.5.3.1 及 4.5.6 节的防贪建议。



个案 2 – 利用虚假入息证明诈骗「握手费」

1 保险公司 A (A 公司) 邀请保险公司 B (B 公司) 的一名资深个人保险代理 (申请人) 加盟公司, 并向他提出包括一笔按其过去 12 个月平均年度收入计算的「握手费」的酬劳方案。



2 按照惯常做法, A 公司仅依赖将会成为申请人「上线」个人保险代理的区域总监查核申请人的入息证明文件正本, 并在副本上签名核证其为真确副本。在这情况下, 分销渠道部门收到经核证为真确的副本后, 无须再查核文件的正本。该区域总监知道 A 公司的做法, 于是向申请人建议为其伪造财务文件, 夸大其收入, 以取得更大笔的「握手费」。区域总监亦向申请人索取部分被夸大金额的「握手费」, 作为向其提供「协助」的报酬, 而申请人亦同意该安排。

3 该区域总监与申请人串通, 伪造入息证明文件, 夸大入息总额, 并将文件递交 A 公司。基于相信区域总监及申请人提交的入息证明文件内容真确, A 公司根据文件计算「握手费」, 结果向申请人发放了金额被夸大的「握手费」。



4 该区域总监触犯《防止贿赂条例》第 9(1) 及 9(3) 条, 而申请人则触犯《防止贿赂条例》第 9(2) 条及《盗窃罪条例》第 16A 条的欺诈罪。



保险公司防贪贴士

提供「握手费」以吸引有良好业绩的从业员加盟公司, 是保险业的惯常做法。然而, 一些欠缺诚信的个人保险代理或会向其「上线」个人保险代理及 / 或保险公司职员提供利益, 串同他们利用虚假 / 夸大失实的入息证明文件欺骗保险公司。有关人等的不当行为不但触犯《防止贿赂条例》, 亦会对保险公司造成财政损失。保险公司如缺乏适切的管控措施, 贪污分子即有机可乘, 从中得益。为遏止 / 查察上述过程中的相关舞弊行为, 保险公司应采取第 4.5.1-2、4.5.3.2 及 4.5.6 节的防贪建议。

4.5 防贪措施



4.5.1 指引 / 指示

- 就保险中介人的管理程序订立全面的规则，内容应涵盖 —
 - 处理委任 / 伙伴合作申请的程序，包括 —
 - 个案编配；及
 - 审核程序，包括须核实项目及必须提交的文件（例如学历证书及有关的官方经核证文件）；
 - 考虑及提出酬劳方案，包括因应不同酬劳类别所须提供的文件（例如入息证明）；
 - 为个人保险代理作出的培训安排，包括安排课室及网上培训课程的程序；
 - 工作表现评核制度，包括晋升 / 降职 / 终止委任或伙伴合作的程序；
 - 纪律处分制度，包括施加制裁的方式（例如作出警告、终止协议）；
 - 负责处理上述各项程序（例如批准委任 / 伙伴合作申请、提出酬劳方案、作出晋升 / 降职 / 终止委任或伙伴合作的决定，以及采取纪律处分）的人员；
 - 在上述程序中处理特别 / 特定个案（例如个人保险代理牌照申请人曾因触犯较轻微的刑事罪行而被定罪、提出的酬劳方案异于一般酬劳方案及 / 或涉及巨额款项、容许本应被终止委任的个人保险代理继续留任）的机制，例如规定有关个案须经至少两层批核；以及
 - 规定须妥善保存记录，以供日后审计之用。
- 向有关各方公开上述规则（例如经公司内联网、通告）。

4.5.2 诚信规定 / 提示

- 在保险中介人牌照申请表格及公司网站等列明公司的反贪条款（☞ 参阅第 2 章第 2.2 节），让保险中介人牌照申请人 / 保险经纪公司了解公司的诚信规定，并警告他们不得向与其委任 / 伙伴合作申请有关的保险公司职员或《防止贿赂条例》所界定的代理人提供利益。
- 在相关文件（例如保险中介人牌照申请表格）加入警告字句，提醒保险中介人牌照申请人 / 保险经纪公司切勿就其委任 / 伙伴合作申请提供虚假资料或伪造文件，以及违规可能产生的后果（例如刑事责任），并要求他们在相关文件中声明，所有提供的资料和证明文件均真确无讹。
- 参照保监局的规定（即个人保险代理牌照申请人和保险代理机构牌照申请人在牌照申请表格中申报是否曾被保监局及 / 或专业团体、行业公会或监管机构等施以纪律处分），在考虑与保险经纪公司建立伙伴合作时，亦应作出类似要求。

4.5.3 委任 / 伙伴合作程序

4.5.3.1 审核及批准申请

- 尽量制订委任 / 伙拍保险中介人的客观准则（例如个人保险代理必须具备的资历、保险经纪公司 / 保险代理机构的保密管控措施及适当的销售程序）。
- 将申请个案轮流编配予组内审核人员处理（例如透过电脑辅助方式编配个案），并规定任何以非顺序方式 / 经人手编配的个案，须由指定人员书面批核及将有关理据妥善记录。
- 提醒相关审核人员须立即申报任何利益冲突的情况（例如处理家人 / 亲戚 / 私交友好的申请）。
- 制订必须核实的项目清单（例如「适当人选」准则下的项目），要求审核人员记录查核结果，并签署确认。

- 提醒分销渠道部门职员小心查核申请人提交的证明文件，尤须向签发 / 认可机构核实个人保险代理牌照申请人提交的学历证书的真伪²⁵（例如查核全国高等学校学生信息咨询与就业指导中心发出的学历证书确认书，或按需要联络内地公证处，以核实有关教育机构学历证书的公证书的真伪）。
- 个人保险代理牌照申请人就其委任申请提交的证明文件（例如学历证书）经其「上线」个人保险代理查核后，应起码根据风险大小，要求另一人士（例如相关分销渠道部门的职员）再查核有关证明文件的正本（例如在与个人保险代理签订协议时）。

4.5.3.2 考虑及批准酬劳方案

- 视乎适用情况，为不同级别的个人保险代理（例如经理级）及不同种类 / 规模的保险代理机构及保险经纪公司适当地厘定津贴和附带福利等（例如财务及 / 或非财务资助，市场推广津贴和赞助）。
- 就保险中介人的酬劳方案订明考虑及批准准则和核准人员，考虑因素应包括保险中介人的资历、工作经验、专门知识和业务规模等。
- 考虑 / 评估个人保险代理的「握手费」时，应 —
 - 要求个人保险代理提交证明文件（例如税务局发出的薪俸税及个人入息课税评税通知书）作为可靠的入息证明，以评估「握手费」的金额；
 - 要求个人保险代理提交较长时间的入息证明，以增加伪造文件的难度；以及
 - 订明计算 / 评估「握手费」的公式（例如按某段时间的平均年度收入计算）。
- 要求分销渠道部门的审核人员小心查核保险中介人递交的证明文件（例如入息及工作证明），以计算 / 评估酬劳方案。

²⁵ 根据保监局的规定，如个人保险代理牌照申请人提交内地学历证书作为牌照申请的证明文件，必须同时提交有关证书真假的官方经核证文件的副本，例如全国高等学校学生信息咨询与就业指导中心发出的确认书、公证书或相关机构的直接确认书。

- 个人保险代理就计算 / 评估酬劳方案提交的证明文件（例如入息及工作证明）经其「上线」个人保险代理查核后，应起码根据风险大小，要求另一人士（例如相关分销渠道部门的职员）再查核有关证明文件的正本。
- 要求分销渠道部门的审核人员根据预先订立的考虑准则，以表格方式 / 电脑系统计算 / 评估保险中介人的酬劳方案，并记录有关理据，然后再提交指定人员批核。

4.5.4 个人保险代理的强制培训记录

- 就课堂培训，即场查核出席学员的身分（例如查核出席学员所属公司发出的个人保险代理证件）。
- 尽量以电子系统记录课堂培训出席资料（例如记录个人保险代理所属公司发出的电子证件）。
- 如公司以电子系统记录课堂培训出席资料，任何以人手修改课堂培训出席记录的做法必须提出理据（例如个人保险代理忘记带备电子证件作登记），并获指定核准人员批准。
- 确保在进行网上培训课程时以突击方式进行实时身分验证（例如使用生物识别技术）。

4.5.5 工作表现监察

- 清楚订明相关区域总监及相关分销渠道部门职员在评核保险中介人工作表现方面的职责和权限。
- 尽量编制工作表现评核表格，让评核人员（例如区域总监及 / 或相关分销渠道部门职员）按预先订立的准则，评核保险中介人的工作表现。
- 就保险中介人的晋升 / 降职 / 终止委任或伙伴合作订立客观准则（例如达到指定销售目标及 / 或维持指定数目的「下线」个人保险代理）。

- 记录有关保险中介人晋升 / 降职 / 终止委任或伙伴合作的决定和理据（例如以表格或电子形式），以供日后检视及 / 或审计之用。
- 设立有效的纪律处分制度（例如订明在不同情况下应采取的不同形式的纪律处分、在可行情况下设立委员会以决定应采取的纪律处分、建立上诉机制等），以处理违规事宜（例如保险中介人违反公司的行为守则）。
- 确保所采取的纪律处分公平及一致（例如备存个案记录，以便职员参考）。

4.5.6 管理监督

- 监察监管机构（例如保监局）对保险公司所管理的保险中介人施行的纪律处分，并采取适当的跟进行动。
- 针对下列项目进行随机监督检查及独立检查（例如由合规部门、内部审计部门进行检查），以遏止及查察违规行为——
 - 委任 / 伙伴合作个案的批核（例如核实学历证书真伪、是否符合公司标准）；
 - 向保险中介人提出的酬劳方案；
 - 个人保险代理的培训安排（例如以人手修改电子出席记录的理据）；
 - 有关保险中介人晋升 / 降职 / 终止委任或伙伴合作的工作表现评核；以及
 - 采取纪律处分的决定。
- 让有关人士（例如个人保险代理牌照申请人 / 有意合作的保险中介人、审核人员）知悉随机 / 独立检查政策，以收阻吓之用。
- 编制及分析管理报告（例如显示保险中介人酬劳金额及有关保险中介人晋升 / 降职 / 终止委任或伙伴合作等资料的报告）和异常情况报告（例如个人保险代理持续无法达到指定销售目标，但公司未有采取终止代理协议等跟进行动，显示表现欠佳的个人保险代理有被纵容的风险），以及调查侦察到的异常情况。

第5章

销售程序

- 5.1 引言
- 5.2 主要程序
- 5.3 主要贪污风险及防贪警示
- 5.4 个案分析
- 5.5 防贪措施



第5章 销售程序

5.1 引言

保险公司委任或伙拍保险中介人（即个人保险代理、保险代理机构、保险经纪公司、业务代表（代理人）及业务代表（经纪）²⁶），向客户推广其保险产品及其处理其后的投保申请。由于这些程序涉及巨额款项（例如保险利益），而保险中介人可根据销售交易获取可观酬劳，因此存在人为操控的风险。由于客户/保单持有人往往十分倚重保险中介人协助处理其投保申请和管理其有效保单，因此令舞弊风险大大增加，让受贿保险中介人有机会滥用职权（例如挪用客户资金、骗取客户/保单持有人所持保单的币值）。保险公司采取适当的防贪措施，可确保销售程序廉洁公正，避免保险中介人的酬劳制度遭到滥用，并保障公司和客户资金。

本章会重点阐述销售程序的主要风险和相关的防贪建议，包括销售保单/转介生意、提交投保申请、处理客户资金和个人资料以及管理监督的程序，以确保营运过程廉洁公正。

²⁶ 业务代表（代理人）及业务代表（经纪）主要分别由所属保险代理机构及保险经纪公司委任和管理。

5.2 主要程序

以下流程图列出保险中介人销售保单的主要程序 —



²⁷ 保险公司根据投保申请文件上注明的经办代理人（例如个人保险代理）姓名，向后者发放佣金。至于经个人保险代理处理的投保申请，保险公司除了向经办代理人发放佣金外，亦会向其「上线」个人保险代理发放「上线」佣金。

²⁸ 个人保险代理代客户直接向保险公司提交投保申请，至于业务代表（代理人）及业务代理（经纪）则分别透过其委任保险代理机构和保险经纪公司，代客户向保险公司提交投保申请。

5.3 主要贪污风险及防贪警示

主要贪污风险



5.3.1 「销售」保单 / 转介生意

- *个人保险代理无视其委任保险公司的规定，接受非法费用，作为协助推广及销售其他保险公司的保险产品的报酬。
- *个人保险代理无视其委任保险公司的规定，接受非法转介费，作为转介 / 转移客户至其他保险公司或保险中介人的报酬。

5.3.2 提交投保申请

- *不诚实的保险中介人借各种欺诈手段，提交载有虚假资料的投保申请文件以欺骗保险公司，从而向有关人士索取 / 接受其提供的利益（例如瓜分销售保单赚取的额外佣金）、挪用保单利益、赚取不符合资格获得的佣金 / 奖金、虚报销售目标等。这些欺诈手段包括 —
 - 在投保申请文件上讹称另一名没有参与保单销售过程的保险中介人为有关投保申请的经办代理人（例如「上线」个人保险代理讹称其没有参与有关销售过程的「下线」个人保险代理为经办代理人），以赚取经办代理人佣金以外的额外（即「上线」）佣金；
 - 在其他人士不知情下使用其资料，向保险公司提交虚假的投保申请；
或
 - 串同客户讹称销售过程在香港进行。



| 5.3.3 处理客户资金及个人资料

- * 欠缺诚信的保险中介人与其友人 / 相关人士串通，在投保申请文件上讹称其友人 / 相关人士为投保人 / 保单持有人，以挪用保单利益，但保费实质是由原有客户支付。
- * 不诚实的保险中介人挪用客户 / 保单持有人的资金（例如盗取从客户收取支付予保险公司的保费；在保单拥有权转让表格上伪造保单持有人的签名，以将保单的收益据为己有）。
- * 职员 / 个人保险代理违反操守接受利益，作为泄露机密客户个人资料的报酬（例如向其他保险中介人或公司泄露机密客户个人资料以推销产品）。

■ 防贪警示²⁹



1. 与投保申请有关的舞弊行为（例如提交虚假投保申请）

(a) **保险中介人经办的保单组合出现异常情况** —

- 保单失效率高；以及 / 或
- 保单数量少但保额高。

(b) **销售额增幅不寻常** — 保险中介人的销售交易在短期内有超乎寻常或原因不明的增幅。

(c) **保费支付模式有异** — 保单的保费由与受保人或保单持有人无明显关系的第三方支付，以及 / 或保险中介人经办的保单组合有相对较多的保单欠缴保费。

(d) **投保申请证明文件令人怀疑** — 保险中介人提交可疑的投保申请证明文件（例如模糊 / 不清楚的入境记录作为内地访客投保申请的证明文件）。

2. 挪用客户资金

(a) **保险中介人经办的保单组合出现异常模式** —

- 保单退保 / 取消比率高；
- 更改重要客户资料（例如手提电话号码、客户地址）以及 / 或保单拥有权的保单占相当比例；以及 / 或
- 开立保单后提取保单贷款的比率高。

(b) **客户的要求出现异常情况** — 客户经由保险中介人提出的要求出现异常情况（例如客户在变更拥有权、受益人和保单转让等申请表的签名式样甚为可疑）。

²⁹ 有关防贪警示的适用范围，请参阅第 5.5 节。

5.4 个案分析



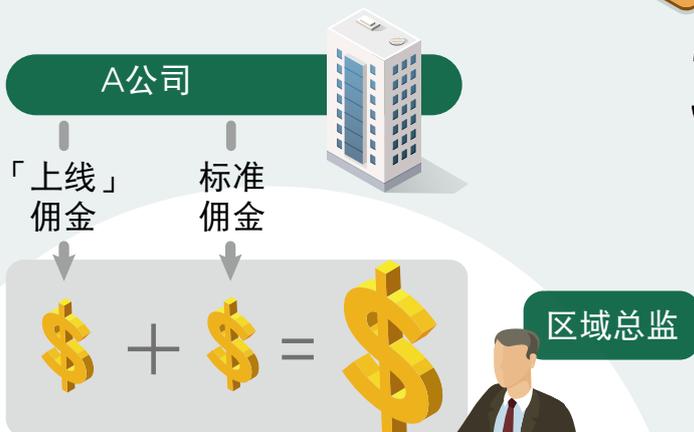
个案 1 - 在投保申请表上虚报经办代理人以骗取更多佣金

1 一间保险公司（A公司）的区域总监（本身也是个人保险代理）的「下线」个人保险代理销售保单可获发标准佣金，而该区域总监亦可赚取「上线」佣金。

2 该区域总监亲自与两名客户会面，讲解保险产品。两人同意购买有关产品，并应要求分别在投保申请表上签名以确认其申请，但没留意需查核经办代理人的姓名。



3 区域总监其后在投保申请表上注明其一名没有参与销售过程的「下线」个人保险代理为保单的经办代理人，让该名「下线」个人保险代理可赚取佣金，同时他本人亦可赚取「上线」佣金（即两人赚取的佣金总额高于该区域总监注明自己为经办代理人时可赚取的佣金）。该区域总监又向该名「下线」个人保险代理索取利益，要求瓜分他所赚取的佣金。由于这项安排亦有助该名「下线」个人保险代理达到销售目标，因此他表示同意。



与区域总监瓜分赚取的佣金

区域总监的「下线」个人保险代理

在投保申请表上注明其一名没有参与销售过程的「下线」个人保险代理为保单的经办代理人

4 区域总监于是串同该名「下线」个人保险代理，向 A 公司提交载有虚假资料的投保申请表。A 公司亦没有适切的防贪措施（例如实施随机售后电话确认，以核实销售过程中的一些重要资料；加入足够的佣金回补条文，追讨借舞弊行为而获发的佣金），以遏止 / 查察相关舞弊行为，并向两人发放佣金。该名「下线」个人保险代理其后将大部分所赚取的佣金交给区域总监。

5 该区域总监和「下线」个人保险代理分别触犯《防止贿赂条例》第 9(1) 及 9(2) 条，并同时触犯《防止贿赂条例》第 9(3) 条。



保險公司防貪貼士

一些不诚实的保险中介人或会在保单申请文件上，讹称其他没有参与任何销售过程的保险中介人为有关申请的经办代理人，从而向后者索取所赚取的佣金。相关保险中介人的不当行为不但触犯《防止贿赂条例》，导致保险公司财务受损，他们的互相勾当更会损害公司声誉，影响客户对公司的信心。保险公司如缺乏适切的管控措施，贪污分子即有机可乘，从中得益。为遏止 / 查察上述过程中的相关舞弊行为，保险公司应采取第 5.5.1-3、5.5.5、5.5.7.1 及 5.5.8 节的防贪建议。



个案 2 - 提交虚假投保申请以诈骗佣金

1 一间保险公司（A 公司）的分区经理（本身也是个人保险代理）须达到所规定的团队销售目标，以及维持一定数目具有实力的「下线」个人保险代理，奈何他的两名「下线」个人保险代理却未能达成任何销售保单交易。不过，他知道 A 公司没有设立任何机制遏止 / 查察虚假投保申请，于是向两人建议可代为寻找顾客户口，以便提交虚假投保申请。两人亦同意将他们的部分佣金退回给该分区经理，作为获得其「协助」的报酬。



2 该分区经理其后以欺诈手段取得客户个人资料（例如他个人持有的客户记录及 A 公司的其他客户记录），并将有关资料提供给该两名「下线」个人保险代理，用以提交虚假投保申请。该两名「下线」个人保险代理在该些虚假投保申请讹称自己为经办代理人，然后串同该分区经理，在被指客户不知情下，向 A 公司提交虚假的投保申请表。



3 该分区经理和两名「下线」个人保险代理分别触犯《防止贿赂条例》第 9(1) 及 9(2) 条，并同时触犯《防止贿赂条例》第 9(3) 条。



保险公司防贪贴士

一些不法保险中介人或会提交虚假的投保申请欺骗保险公司，从而向有关人士索取额外 / 不符合资格获取的佣金，达到个人 / 团队销售目标和赚取额外津贴等。保险中介人的舞弊行为不但触犯《防止贿赂条例》，亦由于这些虚假保单一般会在短时间内失效，对保险公司的盈利产生不利影响。此外，虚假投保申请诈骗通常涉及「上线」和「下线」个人保险代理的互相勾当，因此对公司的诚信文化产生负面影响。保险公司如缺乏适切的管控措施，贪污分子即有机可乘，从中得益。为遏止 / 查察上述过程中的相关舞弊行为，保险公司应采取第 5.5.1-3、5.5.5、5.5.7.1 及 5.5.8 节的防贪建议。



个案 3 - 使用载有虚假资料的文件以骗取客户资金

1 一名个人保险代理将一份投资相连保险计划销售予一名客户（其旧同事）。客户基于对该个人保险代理的信任，以及申请表或其他相关文件没有任何提示，提醒客户须于签署前核实内容，于是按该个人保险代理的要求，在空白的投保申请表上签署。该客户亦以现金直接向该名个人保险代理缴付保费。



2 该个人保险代理知悉保险公司缺乏适切的防贪措施以遏止 / 查察贪污或诈骗行为（例如没有对新造保单进行监督 / 独立检查，以查察舞弊行为），于是在客户不知情下，在投保申请表上将自己好友填报为投保人、保单持有人和受益人，意图串同该好友挪用保单利益。

3 该个人保险代理被裁定触犯《防止贿赂条例》第 9(3) 条。



保险公司防贪贴士

不诚实的保险中介人为了各种目的（例如挪用保单利益），往往在投保申请表上提供虚假资料以欺骗保险公司。相关保险中介人的不当行为不但触犯《防止贿赂条例》第 9(3) 条，亦令保险公司因向不符合资格收取佣金的保险中介人发放佣金而招致利润损失。客户资金（例如保单的收益）一旦遭保险中介人挪用，更会令客户利益严重受损。保险公司如缺乏适切的管控措施，贪污分子即有机可乘，从中得益。为了遏止 / 查察上述过程中的相关舞弊行为，保险公司应采取第 5.5.1-3、5.5.5-6 及 5.5.8 节的防贪建议。

5.5 防贪措施

适用范围

由于业务代表（代理人）及业务代表（经纪）主要分别由所属保险代理机构及保险经纪公司管理，因此保险公司应要求 / 鼓励其伙拍的保险代理机构及保险经纪公司，留意本章阐述的防贪警示 / 贪污风险（☞ 参阅第 5.3 节），并采取以下防贪措施，以确保其业务代表以正当手法进行销售活动（☞ 参阅第 4 章第 4.5.3.1 节）。

5.5.1 指引 / 指示

- 就保单销售程序订立全面的规则，内容应涵盖 —
 - 公司销售各类保险产品的酬劳结构；
 - 处理客户的投保申请；
 - 处理客户的保费，包括个人保险代理收取客户保费及将保费交回公司的程序；
 - 向客户提供售后服务，包括向客户发出保单及处理客户与保单有关的要求（例如更改保单拥有权）的程序；以及
 - 妥善保存记录，以供日后审计之用。
- 向有关各方公开上述规则（例如经公司内联网、通告）。

5.5.2 诚信规定 / 提示

- 在相关文件（例如投保申请表夹附的保险中介人声明书）中加入警告字句，提醒保险中介人切勿提交虚假资料（例如在投保申请文件上讹称另一名没有参与销售过程的保险中介人为有关申请的经办代理人；串同客户讹称销售过程在香港进行），以及违规可能产生的后果（例如刑事责任），并要求他们须在相关文件中声明，所有提供予保险公司的资料和证明文件均真确无讹。

■ 提醒客户须注意的重要事项，包括但不限于一

- 仔细查核保单条款及其他重要资料（包括经办代理人的姓名），并避免在空白或模糊不清的文件上签署；以及 / 或
- 如收到可疑的保单，或于提交投保申请后某段时间内（例如一个月）仍未收到保单，应直接联络保险公司（例如向客户提供查询热线）。

5.5.3 酬劳结构

- 为保险中介人订立合理的销售目标以确保公司的佣金政策不会成为参与贪污或诈骗行为的诱因或机会（例如避免在保单有效期最初几年支付过高的佣金）；以及定期检讨销售目标和佣金政策，以确定公司设有适切的防贪措施，以防止助长贿赂行为。
- 在拟定保险中介人协议时加入遏止贪污 / 欺诈个案的机制（例如加入适当的佣金回补条文，全数追回借贪污或其他舞弊行为而获发的佣金）。
- 将续保率列为晋升个人保险代理的其中一项考虑因素 / 要素，以减少提交虚假投保申请的诱因。

5.5.4 「销售」保单 / 转介生意

- 提醒个人保险代理不得违反委任保险公司的规定，接受非法费用，作为协助推广及销售其他保险公司的保险产品的报酬，以及违规可能产生的后果（例如终止合约；如涉及索取 / 接受利益可能招致的刑事责任）。
- 制订个人保险代理转介生意的公司政策（例如禁止个人保险代理未经保险公司事先批准而转介客户予其他保险公司或保险中介人，并提醒个人保险代理公司禁止有关转介及违规可能产生的后果（例如刑事责任））（☞ 参阅第 2 章第 2.3.3 节）。

5.5.5 提交投保申请

- 要求客户在投保申请文件上填写流动电话号码，并与经办个人保险代理的流动电话号码互相查核，以减低个人保险代理使用其电话号码提交虚假投保申请的风险。
- 禁止个人保险代理要求或建议客户在空白 / 不完整的投保申请文件上签署。
- 提供电子申请渠道（例如电子申请应用程序），让保险中介人与客户 / 潜在的保单持有人在销售会面期间可提交投保申请。由于电子投保申请文件会以电子方式登记经办代理人的姓名，因而可减少虚报经办代理人的风险。
- 为遏止虚报与内地访客的保单销售过程是在香港进行一
 - 提升核保职员（☞ 参阅第 6 章）对内地访客的正确入境记录 / 入境证明的知识，并要求他们对任何异常情况（例如模糊 / 不清楚的入境记录）采取跟进行动；以及 / 或
 - 尽量禁止在香港境外使用电子投保申请渠道。
- 对所有指定不常见的受益人的投保申请（例如指定非家庭成员为受益人），或根据风险大小，向保单持有人进行确认。

5.5.6 收取客户保费

- 向客户解释以非现金方式缴交保费及向保险公司直接缴付保费的好处（例如容易追查款项去向）。
- 提醒客户如以支票缴交保费，支票抬头应为保险公司，而非经办代理人的私人帐户。
- 如客户无可避免以现金缴交保费，应采取措施防止保费遭人挪用（例如鼓励客户到保险公司的服务柜位缴交现金保费）。

- 提醒客户（例如透过电话短讯提示及 / 或信件）正确的缴交续保保费途径。
- 如个人保险代理可代公司收客户保费，应要求他们避免将有关保费与其个人资金混合、向客户发出收据、尽快于指定时间内将收到的保费交回公司帐户，以及向客户解释有关安排。
- 如公司不允许个人保险代理代公司收客户保费，应在保费通知书或其他通讯中清楚地告知客户他们需要直接向保险公司缴付款项，并为客户提供适当的缴交保费途径。亦应在培训中提醒个人保险代理，不得向客户收取保费。

5.5.7 提供售后服务

5.5.7.1 发出保单

- 在保单上注明保单经办代理人的姓名，并直接向保单持有人发送讯息（例如电话短讯提示），通知他们保单经办代理人的姓名、投保申请的状况及公司的查询电话号码。
- 尽量将保单直接寄给保单持有人，避免经由保险中介人转交，以防止保险中介人在客户不知情下，利用客户的资料提交虚假投保申请。

5.5.7.2 处理客户与保单有关的要求

- 提醒职员须根据客户的签名式样，核实客户在日后申请（例如更改保单持有人的地址）上的签署；如发现有任何差异，须直接向客户查询。
- 对所有要求将保单所有权转让予无关连人士的申请，或根据风险大小，向原有保单持有人进行确认。
- 对所有在更改受益人申请表上指定不常见的受益人的个案（例如指定非家庭成员为受益人），或根据风险大小，向保单持有人进行确认。

5.5.7.3 保障客户资金及个人资料

- 禁止个人保险代理私下保存客户的身分证明文件副本，以减低他们使用客户的身分证明文件进行贪污或诈骗行为的风险。
- 禁止个人保险代理操作客户的帐户，并透过现有的文件 / 表格 / 公司网站向客户发出简讯，提醒他们切勿向个人保险代理透露其帐户密码。
- 订立保安措施，保障客户资料免遭篡改或泄露（例如只准获授权职员 / 经办个人保险代理按「确需知道」原则存取机密客户资料），以及提醒职员 / 个人保险代理未经授权而披露机密客户资料的后果（例如或会招致刑事责任）（☞ 参阅第 3 章第 3.3.3 节）。

5.5.8 管理监督

- 根据风险大小致电客户作售后电话确认，以核实销售过程的一些重要资料（例如经办代理人姓名），并就可疑个案采取适当跟进行动。
- 针对新造保单及 / 或高风险的申请（例如经由曾遭纪律处分 / 保单组合曾出现异常情况的个人保险代理所提交的投保申请）进行随机监督检查（例如由相关分销渠道部门进行检查）及独立检查（例如由合规部门、内部审计部门进行检查），以遏止及查察舞弊行为。
- 让有关人士（例如个人保险代理）知悉随机 / 独立检查政策，以收阻吓之用。
- 编制及分析管理报告（例如个别保险中介人的保单失效率报告）和异常情况报告（例如某保险中介人的销售交易在短期内有不寻常的增幅），以及调查侦察到的异常情况。

第

章

核保及 核实索偿

6.1 引言

6.2 主要程序

6.3 主要贪污风险及防贪警示

6.4 个案分析

6.5 防贪措施



第 6 章

核保及核实索偿

6.1 引言

核保及核实索偿是保险业务中的两大重要程序。核保程序指保险公司在发出保单予潜在的保单持有人前，须先评估公司的承保风险，然后订定与承保风险相应的保费、加入不保事项甚或拒绝投保申请，从而保障保险公司的利益。如核保程序进行得当，可限制保单持有人日后就疾病、意外、死亡或财物损失等承保项目所提出的索偿申请。然而，由于保险中介人之间激烈的业务竞争、业界佣金制度所构成的巨大诱因，以及保单所作的高额赔偿，致使一些不诚实的保险中介人或会向客户索取 / 接受其提供的利益，与他们串通，故意在投保申请隐瞒资料或提供虚假资料，以规避核保的管控规定。

保险公司接获索偿申请后，必须核实申请并按情况作出批核。然而，欠缺诚信的保险中介人（不论有否与不诚实的医生等第三方串通）或会向相关保单持有人索取 / 接受其提供的利益（例如瓜分赔偿得益），损害核实索偿程序的廉洁公正。这些贪污舞弊行为 / 个案及相关调查所涉成本，除了使保险公司的运作成本增加外，亦令一般循规客户的保费因而提高。保险公司，包括虚拟保险公司（其员工如核保人员 / 理赔职员可能会与客户 / 保单持有人有较多直接联系 / 沟通（例如在核保 / 核实索偿过程中职员会与客户 / 保单持有人作即时沟通）），应采取适当的防贪措施，确保核保及核实索偿程序廉洁公正，以及保障保险公司及持份者的利益。

本章会重点阐述核保及核实索偿程序的主要风险和 Related 防贪建议，包括保单核保、核实索偿、付款程序和管理监督，以确保营运过程廉洁公正。

6.2 主要程序

下列流程图列出保单核保及处理索偿申请的主要程序 —



6.3 主要贪污风险及防贪警示

主要贪污风险



6.3.1 保单核保

- * 不诚实的保险中介人向客户索取 / 接受其提供的利益后，串同后者在投保文件中提供虚假或不完整的资料（例如提供被夸大金额的入息证明、隐瞒重要病历），借此规避核保的管控规定、获得更大承保范围，以及 / 或避免缴付可能施加于相关保单的额外保费。

6.3.2 索偿申请

- * 不诚实的保险中介人使用其保单持有人的个人资料（在后者不知情下）及虚假证明文件（例如香港境外的虚假医疗报告）提交索偿申请，借此向保险公司骗取赔偿，再编造不同借口（例如向相关保单持有人讹称保险公司误将有关赔偿金额存入其户口），要求将款项转还。
- * 欠缺诚信的保险中介人（不论有否与不诚实的医生等第三方串通）向保单持有人索取 / 接受其提供的利益（例如瓜分赔偿得益），提出下列的虚假索偿申请以骗取保险赔偿 —
 - 伪造死亡事故或住院 / 就诊记录，尤其利用承保境外事故的漏洞（例如较难加以核实）进行诈骗勾当；
 - 夸大承保范围内的损毁 / 损失情况（例如有关各方串谋在涉事车祸甚至佯装交通意外中，夸大事件的实际损毁而进行索偿）；或
 - 虚报损失（例如虚报家居或旅游保险所承保的财物损失）。



6.3.3 其他风险 – 核保人员及理赔职员所涉风险

虚拟保险公司的职员如核保人员 / 理赔职员在核保 / 核实索偿过程中可能会与客户 / 保单持有人有较多直接联系 / 沟通，因此亦会出现以下风险。

- *核保人员索取 / 接受利益，以在核保过程中给予客户优待（例如协助客户避免缴付额外保费）。
- *理赔职员向保单持有人索取 / 接受其提供的利益，以在索偿过程中给予保单持有人优待（例如批核其可疑的索偿申请）。

■ 防贪警示 ³⁰

1. 利用虚假资料提交投保申请

- (a) **投保申请令人怀疑** — 保险中介人为客户提交保额与其入息及 / 或正常生活水平不相称的投保申请。
- (b) **投保申请被拒比例异常** — 保险中介人的保单组合有高比例的被拒投保申请。

2. 提交虚假索偿

- (a) **签发保单后不久于香港境外遇上意外 / 死亡事故** — 保单持有人于保单签发后不久，据称在香港境外遇上意外 / 死亡事故而招致损失，并透过保险中介人向保险公司提交高额索偿申请。
- (b) **索偿申请令人怀疑** —
 - 索偿申请表上的住院资料（例如日期、就诊地点、医院名称）模糊或含糊不清；以及 / 或
 - 签发索偿人证明文件（例如医疗报告）的第三方（例如医生），过往曾涉及有问题 / 可疑的索偿个案。
- (c) **索偿申请被拒比例异常** — 保险中介人的保单组合有高比例的被拒索偿申请。
- (d) **索偿申请模式令人怀疑** — 保险中介人的保单组合有高比例的同类性质（例如同类疾病 / 受伤情况）及 / 或涉及同一第三方（例如同一医生 / 车房）的索偿申请。

³⁰ 有关防贪警示的适用范围，请参阅注脚 31。

6.4 个案分析



个案 1 - 提交虚假资料以规避核保的管控规定

1 A 保险公司（A 公司）对建立企业防贪文化并不重视。举例而言，A 公司只着眼谋取最大利润，对其委任的个人保险代理订立过高的销售目标，却没有为他们提供有关防贪知识的诚信培训。A 公司的一名个人保险代理希望透过销售 A 公司新发行的高保额保险产品来赚取高额佣金。他的朋友对该产品甚感兴趣，虽然其友人的收入 / 资金来源与该保险产品并不相称，但他仍积极向其友人推销相关产品。

2 该个人保险代理要求其友人在投保申请表夸大每月收入以欺骗 A 公司接纳承保风险。

3 该个人保险代理随后向核保部门提交投保申请。他知悉 A 公司并未实施个案编配机制（例如以轮流方式编配个案），于是向相熟的核保人员提供利益，要求后者「选取」该投保个案进行核保，使它成功被 A 公司承保。核保人员拒绝受贿，并向廉署举报。

4 该个人保险代理触犯《防止贿赂条例》第 9(2) 及 9(3) 条，其友人亦触犯《盗窃罪条例》第 16A 条的欺诈罪。



保险公司防贪贴士

一些不诚实的保险中介人或会为了谋取私利（例如向客户索取 / 接受其提供的利益、骗取保险公司的赔偿金额或赚取其不符合资格获取的佣金），串同客户，故意在投保申请表隐瞒资料或提供虚假资料，以规避核保的管控规定或获得更大承保范围等。一些保险中介人甚或试图贿赂核保人员，以期他们在核保过程中优待自己的客户。相关人士的舞弊行为不但触犯《防止贿赂条例》，亦对核保工作的质素产生不利影响，从而影响保险公司维持盈利增长的能力。保险公司如缺乏适切的管控措施，贪污分子即有机可乘，从中得益。为遏止 / 查察上述过程中的相关舞弊行为，保险公司应采取第 6.5.1-3 及 6.5.5 节的防贪建议。



个案 2 - 个人保险代理串同保单持有人及其他人士提出虚假索偿

1 一名个人保险代理「招募」多名人士，并成功替他们向多间保险公司（包括其委任保险公司）投保意外保险。他们同意该个人保险代理的要求，蓄意使自己的身体受伤，以期就相关保单提出虚假索偿。



- 2 该个人保险代理知悉该等保险公司并未设立机制，未与其他保险公司互相查核索偿记录以识别可疑索偿个案，遂串同一名西医及一名中医，向各涉案病人签发多张夸大伤势的医生证明书「正本」。
- 3 结果，相关保险公司受骗支付赔偿金。
- 4 该个人保险代理、西医、中医及其他同谋干犯多项罪行，包括串谋诈骗罪，触犯普通法。该个人保险代理亦因向其委任保险公司提交虚假索偿，触犯《防止贿赂条例》第 9(3) 条。



保险公司防贪贴士

一些受贿保险中介人或会滥用自己的行业知识，与客户及第三方（例如医生）串通，向保险公司提交虚假索偿，以骗取赔偿金额及索取 / 接受利益（例如瓜分赔偿得益）。相关人士的贪污舞弊行为不但触犯《防止贿赂条例》，使保险公司蒙受金钱损失，也对公司的诚信文化产生负面影响，以及令其他循规客户的保费因而提高。保险公司如缺乏适切的管控措施，贪污分子即有机可乘，从中得益。为遏止 / 查察上述过程中的相关舞弊行为，保险公司应采取第 6.5.1-2 及 6.5.4-5 节的防贪建议。

6.5 防贪措施³¹



6.5.1 指引 / 指示

- 就保单核保及处理索偿申请程序订立全面的规则，内容应涵盖 —
 - 个案编配；
 - 核保 / 核实索偿程序，包括须核实项目及就不同类型保险产品 / 情况必须提交的文件（例如核保所需的医疗报告及入息证明、核实索偿所需的就诊 / 住院记录）；
 - 各级核保人员及理赔职员의批核权限；
 - 处理特别 / 特定个案（例如高保额的投保申请、高额索偿申请）的机制，例如规定有关个案须经至少两层批核；以及
 - 规定须妥善保存记录，以供日后审计之用。

6.5.2 诚信规定 / 提示

- 在相关文件（例如投保申请表夹附的保险中介人声明书）中加入警告字句，提醒保险中介人切勿串同客户及 / 或第三方在投保 / 索偿申请中提交虚假资料，以及违规可能产生的后果（例如刑事责任），并要求他们须在相关文件中声明，所有提供予保险公司的资料和证明文件均正确无讹。
- 提醒客户及相关第三方（视乎适用情况），在提交投保或索偿申请 / 用以投保或申请索偿的证明文件时，须特别注意以下条款，并要求他们阅读及签署确认已充分知悉下列内容 —
 - 他们须披露重要事实及提供准确资料，以及违规的后果（例如索偿被拒、保单无效）；他们更必须明白在投保 / 索偿申请中提交虚假资料 / 陈述 / 文件可招致的后果（例如刑事责任）；

³¹ 由于业务代表（代理人）及业务代表（经纪）主要分别由所属保险代理机构及保险经纪公司管理，因此保险公司应要求 / 鼓励与其伙拍的保险代理机构及保险经纪公司，留意本章阐释的防贪警示 / 贪污风险（☞ 参阅第 6.3 节），并采取相应防贪措施（例如第 6.5.2 节），以确保其业务代表以正当手法进行活动（☞ 参阅第 4 章第 4.5.3.1 节）。

- 他们有责任 / 义务提供所需文件及资料，以协助核保 / 索偿程序；
- 保险公司会进行尽职审查，并有权及将会核实投保 / 索偿申请表及相关证明文件所提供的资料；以及
- 保险公司向执法机构举报贪污 / 诈骗行为的政策。

6.5.3 保单核保

- 将个案轮流编配予组内核保人员处理（例如按个别核保人员的核保权限透过电脑辅助方式编配个案），并规定任何以非顺序方式 / 经人手编配的个案，须由指定人员书面批核及将有关理据妥善记录。
- 提醒核保人员须立即申报任何利益冲突的情况（例如核保其家人 / 亲戚 / 私交友好的投保申请）。
- 提醒核保人员须核实客户提交的证明文件的真确性，例如与诊所 / 医疗中心核实其签发的医疗报告的真确性。
- 尽量将核保程序（尤其涉及汽车、家居及出口信用保险等标准保险计划）自动化，以减少人为错误或可能出现的人为操控情况。

6.5.4 评估索偿申请

6.5.4.1 个案编配

- 将个案轮流编配予组内理赔职员处理（例如按个别理赔职员的权限透过电脑辅助方式编配个案），并规定任何以非顺序方式 / 经人手编配的个案，须由指定人员书面批核及将有关理据妥善记录。
- 提醒理赔职员须立即申报任何利益冲突的情况（例如处理其家人 / 亲戚 / 私交友好的索偿申请）。

6.5.4.2 核实程序

- 提醒理赔职员须核实保单持有人提交的证明文件的真实性，例如联络相关诊所 / 医疗中心以核实其签发的就诊 / 住院记录的真实性。
- 制订适当程序，以审查及批核有关在香港境外发生的意外而作出的索偿（例如复查索偿人报称在香港境外住院期间由入境事务处签发的出入境记录证明等入境记录）。
- 调配外部资源以识别可能出现的贪污 / 诈骗个案，例如就索偿人报称的损失或损毁情况寻求专家意见、视察事发现场，以及在有需要时委托专业调查机构深入调查可疑的重大索偿个案。
- 建立内部资料库，记录曾涉及有问题 / 可疑索偿的个别人士或公司的资料，并要求理赔职员将申请个案与资料库的记录互相查核，以识别可能出现的任何贪污 / 诈骗个案。
- 与其他保险公司建立联络渠道，以便就可疑索偿个案及时沟通（例如向其他保险公司查询有关索偿人曾否向他们提出类似索偿申请），从而识别在相同 / 相若期间提交予不同保险公司的虚假索偿。
- 将索偿个案与会根据其他保险公司的过去索偿资料而显示异常索偿个案的资料库 / 数据库（例如香港保险业联会所推出的「预防保险诈骗侦测系统」³²）互相查核，以找出可疑索偿申请，让不法分子不能得逞，对其贪污 / 诈骗行为亦起了阻吓作用。

6.5.4.3 付款程序

- 对涉及更改受益人的不寻常情况（例如在提出索偿申请前不久更改受益人）提高警觉。
- 将款项直接存入受益人 / 受保人的银行帐户。

³² 「预防保险诈骗侦测系统」利用人工智能工具，加快侦测索偿诈骗的程序，并透过将演算功能应用于诈骗案例及分析索偿资料，以便侦测可能出现的异常索偿情况及提醒参与保险公司关注有关情况。相关保险公司可继而作出进一步调查，以确定有关索偿是否有效，并采取适当行动。新加坡及法国等国家亦将类似的人工智能科技应用于其资料库。

6.5.5 管理监督

- 尽量成立承保委员会³³及偿付申索委员会³⁴（须按照《指引10》（☞参阅第3章）订明的职权范围，由具备充分专业知识的人员组成），以确保核保及索偿程序和政策得以定期检讨及更新，以便引入打击贪污/诈骗个案的查核及监察措施。
- 联同核保及理赔部门，按照过往案例及国际指引（例如国际保险监督官协会发布的《阻止、预防、查察、举报及纠正保险诈骗》应用文件（“Application Paper on Deterring, Preventing, Detecting, Reporting and Remediating Fraud in Insurance”）），就核保及索偿程序制订警示信号或防贪/防诈骗指标（即防贪警示），并要求核保人员/理赔职员将申请个案与防贪警示互相查核，以查察任何可疑个案。
- 利用科技措施（例如社交网络分析及模型预测），以便查察核保及核实索偿程序中的异常情况。
- 针对核保/索偿个案进行随机监督检查及独立检查（例如由内部审计部进行检查），以遏止及查察违规行为。
- 让有关人士（例如保险中介人、核保人员、理赔职员）知悉随机/独立检查政策，以收阻吓之用。
- 编制及分析管理报告（例如显示个别索偿人的索偿记录及个别保险中介人收入损失的报告），以及调查侦察到的异常情况。
- 编制及分析异常核保/索偿模式的异常情况报告，包括保险中介人所处理的投保/索偿申请被拒比例出现异常、某保险中介人与某理赔职员之间存在任何特别模式的工作关系（例如某保险中介人提交的索偿申请经常由某理赔职员处理，显示可能存在规避轮流编配机制的情况），以及调查侦察到的异常情况。

³³ 根据《指引10》的规定，承保委员会除负责订明评估各类承保风险的准则及厘定承保不同风险的保费政策外，亦应充分考虑保险公司的业务范畴及市场发展等相关因素，定期检讨保险公司的承保和保费政策。

³⁴ 根据《指引10》的规定，偿付申索委员会除负责制订保险公司的偿付申索政策外，亦应监察保险公司的申索状况及确保已预留足够的索赔储备金，并应特别注意重大申索个案，以及会引起连串申索的事件，尤其应监察打击欺诈申索个案的措施的执行情况。

附录

- 1 《行为守则》范本
- 2 利益冲突例子
- 3 管理已申报利益冲突的纾解措施
- 4 廉政公署服务与其他支援

《行为守则》范本(只供参考)¹

(保险公司名称)

道德承诺

1. 诚实、廉洁、公平是(公司名称)(以下简称为本公司)所有董事及职员²必须时刻维护的公司核心价值。本《行为守则》列明董事及职员必须恪守的基本行为标准,以及在处理本公司事务时应遵守有关收受利益和申报利益冲突的政策。
2. 所有由本公司委任的个人保险代理³以本公司名义接触或向公众提供服务时,必须恪守本《行为守则》的所有适用条文⁴,并遵守当中列明的原则及价值。

[供保险公司参考备注: 规管对象未能一一尽录。公司可自行及/或按需要征询法律意见后,规定任何其他为其履行相关职能的实体/人士(例如由公司委任的保险代理机构)遵守本《行为守则》的适用条文。]

防止贿赂

3. 本公司禁止任何形式的贪污贿赂行为。不论是在香港或其他地区,所有董事及职员在执行本公司事务时,均不可向任何人士索取、接受或提供贿赂。在执行本公司任何事务时,董事及职员必须遵守《防止贿赂条例》及不可一
 - (a) 索取或接受他人的利益,作为作出任何与本公司事务有关的行为或对他人本公司事务上予以优待的报酬或诱因;或提供任何利益予其他人的代理人以作为其作出与其主事人业务有关的行为或在其主事人业务上给予他人优待的报酬或诱因;
 - (b) 向公职人员(包括政府及公共机构的职员)提供任何利益,作为该人员作出任何与其公职有关的行为或在其政府部门或公共机构事务上提供优待或协助的报酬或诱因;或

¹ 供保险公司参考备注: 在制定《行为守则》时,公司可在恪守建议指引的原则下,适当调整本《行为守则》的内容,以配合其核心价值及运作需要。

² 「职员」包括所有全职、兼职及临时职员,另有说明者除外。

³ 就本《行为守则》而言,保险公司即《保险业条例》(第41章)所称的「获授权保险人」,而个人保险代理即条例所称的「持牌个人保险代理」。

⁴ 供保险公司参考备注: 公司虽可自行判断哪些条文适用于个人保险代理,但《防止贿赂条例》(第3至10段)、利益冲突(第11段)、保护公司资产/资料及客户资金(第12至14段)、举报怀疑贪污及其他刑事罪行的政策(第18段)及遵守法例、专业标准及监管规定等(第19至20段)属必要条文,均适用于董事、职员及个人保险代理。

(c) 在与任何政府部门或公共机构进行事务往来时，向任何政府部门或公共机构的成员或职员提供利益。

(有关《防止贿赂条例》的条文，请参阅**附件 1**。)

接受利益

4. 本公司禁止董事及职员为自己或他人向任何与本公司有业务往来的人士、公司或机构、或下属索取或接受任何利益。不过，他们可接受（但不准索取）下列由馈赠人自愿送赠的利益—

(a) 只具象征价值的宣传或推广礼物或纪念品；

(b) 传统节日或特别场合中的礼物，惟价值不得超过港币 _____ 元⁵；及 / 或

(c) 任何人士或公司给予本公司董事或职员的折扣或其他优惠，而使用条款及条件亦须同样适用于其他一般顾客。

5. 董事及职员在公务事宜上获赠在 4 (a) 段所指的礼物或纪念品，应当视作给予本公司的馈赠。获馈赠者应使用《表格甲》（见**附件 2**）向（核准人员）⁶ 报告并征询如何处理获赠之礼物或纪念品。如董事或职员希望收取其他任何不属于第 4 段所指的利益，他亦应在《表格甲》上列明该利益向（核准人员）申请批准。

6. 如接受利益会影响董事或职员处理本公司事务的客观态度，或导致他作出有损本公司利益的行为，或接受利益会被视为或被指处事不当，他便应予以拒绝。

7. 如董事或职员在执行本公司事务时需要代表本公司客户处理其事务，董事或职员亦须遵守该客户订下有关接受利益的附加限制（例如政府和公共机构通常禁止负责执行政府或公共机构合约的承办商董事及职员接受与该合约事宜有关的利益）。

[供**保险公司参考备注**： 保险公司可提醒其董事及职员有关向其他保险公司或保险中介人（例如另一间保险公司的保险中介人）转介客户的公司政策，尤其要禁止董事及职员未经公司事先批准的情况下，向其他保险公司或保险中介人转介客户而索取或接受利益（例如转介费），否则可能触犯《防止贿赂条例》（第 3 段）。即使转介本身不涉及利益，他们亦必须清楚知道倘若有关转介未有向公司作出适当申报及按规定事先获得公司批准，亦可能构成利益冲突或滥用职权的问题（第 11 至 12 段）。]

⁵ 供**保险公司参考备注**： 公司可因应其运作需要，就可接受的礼物价值设定适当上限，但金额上限不宜过高，避免被认为不恰当及以防董事及职员误堕贪污陷阱。

⁶ 供**保险公司参考备注**： 请于本《行为守则》及表格里订明核准人员的名字及职位。公司可因应其运作需要及组织架构而指派适当的核准人员。

提供利益

8. 董事及职员在执行本公司事务时，均不得在直接或间接经第三者的情况下，向另一间公司或机构的任何董事、职员或代理人提供利益，以影响该人士在其业务上的决定，或在与政府部门或公共机构进行任何事务往来时，向任何该政府部门或公共机构的成员或职员提供利益。即使所提供的利益不带有不当影响的动机，董事或职员亦应在提供利益之前确定拟接受利益者乃获得其雇主或主事人的许可接受利益。

款待

9. 根据《防止贿赂条例》第 2 条，「款待」指供应在当场享用的食物或饮品，以及任何与此项供应有关或同时提供的其他款待。虽然款待是一般业务上可以接受的商业及社交活动，但董事或职员应拒绝接受与本公司有事务往来的人士（如供应商）或其下属所提供过于奢华或频密的款待，以免对提供款待者欠下恩惠。

记录、帐目及其他文件

10. 董事及职员应确保所有提交本公司的记录、收据、帐目或其他文件，内容对所载事件或商业交易如实报告。如董事或职员刻意使用载有虚假资料的文件以欺骗或误导本公司，则不论他们有否获取任何得益或利益，均可能触犯《防止贿赂条例》。

利益冲突

11. 董事及职员应避免任何利益冲突（即私人利益与本公司利益有所冲突）或会被视为有利益冲突的情况。他们应在出现实际或潜在利益冲突情况时使用《表格乙》（见附件 3）向（核准人员）申报。

[供保险公司参考备注：廉署的防止贪污处可为保险公司提供一些常见的利益冲突例子作参考。]

保障公司资产 / 资料及客户资金

12. 董事及职员不可滥用职权以获取私人利益。私人利益包括董事及职员及其家庭成员、亲戚或私交友好的财务及个人利益。
13. 获授权管理或使用本公司资产（包括资金、财物、资料及知识产权等）的董事及职员，只可将资产用于进行本公司业务的事宜上。本公司严禁董事及职员将本公司资产作未经许可之用途，例如滥用资产以谋取私利。此外，董事及职员为客户处理资金时，必须确保以可靠及诚实的方式处理这些资金。

14. 董事及职员未经授权不得泄露本公司任何机密资料（例如关于保险中介人牌照申请人、保单持有人及营商伙伴的资料）或滥用任何本公司资料。本公司尤其严禁董事及职员在未经授权下，向其他营商者或商业竞争对手出售或泄露可能对他们有用的资料。获授权查阅或管理该等资料的董事及职员，包括本公司电脑系统内的资料，必须时刻采取保密措施，以防该等资料遭人滥用或未经授权下泄露。

外间兼职

15. 职员如欲兼任本公司以外的工作，均须事先向（核准人员）申请书面批准。（核准人员）应考虑该项工作会否与申请人在本公司的职务或本公司的利益构成冲突。

与保险代理人、供应商 / 承办商、其他营商伙伴及客户的关系

保险代理人的业务行为

16. 负责管理中介人的管控要员及负责管理保险代理人的管理人员应注意本公司的保险代理人的业务行为，确保他们以合适及稳妥谨慎的方法提供本公司服务。

贷款

17. 董事及职员不可接受任何与本公司有业务来往或试图向本公司寻求商机的人士或机构的贷款，或由其协助获得贷款。然而，向持牌银行或财务机构的借贷则不受限制。

[供保险公司参考备注：有关规定未能一一尽录。公司可自行增订董事及职员在处理供应商、承办商、客户及其他营商伙伴的事务时的行为要求的指引。]

举报怀疑贪污及其他刑事罪行的政策

18. 本公司已制订有关处理举报不当行为及刑事罪行（包括贪污）的政策。董事或职员应自行或透过本公司（适当渠道包括处理人员的姓名及办公室名称）在切实可行的情况下，尽快向本公司的（适当人员）或执法机构 / 业界监管机构举报在执行职务期间发现的罪行或怀疑罪行（包括有人试图向其行贿）。举报人及处理举报的职员在作出或接获举报之后，应避免作出任何可能会妨碍或损害执法机构日后的调查工作的查询或行动。所有董事及职员如作出、接获或知悉有关举报，应对举报内容绝对保密。

[供保险公司参考备注：廉署的防止贪污处可应公司要求，协助他们制订有关举报贪污的公司政策。公司可在适当情况下参考此条文，按需要将政策范围扩大至举报违规行为。]

遵守香港及其他司法管辖区的法例

19. 董事或职员在香港或其他司法管辖区办理本公司事务时，须遵守香港 / 当地的法例及规例，以及其他适用的法例及规例。

[供保险公司参考备注：廉署的防止贪污处可在公司制订境外恪守诚信的政策时，建议基本原则 / 指引。]

恪守专业标准及监管规定

20. [供保险公司参考备注：政府及有关监管机构已就进行保险业务制订多项专业标准和监管规定（例如保险业监管局发出的《获授权保险人的公司管治指引》和分别向持牌保险代理人及持牌保险经纪发出的操守守则）。为确保从业员恪守专业水准及良好操守，公司可提醒董事、职员及个人保险代理在履行职务时适当地遵守上述的标准和规定。]

遵守《行为守则》

21. 本公司内每位董事及职员，不论他是在香港或其他地方执行本公司的事务，都有责任了解及遵守《行为守则》的内容。管理阶层亦须确保下属充分明白及遵守《行为守则》所订的标准和要求。
22. 任何董事或职员违反《行为守则》，均会受到纪律处分，包括被终止职务。如对本守则有任何查询或对怀疑违规行为作出举报，应向（高层人员的职衔）提出。

（公司名称）

日期：

防止贿赂条例（香港法例第 201 章）节录

第九条 — 代理人的贪污交易

- (1) 任何代理人无合法权限或合理辩解，索取或接受任何利益，作为他作出以下行为的诱因或报酬，或由于他作出以下行为而索取或接受任何利益，即属犯罪 —
 - (a) 作出或不作出，或曾经作出或不作出任何与其主事人的事务或业务有关的作为；或
 - (b) 在与其主事人的事务或业务有关的事上对任何人予以或不予，或曾经予以或不予优待或亏待。
- (2) 任何人无合法权限或合理辩解，向任何代理人提供任何利益，作为该代理人作出以下行为的诱因或报酬，或由于该代理人作出以下行为而向他提供任何利益，即属犯罪 —
 - (a) 作出或不作出，或曾经作出或不作出任何与其主事人的事务或业务有关的作为；或
 - (b) 在与其主事人的事务或业务有关的事上对任何人予以或不予，或曾经予以或不予优待或亏待。
- (3) 任何代理人意图欺骗主事人而使用如下所述的任何收据、帐目或其他文件 —
 - (a) 对其主事人有利害关系；及
 - (b) 在要项上载有虚假、错误或欠妥的陈述；及
 - (c) 该代理人明知是意图用以误导其主事人者，
即属犯罪。
- (4) 代理人如有其主事人的许可而索取或接受任何利益，而该项许可符合第(5)款的规定，则该代理人及提供该利益的人均不算犯第(1)或(2)款所订罪行。

(5) 就第(4)款而言，该许可 —

- (a) 须在提供、索取或接受该利益之前给予；或
- (b) 在该利益未经事先许可而已提供或接受的情况下，须于该利益提供或接受之后在合理可能范围内尽早申请及给予，

同时，主事人在给予该许可之前须顾及申请的有关情况，该许可方具有第(4)款所订效力。

第四条 — 贿赂

- (1) 任何人（不论在香港或其他地方）无合法权限或合理辩解，向任何公职人员提供任何利益，作为该公职人员作出以下行为的诱因或报酬，或由于该公职人员作出以下行为而向他提供任何利益，即属犯罪 —
 - (a) 作出或不作出，或曾经作出或不作出任何凭其公职人员身分而作的作为；
 - (b) 加速、拖延、妨碍或阻止，或曾经加速、拖延、妨碍或阻止由该人员作出或由其他公职人员作出任何凭该人员或该其他人员的公职人员身分而作的作为；或
 - (c) 协助、优待、妨碍或拖延，或曾经协助、优待、妨碍或拖延任何人与公共机构间往来事务的办理。
- (3) 非订明人员的公职人员如有所属公共机构的许可而索取或接受任何利益，且该项许可符合第(4)款的规定，则该公职人员及提供该利益的人均不算犯本条所订罪行。

防止贿赂条例（香港法例第 201 章）节录

第八条 — 与公共机构有事务往来的人对公职人员的贿赂

- (1) 任何人经任何政府部门、办事处或机构与政府进行任何事务往来时，无合法权限或合理辩解而向受雇于该政府部门、办事处或机构的订明人员提供任何利益，即属犯罪。
- (2) 任何人与其他公共机构进行任何事务往来时，无合法权限或合理辩解而向受雇于该公共机构的公职人员提供任何利益，即属犯罪。

第二条 — 释义

「利益」指 —

- (a) 任何馈赠、贷款、费用、报酬或佣金，其形式为金钱、任何有价证券或任何种类的其他财产或财产权益；
- (b) 任何职位、受雇工作或合约；
- (c) 将任何贷款、义务或其他法律责任全部或部分予以支付、免却、解除或了结；
- (d) 任何其他服务或优待（款待除外），包括维护使免受已招致或料将招致的惩罚或资格丧失，或维护使免遭采取纪律、民事或刑事上的行动或程序，不论该行动或程序是否已经提出；
- (e) 行使或不行使任何权利、权力或职责；及
- (f) 有条件或无条件提供、承诺给予或答应给予上文 (a)、(b)、(c)、(d) 及 (e) 段所指的任何利益，

但不包括《选举（舞弊及非法行为）条例》（第 554 章）所指的选举捐赠，而该项捐赠的详情是已按照该条例的规定载于选举申报书内的。

「款待」指供应在当场享用的食物或饮品，以及任何与此项供应有关或同时提供的其他款待。

第十九条 — 习惯不能作为免责辩护

在因本条例所订罪行而进行的任何法律程序中，即使显示本条例所提及的利益对任何专业、行业、职业或事业而言已成习惯，亦不属免责辩护。

(公司名称)
接受馈赠 / 利益申报表

甲部 - 由获赠馈赠 / 利益职员填写

致：(核准人员)

提供馈赠 / 利益者资料：

姓名及职衔：

公司：

关系(业务 / 私人)：

经已 / 将会获赠馈赠 / 利益的场合：

馈赠 / 利益的资料及估值 / 价值：

建议处置方法：

备注

- 由获赠馈赠 / 利益职员保留
- 存放在办公室作陈列或纪念之用
- 与公司其他职员共同分享
- 在职员活动中作抽奖用途
- 送赠慈善机构
- 退回提供馈赠 / 利益者
- 其他(请注明)：

(日期)

(获赠馈赠 / 利益职员姓名)
(职衔 / 部门)

乙部 - 由核准人员填写

致：(获赠馈赠 / 利益职员)

上述所建议的处置方法 * 已获 / 不获批准 * 该份馈赠 / 利益将以下列方式处置：

(日期)

(核准人员姓名)
(职衔 / 部门)

* 请将不适用者删除

(公司名称)

利益冲突申报书

甲部 - 申报利益 (由申报人填写)

致：(核准人员) 经 (申报人的直属上司)

本人在执行职务时所遇到的 * 实际 / 潜在利益冲突的情况，现申报如下：

与本人在执行职务时有事务往来的人士 / 公司

本人与上述人士 / 公司的关系 (例：亲属)

本公司与上述人士 / 公司的关系 (例：供应商)

本人执行与上述人士 / 公司有关的职务概要 (例：处理招标事宜)

(日期)

(申报人姓名)
(职衔 / 部门)

乙部 - 回条 (由核准人员填写)

致：(申报人) 经 (申报人的直属上司)

收讫利益冲突申报书回条

你在 (日期) 呈交的利益冲突申报书经已收悉。现决定：

- 你毋须再执行或参与执行甲部中提及可能引致利益冲突的工作。
- 如甲部中提及的资料没有更改，你可继续处理甲部中提及的工作，但必须维护本公司利益而不受你的私人利益所影响。
- 其他 (请注明)：_____

(日期)

(核准人员姓名)
(职衔 / 部门)

* 请将不适用者删除

利益冲突例子

以下是一些常见的利益冲突的例子（利益冲突的情况未能一一尽录） —

- 参与审核个人保险代理牌照申请（例如核对申请人的学历证书）的职员，是有关申请人的家人、亲戚或私交友好。
- 参与审核与保险经纪公司伙伴合作的申请或与保险经纪公司磋商协议条款的职员，与该公司的董事有密切 / 亲属关系，或在该公司拥有财务利益。
- 参与公司员工（例如核保人员或理赔职员）招聘工作（例如面试）的职员，是有关申请人的家人、亲戚或私交友好。
- 参与甄选公司服务供应商（例如甄选调查机构、再保险公司）的采购职员，与准服务供应商的董事有密切 / 亲属关系，或在准服务供应商拥有财务利益。
- 董事局正考虑某公司的标书，而董事局的一名董事在该公司拥有财务利益。
- 参与某客户的保单核保工作的职员，是有关客户的家人、亲戚或私交友好。
- 个人保险代理有份担任董事或有雇佣关系的调查机构，是公司其中一间服务供应商。
- 参与监察保险经纪公司的职员，接受其负责监察的其中一间保险经纪公司频密和奢华的款待。

管理已申报利益冲突的纾解措施

- (a) **记录** — 如利益冲突情况所引致的风险属较间接、细微及或无足轻重，以及这种情况不常发生，可只需对有关情况备悉。
- (b) **限制** — 如利益冲突不会经常出现，而公司亦可有效地将有关职员与存在冲突的部分活动或程序隔离，可限制（例如讨论个别事项时必须避席，或在表决时放弃投票）职员参与跟他有利益冲突的工作并限制接触相关资料。
- (c) **征募** — 如限制职员参与的做法并不可行，在适当情况下，可加入独立人员 / 专家参与、监察或审视部分或全部决策过程（例如让专家参与甄选非常专门的项目）。
- (d) **调配** — 如职员申报利益冲突后被认为不适合处理有关事项，则应免除该职员的职务，并透过人手调配由另一名职员接手处理有关事项。对于极有可能再次出现的严重利益冲突个案，可将有关职员调职，以避免令其他人产生负面观感。
- (e) **放弃** — 如职员对职责的承担比他拥有其个人权益更为重要，而采取其他措施纾减利益冲突又不适宜或不可行，则可要求该职员放弃其个人或私人权益（例如放弃投资、停止作为某会社 / 团体的成员）。

廉政公署服务与其他支援

1. 引言

廉署会协助保险公司制订、加强及改善其防贪措施 / 系统，以切合其运作需要。以下亦会提供举报怀疑贪污个案的途径。

2. 防贪谘询服务

■ 本《指南》由廉署防贪处辖下的“防贪谘询服务”编制。“防贪谘询服务”是一个特设小组，专门为私营机构提供以下**免费**的专业防贪建议与服务 —

- 因应要求，就防贪管理系统（包括采纳本《指南》的防贪建议）及特定业务（☞ 见下文**问答部分**）的防贪措施提供**保密**及**量身定制**的建议；
- 就为董事、职员及个人保险代理（针对保险公司）制订的《行为守则》（☞ 参阅**第 2 章第 2.3 节**）及其他诚信指引（例如公司在举报贪污及境外恪守诚信方面的政策 / 指引）提供协助，以助他们遵守防贪规定及提高公司的诚信水平；
- 为管理人员及相关职员举办防贪培训课程，使他们更认识其业务特有的贪污风险及相关防贪措施（☞ 见下文**问答部分**）；以及
- 解答有关本《指南》的任何查询。

■ 如需进一步资料，请透过下列途径联络“防贪谘询服务” —

- 电话：2526 6363
- 传真：2522 0505
- 电邮：cpas@cpd.icac.org.hk
- 网站：<https://cpas.icac.hk/CN/>





问 “防贪谘询服务”可就保险公司哪些范畴提供防贪建议？

答 服务范围将涵盖保险公司的防贪管理系统，包括防贪政策、公司全体人员所要奉行的诚信标准和防贪指引（例如透过向董事、职员及个人保险代理发出《行为守则》）、识别和评估贪污风险、防贪措施、培训与沟通；保险中介人的管理、销售程序、核保及核实索偿程序等特定制度及程序，以及采购、人事管理、存货管理、合约管理等一般运作范畴。



问 “防贪谘询服务”提供什么类型的培训？与廉署社区关系处辖下的香港商业道德发展中心所提供的培训有何不同？

答 “防贪谘询服务”主要就特定业务职能 / 程序（例如保险中介人的管理、销售程序、核保及核实索偿程序、采购及人事管理）为保险公司管理人员及相关职员提供防贪培训 / 讲座；而香港商业道德发展中心提供的诚信培训服务，旨在协助营商及专业人员了解反贪法例及秉持高水平的道德标准，例如获保监局认可的持续专业培训课程。我们欢迎 / 鼓励保险公司使用这两项培训服务，以助其建立廉洁营商文化，并就业务运作制订适切的防贪措施。



问 “防贪谘询服务”会否向他人 / 公众披露公司的服务要求及其他资料（例如公司政策、程序、风险、关注事项及事件等）？

答 不会。我们提供的服务绝对保密，以保障客户资料，除非个别客户愿意公开分享使用防贪服务的经验以助推广服务。贵公司可全权决定提供予我们的资料内容。

3. 防贪教育服务

- 廉署社区关系处辖下的香港商业道德发展中心致力在香港长远推动商业道德和专业操守。中心 —
 - 向商业机构提供防贪及诚信培训服务，以推广企业诚信文化及良好管治；
 - 举办探讨商业道德及专业操守的研讨会、工作坊及持续专业进修课程；
 - 为不同行业及界别编制有关诚信管理及反贪法例的实务指南及培训教材；以及
 - 透过专题网站（<https://hkbedc.icac.hk/zh-hans>），为商业机构及市民大众提供有关道德操守的资料。
- 中心已设立全新的「诚信创未来」保险业道德资源网站（<https://hkbedc.icac.hk/insurance/sc/index.html>），为保险公司及其从业员提供培训教材、短片、专题文章及个案分析等一系列资源，以切合他们的培训需要。另外，网站亦为管理人员及前线代理人提供有关反贪法例、操守规定以及诚信营商贴士等资讯。
- 如需进一步资料，请与中心联络或浏览中心网站 —
 - 电话：2826 3288
 - 传真：2519 7762
 - 电邮：hkbedc@crd.icac.org.hk
 - 网站：<https://hkbedc.icac.hk/zh-hans>



4. 举报贪污

- 任何人士，如遇到贪污事件，应透过下列途径向廉署举报 —
 - 电话举报：25 266 366 (24 小时举报热线)
 - 投函举报：香港邮政总局邮箱 1000 号
 - 亲身举报：**廉署举报中心（24 小时举报中心）**
香港北角渣华道 303 号地下

廉署分区办事处¹

（开放时间：星期一至五，上午九时至下午七时；
星期六、日及公众假期休息）

¹ 廉署各分区办事处的联络资料载于以下网址：<https://www.icac.org.hk/sc/crd/struct/ro/index.html>。

