



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

AIA

行為準則







正確

做正確的事
以正確的方式
用對的人
…好的成果將會到來

目錄

執行官致詞

第3頁

前言

第4頁

- 誰必須遵守本準則
- 本準則之下的責任
- 主管的額外責任
- 勇於說出一何處可取得協助或建議
- 禁止報復
- 懲戒處分
- 豁免條款
- 問與答

奠定基石

第7頁

- 多元化與機會
- 尊重他人
- 危險信號-欺凌與騷擾
- 尊重他人
- 安全、健康的工作場所
- 酒精及藥物使用
- 員工隱私權
- 問與答

塑造市場的誠信行為

第10頁

- 公平地對待客戶
- 問與答
- 客戶隱私權和資料安全
- 人工智能及機器學習
- 利益衝突-一般情況
- 問與答
- 利益衝突-業務機會
- 利益衝突-私人關係
- 問與答
- 利益衝突
- 利益衝突-外部活動
- 問與答
- 餽贈和款待
- 涉及政府官員之餽贈及款待
- 不涉及政府官員之餽贈及款待
- 與業務夥伴的關係
- 供應商之選擇
- 公平交易
- 與業務夥伴的關係
- 反競爭行為
- 不可做與應做
- 問與答
- 危險信號-違反公平競爭
- 競爭者資訊
- 危險信號-不當取得競爭者資訊
- 問與答

保護股東資產

第18頁

- 財務報告
- 正確的業務紀錄
- 問與答
- 稽核及調查
- 文件保存
- 保護AIA資源安全
- 有形財產
- 智慧財產
- 資金
- 專有與機密資訊
- 資訊技術系統
- 危險信號-關於保護我們的敏感資料
- 問與答

踐行良好企業公民職責

第22頁

- 證券交易
- 打擊洗錢及恐怖分子資金籌集
- 經濟制裁
- 與主管機關和其他政府官員溝通
- 反貪污及賄賂
- 問與答
- 社會及環境責任
- 與公眾的溝通
- 社群媒體
- 社群媒體指引
- 問與答

執行官致詞

親愛的同仁：

「信任」是這個行業的核心。我們數以百萬計的客戶在有需要時，信賴AIA作其可靠的保險夥伴；我們的股東和主管機關，則信賴我們能夠履行和管理業務，並以最高標準管治公司。



作為員工，我們必須以誠實與正直誠信，與外部和內部的利害關係人進行任何交易。我們亦應實踐公司的營運原則「做正確的事，用對的人，好的成果將會到來」，保持最高標準的專業操守，並與持有相同價值和行為的業務夥伴合作。AIA作為亞太區首屈一指的壽險公司，我們主動及積極於所在市場提倡公平及符合倫理道德的誠信行為。

行為準則明確指示我們何為重要信念、應有行為，以及如何善用判斷力

作出日常決策，因此每位員工都應盡責閱讀、理解和遵守本準則。

假如您對於自己或同事的某個決定或行為有所疑慮，我鼓勵您勇於說出，若能儘早通報，許多問題都能妥善處理和解決。此外，AIA設有相關政策防止舉報者受到報復，讓大家後顧無憂。

請各位與我一起遵守行為準則，實踐它所提倡的原則和行為。這個框架結合專業精神、倫理道德、尊重、多元和共融的文化，將為AIA帶來長遠並可持續的增長，同時幫助我們為數以百萬計的客戶實現健康長久好生活的願景。

致上衷心的問候



李源祥
Lee Yuan Siong
集團首席執行官兼總裁

前言

我們的目的是幫助客戶實現健康長久好生活。

在我們居住和工作的每個社區，不同的產品和政策不僅能提供人生保障，也能讓生活變得更健康、更長久、更美好。

我們對亞太地區人士的財務安全及經濟與社會發展作出貢獻，並提供適合客戶的儲蓄及保障方案，藉此為我們的股東創造價值。

業務倫理道德- 清楚且嚴謹地分辨正確或錯誤行為- 必須規範我們所說及所做的一切。這是我們誠實及專業行事的基礎，而我們透過時刻以這些基本原則處世和遵守本準則所定的標準及指引來實踐它。

AIA營運原則及AIA的公司政策、規定及規範我們的法規，構成了**AIA行為準則**（下稱「**本準則**」）的基礎。**本準則**具體說明了每位AIA員工及利害關係人所被期待須遵守的行為標準。本準則提供我們有關法規遵循、倫理道德及風險議題的指引，讓我們積極回饋營運所在地的社會，並明確指示我們應如何滿足合理的客戶期望。

我們均被期待奉行深植於本準則及AIA營運原則中的最高倫理道德行為標準。

做正確的事

以正確的方式
用對的人

…好的成果將會到來

在辨識、評估、管理和接受風險上，我們每一個人均有責任了解自己的角色，我們的標準須與公司的營運原則、風險管理方式及管治要求保持一致。我們必須為自己的行為負上責任。在面對有疑問的決定或行為時，我們必須勇於提出有建議性的質詢，確保我們符合公司營運原則所訂要求，並為客戶帶來公平的結果。在通報事件方面，我們要保持透明度，適時和妥善地通報。

誰必須遵守本準則

本準則適用於所有AIA主管及員工。我們的業務夥伴，包括業務員、承包商、次承包商、供應商、銷售合作夥伴及其他代表AIA者，均須採用與AIA員工相同之標準並遵守相同的負責任行為，適用於業務員及供應商之行為準則亦應遵循本準則之預期。以符合倫理道德的方式且在AIA營運原則指引之下努力找出解決方案，是處理困難或疑義情形的最佳方式。



AIA是一家大型的集團公司，藉由致力履行我們的承諾而團結在一起。我們每個人有責任忠於大家對我們的信任。

- 我們的同事、員工必須能信任我們會重視並尊重他們。
- 我們的客戶及業務夥伴必須能信任我們的正直誠信。
- 我們的股東必須能信任我們的管理。
- 我們營運地區的社會必須能信賴我們的行事會如同負責任的企業公民。

本準則之下的責任

身為AIA的員工，您必須：

- **遵守AIA政策、指引及程序。**
- **遵循適用的法令。**
- **參與法令遵循、道德及風險訓練。**
- **展現模範行為。**此是指對於您所作的任何行為及任何決定（縱然您認為沒有人在看）都必須符合本準則及AIA營運原則。
- **即時勇於說出並通報任何不當或風險行為。**有任何有關疑慮，請尋求協助。
- 每年認證您對本準則的遵循。

主管的額外責任

若您擔任AIA的主管，您負有額外的責任：

- **以身作則。**AIA營運原則會激勵您的部屬作出類同行為。絕不對他人施壓使其就本準則或AIA營

運原則作出妥協。

- **敞開大門。**您必須接受問題及疑慮並提供指引。
- **培養信任及透明的文化。**讓大家清楚知道他們不應該害怕向您提出任何關於風險或道德行為的疑慮。
- **保持警覺。**不要忽略潛在不當行為或不適當行為的徵兆。若您對是否存在問題的判斷需要協助，請向其他主管、法令遵循部或人力資源部尋求意見。

勇於說出－何處可取得協助或建議

在工作中可能面臨到的疑慮，大多數可藉由與管理層、人力資源部或法令遵循人員的討論與合作獲得解決。另外，AIA員工可透過下列任何方式提出問題、疑慮或通報未遵循本準則、AIA政策或適用之法規等情形：

AIA集團法令遵循部

Tel: +852 2832 1200

E-mail: compliance@aia.com

AIA道德與合規專線

更多細節可參閱：

www.aiaethicsline.com

AIA有一個完善的舉報者制度，用以處理不當及不適當行為之舉報。您每日 24 小時、每周 7 日均可與AIA道德與合規專線聯繫。您可用您當地的語言並以匿名方式（如果您希望如此）進行舉報。請盡可能地提供詳盡的資訊，以幫助AIA徹底地調

查此事件。

禁止報復

AIA嚴禁對善意舉報實際或涉嫌違反本準則、法規或AIA政策的任何員工進行報復。（善意的舉報是指如您合理相信該事件為真實，您已提供您有的全部資訊，且是為了AIA最佳利益所為之舉報）。跟本地保護舉報者法令相關之準則、法規亦適用。

請參閱**AIA集團舉報者保護政策和適用於其所屬事業體的其他補充文件**以取得更多資訊。

懲戒處分

違反相關法規或本準則、或鼓勵他人違反的行為可能導致懲戒處分。未能即時通報已知之他人違反行為者，亦可能違反本準則。懲戒處分可能包括喪失相關的員工福利或解僱。

豁免條款

AIA或隨時修改或豁免本準則的特定條款。任何相信自己可適用豁免情形的員工必須與其所屬事業體之法令遵循人員討論該事宜。只有AIA董事會或其指定之委員會有權同意AIA之執行主管可豁免適用本準則之某一特定條款。



問：我所屬的事業體設立了我們需達成的各類目標。有時候，我感覺有壓力要違反本準則以達成業務目標。這是可接受的嗎？

答：不可以。雖然成功的業務往往是設立高目標並努力地達成該目標，但您絕不應違反本準則或其他 AIA 政策來達到您的目標。

問：當有人向我們的主管提出有潛在不當行為的疑慮時，主管通常不會做任何處理，並讓提出疑慮的同事們很為難。我現在面對一個問題：有一位同事做了錯誤的事情。我必須怎麼做？

答：勇於說出。本準則要求您必須舉報不當行為，且您可以進行舉報毋須擔憂被報復。雖然向您的直屬主管舉報通常是處理疑慮的最佳方式，但若您不相信這是適當的或不相信您的主管可提供幫助，您必須告訴您所屬業務管理階層的其他成員、人力資源部或法令遵循人員。



奠定基石

AIA始終相信多元化、有才能的人有力量創造價值及實現客戶和股東的期望。

多元化與機會

AIA追求以提供一個活力充沛的環境，將擁有不同背景、技能和創意的人團結在一起的方式，僱用並晉升最優秀的人才。一個兼容並蓄、多元化的工作團隊可促進創新並強化我們在身為全球市場領導者的地位。

AIA仰賴對於我們營運的國家／地區文化和運作最為瞭解的人所作的貢獻。AIA始終致力於聘用有適合的專業和才能的人。

AIA為員工提供了在工作中學習、表現優異、隨組織成長及財務收入增加的機會。

尊重他人

尊重他人意味著我們不會因種族、宗教信仰、性別、民族、年齡、殘障、服役情形、婚姻狀況或性傾向來歧視任何人。有關與個人聘用、升職、解僱或其他與僱用相關行為之決定，均根據功過和績效且依據公平而透明之程序處理。

尊重也意味著重視每一個人的差異。我們尊重每一個人的意見，且勿以騷擾或威脅的方式對待他人。

危險信號-欺凌與騷擾

- 對有不滿的同僚定下不可能的限期。
- 主管持續給予侮辱或貶抑性的評價。
- 不受歡迎的手勢或肢體接觸。
- 出示色情或冒犯性的圖片或其他素材。

尊重他人

- 基於與工作績效有關的表現與要求，為員工提供工作機會。
- 遵守當地勞動和僱用法規，包括規範歧視與騷擾的法規。
- 提供一個免於欺凌及不當騷擾的工作環境。
- 若您對您的職場環境有任何疑慮，請通報人力資源部或法令遵循人員。



安全、健康的工作場所

AIA承諾，當AIA的員工及客戶在AIA的營業場所時，會以保護他們健康、安全的方式從事業務。對於可能造成健康、安全或環境危險的情況，必須適時向管理層或適當的公司保全人員報告。

要避免違反安全、威脅、損失和偷竊事件的發生，需要全體員工在工作場所及執行AIA業務時均保持謹慎。如有任何可能影響AIA安全、消防及逃生安全或緊急應變就續的情形，應通知管理層或公司保全部門。

酒精及藥物使用

禁止在AIA服用、販售、持有違禁藥品，或在受違禁藥品影響的情況下工作。

也禁止於執行AIA業務時過量或不當飲酒。

員工隱私權

AIA尊重員工的個人資料和財產。員工期待我們會謹慎地保留他們提供予AIA的個人資料。不得將員工個人資料揭露予無正當知悉必要之人而影響員工之信賴。

只有經適當授權之人員方可基於正當事由接觸員工個人資料或財產。然而，AIA或隨時取得並監控員工的網絡使用與通訊情形，以評估對法令、AIA政策及行為標準之遵循。於符合當地法律的前提下，員工對於在工作場所的通訊或使用AIA資訊技術資源時，將無法期待隱私權保護。



問：每當我走近同僚，他們都會竊笑，而且我的直屬主管過去2個月都在沒有合理原因下不讓我出席重要會議，我該怎麼辦？

答：首先，您必須嘗試告訴您的主管和同事。如果這起不了作用，或者您認為這樣做可能會受到報復或帶來其他問題，請告訴您所屬業務的人力資源代表、與法令遵循人員聯繫或透過AIA 道德與合規專線通報。

問：我聽到我的主管跟一位同僚討論我的薪酬福利，我覺得那樣做不恰當，並感到有壓力。我應該怎麼做？

答：薪酬資料應嚴格保密。不當地分享此類資訊，已違反AIA政策且違反信賴。您必須向適當的管理人員舉報這件事。如果您覺得不便向管理人員舉報這件事，您可參考「勇於說出」一節所述之通報管道。



塑造市場的誠信行為

AIA以創業精神著稱。我們積極競爭以為我們的客戶與我們自己創造新的機會，但只透過合法和道德的業務行為追求競爭優勢。

公平地對待客戶

AIA的客戶信賴我們。隨時都公平地對待客戶是極其重要的。AIA必須提供適當的商品、服務及建議以符合客戶需求。

- 行銷、廣告與銷售相關的資料和服務應始終為真實且正確的。
- 對於AIA商品或競爭者之商品，以使用無根據或虛構的主張作不實陳述或意

圖誤導或欺騙客戶是不允許的，且可能受到懲處。

- 必須基於客戶的需要（及情況）來提供商品方案及建議，並應避免銷售不適合的產品。
- 我們應提供高標準的服務，並應迅速且公平地回應客戶的意見。



我做的是對的嗎？

某位業務員發現一項新產品能提供高佣金，於是向潛在客戶推銷這項產品。他打電話給一位現有客戶，遊說對方購買這項新產品，儘管那位客戶兩年前已購買非常相似的產品。這位業務員操弄銷售過程，最終他成功售出產品並獲得佣金。



這樣做是不對的。

做對的事是指確保產品符合客戶的需求，而非追求賺取高佣金。

客戶隱私權及資料安全

我們的客戶希望我們小心處理並保護他們提供給我們的業務及個人資料。除了基於正當業務目的或主管機關而有知悉必要的人以外，絕不可向其他人揭露客戶隱私資料而違背客戶的信賴。

個人資料或業務資料的分類可能因國家／地區而異。處理客戶資料的員工負有瞭解並遵循相關資料隱私及資訊安全法令的職責。任何時候我們均必須保有適當的實體、行政管理及科技安全措施以保護個人資料及業務資料。

在跨國傳輸個人資料和業務資料時，必須特別謹慎注意遵循法規及公司政策。如果您對客戶隱私權及／或資料安全有任何疑問，請諮詢您的主管、法務及／或法令遵循人員。

請於 [AIA Intranet](#) 參閱AIA集團資料隱私遵循政策以取得更多資訊。

人工智能及機器學習

鑑於科技應用增多，機器學習快速發展，AIA致力確保人工智能應用程式的發展和使用必須符合AIA的營運原則。

我們的目標是公平對待客戶，在設計和使用人機分析和決策時，避免產生或加強不必要的傾向性。我們期望在此領域引入正直誠信和卓越的技術，並於發展和使用人工智能時採用保密原則，以保障個人私隱。在我們看來，只要運用得宜，人工智能有望提升客戶體驗。如您有任何疑慮，請諮詢您的主管。

利益衝突—一般情況

您不可利用您在AIA的職位為自己或家庭成員謀取不當個人利益。任何造成、或甚至只是看似造成個人利益與AIA利益相衝突之情形均應被適當管理。

利益衝突（不論為潛在或實際衝突）必須透過人力資源申報平台申報，如

有。若您所屬的AIA事業體並無此平台，請聯繫所屬法令遵循人員。

主管應採取適當步驟以預防、辨識及適當管理其所轄人員之利益衝突。主管及其報告應不時重新探討潛在衝突，確保管理衝突的安排合適和有效，您可向法令遵循部尋求管理衝突的指引。

利益衝突—業務機會

禁止AIA員工將經由使用AIA公司財產、資訊或職位而發現的業務機會轉給自己或第三者，除非該機會已提供予AIA但被AIA拒絕。AIA員工不得為謀求個人利益使用公司財產、資訊或職位來排除AIA、且不得與AIA競爭。

利益衝突—私人關係

若您有家庭成員也在或即將在AIA工作，您應立即揭露此關係（透過人力資源申報平台通報）。

直系親屬、家屬及與您私交甚篤的個人絕不應不當地影響您的業務決策。在決定私人關係是否可能導致利益衝突時，請詢問您自己下列問題：



我做的是對的嗎？

您的同事在加入AIA之前是一名自僱顧問，在其主管批准下，她偶爾可於週末為其客戶工作。最近，她調到其他組別，崗位上亦大有轉變。她應該向新主管重新申報其利益衝突嗎？



這樣做是對的。

應該，因為她調到其他組別後崗位有所轉變，前主管的批准可能已經不適用，她應該向新主管披露所有相關資料。

如有需要，新主管可諮詢法令遵循部。

- 我們其中一方是否對他方的工作有影響力？
- 我們其中一方是否對他方有監督權或須向他方報告？
- 外部人是否可能將該情況視為有利益衝突？

若上述任一項問題的答案為「是」，您必須立即與您的主管討論您的疑慮。

利益衝突

- 永遠作出最有利於 AIA 及我們客戶的決策 – 勿將個人利益放在前面。
- 瞭解個人活動如何導致潛在的利益衝突，例如到 AIA 客戶、廠商或競爭對手那裏兼職或對其進行投資。
- 遇到可能被認為是潛在利益衝突的情況時，請與您的主管討論。
- 主動處理那些可能使您的利益、家庭成員或朋友的利益與 AIA 產生潛在衝突的情況。



我做的是對的嗎？

我是 AIA 的核保人員，而我太太最近受僱成為 AIA 的業務員。我和她都沒有打算利用該情形獲得利益。然而，縱使其他 AIA 員工亦有家庭成員擔任業務員之情形，我們仍決定向 AIA 揭露我們的狀況。



這樣做是對的。

您在公司的職位可能構成利益衝突的明顯表象。您必須始終坦白相關的潛在利益衝突以確保其受到適當的處理。

利益衝突-外部活動

有時候，外部活動會造成潛在的利益衝突。下列活動可能被認為有利益衝突，必須在事前取得核准（透過人力資源申報平台通報）：

- 為外部公司提供服務，無論是擔任員工、董事會成員、董事、主管、信託受託人、合夥人或顧問，尤其是該公司正與AIA有業務往來或正在尋求與AIA業務合作、或正與AIA競爭或正在尋求與AIA競爭。在從事此類外部活動前，必須取得主管的事前書面核准。
- 為基金會、慈善機構或非營利組織服務而獲酬金者。在從事此類外部活動前，必須取得主管的事前書面核准。
- 為與AIA有業務關係的基金會、慈善機構或非營利組織提供服務。必須就此關係進行申報。若該服務為無償，且其未涉及實際、潛在或可能被認為有利益衝突者，此類外部活動無需經過核准。如果您對是否構成潛在利益衝突有任何疑問，請諮詢您的主管或法令遵循人員。
- 擔任公職或競選公職。必須經AIA的法律總顧問或其指定人員事前書面核准始得為之。

（部分當選職位不受此限—請聯絡您所屬的法令遵循單位以詳細說明。）

為避免產生與AIA有利益衝突的表象，參與非AIA贊助之社區支持活動的員工及競選公職或擔任公職之員工絕對不得暗示AIA認可其行為。

AIA的客戶信任我們，他們能夠時刻
得到公平待遇是很重要的。





我做的是對的嗎？

我已與某家 AIA 的廠商密切合作多年。廠商邀請我在一個海外舉行的三天會議中進行一個小時的演講。廠商願意支付我差旅、旅館及餐飲費用。而我拒絕了。



這樣做是對的。

若有很明確的業務需求需要您去參加，可接受這個邀請 – 但如果是這種情形，AIA 必須支付您參加的費用，而非由廠商來支付（或您可選擇自己支付該筆費用）。然而，您可於會議期間接受符合本準則的合理款待。

餽贈和款待

適度的餽贈與合宜的款待有助於與客戶及利害關係人建立友善關係及表達我們的感謝。

然而，無論提供或收受餽贈和款待，絕對不可不當地影響業務決策。若該餽贈是意圖不當地影響業務決策，則無論其價值為何，絕對不可提供或收受。

為避免引起不當業務關係的認知，管控所提供或收受餽贈及款待之頻率及價值是很重要的。整個集團一般的門檻是，提供或收受餽贈和款待每一場合每收受者不得超過300美元。各營運事業體的CEO可就禁止之餽贈及款待訂定更低金額之限制（參見「營運事業體所訂較低金額門檻」）。

提供或收受合宜的餽贈或款待時，必須：

- 有正當的業務目的。
- 得體且不昂貴、不過度。
- 非頻繁地提供或收受自同一來源/收受者。

- 符合AIA與對方所屬公司組織的政策。
- 合理、平常，並符合當地的習俗與法律。
- 不得索求。不得索求餽贈、好處或款待，包括廠商贊助的旅遊。
- 尊重當地禮節及文化習俗的感受。
- 依要求的標準透過人力資源申報平台（或指示之其他申報方法）申報或取得核准。

若提供給您的餽贈並不符合上述所有標準，您必須婉轉地拒絕。然而，若您的拒絕將冒犯或傷害業務關係，您可代表AIA收受該餽贈（除非您已知悉該餽贈是違法的）並依申報程序辦理。您的主管將會諮詢法令遵循部並決定應如何處理該餽贈。

若員工進行演講、參與會談、擔任評審小組並因此獲得酬謝，應將收到的費用以書面通知其主管，並可能需將所收費用交給AIA。

涉及政府官員之餽贈及款待

- 必須於提供餽贈或款待前，對政府官員進行必要的盡職審查，以評估違反反貪污法及AIA集團反貪污政策的風險。所有該等餽贈及款待均須經事前核准。
- 不可提供現金或等同現金之物或以此作為餽贈。
- 不可向政府官員餽贈「紅包」。

必須申報及取得核准之餽贈及款待，依其類型及價值而定：

	價值大於300美元或 營運事業體所訂較低金額門檻	價值小於或等於300美元或 營運事業體所訂較低金額門檻
餽贈 (提供或收受)	申報(透過人力資源申報平台，如有)。並尋求主管及CEO 的核准。	申報(透過人力資源申報平台，如有)。
款待(收受)	申報(透過人力資源申報平台，如有)。 若於事情發生前，應尋求主管之核准。	可自行選擇是否於人力資源申報平台申報。
款待(提供)	申報(透過人力資源申報平台，如有)。 尋求主管及CEO 的核准。	依費用授權辦法下之一般申報及核准要求辦理。
涉及政府官員之餽贈 及款待 (不包括國有經銷夥伴的員工)	須完成盡職審查並經法令遵循單位的審核。 申報(透過人力資源申報平台，如有)。 尋求主管及 CEO 的事前核准。	就餽贈部分，須完成盡職審查，且於部分情形需經法令遵循單位的審核。 申報(透過人力資源申報平台，如有)。 向您的主管尋求事前核准。

若有疑慮，
應申報（透過人力資源
申報平台，
如有）。

詳情請參閱集團反貪污準則，或聯絡您所屬業務的法令遵循人員。

AIA集團反貪污政策對「政府官員」的定義包括由政府完全或部分控制或擁有之企業的員工。

便宜且印有公司品牌之贈品（例如筆、日記、日曆、傘、USB、行動電話電池、筆記本、活頁夾、咖啡杯、帽子、T恤等）是無需申報的。然而，若您有疑慮，仍必須進行申報。

塑造市場的誠信行為



不涉及政府官員之餽贈及款待

- 餽贈及款待必須依本準則進行申報（參見前頁表格）。
- 提供或收受餽贈超過300美元門檻時（各營運事業體訂有較低金額門檻時，依其所訂較低之門檻），應取得您的主管及所屬事業體CEO核准（透過人力資源平台取得核准，如有）。
- 與贊助活動相關的餽贈及款待（例如提供或收受由AIA或我們業務夥伴贊助的戲院、演唱會或運動賽事之門票）均適用與餽贈相同之限制、申報及核准程序。
- 一般贊助活動（例如不涉及任何個人餽贈收受的行銷活動）並非本準則所列之須獲取批核項目。對客戶或經銷商之行銷及促銷餽贈及活動亦非本準則規定之應申報餽贈。然而，我們必須確保它們符合相關法令及我們公平

地對待客戶之承諾。

- 不得提供或收受現金或等同現金之物（例如等同現金之禮券、支票、信用卡付款、旅行支票、匯票、優惠券或禮品等）。（普及和合乎習俗之季節性餽贈，例如有面額的「紅包」，必須依據相關程序及所屬事業體CEO所訂門檻辦理。不應向不了解「紅包」傳統的人士餽贈「紅包」，以防意圖被誤解為以不正當方式干預業務決定。在任何情況下，均不得索求「紅包」。所有員工均須遵守當地法律及AIA集團反貪污政策。）
- 慈善捐獻並非本準則規定之須申報餽贈，但須符合AIA集團反貪污政策所定訂之要求。所有與AIA品牌形象相關的活動，包括慈善贊助，必須符合AIA集團的

品牌形象準則。

與業務夥伴的關係

我們的業務夥伴在與我們集團的合約關係範圍內視為AIA的延伸。在代表AIA工作時，業務夥伴應遵守本準則的精神及相關合約規定。

業務夥伴不得從事任何AIA員工被禁止從事或被認為不當之行為。我們必須盡全力確保客戶、業務人員與供應商不會利用其與AIA的關係或使用AIA的名義，涉及任何舞弊、不道德或不誠實的交易。

AIA業務夥伴不應利誘AIA員工或與AIA有業務往來的其他人違反本準則所訂標準。

供應商之選擇

供應商及廠商需根據公平且透明之程序依績效及特長而選擇，我們必須遵守AIA的招聘政策。

廠商管理制度必須包括要求供應商及廠商遵守本準則之標準。

公平交易

AIA只透過合法且合乎倫理道德的業務行為尋求競爭優勢。我們每個人必須以公平的方式與我們的客戶、服務提供者、供應商和競爭者從事業務。不要貶損競爭者或其商品和

服務。AIA不容許透過操縱、隱瞞、濫用機密資訊、故意不實陳述或其他不公平行為來佔任何人的便宜。

與業務夥伴的關係

- 注意 AIA 業務員及其他代表 AIA 之人的業務行為，確保其使用適當的方式來提供我們的服務。
- 在與準供應商、業務員、顧問和承包商簽訂服務合約之前，先執行適當的盡職審查。
- 絕不施壓或鼓勵 AIA 供應商或業務員從事不當活動。
- 尊重並體諒供應商、業務員與其他代表 AIA 之人。

反競爭行為

AIA積極、公平地進行競爭。我們希望透過卓越的產品和服務來維持及增長業務 - 而不是透過不當或反競爭的行為。我們遵守競爭法。

這些法律非常複雜。不確定是否為適當公平競爭行為的員工，必須諮詢您所屬公司的法令遵循人員以獲得更多資訊及釐清，有參與行業協會的員工需要特別注意。

下列準則將有助於確保公平的業務行為及適當的競爭。



不可做

- 與競爭對手正式或非正式達成協議，固定商品價格或其他買賣條件、串通投標、設定產量或銷售量，或是分配客戶、市場或銷售區域。
- 與競爭對手討論任何下列事項：價格、投標、客戶銷售、佣金、銷售條件、利潤、利潤率、成本、產量、庫存、供應、行銷計畫或其他競爭性敏感資料。
- 出席競爭同業討論競爭性敏感資訊（包括以上二點所提內容）的會議。
- 與AIA以外的人協議決定與哪些供應商或客戶進行業務往來，或進行串通投標。
- 與同業作未經證實或不實的比較、或對其商品或服務作未經證實或不實的評論。
- 從AIA的競爭對手或已知對於競爭對手負有保密義務的人獲得競爭性敏感資料。



應做

- 在AIA參與的每個市場中積極合法地競爭，獨立作出最有利於AIA利益的所有業務決策。
- 僅從合法和適當來源，獲得有關AIA的競爭對手的競爭性敏感資料。
- 只根據事實資料對競爭者或其商品或服務進行評論，並且符合相關法令。



我做的是對的嗎？

在最近的活動中，來自競爭對手的兩位員工開始交談。他們開始評論另外一家共同的競爭者，且其中一位跟我說，「我們可以使他們在一年內停業，這件事我們彼此保密。」。我告訴他這樣的評論可能給我們帶來麻煩且我不會參與其中。我立即離開該房間且寫電子郵件告知法令遵循部有關該情形及我的反應。



這樣做是對的。

反競爭之評論並不是一件可開玩笑的事情，而且參與明顯涉及使競爭者歇業的討論可能使您及 AIA 陷入麻煩。與法令遵循部進行跟進可以確保公司知悉該情形並可提供協助。

危險信號 – 違反公平競爭

各國的公平競爭法規互不相同。這些不同導致某些行為可能在某些國家 / 地區是被允許的，而在其他國家 / 地區是遭禁止的。如果您遇到下述任何活動，並且不確定這些活動是否合法，請聯繫所屬公司的法令遵循人員尋求有關如何繼續進行的建議：

- 嘗試支配或控制客戶的轉銷價格。
- 商品的搭售，即以購買另一產品作為銷售任何產品或服務的條件。
- 對某客戶提供較優惠的價格或條件，但對於類似情況之該客戶的競爭者並未提供此種優惠條件。
- 限制客戶或供應商與競爭對手進行交易。
- 以低於成本的價格銷售商品或服務、或為其他不公平定價或促銷行為。



競爭者資訊

AIA禁止使用非法或不道德的手段獲取競爭對手或供應商的機密資訊，包括營業秘密。應從合法和適當來源獲得有關AIA競爭對手的競爭資訊。不要從AIA競爭對手或已知對於該競爭對手負有保密義務的人獲得競爭性敏感資料。

危險信號 – 不當取得競爭者資訊

- 保留取自於前僱主的檔案或電腦紀錄。
- 施壓或鼓勵新進員工討論取自於前僱主的機密資訊。
- 透過任何可能被視為刺探、間諜或您不願意完全揭露的行為獲取資訊。
- 不合理地相信第三者有關其業務情報是透過適當方式獲得的說法。



問：資料隱私法是否只涵蓋敏感的個人資料，如種族、醫療資料、信用卡號及退休金帳號？

答：否。資料隱私法可能適用於所有有關個人的資料。客戶的身份證號碼、電郵地址、瀏覽器cookies、聯絡資料、喜好、聲音及影像等，如果可被連結至可識別該個人的資料，則全都是受資料隱私法保護的個人資料。

問：何謂接受餽贈和款待的正當業務目的？

答：AIA 員工自 AIA 領取報酬，應為 AIA 的最大利益行事。與業務夥伴共進午餐，討論業務事宜並建立一個更堅強的工作關係，是基於正當業務目的而接受款待的一個例子。反之，若接受諸如珠寶等個人物品的餽贈並不會增進AIA 的業務利益。當餽贈可能影響員工的忠誠度或對餽贈者產生一種義務時，應予拒絕。

問：為幫助我在 AIA 有更好的工作表現，我保留了從前僱主那裏取得的幾份文件。這些文件記載了前僱主曾使用過的行銷創意。我是否可以在 AIA 使用這些文件？

答：如果文件包含前僱主的機密或專有資訊，您不可以使用或分享此些資訊。AIA 希望所有員工遵守關於使用自前僱主或其他第三者得到之機密資訊的揭露要求或使用限制。如果您不確定前僱主的資訊是否被視為機密資訊或是否有使用限制，未經事前諮詢所屬公司的法令遵循人員，不得使用或分享該資訊。



保護股東資產

財務報告

股東、業務夥伴、主管機關和公眾仰賴我們的財務報告進行決策。我們的財務報告必須真實、完整、及時、公平、正確且可以理解。為確保我們始終符合這些標準，只有經授權的員工才可對外提供財務報告。

正確的業務紀錄

我們必須始終誠實、正確地備置業務紀錄。切勿造假或變更業務紀錄內的資訊。在留存維護AIA紀錄時，絕不可以有不誠實或欺騙的行為，亦不可嘗試誤導AIA的管理階層、稽核人員、主管機關或股東。業務紀錄包含儲存於任何媒體之資訊，包

括紙本、電子紀錄、電子郵件、即時訊息、錄像或備份磁帶。

AIA員工絕不得從事舞弊行為。若您注意到或懷疑有任何舞弊行為，包括費用申報、採購、稽核或會計不合常規等，或您受到變更任何財務紀錄之施壓，您必須與法令遵循部或其他適當的管道（例如集團內部稽核或透過AIA道德與合規專線通報）討論該等情形。

**請於 AIA Intranet 參閱
AIA集團反舞弊政策以取得更多資訊。**







我做的是對的嗎？

我的部門目前正受主管機關檢查。我知悉在之前向主管機關提交的文件內有一個錯誤，且已修正該錯誤並重新寄送予主管機關。主管機關收到正確的文件但不知道我是在寄送前一刻才修正該錯誤。我想我應該在原始文件上也修正這些錯誤使檢查人員能有正確的資料比較好。



這樣做是不對的。

雖然您的意圖可能是良善的，但您絕不可在受查期間以任何理由修改任何紀錄。必須在稽核或調查之前就資料的正確性進行確認。若有任何更動，收受者必須被明確告知，以避免造成AIA 誤導稽核人員或竄改紀錄的任何可能指控。

稽核及調查

如被要求時，AIA員工會配合與稽核人員及調查人員進行AIA活動的內部及外部的稽核或調查。意圖妨礙稽核或調查效率的行為或故意不合作（包括未能對調查詳情保密，例如對被調查者提供建議）可能受到懲處。

文件保存

我們必須隨時遵循所有相關的檔案管理政策。這些政策適用於如上所述儲存於各種媒體工具內的資訊。

我們必須以可復原的形式，在規定的保存期限內保留供申報、稽核及其他重要目的使用的必要資訊。凡只有短期利用價值、無持續重要性、或依檔案管理政策規定保存期限已屆滿的資訊必須銷毀。

AIA可能因潛在的或未決的訴訟、稽核、調查或主管機關之要求，而發出檔案保留通知給持有、保管或控管相關資料的AIA

員工，以暫緩檔案文件、紀錄或資料的銷毀。每位AIA員工負有迅速檢視檔案保留通知並依其指示小心執行的職責。除非另有指示，凡經通知應予保留之檔案資訊必須予以留存，不論檔案管理政策規定之保存期限是多久。

如對檔案保留通知之遵循方式有任何疑問，必須儘速向通知書內所載之聯絡人提出。未依要求保留檔案、紀錄或資料者可能受到懲處，包括解僱及 / 或AIA及負責人負擔民事和刑事責任。

請於 [AIA Intranet](#) 參閱AIA集團檔案管理政策以取得更多資訊。

保護AIA資源安全

為了向我們的客戶和股東提供最佳服務，展現我們對資源的適當保護及使用是很重要的。

有形財產

AIA的財產，包括不動產、設備及耗材等，都必須受到保護，免於不當使用、損壞、失竊或其他不當的處置。

AIA的財產僅供AIA業務使用，但允許偶爾供個人目的使用，例如打本地電話、適當限度內收發個人電子郵件、少量的影印或電腦使用。

智慧財產

AIA的智慧財產，是由AIA擁有的所有業務構想或資訊所組成，例如獨特的商品和方法。AIA透過專利、商標和著作權保護其智慧財產。我們每個人都必須保護屬於AIA及其業務夥伴的機密資訊及營業秘密的安全。

智慧財產

- 切勿不當使用 AIA 的智慧財產。
- 切勿未經核准而揭露非公開之 AIA 智慧財產。
- 以於適當情形取得或幫助他人取得專利、商標或著作權之方式，保護 AIA 的智慧財產。
- 切勿未經許可而使用前僱主的智慧財產。
- 除授權合約有明確約定外，切勿使用或複製軟體或文件。AIA 尊重開發商或經銷商對其軟體所設的限制。

資金

AIA資金僅供AIA業務使用並應以負責任的方式予以使用。核發予員工作為支付業務費用的公司信用卡，不可用來支付私人開銷。我們每個

人都有責任保護AIA資金免於不當使用或失竊，並確保AIA資金的使用可收到良好的價值。我們僅可報銷實際支出、合理並經授權的業務費用。

專有與機密資訊

日常營運接觸到的AIA專有與機密資訊均須時刻適當地分類、處理、保密、保管及棄置，以遵循AIA集團政策及適用之法令。我們必須遵循適用於處理資訊技術及數據的要求，確保有足夠的營運監管措施，讓AIA資訊財產維持機密、完整和可用。

資訊技術系統

AIA的資訊技術系統包括電腦、網絡資源、電子郵件系統、電話、語音系統和其他電腦處理的資訊。我們每個人均有責任保護這些系統和存放在這些系統上的資料，避免被不當存取、損壞或失竊。我們必須避免撰寫任何可能使我們蒙羞或不良反映AIA之內容。

在符合當地法律的前提下，AIA有權檢查所有電子郵件和其他電子資訊以判斷是否有遵循本準則、法規或AIA政策。所有AIA電腦內的資訊及所有電子資訊，包括但不限於從AIA電腦、掌上裝置或工作站發送或接收的電子郵件、即時訊息及語音郵件等均可能受到檢查（包括受到我們主管機關的檢查）。

電子郵件系統是AIA的財產，是供業務目的使用。有時偶爾適當地為個人目的使用電子郵件系統是被容許的，但此類使用不可干擾員工的工作表現、對電子郵件系統操作造成

不當影響、或違反任何其他AIA政策、準則或規範。

使用AIA資訊技術系統發送或接收的電子郵件訊息及任何其他通訊，均不可作為創造、儲存或傳送內含敵意、惡意、非法、色情、歧視性、騷擾性、褻瀆、侮辱性或貶損性等信息之用。也不可故意連結內含非法、色情或歧視性內容的網站而使用這些系統。

危險信號 – 關於保護我們的敏感資料

- 在他人可能聽到的場合，大聲或公開討論機密資訊。
- 在未經授權且未簽署保密協議情況下與第三者討論 AIA專有資訊。
- 在未經適當核准且未確知雙方的機密或公開關係屬機密性或非機密性的情況下，與客戶或供應商討論AIA專有資訊。
- 不當棄置機密草稿或筆記。
- 在AIA網絡以外傳送或儲存機密、專有資訊，而無合理業務原因。



問：我認為外部稽核人員所作的一份財務摘要有一處錯誤，該資訊已提交作為公開資訊的一部分內容，我必須如何提出我的疑慮？

答：您必須通知有權解決該問題的人去處理。錯誤可能是嚴重的。您有職責立即向適當人員提出您的疑慮。如有任何不確定的事項，請聯繫您的主管、所屬公司的法令遵循人員或AIA道德與合規專線。

問：我的主管要求我準備一份採購價值 3 萬元服務的訂單。她的權限僅有 2 萬 5 千元。我是否可將它分拆為兩張採購單以避免要另外取得再上一層主管的核准？

答：您不可以這樣做。未得到適當的核准將違反 AIA 政策，該政策在於確保適當的內部會計控管得以維持且有效運作。如果您覺得不便告訴您的主管，請通知所屬公司的法令遵循人員。

問：您的AIA電郵收到一封郵件，內容指IT部門正在更新遙距工作系統，要求您點擊連結確認帳戶名稱及密碼，並要求務必在2小時內完成，否則您將被禁止進入系統。您留意到郵件的格式和排版有別於一貫的AIA電郵，您應該點擊該連結嗎？

答：不應該，這封可能是試圖進行網絡釣魚的惡意郵件，如您點擊連結並提交帳戶資料，可能會令AIA的系統遭受外部攻擊。當您一定有風險意識，就會作出正確的行動。如收到任何可疑電郵，請立即向phishing@aia.com報告。

問：我剛得知某廠商的員工取得登入我們公司網絡的權限，而且權限範圍很廣。我不認為他們的工作需要被給予這種登入權限。這不是會讓 AIA 資訊有外洩的風險嗎？我必須怎麼做？

答：您可能是對的，但您可能未得知全貌。您必須先與您的主管討論這件事。如果需要採取進一步措施，您或您的主管必須聯繫您所屬公司的法令遵循人員。



踐行良好企業 公民職責

透過我們的商品、服務和負責任的業務行為，AIA努力在我們經營業務的每個國家／地區提高生活品質。提倡遵循當地相關法規，是良好企業公民的基礎。

證券交易

在執行AIA業務時，我們經常得知關於AIA、其供應商及其他公司的重要、非公開資訊。我們有責任保護該資訊的安全，避免被不當使用。以下行為違反了AIA政策，並且在許多國家／地區屬非法行為：

- 持有重要非公開資訊而進行證券交易。
- 將重要非公開資訊提供予任何可能基於該資訊從事證券交易或建議他人進行證券交易之人。

重要、非公開資訊是指任何可能影響合理投資人為證券交易決定之機密資訊，且可能包括以下資訊：

- 預計收入及損失。
- 新業務關係。
- 高階管理層之變動。
- 商品或服務之重大發展。
- 未公佈之季度、半年度、或年度結果。
- 股息增減。
- 重要訴訟。
- 重大併購議案或重大交易。

此外，員工不可以：

- 從事AIA證券的投機交易。
- 使用AIA的證券從事對沖交易。
- 短線交易AIA的證券。
- 從事有關AIA證券的衍生性金融商品交易，例如「買權」或「賣權」選擇權、「交換合約」或「利率上下限選擇權」

- 於閉鎖期間進行AIA股票交易。

請於 AIA Intranet 參閱AIA集團防止內線交易及不當市場行為政策以取得更多資訊，包括基於您的崗位或所知的交易限制。

特定業務領域員工（例如：投資）的個人交易活動及在特定司法管轄區與其交易活動相關的人士，可能必須符合事前申報的規定及其他內部限制。違反時可能對涉及的員工及AIA造成嚴重的後果。

請於 AIA Intranet 參閱「友邦保險集團投資準則 - 私人帳戶交易」以取得更多資訊。

打擊洗錢及恐怖分子資金籌集

AIA承諾履行協助防止洗錢及打擊資助恐怖活動的職責。這些職責一般包括，依相關法規進行客戶盡職審查、監控客戶活動及通報可疑或異常活動。員工必須遵守AIA及其營運事業體所制定的打擊洗錢課程。可疑活動之通報有時間的緊迫性。一旦您疑慮某活動可能異常或可疑，儘快聯繫您的主管或負責打擊洗錢業務的法令遵循人員。

請於 AIA Intranet 參閱AIA集團打擊洗錢及恐怖分子資金籌集政策以



我做的是對的嗎？

我進入一間會議室並注意到桌上放著年報的草稿。於閱讀時，我明白我們有獲利豐厚的一年。該財務結果直至下周前均不會公開且我認為我們的股價應該會於消息公布後上漲。根據此資訊，我打算於價格上漲前買一些 AIA 股份。



這樣做是不對的。

您不可於持有 AIA 重要非公開資訊時從事 AIA 股份交易，此等行為是嚴重的違規行為。若您發現該檔案無人看管且被放置於不適當的地方，您必須立即向法令遵循部通報。

取得更多資訊。

經濟制裁

為遵循適用之經濟制裁措施，某些禁例／限制適用於有關與若干被指定的政府、個人和法人（例如疑似恐怖分子和毒品走私犯）及位於特定國家／地區、

與特定國家／地區具有某些交易或為特定國家／地區之國民或人員的個人或法人進行業務或提供利益予此等政府、個人和法人。要確定某政府、個人或法人士是否受到這些限制，請諮詢負責本項業務的法令遵循人員。

若發現任何客戶、職員、或其他業務夥伴或交易對手被列入適用之制裁名單中，應立即向法令遵循部通報。

請於 AIA Intranet 參閱AIA集團經濟制裁政策以取得更多資訊。

與主管機關和其他政府官員溝通

於AIA法規監理關係之正常程序外接獲主管機關之詢問時，員工於回覆前必須即時向所屬公司法令遵循人員或公司指派之法律顧問通報。財務報告相關的問題得由經授權的公司財管人員回應。對主管機關的回應必須包含完整、真實和正確的資訊。

在主管機關視察或進行檢查期間，不可隱藏、銷毀或變更檔案文件，亦不可對主管機關說謊或作出誤導性的陳述。對於稽核人員的詢問，亦應適用同一標準。

反貪污及賄賂

我們絕不可使用不當手段影響他人的業務判斷。AIA員工、業務員或獨立承包商不可向他人提供賄賂或其他不當利益以便在涉及AIA、我們的客戶或員工的任何業務往來中獲得或保持業務或不公平優勢。

絕不可向政府官員支付或承諾支付有價值之物以獲得或保有業務或藉此確保不當優勢。AIA集團反貪污政策對「政府官員」的定義包括由政府完全或部分控制或擁有之企業的員工。

反貪污法令也禁止製作不正確或虛假的帳簿和紀錄，且要求公司制訂並維持與公司資產和會計有關的適當控管。所有AIA員工和主管均須遵守AIA集團反貪污政策及準則。

任何AIA員工如知悉或善意地懷疑有違反這些法規或政策的情事，必須立即通報所屬公司的法令遵循人員或依「勇於說出」一節所載其他方式處理。

請於 AIA Intranet 參閱AIA集團反貪污政策以取得更多資訊。

社會及環境責任

透過永續的業務行為，我們每一個人均可以用我們的力量協助AIA對社會及環境作出積極貢獻。

AIA積極貢獻於其所運作的社會及經濟發展，並擴及對需要幫助之人群及

社會提供支援。AIA及其員工主動貢獻其時間與資金於可促進健康、金融知識、教育及其他社會需求的活動。AIA致力於降低其業務對環境之影響，並藉由參與強調此等議題之活動來提升對永續發展之認知。

禁止未經事前核准而使用AIA之資金



問：我從主管那聽說我們針對一項將於未來四周內問世的新開發產品使用了一個新的供應商。投資該供應商似乎是一個好的投資想法。我可以讓其他人知道嗎？

答：不可以。此資訊應屬重要非公開資訊。您不可於持有該資訊時進行交易，亦不可分享予可能利用該資訊之人。

問：若我們被媒體成員要求對AIA之財務展望作出評論，我是否可以發表意見？

答：不可以。您不可於未經AIA品牌傳播部門事前核准即向媒體提供任何評論，縱使該評論是個人意見亦同。您必須將所有媒體關於資訊之要求轉給品牌傳播部門。

問：某個晚上，您瀏覽社群媒體時看到自稱是AIA員工的網友，在公開論壇張貼了不準確及誤導的AIA資料和產品資料。您應該代表AIA留言糾正對方的誤導貼文嗎？

答：不應該，除非您得到授權，否則不應代表AIA於社群媒體與人交流，只有指定人員可以代表AIA發言。此外，由於可能有某位AIA員工行為不當，您必須就該貼文通知品牌傳播部門及／或法令遵循部。

問：一家國有企業的高階人員建議我們捐款給當地之慈善機構（由高階人員所擁有及管理），並暗示此舉較有利於我們在該國的銷售努力。我對此建議感到不安。我必須怎麼做？

答：您感到疑惑是正確的。該款項可能違反反貪污法令及AIA集團反貪污政策。請與您所屬公司的法令遵循人員討論該情形。

或資產來作促進個人目的之用途或以公司之名義進行個人捐款。

與公眾的溝通

只有經授權的人員才可代表AIA發言，而且他們提供的資訊必須完整、公平、正確、及時並可以理解。投資人、分析師和媒體的詢問一律必須轉給AIA集團企業傳播及品牌部。

絕不要在私人訊息交流中造成您是代表AIA發言的印象，包括使用論壇、部落格、聊天室及公佈欄時。當您公開表達私人看法時，您應確保是在不會不良反映AIA的情況下，且須能清楚地顯示您所表達的是您的私人看法。

社群媒體

AIA明白透過迅速擴展的社群媒體得以與利害關係人以創新且互動之方式進行交流，具有重大價值。在我們私人生活中使用社群媒體時，我們必須保持專業，並遵守AIA的指引。

社群媒體指引

- 除經指定外，不得代表 AIA 於社群媒體進行訊息交流。
- 不得利用社群媒體來騷擾或毀謗我們的同事、客戶、競爭者或其他人，或發表任何屬於AIA 之意見或想法。
- 不得於社群媒體討論敏感性資訊，包括機密及重要非公開資訊。
- 請參閱社群媒體準則之員工部分以取得更多資訊。





正確

做正確的事
以正確的方式
用對的人
…好的成果將會到來