

洞悉貪污誘因 加強誠信管理

保險業是以人為本、講求誠信的行業。作為銷售團隊的管理人員，在確保團隊的業績達標之餘，更要管理好員工的操守，以防團隊中出現任何失信行為，破壞與公司及客戶之間的互信關係。要防微杜漸，管理人員可參考以下四項前線從業員的常見貪污誘因，以便及早對症下藥：

1. 法規知識不足

保險中介人對各類保險產品當然具備豐富知識，但對於相關法例及規則或未充份掌握。因此，面對利益誘惑時，中介人可能因為對反貪法規一知半解而掉以輕心，以致誤墮法網，換來沉痛的代價。

誠信管理貼士：管理人員應定期為下屬安排誠信培訓，以加強他們對《防止賄賂條例》、行業專業守則及公司內部政策等法規的認識；並應提醒下屬必須時刻秉持專業操守行事，以免因違反法規而須承擔的嚴重後果。

2. 面對個人壓力

面對工作及生活壓力，中介人可能會因為急於求成，從而鋌而走險，作出違法行為。例如因為業績未能達標，以行賄手段獲取生意；又或是因為個人財困，急需金錢周轉，而不惜偽造文件騙取佣金等。

誠信管理貼士：在業務上，管理人員應經常提醒下屬必須以合法合規的方式爭取生意，避免為求達標而錯走歪路。管理人員亦應多留意下屬的個人操守及日常生活，以便能及早發現問題並提供適當的輔導及協助。

3. 缺乏溝通支援

中介人一般會與客戶單獨接洽，期間可能會遇到一些不知如何處理的處境，例如對方私下贈送禮物以誘使中介人作出不當行為，或者提出涉及灰色地帶

的要求等。在此等情況下，中介人可能會因一時不慎而作出違規甚至違法的錯誤決定。

誠信管理貼士：管理人員除了定期為下屬提供培訓外，亦應多了解他們對於法規的要求有否任何不清晰的地方，協助釐清誤解或問題。此外，加強與下屬的溝通，提供有效的諮詢渠道，亦有助適時解決同事的疑難；團隊管理人亦可以陪同初入行的下屬約見客戶，既可即時給予下屬指導及支援，亦可了解下屬的工作表現。

4. 罔顧誠信操守

獲取優秀業績，躋身「百萬」之列當然是每位保險中介人追求的目標。若有害群之馬罔顧誠信，利用違規違法的手段去達成目標，他們的行為不但會帶來法律後果，更會損害團隊、公司甚至整個保險行業的聲譽。

誠信管理貼士：倘若發現有下屬出現誠信問題，管理人員千萬不可姑息縱容，否則只會助長歪風，令團隊的其他成員仿效不良的操守行為。如果懷疑牽涉貪污罪行，管理人員更應立刻向廉署作出舉報，清楚表明自己及公司對貪污零容忍的立場。

廉政公署香港商業道德發展中心（中心）提供誠信管理及防貪服務，可協助保險業管理人員解決上述疑難。如有需要，歡迎瀏覽中心網站 (www.hkbedc.icac.hk) 了解更多。

資料來源：廉政公署香港商業道德發展中心

