



安盛合规与 道德规范

2018年12月



“

本公司业务经营的核心是对客户做出与恪守长期承诺。公司要取得长期成功，关键是信任。有鉴于此，关键任务是要建立一套明确的价值观与道德观，使整个公司与每一名员工都有“道德指南针”可以依循，当我们在日常工作中遇到棘手技术问题、诸事在手需要厘清先后次序、有时甚至需要解决相互矛盾的需求之时，能够帮助我们找到正确答案。

价值观决定行为，行为导致结果。我们秉承的价值观（客户为先、品行端正、勇敢前行、上下同心）只有获得全体员工集体认同并且投入实践，才能产生意义。这些价值观应当深入到我们日常生活的方方面面。每当我们不能确定如何决策才能达到最佳效果，这些价值观将帮助我们决策，同时让我们记住自己的使命：“改善大家的生活”。

多年来，安盛一直秉承严格的职业道德标准。我们制定这份新版《合规与道德规范》，旨在使公司全体员工建立共识，了解每个人需要履行的使命与整个集团的经营方向。

这些使命，将在日常工作中指引我们。道德标准、合规与管治等方面的严格标准，不仅不会干扰业务经营绩效，反而能够起到提升作用。正因如此，所以我希望安盛集团的每一名员工都能以身作则，在实践中遵守新版《合规与道德规范》的各项规定。

如对本《规范》任何方面存有不解或疑惑，应向经理人员或当地的合规团队或人力资源团队反映情况。

”

Thomas BUBERL,
首席执行官

道德观念为何推进安盛战略？具体如何发挥作用？

本公司宗旨：改善大家的生活。

“客户为先”、“品行端正”、“勇敢前行”、“上下同心”是我们在日常工作方方面面奉行的四项价值观，有助于我们的战略取得成功：

- **客户为先**是将客户满意度放在我们所有决策与行动的核心位置。这样，我们才能满足客户当前的需求，预见客户日后的需求，随时为客户提供尽量周到的意见、产品与服务；
- **品行端正**是安盛集团成立后一直秉承的核心价值观。品行端正是指履行承诺、态度真诚、诚实待人、尊重他人。只有品行端正，才能赢得客户、员工与合作伙伴的信任；
- **勇敢前行**是指安盛集团每一个员工都应当有勇气直抒己见，求新求变，力争进步，探索新颖、富有创意的经营之道；
- **上下同心**现已成为本公司各项行动的特色，只有团结起来，我们才能发挥更大的集体力量，丰富自身的多样性，集结众人智慧与能量，携手实现目标。



客户为先

把客户放在一切事务的核心位置



品行端正

履行责任，言出必行



勇敢前行

给予他人机会，使之付诸实践、得以长进，获得提升



上下同心

通过多元文化与相互协作，追求集体的成功，只有依靠众人的智慧、支持以及能量，才能作出正确决策、产生创意、获得可持续性的成功

本《规范》适用对象是谁？

安盛集团的全体董事、高管与员工、以及具有类似员工身份的其他人员（即：培训生、临时员工以及根据所适用的劳动法律法规等被视为员工的其他人员）以及与公司有关联的代理人*（合称“安盛全体员工”）必须遵守本《规范》的要求。

我们力求与认同本公司价值观与标准的业务伙伴以及其他各方进行合作，同时希望他们始终按照本《规范》的要求行事。

本《规范》是否与法律相符？

安盛承诺：无论在何处经营业务，都会遵守当地应适用的法律与法规。如当地法律法规与本《规范》规定有冲突，安盛与其关联方将遵守当地法律法规，同时找出适当途径，兑现本《规范》所述各项承诺。

如有可能发生冲突，请联系当地的合规部门，寻求指导。

违反本《规范》的行为与不端行为有哪些后果？

安盛将针对违反本《规范》的所有行为或者其他不端行为采取适当的纪律处分或违规处理（多数情况下，包括终止协议、同时可能采取法律行动）。由于安盛在各国开展业务，各国均有自己独特的商业、法律与监管环境，因此本《规范》无意就不遵守其项下规定的行为制定统一的处理措施。安盛集团旗下大多数公司均已经针对员工关系管理事务（包括：出现本《规范》所述类型之不端行为时所须采取的纪律处分措施）制定了明晰的内部政策。

举报方法：安盛的举报政策

安盛设立了保密渠道，用以解答问题，并且回应其业务伙伴对于本《规范》项下关于道德、合规或任何其他规定的疑惑。

安盛鼓励员工举报公司业务伙伴犯下的一切疑似不当、有失道德或者涉嫌违法的行为。如欲提出质疑，应当首先阅读我们在当地公司内网公布的或者已经通过其他渠道传达的当地举报政策。通过举报流程，我们可以向当地相关部门提出质疑、或者向安盛集团直接提出质疑。安盛集团专门设立了举报热线（speak-up@AXA.com），由全球特别调查主管负责监督，该职务独立于行政管理层。

必须让质疑者放心，无须担心遭到报复。安盛不容忍针对出于真诚而举报真实/疑似不端行为的员工进行报复的一切行为。出于“真诚”进行举报是指：我们要提供自己认为属实的全部信息。

报复他人者，将遭到纪律处分或其他处理，甚至包括终止雇佣关系。如果安盛的任何业务伙伴认为自身遭到报复，应立即向人力资源团队或合规团队上报。

遇到问题时，应当联系谁？

诸如本文件的书面规范，只能用作举止行为的通用准则，既不能代替个人的品行端正与清醒判断，亦无法就各种不同类型的情形作出适当回应。

如对于本《规范》释义有不解之处，以至于可能会影响具体情形的判断，应咨询本公司人力资源团队或合规团队。



1. 防止利益冲突
 2. 防止贿赂与腐败
 3. 防止洗钱、恐怖主义融资、违反国际制裁
 4. 防止内幕交易
 5. 保护自由竞争
 6. 以公平专业的态度对待客户
 7. 保护并且以负责任的态度使用客户数据
 8. 管理保密信息
 9. 防止歧视与骚扰
 10. 使用社交媒体
 11. 注重健康与安全
- 附件：内幕交易政策



防止利益冲突

必备知识

“利益冲突”是指员工所涉及的个人活动或关系使其难以客观有效地履行自身工作之情形。换言之，这种冲突干扰了员工，使其在工作期间无法维护安盛的利益。

只有避免利益冲突，安盛才能保证自身品行端正，保持所有合作伙伴、客户、股东以及供应商对于安盛集团的信任。

有些利益冲突情形的表现并不显著，因此员工必须考虑自身某些行动是否可能引发利益冲突，因为无论实际的利益冲突还是表象的利益冲突，都会损害安盛的声誉。

个人关系

就与员工亲近的人员（朋友或亲戚）而言，他们的个人利益可能与安盛的某些活动有关（如：他们可能成为供应商或服务提供者）。遇此情形，员工应当告知其经理这种关系，并且员工及其亲近的人员不得参与相关活动。同样，员工不能参与关于聘用与其亲近的朋友或亲戚的决定。

工作以外的事务

安盛员工凡在表达政治见解与个人承诺时，必须保持个人独立身份，与公司无关。公司严格禁止员工通过提及安盛名称、使用带有安盛标识之图像、或使用安盛信笺抬头、资金或资源等方式，使安盛公司卷入任何政治激进主义、集会或示威活动。

工作以外的其他事务

我们认同安盛员工可经常参加自己社区的服务活动以及各类慈善活动。我们对安盛员工在这些方面的努力表示赞许。但是安盛所有员工均有责任确保：所有业余活动（甚至包括慈善活动或公益活动）既不会造成利益冲突，亦不会在其他方面抵触其与安盛集团之间的劳动关系。

工作以外的财务或商业利益

安盛员工在计划以个人身份投资于竞争对手、供应商、合作伙伴或客户（包括投资比例超过3%的上市公司）之时，如有可能引发利益冲突，应确保自身不会卷入利益冲突。员工家庭成员如在与安盛有业务往来的公司当中持有任何权益或者担任任

何管理或顾问角色，也有可能产生此类冲突。

判定投资项目是否存在实际或潜在的利益冲突时，需要考虑多种因素：(i) 投资规模；(ii) 安盛员工所承担职责的性质；及 (iii) 另一家公司与安盛业务往来的重要程度。

在其他公司的董事身份

安盛员工如有计划 (i) 以个人身份，或者 (ii) 以其所属安盛实体之代表人身份在其他商业机构担任董事，应确保不会引发利益冲突。判定此等职务是否存在实际或潜在的利益冲突时，需要考虑多种因素：(i) 安盛的利益；(ii) 将不会严重削减相关员工履行其向安盛所承诺之事项的能力；(iii) 承诺期限；及 (iv) 与其他公司之董事身份有关的潜在责任事项与法律责任。

建议做法

我们建议通过下列方法，避免引发实际或表象的利益冲突：

- 采取任何行动或者作出任何决策之前，尽快向本公司管理人员与合规团队如实披露实际冲突或潜在冲突；
- 一旦发生（如：个人关系方面的）利益冲突，立即退出决策流程；
- 表达政治见解与个人承诺时，保证与本公司无关；
- 向与安盛实际/可能存在业务联系的公司进行个人投资之前，先向本公司管理人员与合规团队披露拟进行的投资。此规定适用于个人投资或家庭成员投资；
- 启动与其他公司的业务活动或接受其他公司董事职务之前，向本公司管理人员与合规团队征求批准。



防止利益冲突

问答

某员工拥有一家私营公司 5% 的股权，但没有控制权，也并不是管理层成员。安盛旗下某公司正在组织招标，而该员工拥有 5% 股权的公司正在计划参加投标。这种情况会不会有问题，需不需要征得批准？

员工若在私营公司当中持有权益，而这些私营公司又与安盛旗下某公司有着长期或“一次性”的业务往来，则员工须上报此事。如安盛员工在某公司持有 5% 的股权，而该公司计划参加由安盛组织的招标，则该名员工须向其合规团队（书面）披露这一情形，并且征得同意之后方可行事。即使获得批准，所涉员工仍然不能参与投标过程或者投标准备工作。

某女员工的丈夫就职于一家服务性企业，该企业与安盛签订了长期技术协议。其丈夫与这份协议及其谈判工作毫无任何关系。这样有没有问题？

如该名女员工与其丈夫与该协议的发包、谈判或履行毫无任何关系，则没有冲突，而该名女员工也不需要采取任何行动。但是如果上述安盛女员工或其丈夫直接或间接涉入该协议的发包、谈判或履行，该女员工在采取行动与作出任何决策之前，应当先向合规团队披露此项事实。

我经常收到安盛各个供应商的邀请，请我出席各种不同的体育赛事。我可不可以接受邀请？

安盛认同：旨在建立友好往来与良好工作关系的商业礼品与娱乐活动或许具有适当性，但前提是：这些礼品与娱乐无意换取优惠待遇、不会使人质疑本公司作出客观、独立、公正、尽量符合安盛利益的判断之能力。（无论给予他人还是他人给予的）所有礼品与娱乐均应遵守当地礼品与娱乐政策列明的规程。如这些政策规定须进行通报或者事先必须征得批准，则必须遵守规定。如有疑问或顾虑，应将此事交由合规团队处理。

2

防止贿赂与腐败

必备知识

安盛长期奉行诚实经营，秉公办事，恪守最高等级的道德标准。

贿赂与腐败有多种表现形式。可以表现为：违反所适用法律的规定，提供、承诺提供、给予、索取或收受致使接收人（或者与接收人有关的任何人或团体）本人受益或获利、并且有意对与接收人的决策造成不当影响的一切非法贿赂与诱因。

我们不会允许任何形式的贿赂与腐败，违规者可能遭受纪律处分。有些情形需要特别关注，例如：政治捐助须遵守国家法律规定，而各国与此有关的法律各有不同。即使在所在国家法律允许，此类捐助也有可能造成腐败。另外，商业环境中可以接受的实践做法，一旦涉及政府员工或者他人，则有可能无法接受，甚至属于非法行为。

为防止贿赂与腐败，国家法律与相关规定等的数量日渐增多。贿赂及腐败可能导致法律、名誉、财务与商业等多个层面的风险，有可能严重损害公司业务，甚至会导致员工以及安盛公司遭到刑事检控。

建议做法

为了防止贿赂与腐败，我们建议：

- 了解并遵守当地关于反贿赂与反腐败的行为守则与各项政策；
- 提供或接受礼品、娱乐或款待之前，按照当地预审批规程行事；
- 不得提供影响或者看似影响接收人公正性的礼品；
- 事先未经过合规团队预审批，不得代表安盛向政治党派/组织或者（在法律允许的情形下）向政客本人捐出任何财物或实物；
- 不得使用安盛的资金与其他财产从事个人政治活动；
- 事先获得书面批准，并且（如：与当地合规团队共同）妥善记录以安盛名义或者利用安盛的财务资源所进行的慈善捐助或赞助；
- 不得以加快常规行政事务的办理速度为目的而给予政府官员或员工款项或酬金（“通融款项”）；
- 不得发生可能会被善意第三方认为具有影响业务的不良企图之情形。

问答

作为安盛供应商的一家技术公司主动向我表示，可以向我出售一台家用电脑，价格不到门店正价的 50%。我该怎么办？

这种情形看似属于利益冲突。这种要约本身就可以视为行贿。接受此类要约之前，您应当联系当地的合规团队，说明情况，请求指导。

我经常收到安盛各个顾问方的邀请，请我出席各种不同的体育或文化活动。我可不可以接受邀请？

接受与文化或体育活动有关的任何邀请之前，您应当联系当地的合规团队。

3

防止洗钱、恐怖主义融资、违反国际制裁

必备知识

鉴于安盛集团业务活动的金融属性，洗钱、恐怖主义融资以及国际制裁在法律与名誉两个层面上都会构成严重风险。警示信号包括：客户进入受禁人员名单、或拒绝按照要求提供身份验证信息、意欲采用现金形式付款、或者有意进行牵涉外国空壳公司或离岸公司的交易等。

安盛集团已经采取多项具体政策，以防止有人违反关于洗钱、恐怖主义融资以及国际制裁的法律规定而使用其产品与服务。《安盛集团反洗钱政策》以及《安盛集团制裁政策》正式制定了基本合规政策，旨在防止并监测洗钱、恐怖主义融资以及违反国际制裁的行为。这些规定旨在确保安盛认清与其开展业务的人员对象，并确保所有交易受到监控，警惕可疑活动。

建议做法

我们建议通过以下方法，防止并监测洗钱、恐怖主义融资活动，避免违反国际制裁：

- 了解并且遵守所适用的规定与政策；
- 遵守关于识别客户身份以及筛查客户交易的规定；
- 如发现可疑客户或活动的警示讯号，首先联系当地指定的反洗钱官员或合规团队，继而采取进一步行动。

常见问题

我是安盛集团员工。我们正在考虑在新的国家扩展业务。我想知道，我们无权与哪些国家开展业务？

目前，制裁力度最大、范围最广的国家包括：叙利亚、朝鲜、伊朗、古巴与克里米亚地区。另外，俄罗斯境内也有很多活动人遭到禁止。只要业务活动可能涉及被制裁国家，必须立即上报合规团队，之后方可采取行动。

我对于公司某客户的业务活动之合法性与商业道德表示怀疑。

我们要警惕付款（如：某客户先支付一笔大额款项，之后很快要求退款）以及其他交易（如：盗用身份）方面的可疑或犯罪活动信号。遇此情形，您务必要联系管理层与当地合规团队，之后方可采取行动。

4

防止内幕交易

必备知识

某些情形下，我们可以接触到与安盛或其关联方及/或与之开展业务的对手公司有关的保密“内幕”信息。内幕信息是指：性质确切、尚未公开、与上市证券（如：股份）一个或多个发行人直接或间接相关、公开后很有可能严重影响相关证券价格的信息。

我们必须对这些信息保密；如常规投资人会认为这些信息对于投资决策具有重要性，我们当中持有这些信息的人既不得买进或卖出安盛集团的证券、或者已经将证券公开上市与交易并且由安盛控制的任何其他公司的证券，亦不得将这些信息给予可以买卖这些证券的另一人。

证券是指：(i) 安盛的证券，包括安盛的普通股、安盛的美国存托凭证、安盛债务证券、通过持股计划所认购的企业共同投资基金单位、连同以此等安盛证券为依据的选择权和其他衍生票据，及(ii) 安盛集团旗下股票公开交易的子公司（“集团旗下上市公司”）的证券（包括：权益、债务、选择权与其他衍生产品）。我们（集团旗下上市公司的董事、高管人员、员工、代理人、财务专业人员以及其他人员）应遵守本公司制定的关于其证券买卖的具体政策与规程。员工当中如有人不受特定政策与规程的约束，则应当遵守本《规范》制定的关于集团旗下上市公司证券买卖的政策与规程。

预防措施

只有为履行自身职能或责任而有需要的人员，方可取用内幕信息（“必要知情政策”）。

就特定交易（财务、兼并与收购等）而言，建议采取下列预防措施：

- 准备工作期间，成立规模尽可能小的团队，参与项目的人员须严格遵守保密义务，并且（在有理由的前提下）应当拟定一份“知情人名单”
- 统一使用交易代码名称
- 妥善保管信息，定期核查计算机取用权
- 随着项目推进，查找其他知情人，将预防措施的适用范围扩展至公司外部的顾问与咨询人员

安盛集团已经制定关于安盛集团证券买卖政策（“内幕交易政策”）的专项说明，见本《规范》附件。所有可以接触内幕信息或价格敏感信息的员工，均须熟知并且遵守安盛集团的内幕交易政策。

建议做法

占有内幕信息期间，我们不得：

- 利用这些信息为我们自己或者代表第三方买进或卖出、或者试图买进或卖出安盛的证券或者与这些信息有关的任何安盛旗下上市子公司的证券，或者撤销或修改早在上述人士收到这些信息之前已经提交的、涉及安盛的证券或与这些信息有关的任何安盛旗下上市子公司的证券之任何订单
- 建议另一人参与内幕交易或者诱使另一人参与内幕交易
- 利用持有内幕信息的另一人所提出的建议
- 怂恿将内幕信息给予可以买卖相关证券的另一人（“透露内幕消息”）。在多个司法管辖区，这些内幕交易的接收人买卖相关证券的行为同样属于非法
- 在我们的工作职责、专业或职能正常范围不允许共享这些信息的情形下，非法向另一人披露内幕消息。

员工家庭成员或亲属买卖安盛的证券或者安盛旗下上市子公司的证券可能会显得不妥 – 甚至属于非法行为 – 前提是：家庭成员买卖上述证券时，员工仍占有内幕信息、或者公司不准员工买卖证券。据此，家庭成员与亲属在买卖安盛的证券或者由安盛控制的其他上市公司的证券时，应当极其谨慎；在多个司法管辖区，对于违反内幕交易法律的行为所采取的民事处罚与刑事处罚可能十分严重。

4

防止内幕交易

员工一旦负有责任，可能需要承担高额费用与开支（包括法律辩护的费用）与多项处罚与罚金，这些很有可能不属于董事责任保险与高管人员责任保险的保障范围，亦不会由公司承担。

以法国为例，内幕交易与非法散布内幕信息的行为（或任何企图犯下这些罪行之举）均须面临最高五年的监禁与 1 亿欧元的罚款，最高可处以犯罪行为获利金额十倍的处罚。处罚金额绝不可能低于获利金额。另外，这些违规行为还可能导致法国金融市场管理局执行委员会处以罚金，金额可以高达 1 亿欧元或者获利（如有）金额的十倍。

会议期间，我获悉了一些保密信息，可能对我一个朋友持有的股份带来负面影响。我可不可以告诉他/她？

追问

不能。你不能把这些信息告知你的朋友。如果你获悉了与这些股份有关的非公开信息，告诉另一人的行为可以视为内幕交易，继而可能会被解读为违反行为。

5

保护自由竞争

必备知识

安盛集团积极参与竞争，在业务运营地点的每个市场始终遵守所适用的反垄断、竞争与公平交易等方面的法律规定。

我们力争卓越，诚实经营，恪守道德，从不寄望于通过操纵、隐匿、滥用享有特权的信息、虚假陈述重大事实、或者任何其他不公平交易行为而不当地利用他人。

建议做法

我们通过以下方法，尊重自由竞争：

- 查询、了解与遵守所适用法律以及安盛政策；
- 随时配合市场监管部门的工作；
- 将我们接触的享有特权的信息作为机密，既不使用这些信息，也不与他人共享这些信息；
- 遵守信息屏障（“防护墙”）政策与规程；
- 不与竞争对手共享价格或其他的市场敏感信息；
- 在采购货物与服务的过程中，遵守公平、竞标、中立、保密与透明等原则；
- 心存疑虑或遇到问题时，向合规团队发出警示。

合规

我是刚入职安盛的新员工，之前曾经效力于安盛的竞争对手。我知道，不能透露之前工作岗位的保密性质的产品定价信息。但是我想这样做，以此证明我对于新任老板的价值。

保密信息的保护工作不受时间限制。你不应当透露这些信息；如果有人逼你透露，你要立即向所属的合规团队上报。

晚餐时，我的一个好友（目前供职的企业是安盛竞争对手）谈到定价和客户组群划分战略。这个朋友说，共享信息对于我们双方都有好处。我要怎么做？

你要避免与竞争对手进行这种非正式接触，谈话内容可能触犯反垄断法或者公平竞争法律规定。你要明确地告诉这位朋友，你不打算讨论这些事情，然后换个话题。

6

以公平专业的态度对待客户

必备知识

安盛参与全球各地市场的竞争。我们力争依法行事，在销售、营销与其他工作方面采用公平、且合乎道德的方法。

为履行此项承诺，我们绝对不能：

- 明知而向我们的客户、业务合作伙伴或竞争对手提供虚假信息；
- 为获得竞争优势而作出不实陈述或者隐匿事实；
- 作出任何类型的非法或不道德行为。

无论何时，如感觉自己可能已经主动作出或者迫于压力而作出任何不诚实或不道德之举，必须向公司合规团队进行上报。

建议做法

我们通过以下方法，以公平、专业的态度为客户服务：

- 知晓并且推动安盛在下列各个方面向其客户作出的承诺：公开透明、禁止披露保密信息、公平竞争、反对欺诈与洗钱；
- 以公平、迅速、准确、谦恭的方式，确保各项有效的诉求得以专业、实事求是的处理；
- 本着专业、诚实、负责的态度，推广我们的产品与服务；
- 确保为客户提供信息与方法，使之能够说明并解决可能与安盛之间产生的一切争议。

如何

我目前负责一款健康保险产品。我觉得定价策略有问题；产品价格似乎有些过高，不能给予客户足够的价值。

产品开发应当尊重所适用的各项政策与规程。如果你在按照规程行事时，感觉自己不能认同，你要咨询直属上司的意见，向相关团队提出疑问。

我负责销售。有个顾客看了电视广告后，想要购买一款投资产品。在落实所适用的规程过程中，我发现产品不适合该顾客。我要怎么做？

首先，你要向该顾客说明与该产品有关的所有情况及其特点。你应当解释该产品与客户需求不符（或者投资状况）的原因，并且推荐另一款适合的产品。



保护并且以负责任的态度使用客户数据

必备知识

收集大量数据，是安盛承办的事务之一。这样，我们可以了解所面临的风险性质，从而为客户提供合适的产品与服务，满足其需求。数据能帮助我们采取量身定做的防护措施、简单有效的规程，改善客户的体验。

个人数据是指与单凭数据本身即可认定身份、或者可以通过将数据与其他信息结合的方式认定身份的个人有关的一切数据。敏感的个人数据包括具有私密性、在不披露的情形之下一旦披露可能导致歧视（健康或遗传数据、种族或族裔起源、政治见解、宗教或哲学信仰、性倾向等方面）的信息。

安盛是首家实施《具有约束力的公司规则》（即：《安盛集团数据隐私政策》）的保险集团。这些规则代表在个人数据领域受到国际认可的标准。法国数据保护局与全球多家其他数据保护机构已经认可这些规则。

建议做法

我们通过以下方法，保护在我们业务经营过程中取得的客户、同事与其他人的个人数据与敏感数据：

- 以合法、公平、透明的方式处理个人数据；
- 收集个人数据时，目的必须明确、清晰、合法，处理方式不得有悖于这些目的；
- 遵行旨在保护个人数据的安全规程，以免丢失、未经授权而被人使用或披露；
- 收集准确的个人数据，必要时使其符合现状；
- 所收集的数据仅限于“必要”、“适当”、“相关”的范围；
- 个人数据保存时间仅限于为了实现收集目的所需的时段；
- 遵守规程，确保及时回应客户就其数据提供的查询；
- 不得向安盛集团以外的当事人出售客户数据；
- 组织适当的数据保护培训；
- 如有任何个人数据可能遭到丢失，立即通知数据隐私官；
- 如有疑问或顾虑，应当咨询数据隐私官的意见。

问答

我目前在客户服务部工作。有个顾客向我发送了一些与保险服务无关的敏感个人数据。我要不要收集这些数据？

不行，你不得收集非属必要的客户数据。不应收集非属必要的的数据，同时须删除过期数据，以此降低网络风险与数据泄露风险。

我负责的项目，希望找到规避风险与保障措施的新途径。为此，需要深入全面地了解客户的风险状况。对于客户的数据，我要如何进行保护？

你必须向相关的数据隐私官咨询意见，从项目一开始就落实数据隐私方面的规定。建议做法是，在项目启动阶段及时设计相关流程，尽量减少数据隐私问题的发生几率- 数据隐私官可以提供你所需要的意见。

8

管理保密信息

必备知识

我们必须保护本公司持有的或者与我们客户共享的未经公开之敏感信息的机密性，不得披露这些信息，但是经过安盛授权的情形例外。

保密信息包括对于金融市场或投资者而言可能具有关键性、一经披露将对竞争对手产生效用或者危及本公司或其客户的所有未经公开之信息，其中包括：未经公开的重大财务信息以及潜在交易、运营事项以及本公司知识财产。

知识产权是指保密性质的产品信息、专利、商标与著作权、公司业务或营销计划、数据库、数据模型、算法、记录、未经发布的财务数据、合资企业合作伙伴、以及供应商和客户传达给我们的信息。

建议做法

我们通过下列控制活动，有效管理保密信息：

- 妥善保管与未经公开的事项有关的文档与数据；
- 避免在公开场合（不论是当面或者通过电话）交流敏感的业务内容，在公众场合使用手提式计算机与平板电脑时应当谨慎；
- 对于载有未经公开之重大信息的电邮信息与附件，应当加密或者采用密码进行保护；
- 采用匿名的项目名称或代码，保护保密事项；

安盛

安盛集团旗下另一实体的一名同事给你打电话，说她听到传闻表示你所在部门参与了与某银行的一宗保密的合资企业交易。她说自己以前在银行领域工作过，让你告诉她项目情况，这样她后续可以帮忙。你应该怎么办？

你应当说，讨论未经公开的任何交易并不妥当，然后礼貌地挂断电话。

9

防止歧视与骚扰

必备知识

安盛力争在所有劳动事务方面创造平等机会。我们反对一切形式的不公平或者非法歧视，不会容忍在年龄、国籍、种族起源、性别、性倾向、性别身份或表现方式、宗教、婚姻状况或残疾等方面的歧视。

骚扰可以表现为不受欢迎的性要求/言论、不当评论、贬称与笑话，展现或者存储利用、嘲讽、侮辱或表现对某一集体或某人之敌意的书面或图画形式的素材。很多国家要求必须制定相关流程，用以处理工作场合的歧视与骚扰，安盛会遵守这方面的所有规定。

安盛会以十分严肃的态度对待所有关于歧视与骚扰的指称。安盛制定了专门的政策（安盛集团反对歧视与骚扰的政策）与多项流程，针对所有不端行为个案展开独立调查，旨在确保对于所指称、怀疑或经过证实的不端行为个案给予适当回应。

建议做法

我们通过以下方法，防止歧视与骚扰：

- 知悉、理解并遵行所适用的法律以及安盛的政策；
- 敏于察觉他人对于我们言行的解读，以尊重、礼貌的方式对待同事、候选者、客户、业务合作伙伴以及与安盛有业务往来的所有人；
- 反对一切类型的歧视、凌霸或骚扰；
- 绝不作出或提出—或者容忍—不当的性言论或要求；
- 如有疑问，向当地人力资源团队征询意见；
- 提倡并且鼓励多元、包容的工作环境；
- 向当地人力资源团队汇报针对受到法律保护的特征的一切不当行为、侮辱或其他使人反感的评论。

如何

我在面试销售岗位候选人。背景最强的候选人坐着轮椅来的。我担心，有些顾客会对该候选人的身体残疾感到不舒服。

根据他人对于残疾、种族起源或者其他受保护的分类因素所作反应（或者假设他人就此所作反应）而拒绝申请人或员工申请的工作岗位，属于非法歧视行为。你应当完全根据候选人的工作能力作出决策。

我所在部门的领导总是找我出去吃晚饭，让我不舒服。我不敢让他不要再找我，因为害怕他会报复。

这种行为不妥。你应当立即向你当地的人力资源团队报告此事。

10

使用社交媒体

必备知识

网上与社交媒体平台的日渐普及，为安盛及其员工提供了机会，同时也带来新挑战。网帖、写作或评论的内容通常会保留较长时间，公与私、个人与工作之间的界线，可能不再清晰。

社交媒体平台包括：社交联谊网站、博客、维基、留言板、聊天室、网上论坛以及允许用户与他人共享信息的各类网站或服务。

网上发布内容产生的影响，可能远大于员工之间非正式聊天时所预期的程度。安盛已经制定基本要求（《安盛集团关于沟通、品牌与声誉之准则》），旨在确保对外宣传的一致性与可靠性，正确地使用安盛品牌，并且上报声誉方面的风险。

这些要求适用于社交媒体领域的媒体关系事务。

建议做法

我们通过以下方法，有效地使用社交媒体：

- 尊重他人，待人诚实、有礼、谦逊；
- 不得通过任何社交媒体发布安盛尚未公开的保密或内部信息；
- 不要使人感觉你的个人见解（其中包括：使用公司标识、商标，或者使用公司电子邮件地址发布个人见解）代表安盛的观点；
- 确保在社交媒体活动投入的时间不会干扰本职工作或者对于客户的承诺；
- 发现问题后，如对安盛的品牌或声誉有所影响，须上报给声誉风险经理；
- 代表安盛在任何网上平台或社交媒体平台发言（其中包括：就传闻或推测作出评论）之前，先向宣传团队提出申请；
- 在安盛处理事故或危机期间，不得发布评论、图像或视频；
- 不得发布可能会被认为不适当、或者会以其他方式损害安盛声誉的评论、图像或视频；
- 退出包含可能会被认定属于使人反感、贬损、不当或威胁等性质的不当言语或图像的话题或讨论（包括视频或图像在内）。

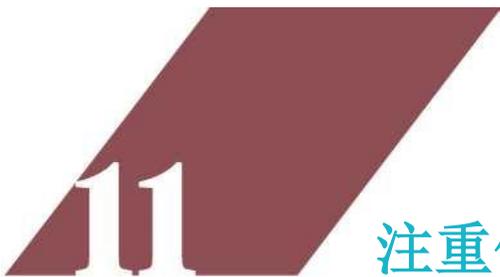
问答

理赔部门的一名员工正在处理媒体行业的客户个案。该员工的社会网络（朋友与家人）当中有人想了解详情。该员工能不能在脸书网页上发帖，回答所提出的问题？

不能。员工必须遵守安盛的《数据隐私准则》。进行客户服务或理赔管理时，员工应保护客户的信息，不得透露安盛参与理赔管理或者提供服务一事。

在外面举行的一次团队建设会议期间，员工互相拍照留念。一名员工给同事拍了一张让人尴尬的照片。该员工应不应该把这张照片放到社交媒体上去？

员工决定发布内容时，应当辅以常识与理性判断。不得发布关于他人（包括员工在内）处于可能直接使其及/或安盛感到尴尬的不利情境之评论、照片、图像或视频。



注重健康与安全

必备知识

我们十分关注公司员工为安盛工作期间，在各个方面的防护、健康与安全状况。

安盛在多个地点经营诸多类型的业务，所有业务都有与当地环境相关的风险。安盛集团已经采取多项政策，避免我们的团队遭遇任何人身防护或健康与安全等事件、或者使其在遭遇这些事件时能够做出快速反应。

建议做法

我们通过以下方法，建立安全健康的工作环境：

- 认识并且布设人身防护团队、健康与安全经理或人力资源团队；
- 向当地人身防护团队、健康与安全经理或人力资源团队汇报各种防护、健康或安全问题；
- 创建与保持安全的工作环境，防止工作场所的伤害或事故。

问答

在办公室内，我注意到一个陌生男子。他没有戴证章，单独地走在那边。我不知道他是否有权进入办公室。

没有。员工必须遵守安盛的《数据隐私准则》。在处理客户服务或理赔管理事务时，员工应当保护客户信息，不得透露安盛参与理赔管理或提供服务一事。

我刚刚入职安盛，工作地点在 32 楼。但不太清楚大厦的人员撤离规程。

防护、健康与安全规程应作为新员工上岗培训的组成部分。但是，你随时可以提出问题，了解火险撤离、访客进出、出差、紧急联系人等方面的规程。

附件：内幕交易政策

关于安盛集团证券交易的此份政策说明（本“政策”）阐明了安盛关于在占有证券发行人信息期间买卖安盛集团旗下各公司证券（包括：选择权以及这些证券的其他衍生产品）的政策。本政策适用于安盛的所有工作人员（即：安盛集团的所有董事、高管、员工以及具有员工身份的其他人员[如培训生、临时员工以及根据所适用的劳动法律法规等被视为员工的其他人员]以及相关代理人）。

除了管理安盛集团旗下各公司证券之单项交易的规则以外，本政策还制定了适用于通过公司发起的计划（如：安盛的股权计划或持股计划）买卖这些证券的具体规则。

安盛的所有工作人员必须熟悉本政策内容，遵守本政策所述的规则与规程。如违反本政策所述规则，则会招致所适用的证券法律项下的民事与刑事处罚。此外，一旦违反本政策，还会招致安盛的纪律处分行动。

何谓确切性信息？

确切性是指已经发生或者很有可能发生的一组情形或一个事件，可以根据金融工具的价格或者相关金融工具就相关情形或事件可能产生的后果得出结论。

在哪些情形下，信息很有可能会对价格造成重大影响？

如常规投资者很有可能将会根据信息作出投资决策，则相关信息将很有可能对价格造成重大影响。

何谓未经公开的信息？

公众无法取阅或者尚未以投资者可以全面取阅的方式进行传播之信息，应视为未经公开的信息。例如，安盛工作人员应当假定：只要信息内容准确全面，尚未在官方新闻发布稿内、通过新闻通讯社、在广泛发行的日报内、在监管机构的公开文档（如：安盛在法国金融市场管理局的注册文件）内、在已经对外公布并且投资者可以通过电话或互联网播映方式进行聆听的电话会议中、或者在发给股东的材料（如：年报、招股说明书、股东委托书）当中得以披露，同时留给市场消化这些信息所需的时间已经流逝，则这些信息属于未经公开的信息。

通常，如某人占有关于安盛或者安盛旗下上市子公司的内幕信息，那么在这些信息全部向公众发布之后的营业日开始之前，该人不得买卖所涉公司的证券。

如果你对于特定信息是否属于内幕信息存有疑问，应当联系安盛集团法务部或所属公司的法务总监。但请记住：遵守本政策与避免不当交易的最终责任在于你自己。

何谓重大信息？

就业务活跃的公司（如：安盛以及不为公众全面知晓的安盛旗下上市子公司）而言，总有一些与之相关的享有特权的信息或保密信息。如常规投资者极有可能认为这些享有特权的信息或者保密信息对于是否买进、持有或卖出某一证券等决策而言具有重要性（如：很有可能影响所涉证券的价格），则将这些享有特权的信息或者保密信息视为重大信息。

如无法提供各类重大信息的详细清单，尤须谨慎考虑下列各项：

财务信息，如：安盛集团/公司财务整体状况（如：营业收入、运营收入、调整后的每股净收入/收益、调整后的营业利润、现金增值）的大幅下挫或安盛集团/公司无力完成此前设定的财务目标；

关于安盛集团战略（如：合并、收购、收购股权、合资企业、资产处置或变更）的信息；

技术或法律信息，如：推出新业务或建立新的合伙关系；

关于内部组织或管治的信息，如：控制权或管理权的变更或者重大诉讼或监管调查或法律程序。

如内幕信息涉及的流程分成不同阶段，则整体流程的每个阶段以及整体流程均构成内幕信息。

禁售期

日常或偶尔取用与安盛或安盛旗下上市子公司有关之内幕信息的安盛相关员工在所涉公司发布收益之前指定的各个时段（“禁售期”）之内，不得买进或卖出相关证券。

下述之人（“取用人”）被视为会在日常或偶尔取用与安盛或安盛旗下上市子公司有关的内幕信息，因此在指定的各个禁售期之内不得买卖相关该公司的证券：

安盛董事会的成员

安盛管理委员会的成员

安盛合作伙伴集团的成员

安盛主要子公司的高级管理人员

集团管理服务机构七级或以上的管理人员

与经济利益联合体有关的下列部门的全体人员：PBRC、DJC、DAF、DCFG、投资者关系、宣传、公共事务与企业责任、集团企业发展、风险管理、集团审计。

安盛法务部不时通知的其他人。

某人是否视为取用人，会随着时间有所变化，具体取决于取用内幕信息的性质以及工作职责。此外，如某人当前在其从事的特定项目或交易过程中很有可能获取内幕信息，安盛则可以临时设定买卖限制。

取用人在与其对应的各段禁售期内，不得买卖安盛或安盛旗下上市子公司的证券。就安盛而言，这些禁售期通常自其发布全年或半年收益之前 30 天左右以及其发布季度财务状况之前 15 天起算。对于安盛旗下上市子公司而言，这些禁售期通常自其定期发布收益之前 30 天起算。根据具体情况，可以在其他时间宣布这些禁售期或者变更这些禁售期的时间长度。

每段禁售期开始之前，安盛集团法务部：

通过电子邮件形式，通知自动受到禁售期约束的每个人（安盛董事会的成员、安盛管理委员会的成员、合作伙伴集团的成员、以及上述成员的助理）；

要求安盛各个主要子公司的法务部，将禁售期的日期告知在组织内部定期取用内幕信息的每个人；并且通过 (a) 内部网页“**One**”，(b) “一周”通讯稿，及 (c) 向各个相关部门的助理（由其告知部门之内的每一个人）发送电子邮件等方式，将禁售期的起始日期告知安盛旗下与经济利益联合体有关的全体员工；

想要买进或卖出安盛旗下上市子公司证券的各个取用人应当征询安盛集团法务部或相关安盛旗下上市子公司法务总监的意见，确认相关子公司的禁售期是否有效。

如不清楚何人应当视为取用人、或者某人是否应视为（或者不应继续视为）取用人，应当咨询安盛集团法务部的意见。

关于通过公司发起的计划买卖安盛证券之特定规则

上述规则同样适用于通过公司发起的计划（如：安盛选择权计划、安盛持股计划或其他权益类报酬计划）所收购的安盛证券。也即，除去相关计划规则当中或者安盛旗下上市子公司买卖政策当中另有指明外：

就根据安盛优先认股权计划授予的选择权而言，安盛的工作人员在占有与安盛有关的内幕信息期间，不得行使既得的选择权，并且不应卖出通过行使选择权所收购的安盛的普通股或美国存托凭证。

就根据安盛旗下上市子公司优先认股权计划授予的选择权而言，安盛的工作人员在占有与相关安盛旗下上市子公司有关的内幕信息期间，不得行使既得的选择权，亦不应卖出通过行使选择权所收购的股份。

就根据由安盛或其任何子公司（包括安盛旗下上市子公司在内）保有的任何计划或安排授予的所有权益类报酬计划而言，安盛的工作人员在任何时候均不得参与旨在保护此等权益类报酬奖励之价值的任何交易，包括：优先认股权、绩效单位、受限股票、绩效股份或者类似奖励（或者与这些奖励对应的证券），包括但不限于需要使用衍生工具限制下行风险或者“套牢”这些奖励价值的任何交易。此限制自授予之日开始适用，直到（例如）选择权得以行使、针对受限股票或者绩效单位的限制已经过期、为了绩效股份或类似事件而以实物行使交付证券之后受益人收到与奖励对应的证券之时为止。尽管有上述规定，但是在某些情形下，如果某些国家（如：比利时）所适用的税务或其他方面的规定允许在任何权益类报酬计划的运营领域内使用必要或者适宜的衍生产品与类似工具，则安盛董事会仍可批准上述限制性规定的除外情形。



AXA.com

安盛有限责任公司

地址：25, avenue Matignon 75008 Paris

电话：+33 1 40 75 57 00

更多资料，敬请登录官网：AXA.com



法律信息：本《规范》部分章节在发布或刊印之前，可能受到/不受编辑人员支配。安盛有限责任公司对于任何人基于本文件任何素材所采取的作为或不作为而直接、间接或因其他方式蒙受或引发的一切损失、损害或开支概不承担任何责任。安盛有限责任公司保留自行酌情决定对于任何内容进行移动、审查、编辑或删除之权利。