FWD insurance

敢 至係人生
fwd.com

富衛專業操守及行為守則

3.0版本

行政總裁的話

富衛向來專注發展保險業務，致力幫助客戶減輕財政壓力，好好籌劃未來。我們進行的每一宗交易均有助客戶提升財務的可持續性，從而對人們的生活帶來正面影響。擁有非凡的影響力當然亦意味著我們須要肩負重大責任。為了確保大家時刻謹記我們在富衛所做的一切都應該遵從至高道德標準，我們堅守**富衛專業操守及行為守則(守則)**。本守則不僅是一套規則。由於富衛享譽亞洲並深受信賴，身為僱員、獲委任人員、董事或合作夥伴，如代理人或承辦商，理應以此為日常工作及服務的基本原則。它不但能體現富衛中人的互信，亦能充份滿足客戶和公眾對恪守道德標準的期望。

我們正在建立一種誠信文化，**我們要做對事**。無論遇到甚麼情況，我們記住這句話，並用它來引導我們。無論您是富衛的新手還是已經與我們相處了一段時間，請大家細閱並謹遵本守則，和時常顧及你的一舉一動對客戶、持份者以至同事構成什麼影響。

為了反映我們是一家日趨成熟的機構，我們進一步擴充守則，以更清晰表達我們強大的治理和商業道德、不斷提高的決策透明度，以及理解我們行動的後果對持份者的重要性。

請謹記你並非在獨自追求高道德規範。你的同事、上司和領導層均會一直支持你。如你對處理情況有任何疑問，你可以隨時參考本守則概述的例子。你提出的疑問和提供的資料絕對嚴格保密。

嚴守本守則將令富衛更臻完美，吸引更多精英、寶貴的夥伴和忠誠的客戶。

感謝你的支持，幫助**我們全體做對事**。

富衛集團首席執行官兼執行董事
黃清風　謹啟

目錄

富衛的指導原則

守則簡介

- 你的個人承諾
- 做領導層的責任
- 尋求協助

1. 誠實與正直

- 拒絕貪污和行賄
- 政治及慈善捐獻
- 禮物與款待
- 利益衝突
- 個人利益衝突
- 企業機會
- 結構性利益衝突
- 披露利益衝突
- 尊重知識產權
- 正當地收集有關競爭對手的資訊
- 尊重版權

2. 主動了解及盡責地行事

- 金融經濟罪行
- 辨別及避免洗錢
- 打擊恐怖分子融資活動
- 經濟制裁
- 了解你的客戶
- 在市場上公平競爭
- 瓜分市場
- 操縱價格
- 內幕交易

3. 公開和清晰

- 行為風險
- 紀錄準確性
- 保密與資料私隱
- 員工資料保密
- 客戶資料保密
- 機密資料
- 私隱及使用富衛系統和資產
- 回應外界查詢
- 公平銷售及推廣手法
- 負責任地使用社交媒體

4. 專業與尊重

- 保障彼此安全
- 騷擾及歧視
- 歧視
- 騷擾

5. 對社會及環境負責

- 環境管理
- 社會責任
- 人權
- 禁止使用童工和強迫勞動

富衛的指導原則

富衛的指導原則

通過「做對事」，我們可以確保富衛不斷進步同時維護我們的聲譽和品牌。無論我們在公司裡擔當何種角色，不論我們是董事、管理人員、經理、員工或富衛之合作夥伴（如代理人或承辦商等），我們都應該做對事。

以下五項專業指導原則乃本守則的基石：我們必須時刻履行這些原則，才能真正做到「做對事」。

1. 誠實與正直
2. 主動了解及盡責地行事
3. 公開和清晰
4. 專業與尊重
5. 對社會及環境負責

1

誠實與正直

以誠實與正直的方式行事意味著你：

- 遵守所有適用於公司業務的政府法律、法規和規章
- 信任、尊重並禮待同事、客戶、持份者及業務夥伴
- 於任何情況下均採取公平及合乎道德的處理方法
- 切忌讓個人利益凌駕於公司或我們的客戶之上
- 以合乎道德方式處理在個人或專業關係上各實際的、可察覺的、或潛在的利益衝突
- 不容忍任何人作出不誠實或不道德的行為

2

主動了解及盡責地行事

主動了解及盡責地行事意味著你：

- 自豪地履行你的職責
- 透過完成所有合規培訓，熟習並了解你所屬崗位的法律及合規要求
- 花時間熟習與你所屬崗位相關之政策及程序，時刻只在你的權限內行事
- 以尊重和合法的方式達致以及超越公司和管理目標
- 切忌為謀取私利而濫用職權

3

公開和清晰

以公開和清晰的方式執行你的工作意味著你：

- 公平地對待客戶、夥伴及彼此
- 透明地溝通
- 客觀地介紹我們的產品和服務，讓客戶清楚了解所有主要特色、保障、不保事項及風險
- 永不向客戶、監管機構或對方誇大或隱瞞資料
- 在需履行法律責任的情況下向請求方提供全面、準確、適時及易於理解的報告及資料
- 迅速地向你的經理及合規部門舉報可疑之欺詐或不法活動

4

專業與尊重

以專業與尊重的態度行事意味著你：

- 推廣多元化的工作環境，接納並包容所有背景、種族、膚色、宗教、性別、年齡及殘疾人士
- 在絕不犧牲客戶及對方利益的前提下，我們鼓勵創新、有創意及更完善的工作模式
- 不容忍歧視、欺凌或騷擾
- 肯定並尊重人權的重要性，這是我們業務活動不可或缺的一部分

5

對社會及環境負責

對社會及環境負責意味著你：

- 以負責任的態度管理我們的業務活動，避免對周邊的人和環境構成負面影響
- 支持我們的本地社區、慈善機構及有意義的活動以帶來改變

守則簡介

守則簡介

我們制定此守則作為指引，以及我們承諾基於道德和透明文化標準建立強大的風險文化，包括促進健全的整體治理、風險管理和對客戶的公平對待、維護人權並支持我們經營所在社區的可持續發展。它為每位員工提供了當代表富衛開展活動時應遵守的原則。

雖然沒有守則能完全涵蓋我們可能遇到的每種情況或挑戰，但我們希望這個守則簡介，能在你需要作道德判斷時提供指引，助你作出明智的決定。

此守則適用於富衛旗下所有僱員、管理人員及董事如下：

1. 富衛所有公司
2. 富衛所有長期、兼職、臨時和合約僱員及臨時工
3. 富衛所有董事、管理人員、主管及經理在根據其與富衛簽訂之合約下履行責任時，應遵守本守則的文字和精神及其所有適用之合約條款
4. 所有第三方業務夥伴，如供應商及承辦商，在為富衛或代表富衛提供服務時，都應遵守本守則的標準及所有適用之合約條文。我們期望我們的第三方業務合作夥伴以最高的專業水準行事，並確保在代表我們行事的同時符合所有適用的法律法規，包括但不限於避免一切形式的賄賂、公平對待我們的客戶，以及保護我們客戶的隱私。

任何僱員、臨時工、代理人、分銷夥伴或第三方業務夥伴，當認為某情況可授權對守則的適用性予以例外或豁免時，應即時聯繫集團首席合規官。

任何予以執行主管或董事對遵守本守則的豁免只可由董事會或專門指定授予此類批准的董事委員會批准。而任何此類獲董事會的豁免應根據適用的法規及規則進行披露。

你的個人承諾

遵守法律，因為這是公司建立道德標準基礎的正確做法。因此，在進行公司業務時，你應熟悉並遵從守則及其適用的法律和規則，包括相關證券法律及規則。

當你受聘或獲委任時，將會獲發此份守則。此外，你每年均需完成網上評估並重新確認你了解守則及其內容。守則需與集團或國家層面的詳盡政策一併閱讀。

您有責任並須負責去全面理解和遵從守則及其適用的法律和規則，及有關你日常工作的內部政策及指引。

倘若你未能遵從本守則所載之標準、相關法律、規則和內部政策，你可能會遭受紀律處分，甚至被解僱，更可能需面對法律制裁。因此，仔細閱讀守則並確保了解其內容很重要。

領導層的責任

根據本守則，我們的領導層 — 董事、管理人員與經理，均承擔特定責任。他們應以身作則，為推行這些原則營造正面的環境。

領導層應與僱員討論守則內的課題，並確保僱員明白如何做對事。

最重要的是，領導層應對疑似違規行為的舉報採取迅速及一致的應對行動。作為領導層，如果員工向你舉報疑似不當行為，或你察覺到有不妥，你應準備好以保密方式處理該情況並採取行動，另通過恰當的程序解決問題，和透過適當的途徑上報事件。

領導層應透過以下方式定期接觸員工，並向他們傳達這些原則：

- 個別面談
- 小組會議
- 電郵
- 開放政策

尋求協助

在發現事情有不妥時能夠勇於指出，是坦誠文化的重要一環。我們期望員工、管理人員、董事和第三方業務合作夥伴在發現或懷疑在富衛內有不當行為時舉報任何疑問。

你可以選擇在提交疑問時保持匿名，我們將竭盡所能將報告保密，並按不報復的基礎運作。我們不會向披露者作出報復，亦不會容忍他人對善意舉報者打擊報復。

你可透過多種途徑舉報違規行為或表達關注：

電話 – 「發聲」熱線（由獨立第三方運作）：

- 柬埔寨 – 2396 2515
- 中國 – 400-120-0253
- 香港 – 800-903-375
- 印尼 – 021-29223057
- 日本 – 0800-100-0081
- 澳門 – 6262-5093
- 馬來西亞 - 01548770361
- 菲律賓 – 2-86263210
- 新加坡 – 3158-7652
- 泰國 – 021056128
- 越南 – (028) 44581010

網址：Speak Up Online
www.fwd.com/SpeakUp

如需更多資訊，可參閱富衛舉報者政策。

舉報不滿

我們採用健全的機制供員工舉報不滿和投訴，以維持良好的工作關係並建立正式的渠道，讓員工表達和解決歧視和/或騷擾事件之類的不滿。不過，我們鼓勵員工首先考慮以非正式的形式提出和解決任何不滿。

如需更多資訊，可參閱富衛紀律和申訴政策

1. 誠實與正直

1. 誠實與正直

以誠實與正直的態度行事，意味著我們遵守所有適用的政府法律、法規和規則，做公正及正確的事，永不將我們的個人利益置於公司的目標之上。我們應按基本禮儀處理所有業務往來。

我們的成功有賴團隊的努力和奉獻。我們拒絕以貪污及行賄來建立我們的業務。我們一定不要賄賂。

反賄賂和反貪法例亦禁止創建不正確或虛假的賬簿和記錄，並且要求公司制定並維持對公司資產和會計的充分控制。

若干禁止貪污及行賄的法例亦適用於富衛，包括防止賄賂條例（香港）、刑法典（泰國）及反貪污腐敗法（菲律賓）。此外，你亦應該遵守適用於你所在國家之反貪法例和政策。

反賄賂和反貪法例禁止我們透過提供、饋贈或收受，或承諾提供、餽贈或收受任何有價物品給他人以維持業務或者獲取不正當業務優勢。此意味著你不能提供任何物件 – 包括貴重禮物、現金、豪華盛宴或娛樂款待、過份優厚的折扣或條款、或類似物品給他人以維持業務或者獲取不正當業務優勢。

拒絕貪污和行賄

我們不能透過業務夥伴（例如代理人）或其他中介人支付不當報償。

我們禁止支付疏通費，即用無關稅付款以加快、取得或確保原應屬我們的權益。例如，當我們等待銀行批准從客戶的帳戶電匯資金時，我們不能支付不當的款項（不論價值）以加快或確保成功轉帳。

很多時候，我們難以界定何謂政府官員。我們不但要留意擔任公職的個體，例如是政府部門首長及部長。在由政府全部或部分擁有或控制單位工作的人亦屬政府官員，因此向他們提供不當報償亦屬觸犯法例。

我們的反貪污及賄賂政策涵蓋商業實體（例如任職私人企業的人士）及政府官員。我們應特別留意政府官員，因反賄賂和反貪污法例很多時候都針對他們所收取之不當報償，而支付不當報償的刑罰可以很重。

判斷交易方是否牽涉政府官員是我們的責任。如你有任何疑問，請聯繫你的經理或利用我們已經確認的資源，以了解更多詳情。

政治及慈善捐獻

富衛是一家聲譽良好的亞洲保險公司，有個別人士或會就不同原因要求我們提供政治或慈善捐獻。在未經事先批准的情況下，我們不得利用富衛的資金、資源、資產或提及富衛的名字來支持這些捐獻。

雖然對政治或慈善事業作出捐獻可能是值得支持的事，但當捐款牽涉商業層面或富衛的交易時，該捐獻就有機會被視為賄賂。

只要有關捐獻並不是為富衛獲取業務優勢而作出，你可在不提及富衛的名字下，利用自己的資金及資源作出這幾類捐獻。

我做得對嗎？

問題：Sandra正在菲律賓為富衛的業務設立新辦公室。她正向當地政府申請所需之許可證和服務，讓一切井然有序。一名負責公用事業（水、電、電話等）的政府人員說：「如果你想要這個新辦公室，你就需要我的幫忙，你要給我1500美元現金，我才會幫忙。」Sandra知道需要就服務繳交若干安裝費，但這看起來很可疑。Sandra想盡快弄好辦公室，但又認為此可能構成賄賂，她應該怎樣做?

答案：Sandra不應支付有關款項，並應向她的經理及合規部門匯報該政府官員提出的要求。此筆報償非常可疑，因對方要求收取現金，並不像一般的收費，而這很可能是疏通費。雖然我們很想把工作做好，但我們要做對事，而行賄並非正確的事。

禮物與款待

一般業務招待上的往來是與業務夥伴和客戶建立良好工作關係不可或缺的一部分。我們應確保所提供或接受的禮物與娛樂款待不會構成賄賂，或令他人產生我們以招待換取不當業務優勢的感覺。

在以下情況下可接受或給予禮物和款待：

1. 作為推廣或展示我們產品或服務的一部分
2. 只具象徵價值（非奢華或過份名貴）
3. 不頻繁
4. 為主動提供
5. 在發生這種情況的國家或地區是合理、普通、慣常和合法的
6. 非獨家（慣常發放予客戶）

禮物與款待
(無論給予或接受)

可接受的禮物和款待包括:

富衛推廣物品　例如:日曆、筆、咖啡杯　等等

不名貴的紀念品/小禮物

定價適中的活動門票

不名貴的食物

不名貴的膳食及飲品

禁止的禮物和款待包括:

價格高昂的禮物

名貴的膳食及飲品

與任何商業考慮有關或經常與同一人或單位交換禮物 / 進行娛樂款待

出席「只限成人」的場地
例如紳士俱樂部、賭博場所、夜總會及水療中心

我做得對嗎？

在提供禮物或款待時，請運用你最佳的判斷力，並遵守與你業務相關之政策

想想該禮物或款待是否用以影響一個人的判斷或使其產生須履行責任的感覺。

如是，那麼該禮物或款待可構成賄賂或形成貪污，違反我們的守則和法例。

若不能或不可拒絕接受禮物或款待，或若拒絕的話會極度冒犯給予者，請接受禮物或款待，並向合規部門匯報事件。

如果收受禮物，你需要根據你所在地的政策，將禮物呈交予相關部門。

如需更多資訊，可參閱富衛反賄賂和反貪政策。

我做得對嗎？

問題：一名與我們合作已久的經紀向富衛的僱員Stephen饋贈一枝名貴葡萄酒以及由名師設計的腕錶，作為他們多年來業務成功的「謝禮」。Stephen估計，禮物的總值約為500美元。

他能否收下禮物？

答案：不能，Stephen不應收下禮物。Stephen獲贈的禮物名貴，不合理且可能影響他日後與業務夥伴合作的決策過程。他應該禮貌地回絕該禮物，向業務夥伴解釋該禮物有違富衛的政策及本守則，並向合規部門匯報事件。

問題：Linda是一名富衛代理人，她與她的其中一位客戶合作多年，而且工作關係良好。假期即將到來，Linda想送客戶一張賀卡和一個推廣性質的日曆，感謝客戶為她帶來生意，同時想在未來推廣富衛品牌。Linda可否把這些禮物送給客戶？

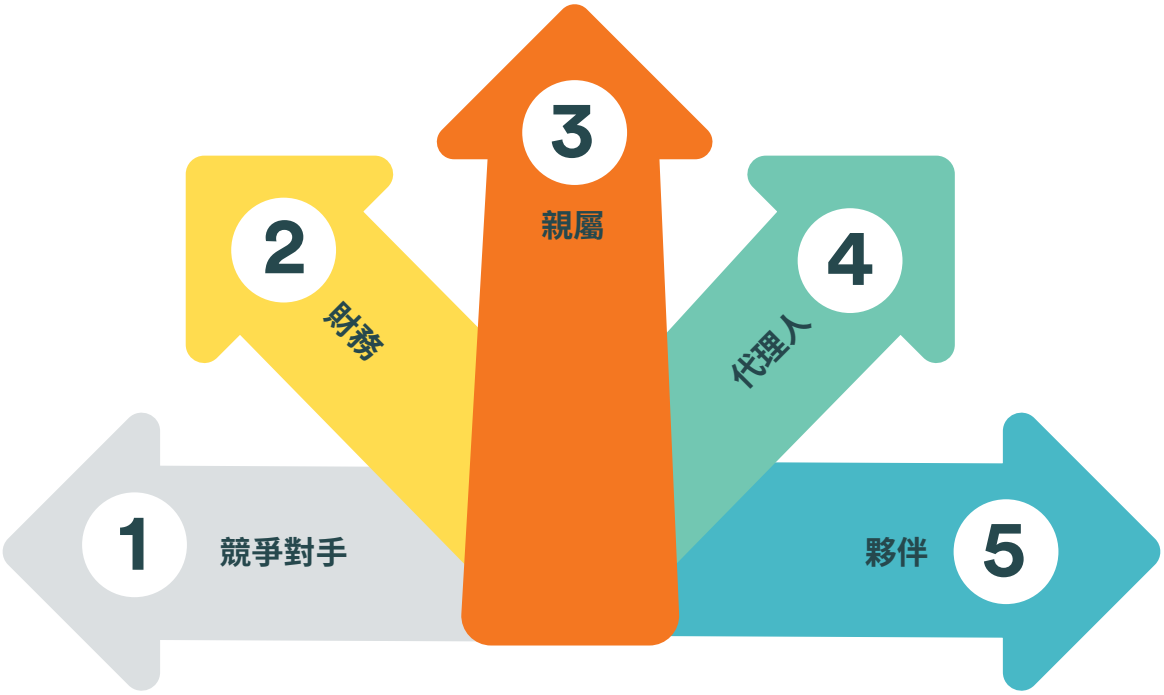
答案：可以，一張簡單的賀卡和一個推廣性質的日曆屬於合理禮物，能推廣我們的服務和產品。在假期來臨之際提供這些低價值的禮物，是提高公司知名度和與寶貴客戶保持聯繫的好方法。

利益衝突

要滿足我們客戶的需要並達到持份者的期望，時刻都需要全心全意。為維護努力的成果，我們需管理我們的利益衝突，確保我們以誠信行事，並符合客戶和股東的最大利益。

當個人的私人利益予以任何方式的干擾或甚至看起來是干擾到機構的整體利益，就會出現利益衝突。亦可能發生於兩方的既得利益出現不一致的情況下，對其中一方在作出明智及客觀的決定時受到影響。

雖然不可能確定所有潛在的利益衝突，在富衛，衝突可以被視為個人利益衝突或結構性利益衝突。



個人利益衝突(個人vs客戶/公司)

個人與客戶/公司之間的衝突被視為個人利益衝突,在以下情況可能會出現僱員、董事、管理人員或承包商的個人利益可能會影響他們的客觀判斷,從而損害客戶或富衛。

競爭對手

替富衛的競爭對手工作屬於利益衝突,因你需要同時對兩間公司忠誠,而且你在各項事宜上亦可能會遇到利益衝突。

此外,替競爭對手工作會限制你處理富衛工作的時間,而業務和產品計劃或其他機密資料亦會有外洩的風險。

財務

在競爭對手的公司擔任董事或於存在競爭關係的機構中擁有重大財務利益,同樣具有上述的風險,而且亦屬利益衝突。

此外,當員工、管理人員或董事或其家庭成員因其他/她在公司的職位而獲得的不當個人利益,例如:對該等人士的借貸或作出擔保等。

親屬

聘請親屬為富衛工作並不在禁止範圍,但親屬必須與其他求職者在相同的程序及準則下,接受評估及考慮。如果你有親屬有意在富衛工作,請告知人事部,他們會指導你下一步怎樣做。

代理人

傾向由特定代理人或業務夥伴處理業務亦可能構成利益衝突,特別是如果該代理人或業務夥伴與你相關,與你在工作以外有關係,或在一間你擁有權益的公司工作。

夥伴

如果你認識富衛應考慮作出業務合作或交易的代理人或業務夥伴,請確保它們與其他潛在第三方經過相同的審核程序。

企業機會

企業機會是作為富衛僱員、管理人員或董事所遇到的商業機會。你不能利用此等機會令自身獲益、或與富衛直接或間接地競爭。除非富衛已通知你,公司不會尋求該等機會並已同意你可利用該機會。

結構性利益衝突

在富衛與客戶之間、富衛集團的公司之間、或客戶之間，可能存在利益對立的情況下，會出現結構性利益衝突。

公司vs客戶

在富衛集團（或富衛集團的公司之一）可能在損害客戶的情況下獲得潛在利益，可能會出現公司與客戶之間的利益衝突。以下是此類別中一些潛在衝突的示例：

- 薪酬和激勵機制可能會影響銷售人員。銷售人員銷售有更高佣金和獎勵的保險產品，而不是根據客戶的需求和適合性
- 管理參與資金以損害投保人的利益為代價，增加股東利潤
- 富衛擁有分銷富衛產品的經紀或財務顧問的股份
- 富衛提供給客戶的服務，不是獲取該服務的標準佣金或費用，而是從客戶以外的一方獲取誘因

公司vs公司

在富衛集團可能在損害富衛集團的其他公司或關聯公司的情況下獲得潛在利益（反之亦然）。在集團內部發生衝突的情況下，公司與公司之間可能會發生利益衝突。以下是此類別中一些潛在衝突的示例：

- 投資經理投資於富衛集團或其大股東擁有現有權益的資產
- 富衛集團於一家與現有業務部門有直接競爭關係的公司擁有合資企業或股份
- 關聯方/連繫方之交易

客戶vs客戶

在客戶（或客戶群）可能在損害另一位客戶的情況下獲得潛在利益，可能會出現客戶與客戶之間的利益衝突。

- 向特定的客戶群提供財務或其他獎勵（例如：保費折扣和促銷）
- 投資經理為多個客戶和基金分配交易
- 分紅基金內不同的客戶群

結構性利益衝突

管理結構性利益衝突

儘管富衛努力避免和預防認知或實際的結構性利益衝突，但需承認在某些情況下，這並非總是可能。在這些情況下，集團合規部門將與有關各方合作，以確保提議的控制措施和流程適用於減輕或減少衝突而引起風險的目的，而那衝突不會損害客戶的公平待遇或我們的股東利益。

下面提供了一些可用於管理衝突的控制和流程的示例（而非詳盡清單）：

對減低信息交換和使用的控制：信息壁壘（“中國牆”）將防止或限制在員工、富衛集團公司，或第三方之間涉及可能發生利益衝突或損害客戶利益的交易中，傳輸敏感和機密信息。

組織結構和職責劃分：確保防止從公司組織衍生潛在利益衝突。這些安排通常是在內部政策和程序中定義。

對薪酬和其他福利的控制：薪酬政策以防止富衛、員工、承包商和銷售人員給予或獲得的薪酬和其他福利不會引起利益衝突，和以公平透明的方式促進客戶的利益。

年度風險評估和結構性衝突審查

披露利益衝突

如果你遇到可能會與你作為富衛僱員、管理人員或董事的身份有利益衝突的情況或機會（無論是潛在的還是實際的），你必須向富衛合規部門披露有關利益衝突。

披露潛在利益衝突不代表富衛一定會禁止你參與該項事務。反而，披露讓我們有機會審視該特定情況，讓你知道你能否安全地繼續參與該事務或機會。

我做得對嗎？

問題：我們需要辦公室清潔服務，而我認為我弟弟會是這個工作的合適人選。他是個勤奮的員工，有經驗而且正在求職。不過，我不想因為向人事部介紹他而構成利益衝突，我應該怎樣做？

答案：聘請家庭成員不一定構成利益衝突。事實上，憑借私人介紹從而聘請合資格的人士，是富衛的寶貴財產。但是，在你弟弟獲聘用前，你需要自行撇除參與決策程序，以免讓人覺得他享有優惠待遇。他仍需靠工作質量和長處來贏得工作；而非靠私人關係。請將他的個案告知人事部，部門便會採取下一步行動。

如需更多資訊，可參閱富衛利益衝突政策。

尊重知識產權

尊重他人的知識產權是本著正直的態度經營業務的一部份。知識產權涉及各種由富衛的競爭對手及外間機構所擁有之機密資料。

知識產權包括但不限於：

- 業務計劃
- 定價資料
- 市場分析
- 版權資料
  例如軟件、圖片、刊物及筆記

尊重知識產權意味你應該保護他人的知識產權，並且只透過合法和合乎道德的方式收集資料或使用此類知識產權。

正當地收集有關競爭對手的資訊

我們只應透過公開的資源收集有關競爭對手的資訊。

- 競爭對手網站
- 競爭對手年報
- 有關競爭對手的新聞、雜誌及商貿領域的文章
- 網上社區（例如是互聯網論壇和網誌）

我做得對嗎？

若你碰巧透過非公開渠道接觸到競爭對手的機密資料，你不應利用該資料。雖然有關資料或對富衛有利，但我們堅持以誠實及正直的態度經營業務。

若你不清楚能否運用手上的資料，請諮詢合規部門的意見。

尊重版權

除了正當地收集資料外，我們只應存取我們有權限使用的訊息和資料。

例如，當我們整理營銷資料時，我們只可利用獲授權使用的圖片，例如是公司影像庫內的圖片。

我們在電腦上用的軟件以及在廣告和影片用的音樂亦然。

如果你對若干訊息和資料能否用於富衛的業務有疑問，請聯絡你的經理。

我做得對嗎？

問題：Mike在處理富衛的內部網絡時發現一個名為「歌曲與程式」的奇怪資料夾。他打開資料夾，發現內含數百首歌曲、一些圖片、電影，以及數個程式，疑似未經許可而下載得來。Mike應該怎樣做?

答案：Mike應該將他所找到的東西告訴他的經理和合規部門。有人似乎違反了版權法，在未有妥善支付款項的情況下下載資料。在富衛，我們只會使用合法地獲取並獲版權持有人同意使用的資料（例如音樂、圖片及軟件）。

2. 主動了解及盡責任行事

主動了解及盡責任行事

主動了解及盡責地行事意味我們自豪地履行職責，以尊重、合法及合乎道德的態度達到和超越公司和管理目標，絕不濫用職權來謀取私利。亦即表示你無需掌握一切和達至十全十美，但在猶豫怎樣做的情況下，應主動提問。

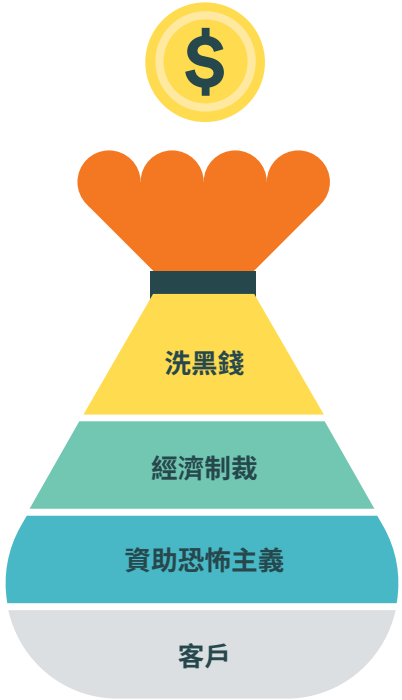
金融經濟罪行

富衛專注於保險和財務產品，以期從不同途徑幫助個人、家庭和公司。擁有一系列多元化的產品同時意味著我們會吸引到不同的客戶群。

雖然我們的客戶是誠實的個體及信譽良好的機構，並正當地使用我們的產品。然而，部分潛在客戶可能會使用我們的產品和服務作非法用途，例如是洗黑錢及資助恐怖分子。

另外，他們可能會嘗試透過被制裁或列入黑名單的個體或實體，以電匯或其他付款形式，繳付我們產品的款項或任何其他相關費用，例如保費。

為防止以上事情發生，我們應該對客戶進行適當的盡職調查，盡責地判斷可與哪些客戶合作。以下部分將提供更多有關這些風險範疇的資訊。



辨別及避免洗黑錢

洗黑錢是指透過合法渠道轉移非法所得的金錢，以隱瞞該收益的真正來源。舉個例說，某人或將販毒所得的利潤投放到投資計劃，以隱瞞有關收益事實上是源自非法銷售毒品。將提供更多有關這些風險範疇的資訊。

作為一間保險公司，我們需要確保客戶並非利用非法獲取的資金購買或投資我們的產品以清洗黑錢。

我們需要花時間了解客戶，了解他們的財富來源，以及為何對我們的產品有興趣。

若未能察覺客戶，監察客戶活動，並報告可疑或異常活動，富衛或需為協助這些罪行而負上責任。違反反洗黑錢法例的罰則嚴厲。

打擊恐怖分子融資活動

我們亦應提防客戶利用我們的產品和服務資助恐怖組織。

政府經常追查恐怖分子如何為他們的計劃籌集資金，因此恐怖分子常常尋找新穎和旁門左道的方式來支持他們的事業。

投資保險產品是恐怖分子暗中資助他們的事業的途徑之一。作為信譽良好的保險商，我們不欲為這些客戶服務或與他們有任何形式的關聯。

正如防止洗黑錢一樣，我們需要了解客戶。我們應盡可能找出保險產品的受保人和賠償受益人的資料。

經濟制裁

富衛致力遵守國際理事機構發佈的制裁法律和法規，以及我們運營所在國家/地區的法律和法規。

除了對洗黑錢和恐怖主義提高警覺外，我們還希望確保我們的客戶、他們的付款人、他們的預定受益人及受款人並不是被制裁或列入黑名單的實體。

我們有責任查明客戶或關聯方是否被制裁或在任何適用的監察名單上。

富衛禁止其認為可能違反適用的制裁法律或反洗黑錢及恐怖分子融資活動及制裁政策的商業活動。與被受到經濟制裁的個人或實體進行交易，富衛和我們的員工將被處以重罰。如果你對客戶、供應商、業務夥伴、受益人等是否受到制裁有任何疑問，你應該立即向集團首席合規官（反洗黑錢總監）匯報。

了解你的客戶（KYC）

為加深對客戶的了解，他們的背景、預定受益人或其他關注的問題，我們會採用「了解你的客戶」(KYC)程序。一旦與潛在客戶接洽，「了解你的客戶」程序便會隨即展開，並延伸至整個銷售過程。

「了解你的客戶」程序旨在找出以下類別的資料：

- 客戶的背景和國籍
- 客戶的收益和收入來源
- 預定保費金額的來源（如有）
- 受益人的身份和國籍

此並非詳盡列表。如你在執行「了解你的客戶」程序上需要更多指引，你可向你的經理及合規部門尋求指導。

我做得對嗎？

問題：一名客戶剛買了一份高價值保單。不過，幾天之後，該名客戶要求退回款項及取消交易。該名客戶亦要求以支票形式向其私人業務而非他本人（當初的購買人）退回款項。該名客戶由富衛的代理人Vanessa處理，Vanessa想協助她的客戶，但此要求令人感到奇怪，Vanessa亦覺得不太對勁。她應該怎樣做？

答案：Vanessa應該表明自己覺得事情不太對勁的感覺。對方要求退款予一間不同的公司或個人，意味可能存在洗黑錢的跡象。在退回款項前，Vanessa應該諮詢她的經理和合規部門。

如需更多資訊，可參閱富衛反洗黑錢及恐怖分子融資活動及制裁政策（AML及CTF及制裁政策）。

在市場上公平競爭

我們的成功有賴我們的努力、知識和創新的產品，而非靠不公平的營商手法，例如瓜分市場和操縱價格。

競爭法和公司的政策禁止我們參與會損害客戶且危及公司長遠成就的反競爭活動。

違反反競爭法的罰則嚴厲，包括對需負上責任的僱員判處監禁和巨額罰款。

瓜分市場

瓜分市場牽涉與競爭對手協議攤分市場。

瓜分市場的做法包括，公司同意只在若干地域獨家經營業務，同時避免在其他市場經營業務。

瓜分市場屬違法行為，因其令消費者在他們所在的地區中，得不到其他選擇，往往逼使他們支付較高的價格。

操縱價格

操縱價格牽涉與競爭對手協議為若干種類的產品或服務設定價錢。

操縱價格屬違法行為，因客戶預期價格由供應和需求、以及其他市場因素決定，而非由同業競爭對手共同達成的協議決定。

要做對事，我們不應向競爭對手透露：

1. 我們的業務活動或計劃
2. 客戶資料和分析
3. 我們的產品定價，包括保費、自付額、賠償、折扣和其他與價格相關的項目
4. 任何未來的產品和營銷計劃

我做得對嗎？

問題：於香港出席一個保險會議時，Jackie碰到來自競爭公司的另一代理人。起初，Jackie與該競爭對手談論他們有多樂於參加會議，但該競爭對手忽然轉換話題說：「你知道嗎？我們浪費這麼多時間和金錢想在九龍和新界勝過對方。我在想，如果富衛專注在九龍經營業務，我的公司專注在新界經營業務，那我們便可省卻麻煩；這樣大家都能賺錢。你看怎樣？」Jackie應該怎樣回答？

答案：Jackie應讓競爭對手知道，討論瓜分市場有違富衛的政策，並清楚表明不同意該競爭對手的提議。Jackie應終止對話，並向合規部門報告所發生的事。競爭對手嘗試讓富衛參與反競爭行為，我們有需要把事件記錄在案，以保障自身。

在與競爭對手開展任何討論或會議前，請尋求合規部門的意見。

內幕交易

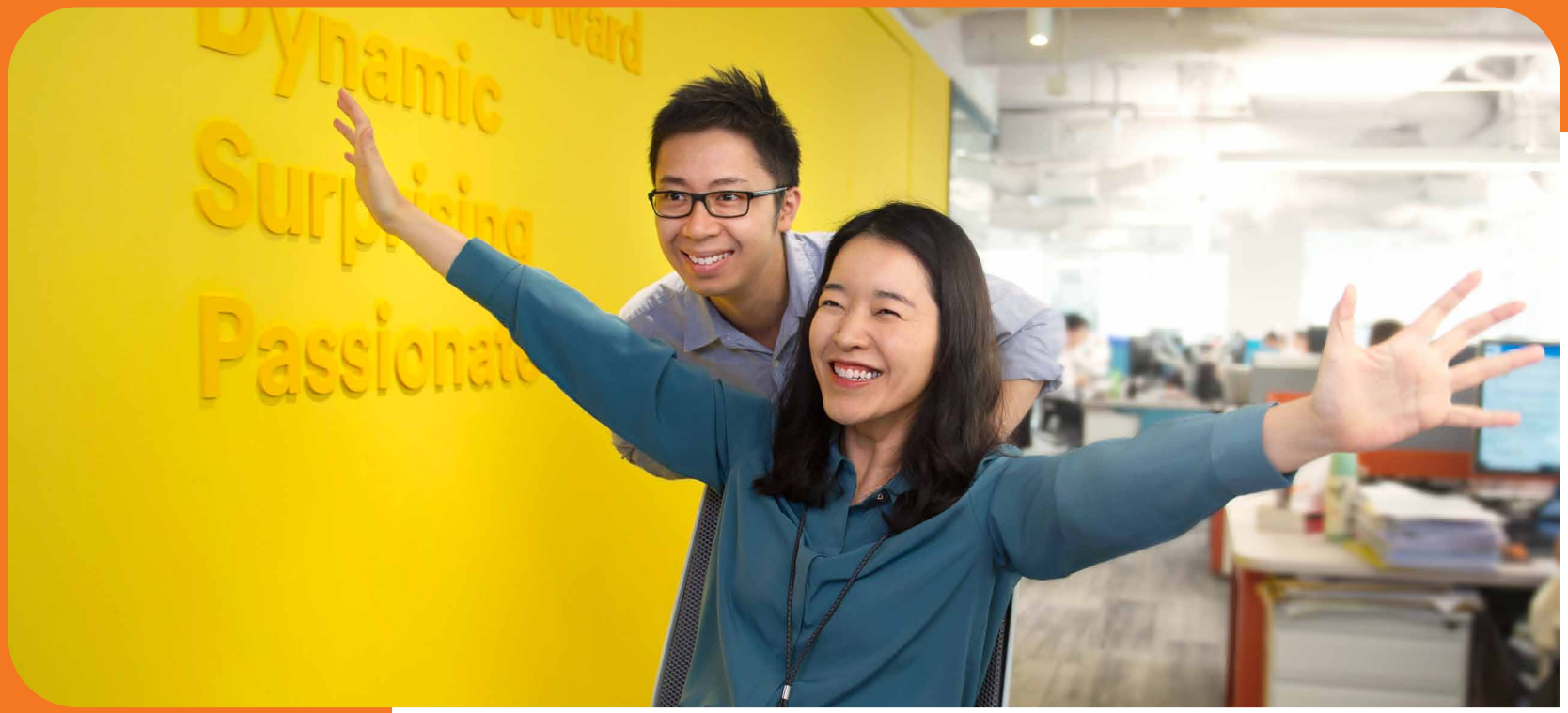
作為富衛的員工，我們可能會比公眾更早地意識到有關我們公司或其他公司的任何資訊或價格敏感信息。我們不能利用此等資訊或價格敏感信息，在公之於眾之前購買或出售證券以獲取利益。我們也不能參與洩露 – 利用資訊或價格敏感信息向我們的朋友、親戚或任何人就交易決策提供建議。

如果一個理性的投資者認為此類信息在決定是否購買、持有或出售證券時很重要，則信息是“重要的”。重要信息僅在通過新聞稿等方式廣泛發佈到市場後才被視為公開信息。作為知情和負責任的僱員，我們必須與合規部門核實，以確保你擁有的重要信息在股票交易之前已被公開。

內幕交易或洩密可能對富衛和相關人員造成嚴重後果，例如即時解僱、可能的監禁和罰款。因此，如果你對任何交易，例如在購買或出售公司或其他公司的證券之適當性抱有任何疑問或懷疑，請在進行上述交易前尋求集團總法律顧問、集團首席合規官或其指定官員的意見。

如需更多資訊，可參閱富衛內幕交易及市場失當行為政策。

3. 公開和清晰



公開和清晰

以公開和清晰的態度處理我們的工作並不止於誠實，亦包括公平地對待客戶、夥伴和他人，及以具透明度的方式處理業務往來。

每一天，我們都客觀地介紹我們的產品和服務，永不向客戶、監管機構或對方誇大或隱瞞資料。我們肩負著迅速報告疑慮或潛在違規行為的責任。

行為風險

在富衛，我們將行為風險定義為因未能以確保其公平對待客戶、公平結果或對客戶造成傷害的方式進行保險業務而產生的損失或不良後果。

管理行為風險是我們文化和客戶體驗的重要支柱，因為它有助於我們識別並管理可能危及為客戶提供公平結果的風險。

由於我們都會制定、影響和作出決策，以確保客戶在整個過程受到公平待遇，我們所有人都有責任管理行為風險。

行為風險的例子：

1. 在銷售時，推薦與我們客戶合理期望不完全一致的產品
2. 銷售和分銷在溝通或實踐時存有不清晰、不公平或潛在誤導成份
3. 存在不必要的複雜索賠、投訴或取消過程

行為風險

富衛客戶旅程示例

產品和價錢	“產品能滿足客戶需求並且價格合理”
市場學和分銷	“客戶面對清晰、公平和不含糊的資料”
銷售/續約	“實踐保障客戶利益的銷售和分銷”
管理和服務	“提供價格合理，直接且及時的服務”
索賠	“處理索賠快速，清楚解釋拒賠理由”
投訴	“清楚溝通並及時處理投訴解決方案”
取消保單	“取消保單簡單直接，取消費用也不高”

如需更多資訊，可參閱富衛公平對待客戶(TCF)政策。

紀錄準確性

保存準確的紀錄有助我們維護公司作為可靠保險夥伴的聲譽。

保存準確紀錄有助：

- 辨別不當交易
- 確保與客戶的交易均按照我們的準則進行
- 符合行業有關正確會計準則的規例
- 使我們的財務狀況保持清晰及透明
- 更清晰地預測未來機遇
- 配合內部及外來的審計程序

我們必須妥善管理我們的紀錄。紀錄管理對符合行業規例及內外核數師的要求很重要，核數程序有助確保公司達到財務目標。

要保持紀錄準確，最重要的一部份就是遵循已核准的會計程序。此包括就與你職責相關項目（例如工時報表和開支報表）以及與客戶之業務往來事宜提交準確的文書紀錄。

如果公司須要向監管機構披露或在其他公開信息中進行披露，相關員工和管理人員應確保該類報告和文件是完整、公平、準確、適時和易於理解的，在適用的情況下，包括準確的財務和會計數據。

我們不得故意地偽造信息、歪曲或遺漏必要的重要事實，以免誤導我們的獨立審計師或投資者。我們亦不可不誠實或欺騙性的維護富衛紀錄，或以其他方式試圖誤導富衛的管理層、監管機構或股東，或脅迫、操縱、誤導或欺詐地影響我們的獨立審計師進行審計或審查富衛的財務報表。

我做得對嗎？

問題：銷售季度即將完結，而我已經達到該季要完成的銷售指標。在季度的最後一星期，我達成數單銷售交易，我想把有關交易延至下週才處理，那樣便可計算入下季的銷售指標。富衛最終仍會獲得生意，我不認為我有做錯。這樣做可以嗎?

答案：不可以。必須正確地記錄所有紀錄及交易的時間。延後記錄銷售會令富衛的財務狀況變得不準確。

問題：Irene是一名經理，她正在處理她員工提交的開支報表。在審核期間，她看到報表上有一項名為「香港會議費」的開支，但她知道該員工並無出席該會議。此外，報表亦有其他與該會議相關的開支項目，但員工並無提交單據。看來她的其中一名員工嘗試提交不實的開支報表。Irene應該怎樣做?

答案：Irene首先應聯絡她的員工，以確認該等會議費報銷是否有誤。人人不時都會犯錯，而這可能只是純粹溝通出錯。然而，如果該名員工堅持該等費用及報銷申請屬實，她便應採取進一步行動，以確認該開支是否具欺詐成份。此外，我們應謹慎處理開支報表，確保所提交的資料準確。

保密與資料私隱

妥善保護機密資料是我們成功的關鍵之一。作為富衛的員工、管理人員和董事，我們被期望應為公司和我們的客戶委託給我們的資料予以保密，除非披露該資料是獲授權或法律規定的。透過保護該等機密資料和數據，我們可以保持我們在市場上的競爭力，並向客戶證明我們是一個值得信賴和有價值的合作夥伴。我們非常注意保護重要信息。

員工資料保密

我們能夠獲取富衛員工的私人及個人資料，包括聯絡資料和薪酬資料。根據所有適用的資料私隱條例，我們只會按法例規定的情況下，才向政府機關發放個人資料，如稅務方面。

作為富衛的僱員，你可能也能夠接觸到員工的私人資料，例如是名字、地址、電郵、信用卡、銀行資料及其他資料。在你受聘的期間及之後，你都需要將這些資料保密。

客戶資料保密

在富衛，我們明白到必須要與客戶建立緊密的關係，才能為他們提供真正能豐富他們生活的產品。

我們亦明白，透過我們的角色，我們會持有不同種類的個人資料。保障這些資料的機密性從而獲得客戶的信任，以及遵守所有適用的資料私隱法例，是我們引以自豪的事。

機密資料：

包含所有可能對競爭對手有用、或對富衛和我們的客戶造成傷害的非公開信息。因此：

- 應只作公司用途
- 應只在需要知情的情況下才與同事共享
- 應永不與富衛以外的任何人共享（除非合規部門准許你分享該資料，例如已簽署保密協議或收到政府當局要求）

如需更多資訊，可參閱富衛資料私隱政策。

私隱及使用富衛系統和資產

富衛可以獲取和查看員工使用我們的系統輸入或以其他方式存儲在我們的系統上的所有資料。然而，我們尊重員工的私隱，在非必要情況下，不會監察所有員工的舉動。在需遵從本地法律的情況下，有關資料或會被存取或審查。

公司系統和資產只能作合法的商業目的用途。盜竊、粗心大意和浪費都會對公司的盈利能力造成影響。因此，所有富衛員工、管理人員和董事應保護富衛的資產並確保其有效使用。任何涉嫌欺詐或盜竊的事件應被即時舉報。

回應外界查詢

外界如政府機關或傳媒，可能會要求我們提供資料。在法律規定情況下，我們需就回應這些查詢作好準備。如果你獲政府機關的要求，請聯絡合規部門，以查明我們是否需按照法例發放其要求的資料。

我們亦會回應媒體的查詢，好讓公眾能了解富衛的動向。只有獲我們品牌及企業傳訊部許可的員工，才可代表公司向媒體機構發言。如果媒體機構（例如電視或或報章記者）向你作出查詢，請聯絡我們的品牌及企業傳訊部，以決定適當的下一步。

如需更多資訊，可參閱富衛通訊政策和富衛內部信息披露政策。

公平銷售及推廣手法

我們的產品可以改善人們的生活。我們應時刻準確地介紹我們的產品，並花時間向我們的客戶講述產品的主要特色、保障、不保事項及風險，以便他們能夠做出明智的決定。

所有銷售我們產品的代理人均需向客戶提供清晰、充分且無誤導的全面及完整的資料。經理應該審查所有員工及代理人的銷售手法，確保有關我們產品的信息真實及準確。

除了透過銷售活動，我們亦利用經審批的營銷工具，務求時刻準確地向客戶介紹產品。我們不容許有意或無意的失實陳述。

要予人一個良好印象，你應該深入了解我們的產品。如你有疑問或需要更多資料，請向你的經理查詢。

我做得對嗎？

問題：Bruce近日獲聘為富衛的代理人。其中一名同事Craig提出讓Bruce聽他與銷售對象的電話通話。在聆聽通時，Bruce發現Craig似乎無完全坦誠對待客戶。Craig經常用術語和複雜的詞語來形容產品。Bruce應該怎樣做?

答案：Bruce必須向Craig及他們的經理提出他的顧慮以解決該問題。Craig在進行銷售電話期間必須保持透明度且誠實，並使用清晰易明的字眼來描述所有產品和服務。

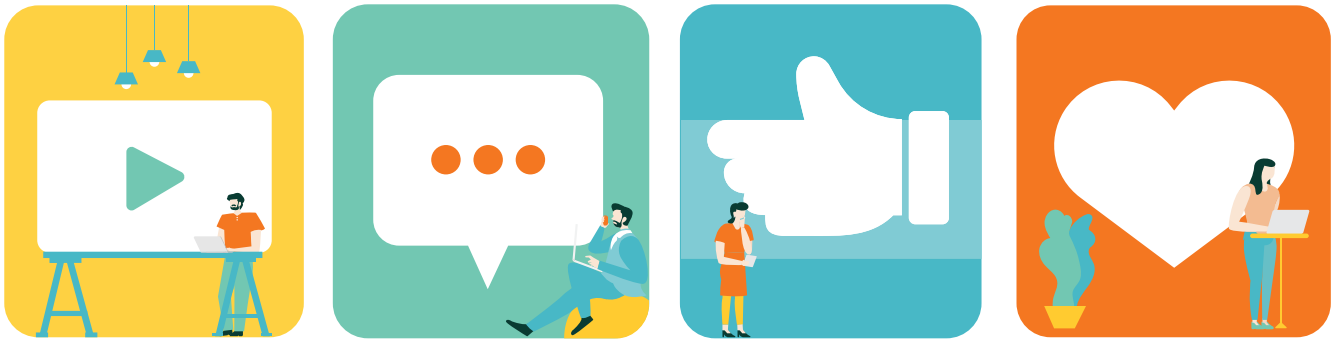
Craig以客戶難以明白的方式來描述產品，並不符合我們的守則。當我們營銷及推銷我們的產品時，我們需要簡而精地描述我們的產品以及可能涉及的風險。

如有疑問，Bruce和Craig都必須立即向其經理和/或代理人領導層尋求適當方式介紹任何產品和服務的澄清。

負責任使用社交媒體

我們或可利用社交媒體平台來推廣或提高外界對富衛產品及服務的認識。品牌及企業傳訊部門聯同合規部門，會指導我們何人可代表富衛利用社交媒體作溝通。

使用社交媒體時，我們應該尊重富衛及彼此。未得事先批准，我們不得透過社交媒體披露機密資料或發表公司的官方意見。所有有關機密資料的指引均適用於社交媒體。如你有疑問，請尋求你經理及合規部門的建議。



我做得對嗎？

問題：我喜歡瀏覽一些有關保險和投資的網站。在瀏覽其中一個網站時，我看到有人發放一些有關富衛的產品及服務的資料，但有關資料並不準確。我可以表明我在富衛工作，並提供正確的資料嗎?

答案：不可以。雖然你出於好意，但只有獲授權的富衛員工才應代表富衛在網上發言或發布帖文。對我們而言，使用社交媒體既複雜且新穎。如你有疑問，請與你的經理討論。

如需更多資訊，可參閱富衛社交媒體政策。

4. 專業與尊重

專業與尊重

以專業與尊重的態度行事是在國際公司工作的重要一環。我們重視同事和客戶的福祉，且真誠地為爭取公司的共同成果而努力。

我們可透過維護安全與健康的工作環境、促進多元和包容、對新意念持開放態度，並能夠及時發表意見並舉報任何不當行為來達致這些目標。

保障彼此安全

僱員的安全與健康是我們的頭號關注議題之一。我們提供優越的工作環境以促進僱員的安全及健康。為維護這個環境，僱員需要遵守我們的安全政策。

請時刻對周邊環境保持警覺。如果你對我們的工作場所有疑慮，認為有地方可以改進或提高安全性，或擔心自己或其他員工的健康，請告訴我們。我們樂意廣納意見並嚴肅對待所有報告。

不論在工作場所或是在公司以外的地點執行職務，員工都應該保持清醒。你不可在酒精或藥物（不論合法與否）的影響下處理富衛的業務。

在公司的社交活動或公司以外的地點與客人會面時，可適量和節制地飲酒。

如你對我們的安全政策有任何疑問，請告知你的經理。

如需更多資訊，可參閱富衛員工手冊。

騷擾及歧視

作為一家國際企業，與我們多元化和包容的核心價值一致，我們期望專業精神和尊重，公平對待彼此，並擁護我們的國際文化和組織價值觀。期望所有員工（包括董事），各級承包商和分銷合作夥伴（包括代理人和經紀）去促進一個所有人都受到重視的工作場所。

同時，我們不容忍向我們的客戶、業務合作夥伴、代理人或有興趣加入富衛的候選人作出任何形式的歧視，騷擾或欺凌行為。

歧視

歧視是指基於某人的特徵，包括但不限於種族、膚色、國籍、民族特點、性別、性取向、婚姻狀況、醫療或身體狀況或殘疾或其他特點，而給予該人不同的待遇。在富衛，我們包容所有員工和客戶的特點，任何時候均尊重對方。

我們在作招聘決定時不會歧視任何人，而且會根據每位求職者的優點來建立員工團隊。

如需更多資訊，可參閱富衛反騷擾和不歧視政策。

騷擾

騷擾包括作出令他人感到不適、受威脅或被邊緣化的言語、身體或性騷擾。任何騷擾，無論是口頭、人身或環境方面的騷擾，將受到富衛的嚴格禁止。在某些富衛的市場裡，基於某些理由的騷擾也可能是非法的。

應用一個正常人的標準以判斷是否發生了騷擾行為，即是一個正常人可預料到在任何不受歡迎行為的情況下，被騷擾者受到冒犯、侮辱和/或恐嚇。在判斷一個人是否進行了騷擾行為，與該人是否意識到騷擾無關，或者該騷擾是否故意。

欺凌

在工作場所的典型欺凌行為包括：反覆發表貶損或侮辱性言論、故意有針對性的孤立、嚴重或反覆的語言或人身欺凌可被合理視為威脅、恐嚇或侮辱，以及故意破壞或削弱他人的工作表現。

欺凌行為的存在直接和負面地影響工作場所的安全，在富衛不會被容忍。

預防

所有富衛員工（包括董事），各級承包商和分銷合作夥伴（包括代理人和經紀）都有責任表現出非歧視，合適和尊重他人權利和心理安全的行為舉止。期望為一個充滿信任和尊重的環境有所貢獻，我們所有人的行為方式都不會冒犯他人，或不太可能被他人視為冒犯，我們如果發現有行為與此政策不符，我們有責任必須採取跟進行動。

富衛將採取一切合理步驟，防止歧視、騷擾和欺凌。

我們承諾達至一個尊重，包括工作場所，確保人身和心理安全，富衛提供非正式和正式的解決方案，供人們通過合規部門、你的經理、人力資源部門或我們的舉報程序，提出歧視、騷擾或欺凌問題。

通過上述途徑作出的所有報告，以及任何調查過程都將被保密。在富衛，我們不接受或允許對任何真誠進行披露的人進行報復。我們不會容忍對任何舉報或對歧視、騷擾或欺凌行為協助調查的員工進行恐嚇或傷害。

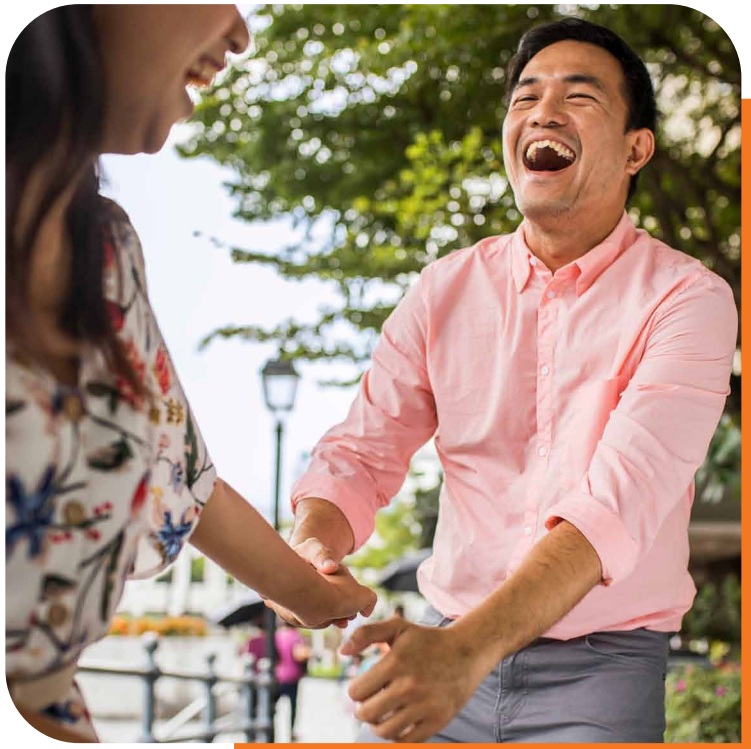
我做得對嗎？

問題：我在工作時聽到幾名同事在討論營銷部門的新同事Maria。我聽到他們說：「Maria的年紀太大，不明白我們在做甚麼。她不是亞洲人，所以她不懂得怎制定吸引客戶的計劃。我們不要再給她項目，暗示要她知難而退。」我應該怎樣做？

答案：你應該告訴你的經理。我們的多元化政策，使我們能從不同角度將工作做到盡善盡美。在此情況下，你的同事很可能是因為Maria的年紀和國籍而歧視她。歧視有損所有人，我們需要確保富衛不會容忍歧視。如你需要更多資料，可參閱反騷擾和不歧視政策，以及富衛舉報者政策。

5. 對社會及環境負責

對社會及環境負責



任職於如富衛般聲譽良好的公司的每一個人，都應該對社會及環境負責，並承諾尊重和促進人權。此意味著我們需盡責地管理我們的業務活動，避免對他人和環境構成負面影響，並支持我們經營所在的社區。

環境管理

我們應確保我們的工作對環境產生積極影響，至少符合本地和國際環境法規。我們還應該考慮我們的運營和投資對環境的影響。

社責任理

在富衛，我們相信每個人都很重要，支持我們周邊的社區也是我們的核心價值之一。

為了對我們的社區做出積極貢獻，我們應該時刻關注影響人們和社會的相關議題。我們公司或者會組織不同活動如遠足、郊遊和慈善活動等，為重要議題籌集資金。我們鼓勵你參與這些活動。

我們可能會以富衛的名義或資源來支持或參與非政府組織（NGO）。如前所述，只有得到領導層的批准，我們才會支持那些活動。只要你的意圖是真誠的，以及不會為我們公司帶來業務好處，你可以使用你的個人資金和資源以私人支持特定活動，而無需提及富衛的名稱。

如需更多資訊，可參閱富衛社區關顧準則。

人權

我們致力於促進人權。這意味著：

- 我們促進工作場所的多樣性和包容性
- 我們不容忍任何形式的歧視騷擾
- 我們提供安全健康的工作環境
- 我們尊重並保護員工的勞工權利，例如工資、假期和其他福利、工作時間安排、持續培訓和職業發展的權利
- 我們禁止使用童工和強迫勞動
- 在需要保護我們的聲譽和保持工作場所包容性的前提下，我們尊重員工發表個人意見的自由
- 我們提供了一個投訴不滿和舉報的有效機制，而無需擔心遭到報復
- 我們保護客戶和員工的數據隱私
- 我們不與已知違反人權的客戶、代理人或業務合作夥伴合作
- 只要本地法例容許且不擾亂富衛的業務運作，我們承認員工可根據意願組織工會的權利

如需更多資訊，可參閱富衛人權準則。

禁止使用童工和強迫勞動

我們不容忍使用童工或強迫勞動，及/或在我們任何業務運作中對兒童的剝削，並且我們嚴格遵守原則，即僱員或承包商在完成標準工作日後，應有權離開工作場所，並在給予合理通知後可終止工作。

我們支持，跟隨並遵守我們開展業務的當地勞工法律法規，包括那些關於童工和強迫勞動的法律。我們堅持消除一切形式的童工和強迫勞動，以及禁止使用未成年和強制性勞工。

謹記時刻做對事！

你可透過多種途徑舉報違規行為或表達關注：

電話 – 「發聲」熱線（由獨立第三方運作）：

- 柬埔寨 – 2396 2515
- 中國 – 400-120-0253
- 香港 – 800-903-375
- 印尼 – 021-29223057
- 日本 – 0800-100-0081
- 澳門 – 6262-5093
- 馬來西亞 – 01548770361
- 菲律賓 – 2-86263210
- 新加坡 – 3158-7652
- 泰國 – 021056128
- 越南 – (028) 44581010

網址：Speak Up Online
www.fwd.com/SpeakUp