



# 做對事

## 富衛專業操守及行為守則

2019年12月

敢 至係人生



## 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，我們特別制定了「做對事」——富衛專業操守及行為守則。

### 「在富衛，我們要做對事。」

本守則不僅僅是一套規則。由於富衛享譽亞洲並深受信賴，身為僱員、獲委任人員或合作夥伴，如代理人或承辦商，理應以此為日常工作的基本原則。它不獨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。

在富衛，我們要做對事。無論遇到甚麼情況，我們必須牢記這句話，並思考它能如何引導我們日常的舉動。

請大家細閱本守則，謹遵當中的條文並發揚其精神，同時顧及我們的一舉一動對客戶、持份者以至同事構成什麼影響。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。

最重要的是，請謹記你並非在獨自追求高道德規範。你的同事和上司均會支持你。如你對處理任何情況有疑問，請參考本守則列出的例子。你提出的疑問和提供的資料將會絕對保密。

A stylized black ink signature of Wong Ching-fung.

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 3

### 守則簡介 5

你的個人承諾 6

領導層的責任 7

尋求協助 8

## 1. 誠實與正直 9

拒絕貪污和行賄 11

政治及慈善捐獻 12

禮物與娛樂款待 13

利益衝突 16

個人利益衝突 16

企業機遇 17

披露利益衝突 17

尊重知識產權 19

正當地收集有關競爭對手的資訊 20

尊重版權 21

## 2. 主動了解及盡責地行事 22

金融經濟罪行 24

辨別及避免洗黑錢 25

打擊恐怖分子融資活動 26

經濟制裁 27

了解你的客戶 28

在市場上公平競爭 30

瓜分市場 30

操縱價格 31

內幕交易 32

## 3. 公開和清晰 33

紀錄準確性 35

保密與資料私隱 37

員工資料保密 37

客戶資料保密 37

機密資料 37

私隱及使用富衛系統 38

回應外界查詢 38

公平銷售及推廣手法 39

負責任地使用社交媒體 40

## 4. 專業與尊重 41

保障彼此安全 43

騷擾及歧視 44

歧視 44

騷擾 45

## 5. 對社會及環境負責 47

環境管理 49

社會責任 50

# 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

# 富衛的指導原則

## 誠實與正直

以誠實與正直的方式行事意味著你：

- 遵從所有適用於公司業務的法例及規定
- 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
- 不容忍任何人作出不誠實及不道德的行為

1

## 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，熟習並了解你的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

2

## 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報告及資料
- 向你的經理及合規部門舉報可疑之欺詐或不法活動

3

## 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、年齡及殘疾的人士
- 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
- 不容忍欺凌或騷擾

4

## 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
- 透過支持慈善機構及有意義的活動，回饋本地社區

5





# 守則

## 簡介

我們制定此守則作為指引及我們對合乎道德標準同時清晰透明的強健風險文化的承諾，並推廣健全的整體治理，風險管理和公平對待客戶。

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，但我們希望這裏所解釋的原則，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：

- 富衛所有公司
- 富衛所有長期、兼職、臨時和合約僱員
- 富衛所有董事、管理人員、主管及經理
- 代理人及分銷夥伴按照與富衛之合約履行責任時，應遵守本守則的精神及所有適用之合約條文。其他第三方業務夥伴，如供應商及承辦商，在為富衛或代表富衛提供服務時，都應遵守本守則的精神及所有適用之合約條文。



你的個人

承諾

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。

倘若你未能遵從本文件所載之標準，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。

# 領導層的责任

根據本守則，我們的領導層——董事、管理人員與經理，均承擔着特定責任。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報告採取行動。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 – 致電獨立第三方「舉報者」  
保密熱線：  
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 1548770361  
菲律賓 2-6263210  
新加坡 3158-7652  
泰國 021056128  
越南 (028) 44581010



- 網址 – [Concern Online](#)



# 1. 誠實

# 與正直

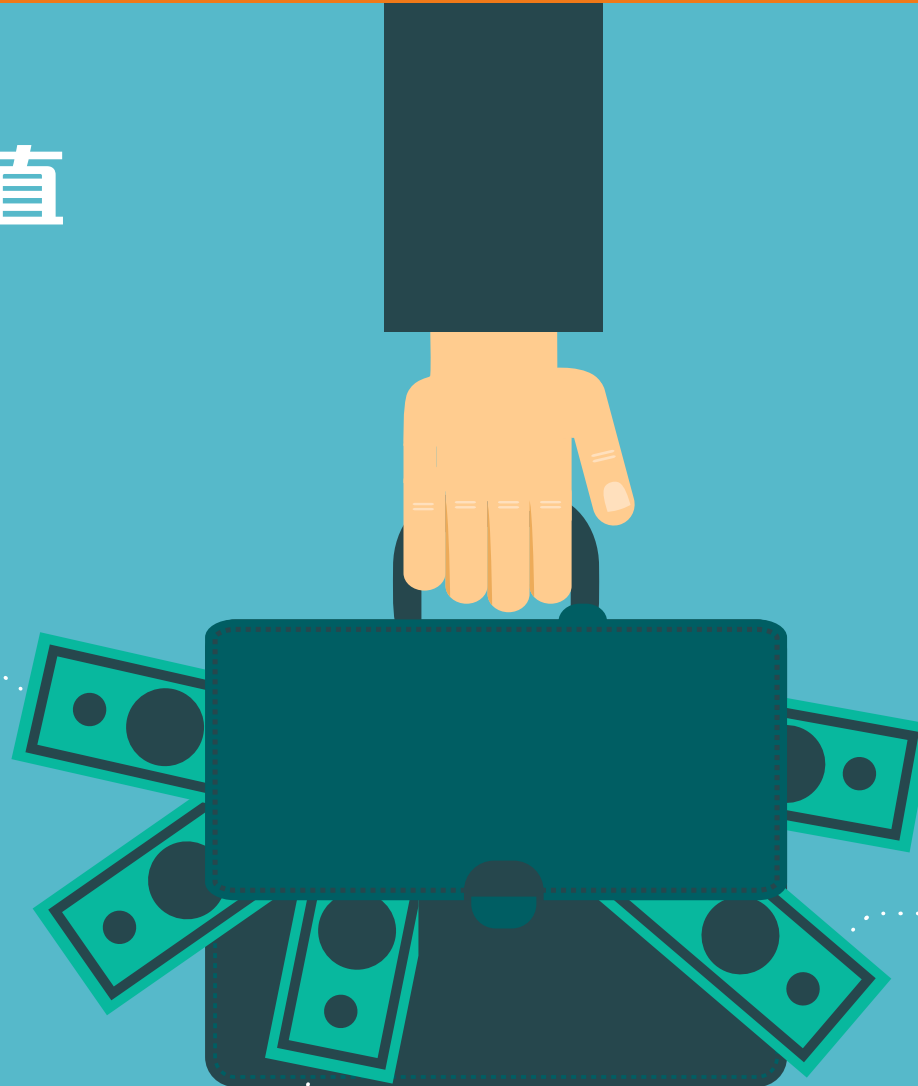
# 1 誠實與正直

以誠實與正直的態度行事，意味著我們遵守所有適用的法律，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。

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政策。

反貪法例禁止我們透過提供、饋贈或收受任何有價物品，以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，以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。

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。

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。於任何政府轄下或由其管治的單位工作的人們亦屬政府官員，因此向他們提供不當報償亦屬觸犯法例。




# 政治及慈善捐獻

## 問與答

**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想儘快弄好辦公室，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。



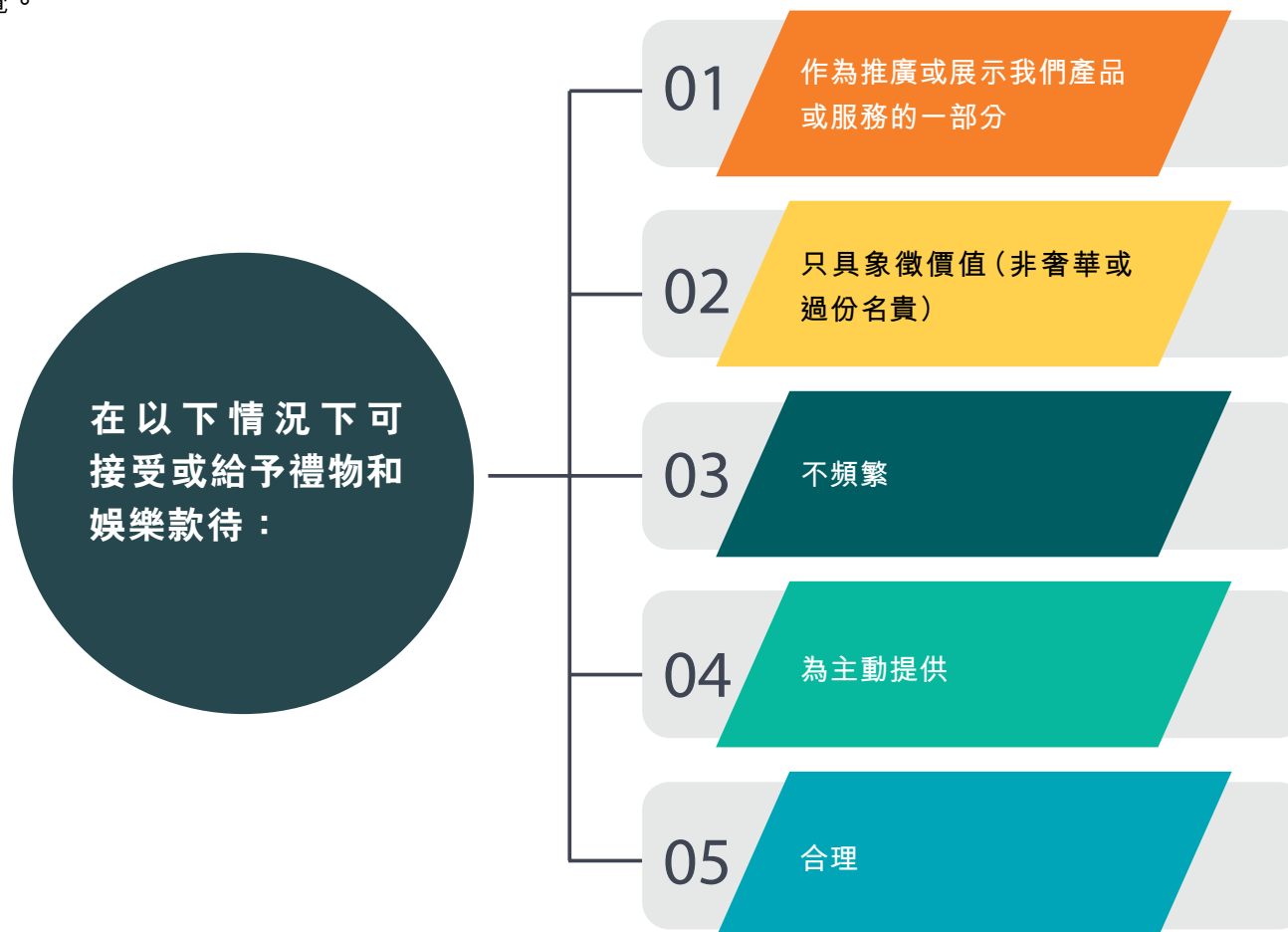
富衛是一家聲譽良好的亞洲保險公司，有個別人士或會就不同原因要求我們提供政治或慈善捐獻。在未經事先批准的情況下，我們不得利用富衛的資金、資源、資產或提及富衛的名字來支持這些捐獻。

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，該捐獻就有機會變成賄賂。

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。

# 禮物與娛樂款待

一般業務招待上的往來是與業務夥伴建立良好工作關係不可或缺的一部分。我們應確保所提供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。



# 禮物與娛樂款待

## 可接受的禮物包括：

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



文化或國家節日時的現金禮物，而該禮物只具低或象徵性價值



而特定節日期間，例如農曆新年，贈予或收取來自同一人的禮物的次數不可多一次

## 禁止的禮物和娛樂款待包括：

價格高昂的禮物



名貴的膳食及飲品



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、夜總會及水療場



STOP

# 我做得對嗎？

在提供禮物或娛樂款待時，請運用你最佳的判斷力，並遵守與你業務相關之政策

想想該禮物或娛樂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，那麼該禮物或娛樂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娛樂款待，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，可參閱富衛禮物、娛樂款待和反賄賂政策

## 問與答

**問題：**一名與我們合作已久的經紀向富衛的僱員Stephen饋贈一支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。

## 問與答

**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想送一張賀卡和一個推廣性質的日曆給她，感謝她為她帶來生意，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，我們需避免可能有礙為富衛履行職責之利益衝突。

## 個人利益衝突

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。

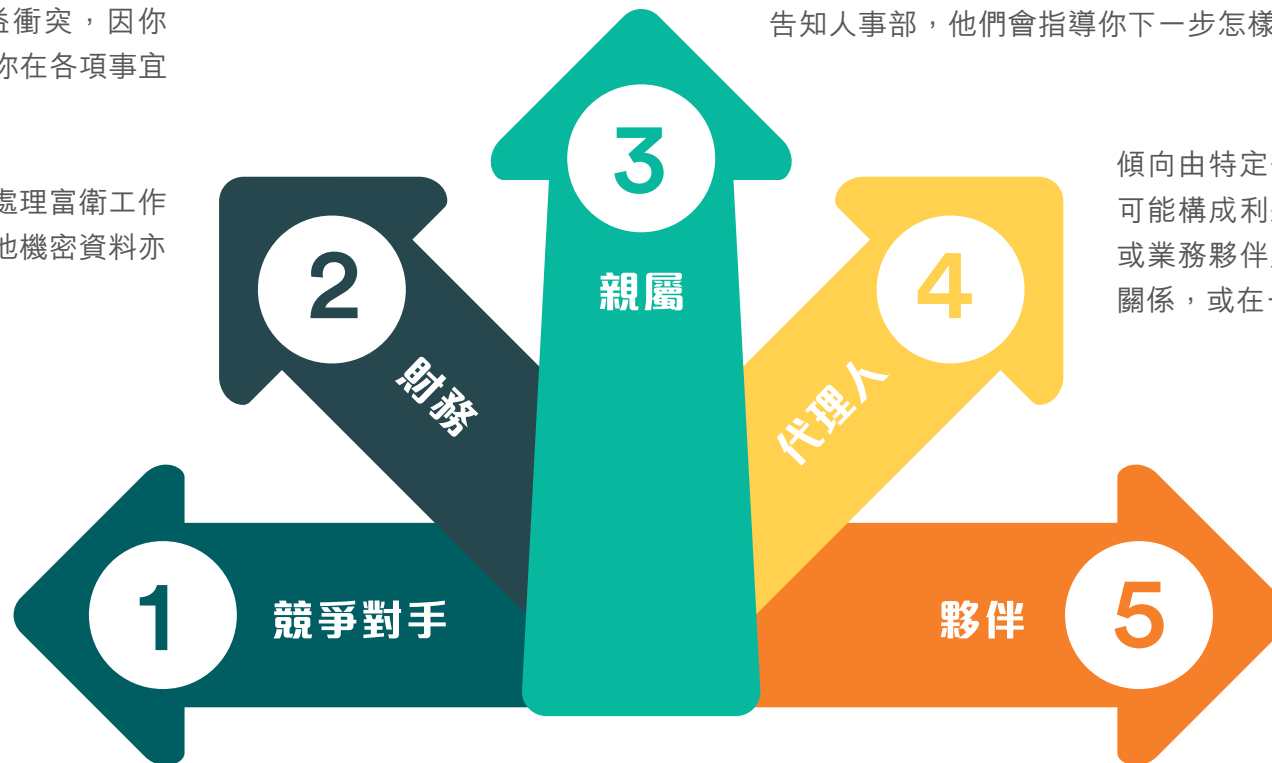
此外，替競爭對手工作會限制你處理富衛工作的時間，而業務和產品計劃或其他機密資料亦會有外洩的風險。

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。

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。

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。

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。



# 企業機遇



企業機遇指作為富衛僱員所遇到的商機。除非你已獲告知公司不會尋求此機遇並同意你可利用該機遇，否則你不得私自利用這些機會來獲利。

# 披露利益衝突

如果你遇到可能會與你作為富衛僱員的身份有利益衝突的情況或機會，你必須向富衛披露有關利益衝突。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？

### 問與答

**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，可參閱富衛合規手冊



# 尊重

# 知識產權

尊重他人的知識產權是本着正直的態度經營業務的一部份。知識產權涉及各種由我們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：



**01** 業務計劃



**02** 定價資料



**03** 市場分析



**04** 版權資料


例如軟件、圖片、刊物及筆記

尊重知識產權意味你只透過合法和合乎道德的方式收集資料。



# 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？

### 問與答

**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

## 盡責地行事



## 2 主動了解及盡責地行事

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，我們應盡力取得關於客戶的所有資料，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。

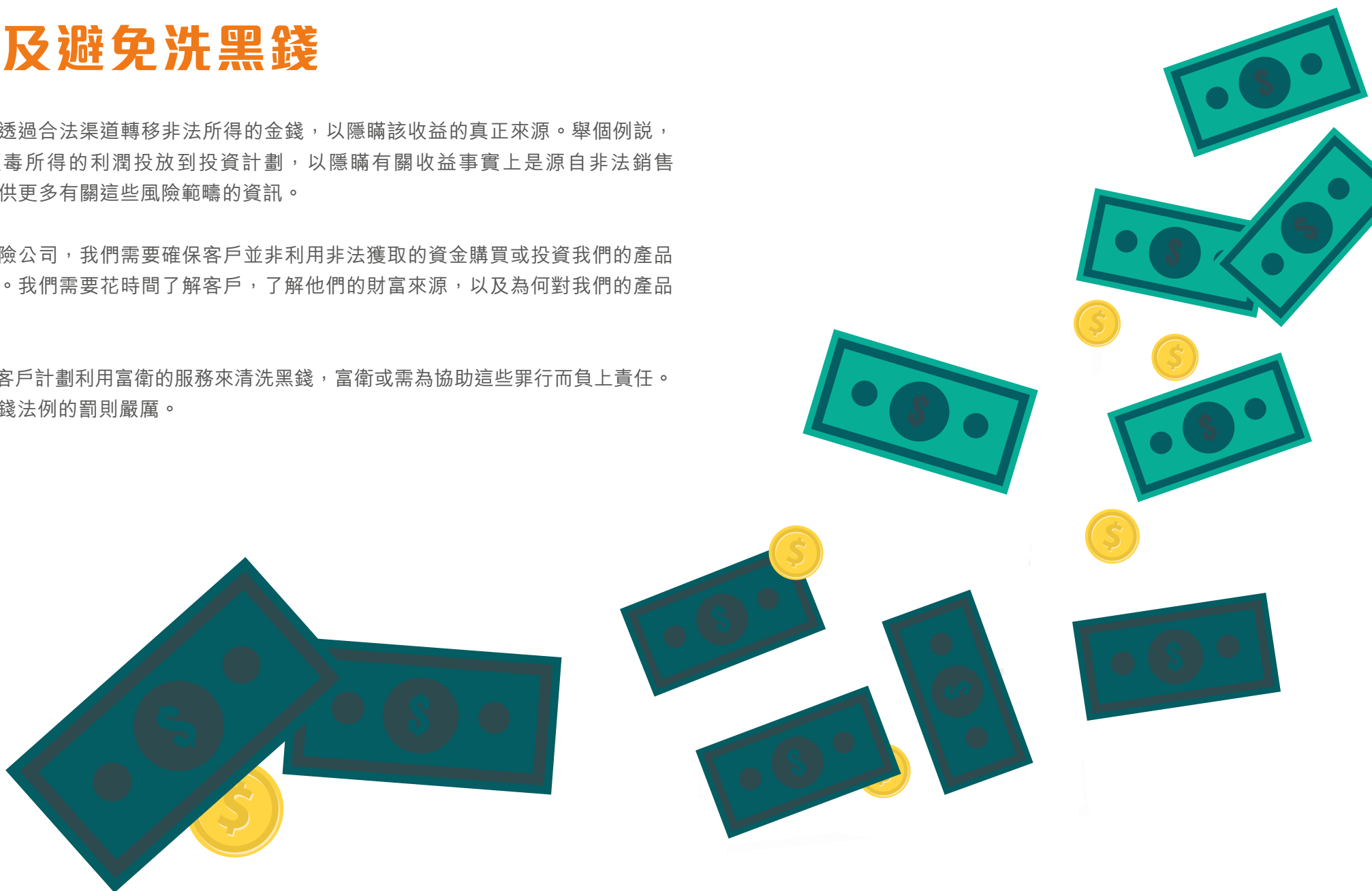


## 辨別及避免洗黑錢

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。

若未能察覺客戶計劃利用富衛的服務來清洗黑錢，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

除了對洗黑錢和恐怖主義提高警覺外，我們同時想確保客戶的預定受益人及收款人並不是被制裁或列入黑名單的實體。

多數國家都有基於各種原因而制定不應與其進行業務往來的個人或機構名單，原因例如曾在被制裁的國家營運、過往有犯罪紀錄或侵犯人權等等。

我們有責任查明客戶或關聯方是否被制裁或被列入監察名單。

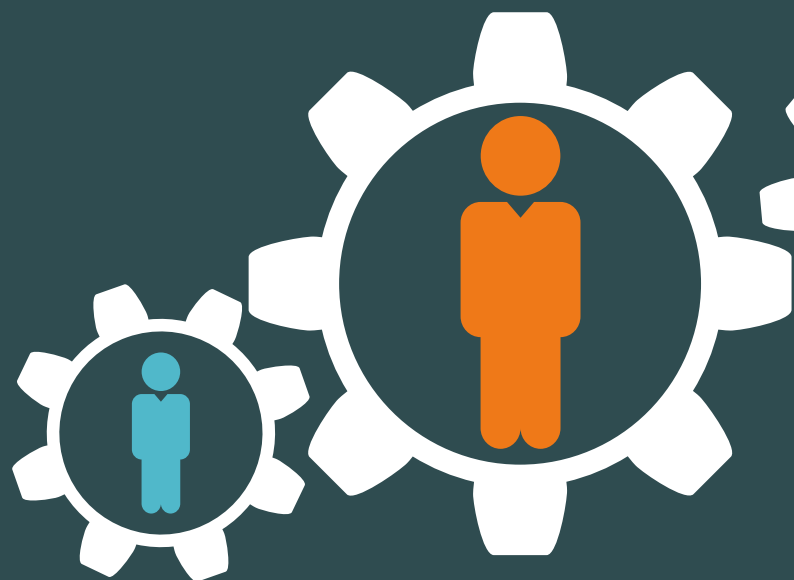
與被列入名單的個人或機構進行業務往來，即觸犯國際經濟制裁法規，富衛及我們的僱員將遭重罰。



# 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？

### 問與答

**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：



01

我們的業務活動或計劃

02

客戶資料和分析

03

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

04

任何未來的產品和營銷計劃

## 我做得對嗎？

### 問與答

**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

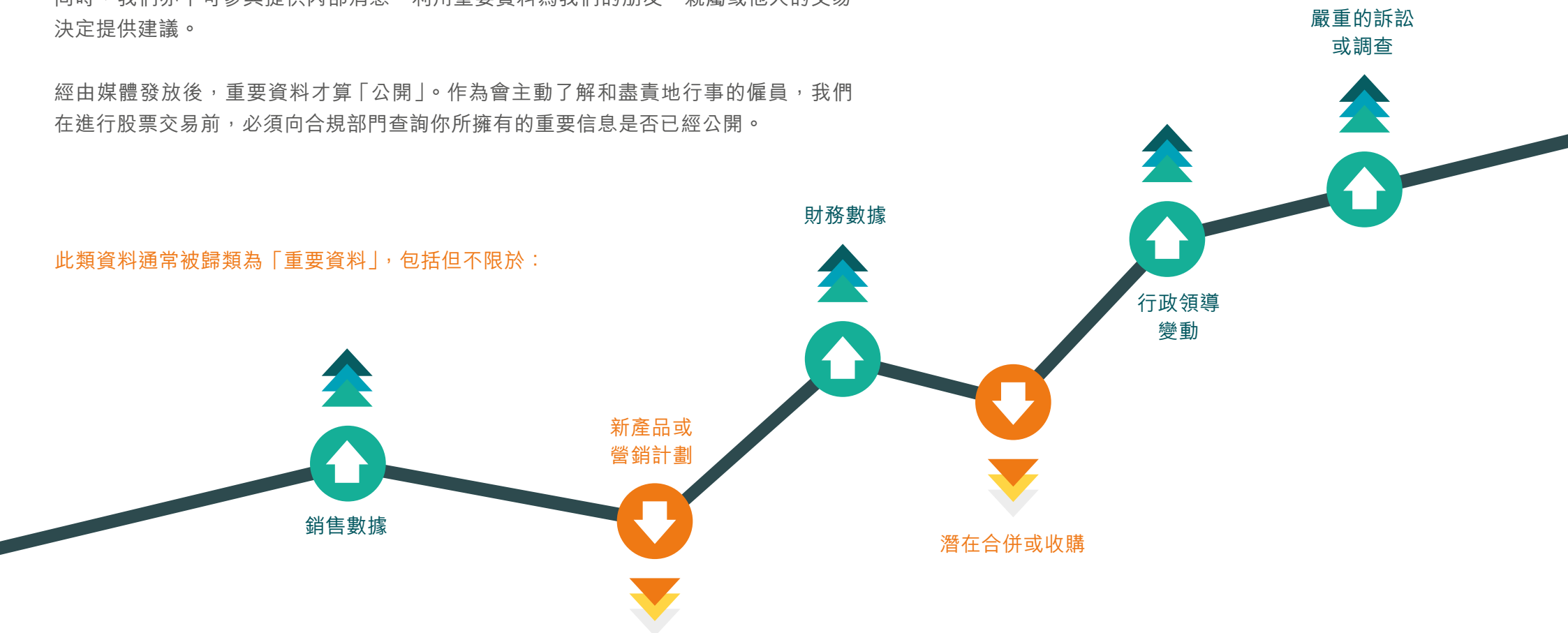
我們的行業千變萬化，為應付生活上的挑戰和機遇，行業不斷開拓新產品。作為富衛的僱員，我們可能會較公眾早得悉有關我們公司或其他公司的重要甚或可能引領市場的資料。

在重要資料被正式公開前，我們不得利用該等資料作交易用途，例如買入或沽售股票。同時，我們亦不可參與提供內部消息—利用重要資料為我們的朋友、親屬或他人的交易決定提供建議。

經由媒體發放後，重要資料才算「公開」。作為會主動了解和盡責地行事的僱員，我們在進行股票交易前，必須向合規部門查詢你所擁有的重要信息是否已經公開。

如需更多資訊，可參閱富衛個人（內幕）交易政策。

此類資料通常被歸類為「重要資料」，包括但不限於：



### 3. 公開和清晰





## 3 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。我們肩負著報告疑慮或潛在違規行為的責任。

# 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。



# 我做得對嗎？

## 問與答

**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。

## 問與答

**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。透過保護我們的機密資料，我們得以維持公司在市場上的競爭力，並向客戶證明我們是可靠且難能可貴的夥伴。我們採取非常謹慎的態度保護重要資料。

## 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。

如需更多資訊，可參閱富衛資料私隱政策。



## 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。

機密資料應：

- ▶ 只作公司用途
- ▶ 只在需要知情的情況下才與同事共享
- ▶ 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）

## 私隱及使用富衛系統

使用我們系統的僱員，不應期望所有輸入或儲存於我們系統的資料會受到私隱保護。富衛能夠查閱所有此等資料。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。



## 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。





# 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，並花時間講述產品的主要特色、保障、不保事項及風險。

所有銷售我們產品的代理人均需向客戶提供全面及完整的資料。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？

### 問與答

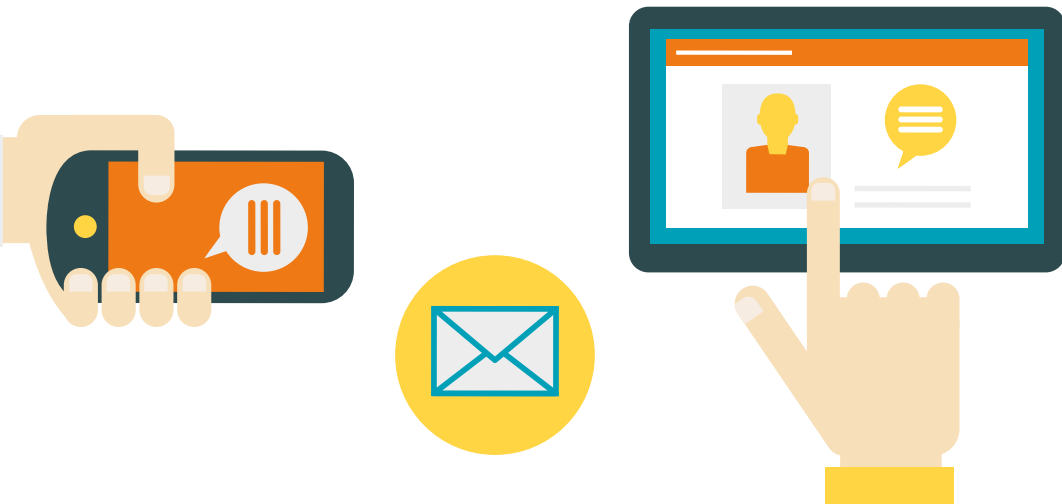
**問題：**Bruce近日獲聘為富衛的代理人。其中一名同事Craig提出讓Bruce聽他與銷售對象的電話通話。在聆聽通時，Bruce發現Craig似乎無完全坦誠對待客戶。Craig經常用術語和複雜的詞語來形容產品。Bruce應該怎樣做？

**答案：**Bruce應該與Craig討論他的顧慮，兩人應該向合規部門提出該問題，尋求進一步指引。Craig應該用清晰、具透明度且誠實的字眼來描述產品及服務。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。

## 負責任地使用社交媒體

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？

### 問與答

**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





## 4 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，並對新意念持開放態度來達致這些目標。

# 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

我們的辦公室由來自不同國籍和種族的員工組成。我們以多種語言溝通，而我們的代理人、業務夥伴和客人亦是多元群體。包容多元化是我們作為國際公司的核心價值。

我們的工作環境全力支持此靈活多變的模式。我們不會容忍任何形式的歧視或騷擾。

### 歧視

歧視是指基於某人的種族、膚色、國籍、文族特點、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，而且會根據每個求職者的優點來建立員工團隊。



## 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。我們不得向我們的客人、業務夥伴、代理人或其他有意加入富衛的求職者作出騷擾。

我們的專業與尊重原則意味我們平等地對待他人，並致力包容我們的國際文化。主動向人事部、你的經理或合規部門報告任何歧視或騷擾個案，是秉持此原則的一部份。

如果您是被騷擾或歧視的對象，你可能會感到不安或受驚而難以啟齒。我們會支持你，如果你未準備好說出來，你可以把你的情況告訴另一員工，並一起聯繫我們，以便我們為你尋求解決辦法。

所有向人事部、你的經理或合規部門作出的舉報均會保密。我們不接受亦不容許任何針對善意告密人的報復行為。





## 我做得對嗎？

### 問與答

**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，可參閱平等機會政策和指引，以及富衛舉報者政策。



A photograph of three children playing in a park. A boy in a striped shirt is in the center, holding up a handful of fallen leaves. To his left, a girl in a pink dress is also playing with leaves. To his right, another girl in a blue dress is looking down at the ground. They are standing on a grassy area with a pile of fallen leaves. A large tree with green leaves is on the right side of the frame. The background shows a blurred green landscape and a utility pole.

## 5. 對社會及

## 環境負責





## 5 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。此意味著我們需盡責地管理我們的業務活動，走入並回饋社區，以及支持崇高和正義的行動，避免對他人和環境構成負面影響。



我們很多工作都專注幫助家庭，並透過支持推廣可持續發展的活動，為下一代締造更美好的世界。

- 盡可能循環再用
- 考慮清楚才打印並盡可能重用物品，以減少浪費。
- 負責任地棄置無用的物品。



# 社會責任

我們致力支持周邊社區，支援慈善機構和公益事業，並維護人權。

為支持我們的本地社區，我們應關注會對周邊的人構成影響的相關議題。我們盡可能讓本地社區實現財務可持續性。我們公司或會組織活動，例如遠足、步行和慈善活動，為重要議題籌款。我們鼓勵你參與這些活動。

我們可以富衛的名字或資源支持慈善機構及某些活動。但如前所述，我們必須事先得到領導層的同意。只要你是出於誠懇的意圖，而並非為公司獲取業務優勢，你可在不提及富衛名字的情況下，利用自己的資金和資源，對特定的行動給予私人支持。



我們亦支持提倡人權。此意味著：

- 我們所支付的薪酬和提供的福利符合本地法例
- 我們不聘用未成年人士
- 我們不與已知違反人權的客戶、代理人或業務夥伴合作
- 只要本地法例容許且不擾亂富衛的業務運作，員工可根據意願組織工會



## 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 – 致電獨立第三方「舉報者」保密熱線：  
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 1548770361  
菲律賓 2-6263210  
新加坡 3158-7652  
泰國 021056128  
越南 (028) 44581010



- 網址 – [Concern Online](#)

