

Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử Nghề nghiệp FWD

V.3



Lời giới thiệu của Tổng giám đốc Tập đoàn



Tại FWD, chúng ta kinh doanh dịch vụ bảo hiểm. Chúng ta giúp khách hàng giảm bớt các lo lắng về tài chính và hoạch định cho tương lai. Từng giao dịch do chúng ta thực hiện đều ảnh hưởng đến cuộc sống của mỗi người thông qua việc giúp khách hàng có kế hoạch phát triển tài chính bền vững và càng nhận thức được điều đó, chúng ta càng có trách nhiệm lớn lao. Để nhắc nhở rằng mọi việc chúng ta làm tại FWD đều được đánh giá dựa trên chuẩn mực đạo đức cao, FWD xin giới thiệu Bộ Quy tắc Đạo đức và Ứng xử Nghề nghiệp (“Bộ quy tắc”). Bộ Quy tắc của chúng ta không đơn thuần chỉ là các quy định, hơn thế, là kim chỉ nam cho công việc hàng ngày và dịch vụ của chúng ta, áp dụng cho các nhân viên, các cấp quản lý, ban giám đốc, các đối tác như các đại lý, nhà thầu của một công ty bảo hiểm danh tiếng và có uy tín tại Châu Á. Bộ Quy tắc hàm chứa cả những kỳ vọng mà chúng ta dành cho nhau lẫn các chuẩn mực đạo đức cao mà khách hàng và công chúng kỳ vọng ở chúng ta.

Đơn giản là, chúng ta đang xây dựng văn hóa liêm chính khi chúng ta **luôn làm điều đúng**. Chúng ta phải luôn nhớ tôn chỉ hoạt động này và để nó trở thành kim chỉ nam hướng dẫn chúng ta trong mọi tình huống xảy ra. Cho dù bạn là người mới hay đã có thời gian gắn bó với FWD, tôi khuyến khích các bạn đọc và nắm rõ Bộ Quy tắc này, và luôn cân nhắc ảnh hưởng từ cách hành xử của chúng ta đối với các khách hàng, các bên liên quan và giữa chúng ta với nhau.

Cùng với sự phát triển lớn mạnh của tổ chức, FWD đã phát triển Bộ Quy tắc để thể hiện rõ ràng hơn sự quản trị và đạo đức kinh doanh vững mạnh, sự minh bạch gia tăng trong việc đưa ra quyết định và quan trọng là chúng ta hiểu được ảnh hưởng của những hành động của chúng ta đối với các bên liên quan.

Luôn nhớ rằng các bạn không đơn độc trong việc duy trì cách ứng xử đạo đức - các đồng nghiệp, cấp quản lý và cấp trên của bạn luôn bên cạnh để hỗ trợ bạn. Nếu các bạn có câu hỏi hoặc mối quan ngại nào về cách thức xử lý tình huống, hãy liên hệ ngay với các bộ phận có liên quan được quy định trong Bộ Quy tắc này, hãy yên tâm rằng tất cả các câu hỏi hoặc thông tin cung cấp sẽ được giữ bí mật tuyệt đối.

Cam kết mạnh mẽ của chúng ta đối với Bộ Quy tắc sẽ giúp chúng ta xây dựng một FWD tốt đẹp hơn, thu hút nhân tài, các đối tác tiềm năng và những khách hàng thân thiết.

Cảm ơn sự đồng hành của các bạn đã hỗ trợ tất cả chúng ta **luôn làm điều đúng**.

Trân trọng,



Huỳnh Thanh Phong
Tổng giám đốc Tập đoàn FWD

Mục lục

Các nguyên tắc chỉ đạo của FWD

Lời giới thiệu Bộ Quy tắc

- Cam kết tuân thủ
- Trách nhiệm của lãnh đạo
- Liên hệ

1. Trung thực và liêm chính

- Chống hối lộ và tham nhũng
- Các khoản đóng góp từ thiện và chính trị
- Quà tặng và thiết đãi
- Xung đột lợi ích
- Xung đột lợi ích cá nhân
- Cơ hội trong tổ chức
- Xung đột lợi ích liên kết
- kê khai về xung đột lợi ích
- Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ
- Thu thập thông tin về đối thủ cạnh tranh
- Tôn trọng quyền tác giả

2. Hiểu biết và hành động có trách nhiệm

- Tội phạm kinh tế
- Nhận diện và phòng chống rửa tiền
- Chống tài trợ khủng bố
- Trừng phạt kinh tế
- Nhận biết khách hàng
- Cạnh tranh lành mạnh
- Phân chia thị trường
- Ấn định giá
- Giao dịch nội bộ

3. Công khai và minh bạch

- Rủi ro đạo đức kinh doanh
 - Lưu trữ chính xác
 - Bảo mật và quyền riêng tư về dữ liệu
 - Bảo mật thông tin nhân viên
 - Bảo mật thông tin khách hàng
 - Thông tin bảo mật
 - Thông tin riêng tư và sử dụng hệ thống, tài sản của FWD
 - Cung cấp thông tin theo yêu cầu
 - Kinh doanh lành mạnh và tiếp thị công bằng
 - Sử dụng mạng xã hội có trách nhiệm
-

4. **Tính chuyên nghiệp và sự tôn trọng**

- Bảo đảm sự an toàn
- Quý trọng và kỳ thị

5. **Trách nhiệm xã hội và môi trường**

- Trách nhiệm với môi trường
 - Trách nhiệm xã hội
 - Quyền con người
 - Không sử dụng lao động trẻ em và lao động cưỡng bức
-

Các nguyên tắc chỉ đạo của FWD



Các nguyên tắc chỉ đạo của FWD

Luôn Làm Điều Đúng sẽ đảm bảo được thành công không ngừng của FWD đồng thời nâng cao uy tín và thương hiệu của chúng ta. Bất kể bạn có vai trò gì, là giám đốc, quản lý, nhân viên hoặc đối tác của FWD, cũng như đại lý hoặc bên cung cấp dịch vụ, chúng tôi luôn mong muốn rằng bạn sẽ **Luôn Làm Điều Đúng**.

Bộ Quy tắc này được xây dựng dựa trên Năm Nguyên tắc Kinh doanh Chỉ đạo: hãy ghi nhớ những nguyên tắc này hàng ngày, chúng ta sẽ luôn làm những điều đúng.

-  1 Trung thực và Liêm chính
-  2 Hiểu biết và hành động có trách nhiệm
-  3 Công khai và Minh bạch
-  4 Tính chuyên nghiệp và sự tôn trọng
-  5 Trách nhiệm xã hội và môi trường

1

Trung thực và Liêm chính



Hành xử trung thực và liêm chính có nghĩa là bạn phải:

- Tuân thủ các luật, quy tắc và quy định liên quan lĩnh vực hoạt động của Công ty
- Ứng xử với đồng nghiệp, khách hàng, các bên có lợi ích liên quan và các đối tác kinh doanh với sự tin tưởng, tôn trọng và phép xã giao lịch sự
- Luôn cân nhắc và thực hiện những điều công bằng và có đạo đức trong mọi hoàn cảnh
- Không đặt lợi ích cá nhân lên trên lợi ích công ty hoặc khách hàng
- Ứng xử đúng chuẩn mực đối với các xung đột lợi ích, thực tế, được nhận thức hoặc tiềm ẩn giữa cá nhân và các mối quan hệ trong công việc
- Không khoan nhượng cho hành vi phi đạo đức hoặc không trung thực.

2

Hiểu biết và hành động có trách nhiệm



Hiểu biết và hành động có trách nhiệm có nghĩa là bạn:

- Thực hiện nhiệm vụ của mình với niềm tự hào
- Hiểu và nắm rõ các quy định của pháp luật và các yêu cầu tuân thủ trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao thông qua việc hoàn thành đầy đủ các khóa huấn luyện tuân thủ
- Luôn nắm rõ các chính sách và quy trình liên quan đến công việc của mình và luôn thực hiện trong phạm vi nhiệm vụ quyền hạn của mình
- Hoàn thành tốt và xuất sắc chỉ tiêu được giao một cách đúng đắn và hợp pháp
- Không lợi dụng chức vụ, quyền hạn của mình vì lợi ích cá nhân.

3

Công khai và Minh bạch



Thực hiện công việc một cách công khai và minh bạch có nghĩa là:

- Đối xử công bằng với khách hàng, các đối tác và các đồng nghiệp với nhau
- Giao tiếp minh bạch
- Giới thiệu và cung cấp thông tin về các sản phẩm, dịch vụ của công ty một cách khách quan, đầy đủ giúp khách hàng hiểu được tổng quan về các tính năng nổi bật, quyền lợi, các loại trừ và rủi ro của sản phẩm
- Tuyệt đối không được phóng đại sự thật hoặc che giấu thông tin với khách hàng, cơ quan nhà nước hoặc đồng nghiệp với nhau
- Chỉ được báo cáo và cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác, kịp thời và dễ hiểu theo yêu cầu của cá nhân, tổ chức nếu pháp luật có quy định thực hiện
- Báo cáo kịp thời cho cấp trên và cho Bộ phận Tuân thủ khi có bất kỳ nghi ngờ về hành vi gian lận hoặc vi phạm pháp luật đã và hoặc có thể xảy ra.

4

Tính chuyên nghiệp và sự tôn trọng



Hành xử chuyên nghiệp và có thái độ tôn trọng có nghĩa là bạn phải:

- Tạo một môi trường làm việc phong phú đa dạng, không phân biệt thứ bậc, chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính, tuổi tác và người khuyết tật
- Khuyến khích sự sáng tạo, các ý tưởng và cách thức cải thiện phương thức làm việc, nhưng không vì vậy mà làm ảnh hưởng đến khách hàng và đồng nghiệp với nhau.
- Không khoan nhượng với hành vi kỳ thị, quấy rối hoặc bạo lực.
- Công nhận và tôn trọng quyền con người như một phần không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh của chúng ta.

5

Trách nhiệm xã hội và môi trường



Trách nhiệm xã hội và môi trường là:

- Thực hiện công việc một cách có trách nhiệm, tránh gây ảnh hưởng tiêu cực đến những người xung quanh và môi trường
- Hỗ trợ cộng đồng địa phương thông qua việc ủng hộ các hoạt động từ thiện nhằm tạo sự khác biệt.

Lời giới thiệu Bộ Quy tắc



Lời giới thiệu Bộ Quy tắc

Bộ Quy tắc này là tài liệu hướng dẫn và cũng là cam kết của chúng ta để xây dựng một văn hóa quản trị rủi ro dựa trên chuẩn mực văn hóa đạo đức và minh bạch, đồng thời thúc đẩy sự phát triển vững mạnh hệ thống quản trị doanh nghiệp, quản lý rủi ro và đối xử công bằng với khách hàng, nhằm đề cao quyền con người và hỗ trợ sự phát triển bền vững đến cộng đồng tại chính nơi chúng ta đang hoạt động. Bộ Quy tắc cung cấp nguyên tắc định hướng cho mỗi chúng ta thực hiện các hoạt động thay mặt cho FWD.

Chắc chắn không Bộ Quy tắc nào có thể bao quát hết tất cả tình huống hoặc thách thức mà chúng ta có thể gặp phải, chúng tôi chỉ hy vọng rằng các nguyên tắc này sẽ là kim chỉ nam giúp các bạn có thể đưa ra một quyết định đúng đắn trong hoàn cảnh đòi hỏi phải cân nhắc đến yếu tố đạo đức.

Bộ Quy tắc này được áp dụng đối với tất cả nhân viên, cấp quản lý và ban giám đốc của FWD bao gồm:

- 1** Tất cả các công ty của FWD
- 2** Tất cả nhân viên chính thức, bán thời gian, thời vụ, hợp đồng và nhân viên dự phòng đang làm việc tại FWD
- 3** Tất cả các thành viên ban giám đốc, các cấp quản lý và nhân viên của FWD được yêu cầu tuân thủ đầy đủ câu chữ và tinh thần của Bộ Quy tắc này và các điều khoản hợp đồng khi thực hiện nghĩa vụ đã giao kết với FWD.
- 4** Tất cả các đại lý, đối tác phân phối và đối tác kinh doanh khác như nhà thầu, nhà cung cấp cũng được yêu cầu tuân thủ tinh thần của Bộ Quy tắc này và các quy định theo các thỏa thuận đã ký kết với FWD khi thực hiện việc cung cấp dịch vụ cho hoặc thay mặt FWD.
Chúng ta mong muốn các đối tác kinh doanh của mình hành động với các tiêu chuẩn chuyên nghiệp cao nhất và đảm bảo tuân thủ tất cả các quy định pháp luật hiện hành trong khi thay mặt chúng ta, bao gồm nhưng không giới hạn, tránh mọi hình thức tham nhũng và hối lộ, đối xử công bằng với khách hàng và bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng.

Bất kỳ nhân viên, người lao động thời vụ, đại lý, đối tác phân phối hay đối tác kinh doanh nếu thấy có những tình huống ngoại lệ hoặc miễn trừ áp dụng Bộ quy tắc, hãy liên hệ Bộ phận Tuân thủ Tập đoàn.

Bất kỳ sự miễn trừ tuân thủ nào đối với Bộ quy tắc cho nhân viên hoặc thành viên ban giám đốc đều cần được chấp thuận bởi Ban Giám đốc hoặc Hội đồng quản trị. Bất kỳ sự miễn trừ tuân thủ nào tương tự sẽ được tiết lộ bởi Hội đồng quản trị hoặc Ban giám đốc theo quy tắc và quy định hiện hành.

Cam kết tuân thủ

Tuân thủ luật bởi vì đây là điều đúng đắn phải làm, là nền tảng để công ty xây dựng các tiêu chuẩn đạo đức. Do đó, bạn được yêu cầu sẽ tuân thủ Bộ quy tắc và các quy định pháp luật hiện hành trong khi thực hiện các công việc tại công ty bao gồm các luật và quy định liên quan đến chứng khoán.

Bạn sẽ được làm quen của Bộ Quy tắc này khi bắt đầu làm việc hoặc tham gia hợp tác với FWD. Mỗi năm một lần, bạn phải hoàn thành bản đánh giá trực tuyến và xác nhận lại các kiến thức của mình về nội dung Bộ Quy tắc. Bộ Quy tắc phải được đọc hiểu và kết hợp với các chính sách cụ thể liên quan do Tập đoàn hoặc Công ty ban hành theo từng thời kỳ.

Trách nhiệm của bạn là nhận thức đầy đủ và tuân thủ Bộ quy tắc, các quy định pháp luật và các chính sách, hướng dẫn nội bộ liên quan đến các công việc hàng ngày.

Bất kỳ sự không tuân thủ đối với Bộ Quy tắc này, chính sách nội bộ và các quy định pháp luật liên quan sẽ có thể bị áp dụng biện pháp xử lý kỷ luật cao nhất đến mức bị sa thải, và có thể đối mặt với các trách nhiệm pháp lý khác. Đây là lí do tại sao bạn phải đọc kỹ Bộ Quy tắc này và chắc chắn rằng bạn đã hiểu hết nội dung của Bộ Quy tắc.



Trách nhiệm của lãnh đạo



Các cấp lãnh đạo - thành viên ban giám đốc, các cấp quản lý của công ty có trách nhiệm đặc biệt quan trọng được quy định tại Bộ Quy tắc này. Cấp lãnh đạo cần phải nêu gương và tạo dựng một môi trường tích cực để triển khai các nguyên tắc này.



Các cấp lãnh đạo cần thảo luận về các chủ đề đã nêu trong Bộ Quy tắc này với các nhân viên, và bảo đảm rằng các nhân viên hiểu rõ cách để Luôn Làm Điều Đúng.



Quan trọng nhất, cấp lãnh đạo phải sẵn sàng hành động ngay lập tức và thống nhất khi có báo cáo về trường hợp nghi ngờ vi phạm. Với cương vị là một lãnh đạo, nếu nhân viên báo cáo hành vi sai trái tiềm ẩn, hoặc nếu bạn nhận thức được rằng có điều gì đó không đúng, bạn cần sẵn sàng xử lý tình huống một cách bí mật, có hành động phù hợp, xử lý thông tin theo quy trình thích hợp, và báo cáo vấn đề cho cấp quản lý và bộ phận phụ trách theo cách thức phù hợp.



Các cấp lãnh đạo phải tiếp cận với nhân viên và truyền đạt những nguyên tắc này một cách thường xuyên thông qua:

- Các cuộc họp riêng với từng nhân viên
- Các cuộc họp nhóm
- Thư điện tử
- Chính sách mở cửa

Liên hệ

Văn hóa trung thực bao gồm khả năng lên tiếng khi nhận thấy có vi phạm. Chúng tôi hi vọng rằng các nhân viên, cấp quản lý, thành viên ban giám đốc và đối tác kinh doanh sẽ báo cáo bất kỳ quan ngại nào nếu phát hiện hoặc nghi ngờ có vi phạm trong FWD.

Bạn có thể chọn phương thức ẩn danh khi bạn báo cáo các quan ngại và chúng tôi sẽ nỗ lực hết sức để giữ bảo mật các thông tin được báo cáo và giải quyết vấn đề trên cơ sở không trả đũa. Chúng tôi sẽ không bao giờ trả đũa ai đó vì đã khai báo thông tin và không chấp nhận việc trả đũa nào đối với người đã thực hiện báo cáo một cách trung thực và thiện chí.

Bạn có thể báo cáo các vi phạm và chia sẻ mối quan ngại thông qua các cách thức sau:

Qua điện thoại – Đường dây nóng Hãy lên tiếng– Speak Up Hotline (được quản lý bởi bên thứ ba độc lập):



Việt Nam – (028) 44581010



www.fwd.com/SpeakUp



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách Báo cáo quan ngại của FWD.

Khiếu nại

Để duy trì mối quan hệ công việc tốt và thiết lập một kênh chính thức để nhân viên lên tiếng và giải quyết những khiếu nại liên quan đến hành vi phân biệt đối xử và/hoặc quấy rối, Công ty áp dụng một mô hình chuẩn để nhân viên báo cáo bất bình và khiếu nại. Tuy nhiên, khuyến khích nhân viên trước tiên nên xem xét sự việc và giải quyết sự việc một cách không chính thức.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách Kỷ luật và Khiếu nại của FWD

1. Trung thực và Liêm chính



1. Trung thực và Liêm chính



Hành xử trung thực và liêm chính có nghĩa là chúng ta tuân thủ các quy định pháp luật và quy định của Công ty và chỉ làm điều công bằng, đúng đắn, tránh đặt lợi ích cá nhân lên trên các mục tiêu của Công ty. Chúng ta cần hành xử với phép xã giao lịch sự thông thường trong tất cả các giao dịch kinh doanh với đối tác và đồng nghiệp của mình.



Thành công của chúng ta có được là do sự nỗ lực làm việc và cống hiến của tất cả mọi người. Chống hối lộ và tham nhũng là cách chúng ta xây dựng hoạt động kinh doanh của mình. Chúng ta không được phép yêu cầu hối lộ.



Luật phòng chống tham nhũng và hối lộ cũng nghiêm cấm việc tạo ra các sổ sách và hồ sơ không chính xác hoặc sai lệch, và cũng yêu cầu các công ty phát triển và duy trì các biện pháp kiểm soát liên quan đến tài sản và kế toán của công ty.



Hành vi hối lộ và tham nhũng bị nghiêm cấm theo Bộ luật Hình sự của Việt Nam và sẽ bị xử lý kỷ luật theo Nội quy lao động của FWD Việt Nam.



Luật phòng chống tham nhũng và hối lộ cấm mọi hành vi biếu, tặng hoặc nhận, hoặc hứa hẹn tặng, cho, nhận bất kỳ vật phẩm có giá trị cho người khác để duy trì hoạt động kinh doanh, hoặc hưởng lợi thể kinh doanh không phù hợp. Điều này có nghĩa là bạn không được phép tặng các món quà đắt tiền, có giá trị tiền mặt, mời các bữa ăn hay dịch vụ xa hoa, cung cấp các chiết khấu hoặc điều khoản ưu đãi quá mức, và các vật phẩm tương tự, để được hưởng lợi thể kinh doanh không phù hợp.

Chống hối lộ và tham nhũng



Không được phép thông qua các đối tác kinh doanh (như các đại lý) hoặc bên trung gian khác để thực hiện các khoản thanh toán không phù hợp.



Cấm mọi hình thức “bôi trơn”, là các khoản thanh toán không chính thức nhằm thúc đẩy tiến độ công việc được tiến hành nhanh hơn, hay để nhận được sự bảo đảm rằng công việc sẽ được thực hiện bởi bên có nghĩa vụ. Ví dụ, khi chúng ta đang chờ lệnh chuẩn chi từ ngân hàng cho khoản tiền chuyển khoản từ tài khoản của khách hàng, chúng ta không được phép hứa tặng nhân viên ngân hàng phụ trách giao dịch một khoản tiền (bất kể giá trị) để thúc đẩy việc thanh toán đó sớm hơn hoặc bảo đảm cho giao dịch được thực hiện.



Trong nhiều trường hợp, việc xác định một người là cán bộ, viên chức nhà nước có thể rất khó khăn. Chúng ta cần biết cán bộ, viên chức nhà nước không chỉ gồm người giữ các chức vụ công, như người đứng đầu các sở ban ngành và các bộ. Các cá nhân làm việc tại các tổ chức thuộc sở hữu hoặc kiểm soát một phần hoặc toàn bộ của nhà nước cũng được xem là cán bộ, viên chức nhà nước và các khoản thanh toán không chính đáng đến các đối tượng này đều là trái pháp luật.



Chính sách chống hối lộ và tham nhũng được áp dụng đối với cả người làm việc cho các doanh nghiệp tư nhân và các viên chức nhà nước. Chúng ta nên đặc biệt chú ý đến đối tượng là công chức nhà nước vì luật phòng chống tham nhũng và hối lộ nghiêm cấm các khoản thanh toán trái pháp luật và có thể áp dụng các trách nhiệm hình sự.



Trách nhiệm của chúng ta là phải xác định các bên có liên quan trong giao dịch kinh doanh có phải là cán bộ, viên chức nhà nước hay không. Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào, hãy liên hệ ngay với cấp trên của bạn hoặc sử dụng các nguồn tài liệu của Công ty để biết thêm thông tin.

Các khoản đóng góp từ thiện và chính trị



Với vị thế là một công ty bảo hiểm có uy tín trong khu vực châu Á, các tổ chức, cá nhân có thể sẽ vận động công ty các khoản tài trợ, đóng góp cho mục đích từ thiện, chính trị hay các mục đích khác. Chúng ta không được phép sử dụng ngân quỹ, nguồn lực hoặc tài sản của FWD, hoặc bất kỳ dẫn chiếu nào đến FWD khi chưa được chấp thuận trước bằng văn bản.



Mặc dù các khoản đóng góp cho các tổ chức chính trị và từ thiện là hành động đáng quý, nhưng việc đóng góp đó cũng có thể ngầm hiểu là khoản hối lộ khi được thực hiện vì mục đích kinh doanh hoặc có liên quan đến một giao dịch của FWD.



Tuy nhiên, bạn vẫn có thể có các khoản đóng góp với tư cách cá nhân, sử dụng ngân quỹ và nguồn lực của riêng mình mà không viện dẫn, sử dụng thương hiệu FWD, và trong chừng mực việc đóng góp đó không nhằm đạt được một lợi thế kinh doanh cho FWD.

Có phải tôi đang làm đúng?

Câu hỏi: Hồng đang tiến hành thủ tục thành lập một chi nhánh mới phục vụ cho hoạt động của FWD tại Việt Nam. Hồng đang nộp hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền tại địa phương để hoàn tất các thủ tục cấp phép theo quy định của pháp luật. Một cán bộ đang phụ trách giải quyết hồ sơ của Công ty có đề nghị: “Nếu muốn thành lập văn phòng mới, cô sẽ phải cần sự hỗ trợ của tôi. Tôi sẽ giúp với điều kiện cô phải chi cho tôi một khoản tiền là 10 triệu đồng”. Hồng biết rất rõ các loại lệ phí thành lập chi nhánh, tuy nhiên trường hợp này rất đáng ngờ. Tuy Hồng cũng rất mong muốn hoàn thành hồ sơ xin cấp phép thành lập chi nhánh một cách sớm nhất, tuy nhiên sau khi cân nhắc Hồng cho rằng khoản tiền này có thể được xem là khoản hối lộ, vậy cô nên làm gì?

Trả lời: Hồng không nên đưa tiền và cần báo cáo cho cấp trên của mình và Bộ phận Tuân thủ về đề nghị của cán bộ phụ trách nêu trên. Khoản tiền rất đáng ngờ và còn được yêu cầu đưa bằng tiền mặt, dường như không phải một khoản phí bình thường và rất có thể là một khoản tiền nhằm mục đích bôi trơn, hối lộ. Chúng ta muốn công việc được hoàn tất nhưng nếu chúng ta Luôn Làm Điều Đúng thì chúng ta không được phép đưa hối lộ vì đó không phải là hành vi đúng.

Quà tặng và thiết đãi

Các giao tiếp xã giao kinh doanh thông thường là một phần thiết yếu để xây dựng và duy trì các quan hệ công việc vững chắc với các đối tác kinh doanh và khách hàng của chúng ta. Chúng ta phải chắc chắn rằng những món quà hoặc thiết đãi mà chúng ta đưa và nhận không phải là để hối lộ hoặc nhằm mục đích đạt được lợi thế kinh doanh không chính đáng.

Các loại quà tặng và thiết đãi được phép nếu:

1. Vật phẩm quảng cáo hoặc minh họa cho sản phẩm hoặc dịch vụ của FWD
2. Có giá trị tượng trưng (không xa hoa hoặc quá đắt tiền)
3. Không mang tính chất thường xuyên
4. Không theo bất kỳ lời yêu cầu hay đề nghị nào
5. Hợp lý, thông dụng, phù hợp với pháp luật và phong tục tập quán tại địa phương
6. Không mang tính độc quyền (quà thông thường dành cho khách hàng)

Quà tặng và thiết đãi

(bất kể là được nhận hay trao tặng)

✓ Các dạng quà tặng & thiết đãi được phép bao gồm:

Vật phẩm quảng cáo của FWD
Ví dụ: lịch, bút, cốc cà phê, vv,...



<p>Quà lưu niệm không đắt tiền hoặc tặng phẩm nhỏ</p> 	<p>Vé tham dự sự kiện có mức giá vừa phải</p> 
<p>Thực phẩm không đắt tiền</p> 	<p>Đồ ăn và thức uống không đắt tiền</p> 

✗ Các dạng quà tặng & thiết đãi không được phép bao gồm:

<p>Quà xa xỉ có giá trị lớn</p> 	<p>Thức ăn và đồ uống đắt tiền</p> 
<p>Quà tặng và thiết đãi được trao đổi thường xuyên với cùng một cá nhân hoặc tổ chức</p> 	
<p>Tham gia các dịch vụ “chỉ dành cho người lớn” Ví dụ: câu lạc bộ dành cho các quý ông, sòng bài, hộp đêm và spa...</p> 	

Tôi có đang làm đúng?

Hãy cân nhắc thật kỹ lưỡng trước khi tặng quà hay thiết đãi và phải tuân thủ chính sách của Công ty

Hãy cân nhắc liệu món quà hoặc thiết đãi đó có gây ảnh hưởng đến quyết định của ai đó hay áp đặt nghĩa vụ lên họ hay không.

Nếu đúng như vậy, quà tặng hoặc thiết đãi đó có thể được xem là khoản hối lộ hoặc hành vi tham nhũng, trái với Bộ Quy tắc này và pháp luật.

Nếu không thể từ chối quà & thiết đãi được tặng, hoặc nếu từ chối có thể gây xúc phạm đến người tặng quà thì trong trường hợp này bạn được phép nhận quà và phải báo cáo sự việc cho Bộ phận Tuân thủ.

Trong trường hợp là quà tặng thì cần được tập trung về cho bộ phận phù hợp theo quy định của FWD.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách Quà tặng, Thiết đãi và Chống tham nhũng, hối lộ của FWD.

Tôi có đang làm đúng?

Câu hỏi: Một nhân viên môi giới đã làm việc lâu dài với FWD gửi tặng Hùng nhân viên của FWD, một chai rượu vang đắt tiền và một chiếc đồng hồ đeo tay cao cấp để “cảm ơn” vì công việc kinh doanh thành công của họ trong nhiều năm. Hùng ước tính tổng giá trị của các món quà khoảng 10 triệu đồng. Vậy Hùng có thể nhận những món quà đó hay không?

Trả lời: Không, Hùng không nên nhận những món quà đó. Những món quà mà Hùng được tặng là những món quà xa xỉ, không hợp lý và có thể ảnh hưởng đến quyết định của Hùng trong khi làm việc với đối tác kinh doanh trong tương lai. Anh nên lịch sự từ chối món quà và cho phía đối tác kinh doanh biết rằng những món quà đó là trái với các quy định của FWD và Bộ Quy tắc này, đồng thời báo cáo sự việc cho Bộ phận Tuân thủ.

Câu hỏi: Đan là một tư vấn bảo hiểm của FWD, đã làm việc với một khách hàng từ nhiều năm và có được mối quan hệ công việc rất tốt đẹp. Nhân kỳ nghỉ kế sắp đến Đan muốn gửi tặng khách hàng của mình một tấm thiệp và lịch của công ty để cảm ơn và đồng thời quảng bá thương hiệu FWD. Việc làm của Đan có được phép hay không?

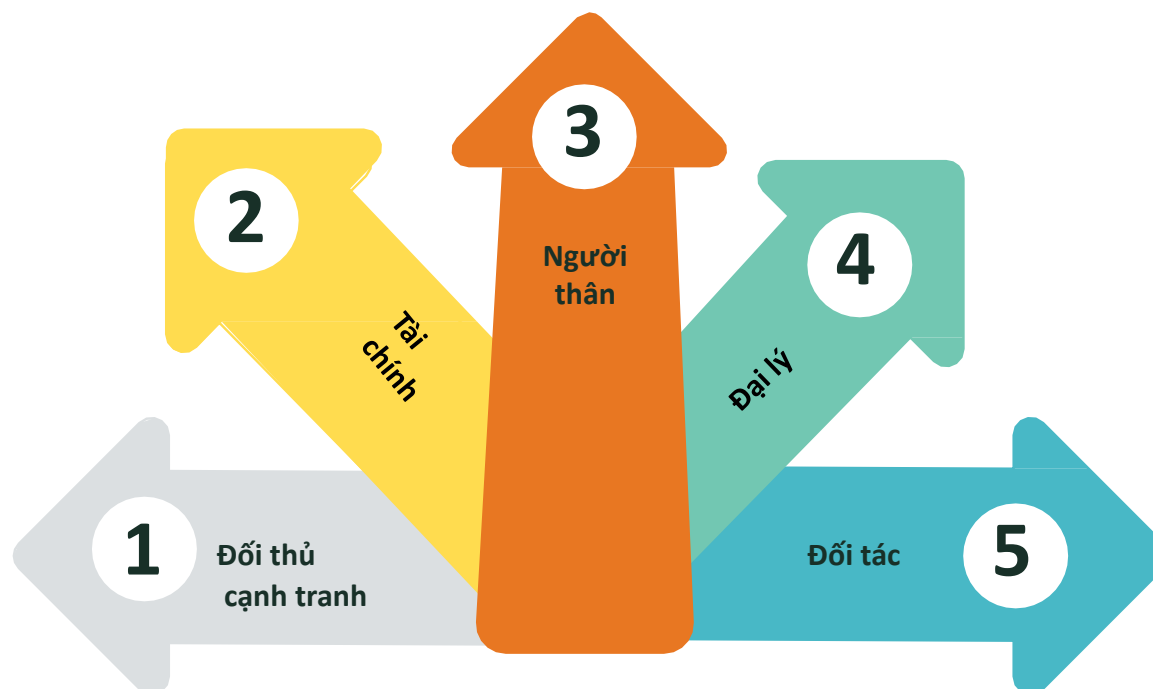
Trả lời: Được, tấm thiệp đơn giản và lịch là những món quà tặng hợp lý, góp phần quảng bá cho dịch vụ và sản phẩm của chúng ta. Tặng quà giá trị nhỏ và ngày lễ là một cách hay để tăng giá trị của công ty, giữ mối quan hệ với những khách hàng thân thiết.

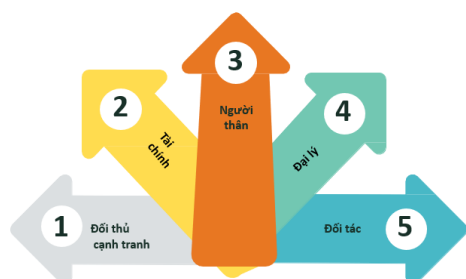
Xung đột lợi ích

Việc quan tâm nhu cầu của khách hàng và đáp ứng kỳ vọng của các bên liên quan là sự quan tâm hàng đầu mà chúng ta phải chú ý trong khi thực hiện công việc hàng ngày của mình. Để duy trì sự nỗ lực này, chúng ta cần quản lý các xung đột lợi ích của mình để đảm bảo rằng chúng ta hành động một cách chính trực, và vì lợi ích tốt nhất của khách hàng và các bên liên quan.

Một xung đột lợi ích xảy ra khi lợi ích cá nhân can thiệp theo cách nào đó hoặc thậm chí có vẻ như cản trở lợi ích của tổ chức nói chung. Nó cũng có thể xảy ra trong hoàn cảnh mà lợi ích của cả hai bên mâu thuẫn lẫn nhau, điều này có thể ảnh hưởng đến tính chính xác và khách quan của một bên khi đưa ra quyết định.

Mặc dù không thể xác định tất cả các tình huống xung đột lợi ích tiềm ẩn, nhưng tại FWD, xung đột có thể được phân chia là Xung đột lợi ích cá nhân hoặc Xung đột lợi ích liên kết.





Xung đột lợi ích cá nhân (cá nhân với khách hàng/công ty)

Xung đột giữa cá nhân với khách hàng/công ty được xem là những xung đột lợi ích mang tính cá nhân và có thể phát sinh trong những tình huống mà người lao động, cấp quản lý, thành viên ban giám đốc hoặc nhân viên hợp đồng có lợi ích cá nhân, điều này có thể ảnh hưởng đến đánh giá khách quan của họ gây bất lợi cho khách hàng hoặc FWD.

Đối thủ cạnh tranh

Làm việc cho các đối thủ cạnh tranh của FWD là một xung đột lợi ích vì lòng trung thành của bạn bị phân chia giữa cả hai công ty và bạn có thể gặp phải xung đột lợi ích về nhiều vấn đề.

Hơn nữa, làm việc cho một đối thủ cạnh tranh sẽ hạn chế thời gian của bạn để làm việc cho FWD và gây ra rủi ro về thông tin của các kế hoạch kinh doanh, sản phẩm hoặc thông tin bí mật khác có thể bị tiết lộ.

Tài chính

Làm việc ở vị trí giám đốc cho đối thủ cạnh tranh hoặc nắm giữ lợi ích tài chính, số lượng lớn cổ phần, cổ phiếu, hay nắm quyền chi phối trong một tổ chức là đối thủ cạnh tranh của FWD cũng có cùng rủi ro và được xem là xung đột về lợi ích.

Ngoài ra, khi một người nhân viên, cấp quản lý hoặc thành viên ban giám đốc hoặc thành viên gia đình của họ nhận được lợi ích cá nhân không chính đáng từ vị trí mà người đó làm trong công ty, ví dụ: khoản vay hoặc bảo lãnh cho những người đó, vv ...

Người thân

Việc tuyển dụng người thân làm việc cho FWD không bị cấm, tuy nhiên họ phải được đánh giá và xem xét dựa trên quy trình và tiêu chuẩn tương tự như những ứng viên khác. Nếu bạn có người thân muốn làm việc cho FWD, hãy tham vấn Bộ phận Nhân sự về trường hợp này để nhận được hướng dẫn phù hợp.

Đại lý

Hỗ trợ kinh doanh cho các đại lý hoặc các đối tác kinh doanh cụ thể nào đó cũng có thể xem là xung đột lợi ích, đặc biệt trong trường hợp các đại lý hoặc các đối tác kinh doanh có liên quan đến bạn, có mối quan hệ ngoài công việc với bạn hoặc là công ty mà bạn có lợi ích.

Đối tác

Nếu biết có đại lý hoặc đối tác kinh doanh nào mà FWD cần phải cân nhắc trước khi giao dịch hoặc hợp tác, bạn phải đảm bảo rằng họ phải qua quy trình đánh giá tương tự như mọi bên thứ ba tiềm năng khác.

Cơ hội Tổ chức

Cơ hội tổ chức là cơ hội kinh doanh mà người đó gặp phải với tư cách là nhân viên, cấp quản lý hoặc thành viên ban giám đốc của FWD. Bạn không thể tận dụng những cơ hội này để làm giàu cho bản thân hoặc cạnh tranh trực tiếp hoặc gián tiếp với FWD, trừ khi FWD thông báo rằng công ty sẽ không theo đuổi cơ hội này và đồng ý cho bạn tiếp tục.

Xung đột lợi ích liên kết

Xung đột lợi ích liên kết phát sinh trong các tình huống có thể có lợi ích đối lập giữa FWD và khách hàng, giữa các công ty thuộc Tập đoàn FWD hoặc giữa các khách hàng.

Công ty với Khách hàng

Xung đột lợi ích giữa công ty và khách hàng có thể phát sinh trong các tình huống mà Tập đoàn FWD (hoặc một trong các công ty trực thuộc) có khả năng gây phương hại cho khách hàng. Dưới đây là một số ví dụ về loại xung đột tiềm ẩn này:

- Cơ chế thù lao và hoa hồng tác động khiến đội ngũ kinh doanh và nhân viên bán hàng sẽ bán các sản phẩm bảo hiểm dựa vào mức hoa hồng và ưu đãi cao thay vì dựa trên nhu cầu phù hợp của khách hàng.
- Quản lý các quỹ chủ hợp đồng để tăng lợi nhuận của cổ đông trên các chi phí thu được từ lợi ích của chủ hợp đồng
- FWD có cổ phần trong tổ chức môi giới hoặc tổ chức tư vấn tài chính đang phân phối các sản phẩm của FWD.
- FWD nhận được từ bên thứ ba một khoản lợi ích liên quan đến dịch vụ đã cung cấp cho khách hàng nằm ngoài mức phí hoặc hoa hồng tiêu chuẩn.

Công ty với Công ty

Xung đột lợi ích giữa công ty và công ty khi có phát sinh xung đột nội bộ theo đó Tập đoàn FWD có khả năng thu lợi từ các khoản chi phí được chi trả bởi của công ty khác trong Tập đoàn FWD gồm các công ty con hoặc công ty liên kết (hoặc ngược lại). Dưới đây là một số ví dụ về loại xung đột tiềm ẩn này:

- Giám đốc đầu tư quyết định đầu tư vào tài sản mà Tập đoàn FWD hoặc cổ đông lớn đang nắm giữ cổ phần hoặc hưởng lợi từ tài sản đó.
- Tập đoàn FWD có liên doanh hoặc cổ phần trong một công ty mà công ty đó đang là đối thủ cạnh tranh trực tiếp với một công ty con của Tập đoàn.
- Bên liên quan/ Giao dịch với các bên liên quan

Khách hàng với Khách hàng

Xung đột lợi ích giữa khách hàng và khách hàng có thể phát sinh trong các tình huống mà một khách hàng (hoặc một nhóm khách hàng) có khả năng thu lợi từ khoản chi của một khách hàng khác. Dưới đây là một số ví dụ về loại xung đột tiềm ẩn này:

- Chiết khấu tài chính hoặc hình thức khác (ví dụ: giảm phí bảo hiểm & chương trình khuyến mại) được cung cấp cho một nhóm khách hàng nhất định
- Giám đốc đầu tư chia nhỏ các giao dịch cho nhiều quỹ và nhiều khách hàng.
- Phân định các nhóm khách hàng khác nhau trong quỹ tham gia chia lãi.

Xung đột lợi ích liên kết

Quản lý xung đột lợi ích liên kết

Trong khi FWD tìm cách tránh và ngăn chặn các xung đột lợi ích liên kết xảy ra thực tế hoặc được nhận biết, cũng biết rằng trong một số trường hợp việc ngăn chặn không phải lúc nào cũng thực hiện được. Trong những tình huống đó, Bộ phận Tuân thủ Tập đoàn phối hợp với các bộ phận liên quan để đảm bảo rằng các biện pháp kiểm soát và quy trình được đề xuất phù hợp với mục đích để giảm thiểu hoặc khắc phục rủi ro phát sinh từ các xung đột và tránh gây phương hại đến việc đối xử công bằng với khách hàng hoặc lợi ích của các bên liên quan của Công ty.

Dưới đây là một số ví dụ về các quy trình và cách kiểm soát và quy trình có thể được triển khai để quản lý xung đột (đây không phải là danh sách bao quát, chỉ mang tính tham khảo):



Các biện pháp kiểm soát để hạn chế trao đổi và sử dụng thông tin: Các rào cản thông tin (“bức tường Trung Quốc”) để ngăn chặn hoặc hạn chế việc chuyển giao thông tin nhạy cảm và bí mật giữa nhân viên, các công ty thuộc Tập đoàn FWD hoặc các bên thứ ba liên quan đến các giao dịch, mà xung đột lợi ích có thể phát sinh hoặc có thể làm tổn hại đến lợi ích của khách hàng.



Cơ cấu tổ chức và phân chia nhiệm vụ: Để đảm bảo các xung đột lợi ích tiềm ẩn phát sinh từ bộ máy của công ty được ngăn chặn, các sắp xếp cơ cấu tổ chức, nhiệm vụ, quyền hạn được xác định trong các chính sách và quy trình nội bộ của công ty.



Kiểm soát thù lao và các lợi ích khác: các chính sách đãi ngộ nhằm ngăn chặn các khoản thù lao và các lợi ích mà FWD, nhân viên, nhà thầu và đội ngũ kinh doanh cung cấp hoặc nhận được không gây ra xung đột lợi ích, và thúc đẩy gia tăng lợi ích của khách hàng một cách công bằng và minh bạch.



Rà soát và đánh giá rủi ro hàng năm đối với các xung đột lợi ích liên kết.

Báo cáo về xung đột lợi ích cá nhân

Nếu có bất kỳ tình huống hay trường hợp nào có khả năng gây ra xung đột lợi ích (cho dù là tiềm tàng hay đã xảy ra trên thực tế) thì với tư cách là nhân viên, cấp quản lý, thành viên ban giám đốc của FWD, bạn phải báo cáo các lợi ích bị xung đột này cho Bộ phận Tuân thủ của FWD.

Việc bạn báo cáo về các đến xung đột lợi ích tiềm tàng sẽ không có nghĩa là bạn bị FWD cấm tham gia vào hoạt động nào đó. Mà thay vào đó, Công ty sẽ có cơ hội xem xét tình huống một cách cụ thể và trao đổi với bạn về việc bạn có thể thực hiện các trường hợp hoặc cơ hội đó một cách an toàn, phù hợp hay không.

Tôi có đang làm đúng?

Câu hỏi: FWD cần tìm kiếm dịch vụ vệ sinh văn phòng và tôi nghĩ rằng anh trai mình sẽ là một ứng viên rất thích hợp cho vị trí này. Anh ấy là một người làm việc chăm chỉ, có kinh nghiệm và đang tìm kiếm một công việc mới. Tuy nhiên, tôi không muốn giới thiệu anh tôi với Bộ phận Nhân sự vì tôi không muốn có bất kỳ xung đột lợi ích nào xảy ra. Tôi nên làm gì trong tình huống này?

Trả lời: Việc tuyển dụng một thành viên trong gia đình không phải lúc nào cũng gây ra xung đột lợi ích. Trên thực tế, tuyển dụng các cộng tác viên đạt yêu cầu dựa vào giới thiệu cá nhân lại là tài sản đáng giá đối với FWD. Tuy nhiên, trước khi anh trai bạn được tuyển dụng, bạn không được tham gia trong quy trình tuyển chọn này để tránh việc anh trai bạn có thể sẽ được hưởng những ưu đãi hơn so với ứng viên khác. Anh ấy cần chứng minh thực lực để được tuyển chọn cho công việc trên cơ sở tiêu chuẩn và chất lượng công việc cung cấp, không phải vì sự quen biết.
Hãy giới thiệu anh trai bạn cho Bộ phận Nhân sự để được xem xét theo quy trình.



Tham khảo thông tin chi tiết tại
Chính sách Xung đột Lợi ích của
FWD.

Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ

Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ là một trong những tiêu chí của kinh doanh chính trực. Tài sản sở hữu trí tuệ liên quan đến các loại thông tin bảo mật khác nhau thuộc sở hữu của đối thủ cạnh tranh và các bên khác bên ngoài FWD.



Kế hoạch kinh doanh



Thông tin định giá



Nghiên cứu thị trường



Thông tin được bảo hộ quyền tác giả như phần mềm, hình ảnh, ấn phẩm và các ghi chép.

Tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ có nghĩa là bạn tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của người khác và chỉ thu thập hoặc sử dụng tài sản trí tuệ đó một cách hợp pháp và phù hợp đạo đức.

Thu thập thông tin về đối thủ cạnh tranh

Chúng ta chỉ nên thu thập thông tin về đối thủ cạnh tranh thông qua các nguồn công khai có sẵn:



Trang web đối thủ cạnh tranh



Báo cáo hoạt động hàng năm của đối thủ cạnh tranh



Tin tức, tạp chí và các bài chuyên đề về đối thủ cạnh tranh



Cộng đồng mạng (vd: các diễn đàn và blog trực tuyến trên internet).

Tôi có đang làm đúng?

Nếu bạn vô tình tiếp cận được các thông tin bảo mật của đối thủ cạnh tranh qua một nguồn không công khai, bạn không nên sử dụng các thông tin đó. Dù thông tin có thể có lợi cho FWD, chúng ta cam kết chỉ kinh doanh một cách trung thực và chính trực.

Nếu có bất kỳ câu hỏi nào về việc sử dụng thông tin mà bạn có được, hãy tham vấn bộ phận Tuân thủ để được hướng dẫn.

Tôn trọng quyền tác giả

Ngoài việc thu thập thông tin đúng cách, chúng ta chỉ được tiếp cận những thông tin và tài liệu mà chúng ta có quyền sử dụng.

Ví dụ, khi muốn đưa hình ảnh vào các tài liệu quảng cáo, chúng ta có thể chỉ sử dụng những hình ảnh mà chúng ta được phép sử dụng, chẳng hạn các hình ảnh lấy từ kho dữ liệu hình ảnh của công ty.

Nguyên tắc tương tự cũng được áp dụng đối với phần mềm sử dụng trên máy tính và âm nhạc sử dụng trong quảng cáo và video.

Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến việc sử dụng thông tin hoặc tài liệu cho hoạt động kinh doanh của FWD, hãy tham vấn cấp trên của bạn.

Tôi có đang làm đúng?

Câu hỏi: Khi đang làm việc trên mạng nội bộ của FWD, Linh phát hiện có một tệp tin có tên “Songs and Programs”. Sau khi mở tệp tin và Linh thấy có hàng trăm bài hát, hình ảnh, phim và nhiều và chương trình cho thấy đã được tải về nhưng không có bản quyền sử dụng. Lúc đó Linh nên làm gì?

Trả lời: Linh nên báo cáo cho cấp trên của mình và bộ phận Tuân thủ biết về những gì mình đã tìm thấy. Dường như ai đó đã vi phạm luật về quyền tác giả bằng cách tải về các tài liệu mà không trả phí theo quy định. Tại FWD, chúng ta chỉ sử dụng những tài liệu (như âm nhạc, hình ảnh và phần mềm) có được một cách hợp pháp với sự cho phép của chủ sở hữu quyền tác giả.

2. Hiểu biết và hành động có trách nhiệm



2. Hiểu biết và hành động có trách nhiệm



Hiểu biết và hành động có trách nhiệm có nghĩa là chúng ta tự hào thực hiện công việc của mình, đạt và vượt mức các chỉ tiêu được giao một cách chính trực, hợp pháp và đạo đức, đồng thời tránh lợi dụng chức vụ vì lợi ích cá nhân. Điều này không có nghĩa là chúng ta phải tìm hiểu và biết tất cả mọi thứ một cách hoàn hảo, mà nên đặt câu hỏi khi chúng ta không chắc chắn về hành động của mình.

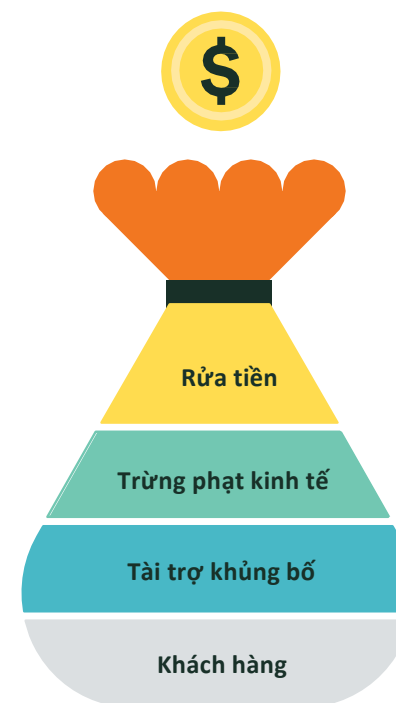
Tội phạm kinh tế

Tại FWD, chúng ta cung cấp các sản phẩm và dịch vụ bảo hiểm và tài chính nhằm giúp đỡ các cá nhân, gia đình và tổ chức theo nhiều cách. Cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phong phú đa dạng như vậy cũng có nghĩa là chúng ta sẽ thu hút được nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

Bên cạnh các khách hàng là những cá nhân trung thực và các tổ chức có uy tín mong muốn sử dụng các sản phẩm của chúng ta cho các mục đích chính đáng, cũng có một số khách hàng có thể sẽ thông qua việc sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của FWD cho những mục đích phi pháp như rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố.

Mặt khác, cũng sẽ có một số tổ chức hay cá nhân trong danh sách bị trừng phạt hay danh sách đen sẽ cố gắng thực hiện các lệnh chuyển tiền hay các hình thức thanh toán khác để mua sản phẩm bảo hiểm hoặc đóng các khoản phí liên quan (như phí bảo hiểm).

Để tránh giao dịch kinh doanh với các đối tượng nêu trên chúng ta cần thiết phải thực hiện thẩm định khách hàng một cách phù hợp, cân nhắc các quyết định một cách có trách nhiệm rằng liệu đối tượng khách hàng nào mà chúng ta nên giao kết. Tiếp theo đây là các thông tin chi tiết về các rủi ro nói trên.



Nhận diện và phòng chống rửa tiền

Rửa tiền là quá trình hợp thức hóa các khoản tiền do phạm tội mà có thành hợp pháp, để che giấu nguồn gốc phi pháp của khoản tiền đó. Ví dụ, một người sử dụng khoản tiền có được từ buôn bán ma túy để đầu tư vào danh mục đầu tư nhằm che giấu nguồn gốc tiền có được từ kinh doanh ma túy bất hợp pháp.

Là một công ty bảo hiểm, chúng ta cần đảm bảo rằng các khách hàng không sử dụng nguồn tiền bất hợp pháp để mua hoặc đầu tư vào các sản phẩm của FWD nhằm mục đích rửa tiền.

Chúng ta cần có thời gian để nhận biết khách hàng của chúng ta là ai, thu nhập của họ từ đâu và thu thập thông tin cơ bản về lý do tại sao họ quan tâm đến sản phẩm của chúng ta.

Việc không nhận biết khách hàng, không giám sát giao dịch của khách hàng, và báo cáo giao dịch đáng ngờ có thể sẽ dẫn đến việc FWD sẽ chịu trách nhiệm trong việc hỗ trợ những phạm tội này. Hình phạt đối với các vi phạm pháp luật về phòng chống rửa tiền rất khắt khe.

Chống tài trợ khủng bố

Một rủi ro khác mà chúng ta cần biết là khách hàng sử dụng sản phẩm và dịch vụ của chúng ta để tài trợ cho các tổ chức khủng bố.

Các quốc gia đang nỗ lực kiểm tra để biết các nhóm khủng bố tài trợ cho các chương trình hoạt động của chúng bằng cách nào, vì vậy các nhóm khủng bố luôn tìm kiếm các phương thức mới để tài trợ cho các hoạt động của chúng.

Đầu tư vào các sản phẩm bảo hiểm là một cách mà các nhóm khủng bố tài trợ một cách không chính thức cho các hoạt động của chúng. Là công ty có uy tín trong ngành bảo hiểm, chúng ta không cung cấp dịch vụ cho các đối tượng này hoặc các khách hàng có mối liên hệ với các nhóm khủng bố dưới bất kỳ hình thức nào.

Như quy định về chống rửa tiền, chúng ta cần phải tìm hiểu về khách hàng của chúng ta là ai. Chúng ta nên có càng nhiều thông tin về khách hàng càng tốt, về đối tượng hưởng lợi từ các sản phẩm bảo hiểm và những khoản tiền được chi trả.

Trừng phạt kinh tế

FWD cam kết tuân thủ các luật và quy định trừng phạt do các cơ quan quản lý quốc tế cũng như luật pháp và quy định của các quốc gia sở tại.

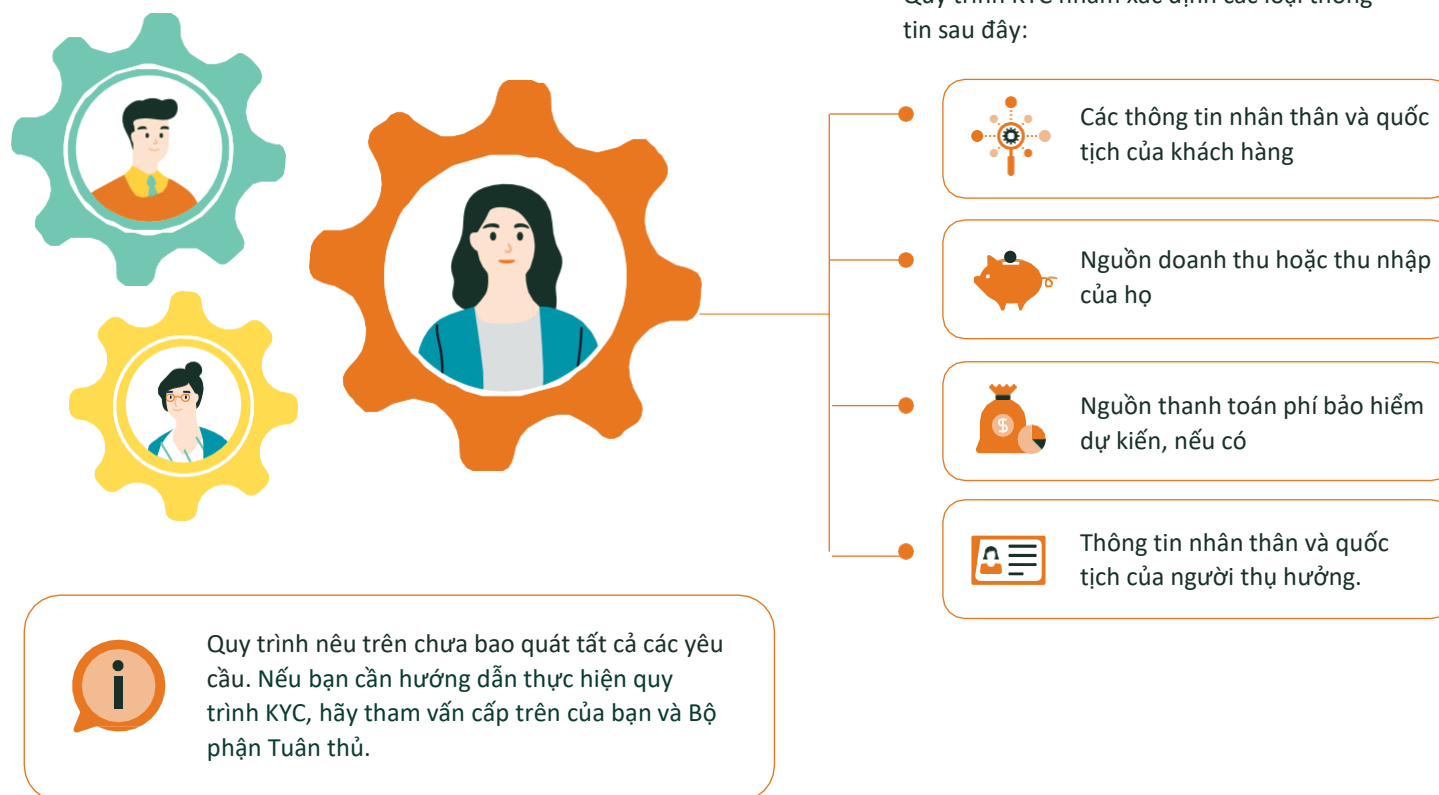
Ngoài các rủi ro rửa tiền và tài trợ khủng bố, chúng ta cần đảm bảo rằng khách hàng của FWD, bên thanh toán, người thụ hưởng lợi và người nhận các khoản chi trả không thuộc các đối tượng bị trừng phạt hoặc trong danh sách đen.

Trách nhiệm của chúng ta là xác định rõ khách hàng hoặc các bên liên quan có thuộc các danh sách trừng phạt hoặc bị theo dõi hiện hành.

FWD nghiêm cấm các hoạt động kinh doanh mà có thể vi phạm các quy định trừng phạt hiện hành hoặc Chính sách Phòng chống Rửa tiền hoặc Tài trợ khủng bố và Cấm vận. Giao dịch với các cá nhân hoặc tổ chức bị trừng phạt kinh tế sẽ gây ra những hình phạt nặng nề cho FWD và nhân viên của chúng ta. Nếu bạn có bất kỳ nghi ngờ nào về việc liệu khách hàng, nhà cung cấp, đối tác kinh doanh, người thụ hưởng, v.v. đang bị cấm vận hay không, bạn nên báo cáo với Bộ phận Tuân thủ (Giám đốc phụ trách Phòng chống Rửa tiền) ngay lập tức.

Nhận biết khách hàng (KYC)

Để hiểu rõ về khách hàng, thông tin cơ bản của họ, các bên hưởng lợi có chỉ định và các vấn đề liên quan khác, chúng ta cần tuân thủ quy trình Nhận biết khách hàng (KYC). Quy trình KYC cần thực hiện ngay khi bắt đầu tiếp xúc đối với một khách hàng tiềm năng và liên tục xuyên suốt quy trình bán hàng.



Tôi có đang làm đúng?

Câu hỏi: Một khách hàng vừa mua một hợp đồng bảo hiểm với số tiền bảo hiểm lớn. Tuy nhiên, chỉ một vài ngày sau, khách hàng yêu cầu hoàn tiền và hủy hợp đồng. Khách hàng cũng yêu cầu việc thanh toán hoàn tiền bằng các giao dịch đến các tài khoản cho người khác, không phải đến chính tài khoản của anh ấy (là bên mua bảo hiểm). Vân, đại lý của FWD phụ trách khách hàng này, muốn hỗ trợ khách hàng nhưng yêu cầu này có vẻ lạ và cô ấy cảm thấy không ổn. Cô ấy nên làm gì?

Trả lời: Vân cần chú ý nếu nhận thấy có điều bất thường trong các yêu cầu này. Việc yêu cầu hoàn tiền đến tổ chức hoặc cá nhân khác với bên mua bảo hiểm có thể là các tín hiệu liên quan đến hành vi rửa tiền. Trước khi tiến hành thủ tục hoàn tiền, Vân nên báo cáo sự việc với cấp quản lý và Bộ phận Tuân thủ để được hướng dẫn.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách Phòng, chống Rửa tiền và Tài trợ khủng bố và Cấm vận (AML and CTF and Sanctions Policy).

Cạnh tranh lành mạnh

Thành công của chúng ta có được là do kết quả sự nỗ lực, thành quả của kiến thức và sự sáng tạo, hơn là thực hiện các hoạt động kinh doanh không lành mạnh, như phân chia thị trường và ấn định giá.

Luật cạnh tranh và chính sách của FWD không cho phép chúng ta tham gia vào mọi hoạt động cạnh tranh không lành mạnh, gây tổn hại cho khách hàng cũng như làm ảnh hưởng đến thành công lâu dài của FWD.

Vi phạm luật cạnh tranh sẽ phải gánh chịu những hình phạt rất nghiêm trọng bao gồm trách nhiệm hình sự và các khoản phạt vi phạm hành chính áp dụng đối với nhân viên có liên quan.

Phân chia thị trường

Phân chia thị trường bao gồm việc thỏa thuận với các đối thủ cạnh tranh để phân chia thị trường cho từng công ty tham gia.

Theo sự phân chia này, các công ty thỏa thuận chỉ kinh doanh độc quyền trong vùng lãnh thổ nhất định, và bị hạn chế kinh doanh tại các thị trường khác.

Phân chia thị trường là trái pháp luật vì hành động này ngăn cản khách hàng có phương án lựa chọn trong khu vực địa lý của họ, thường buộc họ phải trả một mức giá cao hơn.

Ấn định giá

Ấn định giá bao gồm thỏa thuận giữa các đối thủ cạnh tranh nhằm ấn định giá cho một số loại sản phẩm hoặc dịch vụ nhất định.

Ấn định giá là trái pháp luật vì khách hàng kỳ vọng được hưởng mức giá được xác định theo quy luật cung cầu và các tác động thị trường khác, chứ không phải dựa trên các thỏa thuận ký kết bởi các đối thủ cạnh tranh.

Luôn Làm Điều Đúng là chúng ta không được chia sẻ với đối thủ cạnh tranh về:

- 1 Các hoạt động hoặc kế hoạch kinh doanh của Công ty
- 2 Dữ liệu và các thông tin liên quan khách hàng
- 3 Giá sản phẩm bao gồm phí bảo hiểm, các khoản khấu trừ, khoản thanh toán, chiết khấu và các hạng mục có liên quan đến giá cả khác
- 4 Sản phẩm tương lai hoặc kế hoạch quảng cáo.

Tôi có đang làm đúng?

Câu hỏi: Trong khi tham dự một hội nghị bảo hiểm tại Hồ Chí Minh, Hòa có gặp một đại lý của đối thủ cạnh tranh. Lúc đầu, Hòa và đại lý của đối thủ cạnh tranh trao đổi thông tin nội dung liên quan buổi hội nghị, nhưng sau đó đại lý của đối thủ cạnh tranh đột nhiên thay đổi đề tài và nói “Bạn biết đấy, chúng ta đã lãng phí quá nhiều thời gian và tiền bạc để cố tranh giành thị trường TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội. Tôi nghĩ rằng chúng ta có thể tự giải quyết rắc rối nếu FWD tập trung vào thị trường TP. Hồ Chí Minh và công ty của tôi tập trung vào thị trường Hà Nội; cách này sẽ giúp cả hai bên cùng có được nhiều lợi nhuận hơn. Bạn nghĩ sao?”. Hòa nên xử lý như thế nào với đề nghị này?

Trả lời: Hòa nên cho đại lý của đối thủ cạnh tranh biết rằng việc thảo luận về phân chia thị trường là đi ngược lại với chính sách của FWD và nên thẳng thắn không đồng ý với lời đề nghị của đối thủ cạnh tranh. Hòa nên kết thúc cuộc nói chuyện và báo cáo những gì đã xảy ra với Bộ phận Tuân thủ. Đối thủ cạnh tranh đang lôi kéo FWD tham gia vào thỏa thuận hạn chế cạnh tranh và chúng ta cần phải ghi lại sự việc để bảo vệ chính mình và Công ty.



Tham vấn hướng dẫn từ Bộ phận Tuân thủ trước khi bắt đầu cuộc thảo luận hoặc cuộc gặp với đối thủ cạnh tranh.

Giao dịch nội gián

Với tư cách là nhân viên của FWD, chúng ta có thể biết được bất kỳ thông tin quan trọng hoặc thông tin nhạy cảm về giá của công ty chúng ta hoặc các công ty khác sớm hơn so với công chúng. Chúng ta không thể sử dụng những thông tin này trước khi được công bố công khai để mua hoặc bán các chứng khoán nhằm thu lợi nhuận. Chúng ta cũng không thể tham gia vào việc tiết lộ những thông tin quan trọng hoặc thông tin nhạy cảm về giá đó để tư vấn cho bạn bè, người thân và bất kỳ ai khi họ thực hiện giao dịch.

Thông tin được xem là “quan trọng” nếu một nhà đầu tư hợp lý cân nhắc xem xét những thông tin này là quan trọng để họ quyết định liệu là mua, giữ hay bán chứng khoán. Thông tin quan trọng chỉ được coi là “công khai” sau khi nó phát hành rộng rãi ra thị trường chẳng hạn như bằng một thông cáo báo chí. Với tư cách là một nhân viên có hiểu biết và có trách nhiệm, chúng ta phải trao đổi với Bộ phận Tuân thủ để đảm bảo rằng thông tin trọng yếu mà mình có đã được công bố công khai trước khi thực hiện các giao dịch kinh doanh cổ phiếu.

Giao dịch nội gián hoặc tiết lộ thông tin có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng cho FWD và những người liên quan như là việc chấm dứt ngay lập tức, phạt tù hoặc các khoản phạt khác. Vì vậy, nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc mối quan tâm nào trước khi thực hiện giao dịch, ví dụ mua hoặc bán chứng khoán của công ty hoặc công ty khác, tìm kiếm lời khuyên từ Cố vấn pháp lý Tập đoàn, Giám đốc Tuân thủ Tập đoàn hoặc các cấp quản lý có thẩm quyền trước khi thực hiện những giao dịch này.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách Giao dịch Nội gián và vi phạm giao dịch chứng khoán của FWD.

3. Công khai và minh bạch



Công khai và Minh bạch



Thực hiện công việc một cách công khai và minh bạch không đơn thuần chỉ là trung thực. Hơn thế nữa, nó bao gồm việc đối xử với khách hàng, đối tác và với nhau một cách công bằng và minh bạch trong tất cả các giao dịch kinh doanh.

Mỗi ngày chúng ta giới thiệu sản phẩm và dịch vụ của FWD một cách khách quan nhất, tuyệt đối không phóng đại hay giấu giếm thông tin với khách hàng, cơ quan có thẩm quyền hoặc với bất kỳ ai khác. Chúng ta có trách nhiệm báo cáo kịp thời khi thấy nghi ngờ hoặc cho rằng vi phạm có khả năng xảy ra.

Rủi ro đạo đức kinh doanh

Tại FWD, chúng ta xác định Rủi ro đạo đức kinh doanh như là tổn thất phát sinh từ những hậu quả tiêu cực do hoạt động kinh doanh bảo hiểm mà không đảm bảo được sự đối xử công bằng với khách hàng, không tạo ra kết quả công bằng hoặc gây thiệt hại cho khách hàng.

Quản lý Rủi ro đạo đức kinh doanh có vai trò xương sống quan trọng đối với văn hóa và trải nghiệm khách hàng, vì chúng giúp chúng ta xác định và quản lý các rủi ro ảnh hưởng đến việc mang lại kết quả công bằng cho khách hàng.

Tất cả chúng ta đều có trách nhiệm quản lý rủi ro đạo đức kinh doanh bởi vì chúng ta đề xuất, gây ảnh hưởng và đưa ra các quyết định nhằm đảm bảo đối xử công bằng với khách hàng trong suốt hành trình trải nghiệm.

Ví dụ về rủi ro đạo đức kinh doanh:

1

Giới thiệu một sản phẩm hoàn toàn không phù hợp với kỳ vọng tương ứng của khách hàng.

2








Các thông tin và quy trình truyền thông đến đại lý và kênh phân phối không rõ ràng, không công bằng hoặc có khả năng gây hiểu lầm.

3

Quy trình yêu cầu bồi thường, giải quyết khiếu nại hoặc hủy hồ sơ phức tạp không cần thiết.

Rủi ro đạo đức kinh doanh

Ví dụ về hành trình trải nghiệm của khách hàng FWD

Sản phẩm và mức phí 	“Sản phẩm đáp ứng nhu cầu của khách hàng và mức phí phù hợp”
Tiếp thị và phân phối 	“Tài liệu tiếp thị và điều khoản sản phẩm rõ ràng, công bằng và không gây nhầm lẫn”
Bán mới/ tái tục 	“Đại lý và các kênh phân phối luôn thực hiện vì mục tiêu bảo vệ lợi ích của khách hàng”
Hành chính & Dịch vụ 	“Dịch vụ có mức phí phù hợp, đơn giản và kịp thời”
Bồi thường bảo hiểm 	“Yêu cầu bồi thường được giải quyết nhanh chóng, từ chối được giải thích rõ ràng”
Khiếu nại 	“Giải quyết khiếu nại được thông báo rõ ràng và kịp thời”
Chấm dứt hợp đồng 	“Thủ tục chấm dứt hợp đồng đơn giản và không mất phí cao”



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách Đối xử công bằng với khách hàng (TCF) của FWD

Lưu trữ chính xác

Việc lưu trữ chính xác dữ liệu sẽ giúp Công ty khẳng định được thương hiệu của một công ty bảo hiểm có uy tín trên thị trường.

Lưu trữ chính xác giúp chúng ta:

- Nhận biết những giao dịch không chính xác
- Xác nhận với khách hàng về giao dịch được thực hiện đúng theo tiêu chuẩn của FWD
- Đáp ứng quy chuẩn về thực hành kế toán tài chính
- Duy trì tầm nhìn rõ ràng và minh bạch về tình hình tài chính công ty
- Dự đoán cơ hội kinh doanh tương lai rõ ràng hơn
- Đáp ứng được những thủ tục kiểm toán nội bộ và độc lập

Chúng ta phải quản lý và lưu trữ hồ sơ hợp lý. Việc quản lý hồ sơ thực sự quan trọng để có thể đáp ứng được các quy định pháp luật chuyên ngành và tuân thủ yêu cầu của kiểm toán viên nội bộ và độc lập, những người có thể giúp đảm bảo rằng công ty của chúng ta đang đáp ứng được các mục tiêu tài chính.

Phần quan trọng nhất của việc lưu trữ hồ sơ chính xác là tuân theo các thủ tục kế toán được phê chuẩn. Điều này bao gồm việc nộp chứng từ chính xác trong phạm vi trách nhiệm cần thực hiện (như là bảng tính thời gian, báo cáo chi phí) và các ghi chép giao dịch với khách hàng.

Trong trường hợp công ty, cấp quản lý và nhân viên có liên quan tiết lộ với cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc truyền thông trước công chúng phải đảm bảo những báo cáo, tài liệu đó luôn đầy đủ, công bằng, chính xác, kịp thời và dễ hiểu, bao gồm sự chính xác của thông tin tài chính, kế toán trong trường hợp cần thiết.

Chúng ta không được cố ý làm sai lệch thông tin, trình bày sai hoặc bỏ qua dữ kiện quan trọng cần thiết, tránh gây nhầm lẫn với các bên kiểm toán độc lập hoặc nhà đầu tư. Chúng ta cũng không bao giờ được gian dối hoặc giả mạo trong việc lưu trữ các hồ sơ của FWD hoặc cố ý làm sai lệch thông tin đối với cấp quản lý của FWD, cơ quan quản lý, cổ đông hoặc ép buộc, thao túng, lừa dối hoặc có hành vi gian lận đối với bên kiểm toán độc lập trong quá trình thực hiện kiểm toán hoặc soát xét báo cáo tài chính của FWD.

Tôi có đang làm đúng?

Câu hỏi: Gần đến cuối quý, tôi đã đạt được chỉ tiêu bán hàng. Tôi sẽ có một số hợp đồng bảo hiểm vào tuần cuối cùng của quý và tôi dự định đợi đến tuần tiếp theo mới xử lý những giao dịch này để bắt đầu chỉ tiêu của một quý mới. Cuối cùng, FWD vẫn đạt được những giao dịch bán hàng nên tôi không nghĩ rằng mình đang làm gì sai. Như vậy có đúng không?

Trả lời: Không, điều này không đúng. Tất cả các ghi chép và giao dịch đều cần phải được ghi nhận một cách chính xác vào thời điểm mà thực tế chúng sẽ xảy ra. Việc lùi giao dịch sẽ không tạo ra một bức tranh chính xác về tình hình tài chính của FWD.

Câu hỏi: Thanh là quản lý và đang xem xét một số báo cáo chi phí được nhân viên trình lên. Trong quá trình xem xét, Thanh nhận thấy một mục trong một báo cáo về “chi phí hội thảo tại Hà Nội” cho một buổi hội thảo mà Thanh biết rằng nhân viên đã không tham dự. Ngoài ra, có những mục khác liên quan đến buổi hội thảo này mà không có hóa đơn chứng từ. Điều này chứng tỏ rằng một trong các nhân viên của Thanh đang cố gian lận báo cáo chi phí. Cô ấy nên làm gì?

Trả lời: Trước hết Thanh nên liên lạc với nhân viên của cô để xem xét liệu yêu cầu thanh toán lại các khoản chi phí hội thảo có bị làm sai không. Tất cả mọi người đều có thể mắc lỗi và điều này có thể đơn giản chỉ là một sự hiểu nhầm. Tuy nhiên, trong trường hợp nhân viên này cứ nhất định khoản phí này là có thật và yêu cầu được hoàn lại, thì những bước tiếp theo sẽ được thực hiện để xác nhận những khoản chi phí này là gian lận hay không. Ngoài ra, chúng ta cần cẩn thận khi đệ trình các báo cáo chi phí để đảm bảo tính chính xác.

Bảo mật và Quyền riêng tư về dữ liệu

Một trong những yếu tố then chốt mang đến thành công của chúng ta đó chính là việc bảo mật thông tin. Với tư cách là nhân viên, người quản lý, thành viên ban giám đốc của FWD, chúng ta cần bảo đảm giữ bảo mật thông tin mà khách hàng, công ty giao phó, trừ khi có yêu cầu hợp pháp từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Bằng cách bảo vệ những thông tin và dữ liệu đó, chúng ta có thể duy trì vị thế cạnh tranh trên thị trường và chứng minh với khách hàng rằng chúng ta là một đối tác đáng tin cậy và có uy tín. Chúng ta đặc biệt chú trọng vào việc bảo vệ những thông tin trọng yếu.



Bảo mật thông tin nhân viên

Trong phạm vi công việc chúng ta có thể sẽ được quyền tiếp cận thông tin cá nhân của nhân viên FWD, bao gồm thông tin liên lạc và các khoản lương thưởng. Theo quy định của chính sách bảo mật thông tin, chúng ta chỉ cung cấp thông tin cá nhân trong trường hợp được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu theo đúng quy định của pháp luật.

Là một nhân viên của FWD, trong phạm vi nhiệm vụ quyền hạn của mình, bạn cũng có thể có quyền tiếp cận thông tin cá nhân của nhân viên, như tên, địa chỉ, email, thẻ tín dụng, thông tin ngân hàng, và một số thông tin khác. Khi đó bạn phải có trách nhiệm bảo mật các thông tin này trong suốt thời gian bạn làm việc tại công ty cũng như về sau.






Bảo mật thông tin khách hàng

Tại FWD, chúng ta hiểu việc phải xây dựng một mối quan hệ mật thiết với khách hàng nhằm cung cấp những sản phẩm thực sự có thể làm phong phú cuộc sống của khách hàng hơn.

Chúng ta cũng hiểu rằng thông qua công việc của mình, chúng ta sẽ được tiếp cận và sở hữu rất nhiều thông tin cá nhân đa dạng. Chúng ta có trách nhiệm rất quan trọng trong việc bảo mật thông tin để duy trì niềm tin của khách hàng và tuân thủ quy định pháp luật về bảo mật dữ liệu cá nhân.

Thông tin bảo mật

Bao gồm các thông tin không công khai có thể sử dụng cho đối thủ cạnh tranh, hoặc gây thiệt hại cho FWD và khách hàng nếu nó được tiết lộ. Do đó:

-  Chỉ nên sử dụng cho mục đích của công ty;
-  Chỉ nên chia sẻ với đồng nghiệp trên nguyên tắc cần phải biết;
-  Tuyệt đối không được chia sẻ với bất kỳ ai bên ngoài FWD (trừ khi trường hợp Bộ phận Tuân thủ cho phép được chia sẻ thông tin, nếu đã ký Thỏa thuận bảo mật thông tin (NDA) hoặc khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền).



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách Quyền Bảo mật thông tin của FWD.

Thông tin riêng tư và việc sử dụng hệ thống, tài sản của FWD

Tất cả các thông tin được nhân viên FWD cập nhật hoặc lưu trữ trong hệ thống công ty có thể truy cập và xem bởi FWD. Tuy nhiên, chúng tôi rất tôn trọng sự riêng tư của nhân viên và không giám sát mọi hoạt động của nhân viên nếu không thực sự cần thiết. Thông tin có thể được truy cập hoặc xem xét khi có yêu cầu phù hợp với quy định pháp luật hiện hành.

Hệ thống và tài sản của công ty chỉ nên được sử dụng cho mục đích kinh doanh hợp pháp. Trộm cắp, bắt cắp hoặc lãng phí đều gây tổn thất cho công ty. Do đó, tất cả nhân viên, cấp quản lý và ban giám đốc FWD nên bảo vệ tài sản của FWD và đảm bảo chúng được sử dụng hiệu quả. Bất kỳ sự cố nghi ngờ gian lận hoặc trộm cắp đều cần được báo cáo ngay lập tức.

Cung cấp thông tin theo yêu cầu

Trong một số trường hợp các cơ quan như cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc truyền thông yêu cầu cung cấp thông tin, chúng ta sẵn sàng cung cấp thông tin theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền, khi các yêu cầu này là hợp pháp. Trong trường hợp bạn nhận được yêu cầu cung cấp thông tin từ bất kỳ cơ quan Nhà nước có thẩm quyền nào, hãy liên lạc với Bộ phận Tuân thủ để xác định yêu cầu cung cấp thông tin này có hợp pháp hay không.

Chúng ta sẽ phản hồi các câu hỏi của truyền thông báo chí nhằm cập nhật với công chúng về hoạt động của FWD. Chỉ các nhân viên được sự ủy quyền của Bộ phận Truyền thông và Thương hiệu của FWD mới được phép nhân danh công ty phát biểu trước các đơn vị truyền thông, báo chí. Trong trường hợp một đơn vị truyền thông (như đài truyền hình hoặc phóng viên báo chí) phỏng vấn bạn, xin hãy liên lạc với Bộ phận Truyền thông và Thương hiệu để xác định các bước phù hợp tiếp theo.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách Truyền thông và Tiết lộ thông tin nội bộ của FWD.

Lành mạnh trong Kinh doanh và Quảng cáo



Các sản phẩm của chúng ta có thể giúp cuộc sống trở nên tốt đẹp hơn. Chúng ta sẽ luôn giới thiệu sản phẩm một cách chính xác, trung thực nhất và luôn chú trọng việc mô tả đặc điểm nổi bật, lợi ích, các loại trừ và điều kiện của sản phẩm đến khách hàng của chúng ta để họ có thể dễ dàng đưa ra quyết định.

Tất cả các đại lý thực hiện việc bán sản phẩm của chúng ta đều phải cung cấp đầy đủ, và toàn diện thông tin và không gây hiểu nhầm về sản phẩm cho khách hàng. Các cấp quản lý phải rà soát thực tiễn bán hàng của tất cả nhân viên và đại lý để đảm bảo thông tin về sản phẩm được truyền đạt trung thực và chính xác.

Chúng ta luôn giới thiệu sản phẩm đến với mọi khách hàng một cách chính xác, không chỉ trong quá trình bán sản phẩm, mà còn trong việc sử dụng các tư liệu quảng cáo đã được duyệt. Việc trình bày không chính xác về sản phẩm dù cố ý hay vô tình đều bị nghiêm cấm.

Để có kiến thức toàn diện về sản phẩm, bạn phải dành thời gian để hiểu thấu đáo sản phẩm của FWD. Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào hoặc cần thêm thông tin, hãy tham vấn cấp trên của bạn để được hướng dẫn.

Tôi có đang làm đúng?

Câu hỏi: Bình mới được tuyển dụng làm đại lý cho FWD. An, một trong những đồng nghiệp của Bình, đề nghị Bình nghe một số cuộc điện thoại bán hàng của anh ta. Trong các cuộc điện thoại bán hàng đó, theo Bình thấy dường như An đang không hoàn toàn thành thật với khách hàng. An thường sử dụng biệt ngữ và thuật ngữ phức tạp để miêu tả sản phẩm. Bình nên làm thế nào?

Trả lời: Bình nên chia sẻ các mối lo ngại này với An và cấp quản lý của họ. An phải sử dụng ngôn từ rõ ràng minh bạch và chân thực khi mô tả sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng.

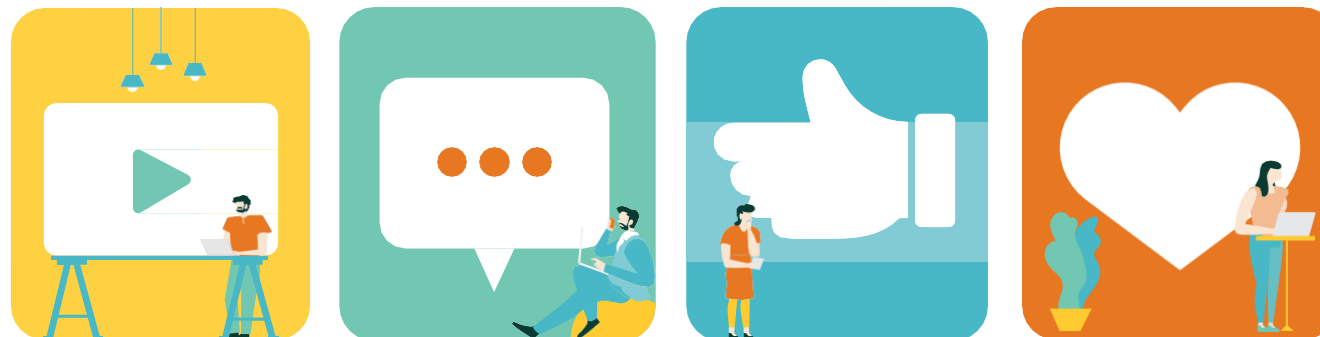
An không thực hiện đúng Bộ Quy tắc khi mô tả sản phẩm theo cách gây khó hiểu cho khách hàng. Khi chúng ta quảng cáo và bán sản phẩm ra thị trường, chúng ta cần mô tả sản phẩm một cách đơn giản và chính xác và cũng cần phải cho khách hàng nhận biết được những rủi ro liên quan.

Nếu không chắc chắn, cả An và Bình phải ngay lập tức tìm cách làm rõ về cách trình bày sản phẩm và dịch vụ phù hợp với người quản lý và/hoặc các cấp quản lý đại lý.

Sử dụng mạng xã hội một cách có trách nhiệm

Chúng ta có thể sử dụng một số mạng xã hội để quảng cáo hoặc gia tăng hiểu biết về các sản phẩm và dịch vụ của FWD. Bộ phận Truyền thông, cùng với Bộ phận Tuân thủ, sẽ thông báo ai là người có thể giao tiếp với các trang mạng xã hội thay mặt cho FWD.

Khi sử dụng mạng xã hội, chúng ta phải tôn trọng FWD và tôn trọng lẫn nhau. Chúng ta tuyệt đối không được tiết lộ thông tin bảo mật qua mạng xã hội, hay trình bày quan điểm của công ty khi chưa sự đồng ý trước bằng văn bản của người có thẩm quyền. Tất cả các hướng dẫn về bảo mật thông tin đều được áp dụng khi sử dụng mạng xã hội. Trong trường hợp có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng tham vấn cấp trên của bạn hoặc Bộ phận Tuân Thủ.



Tôi có đang làm đúng?

Câu hỏi: Tôi thích truy cập vào nhiều trang mạng chuyên về đầu tư và bảo hiểm. Trong lúc đang lướt một trang mạng, tôi thấy một người nào đó đã đăng lên một số thông tin thiếu chính xác về sản phẩm và dịch vụ của FWD. Liệu có đúng không khi tôi nói với những người trên trang mạng đó rằng tôi đang làm việc cho FWD và đồng thời cung cấp cho họ những thông tin chính xác?

Trả lời: Không nên. Mặc dù ý định của bạn là tốt nhưng chỉ một số cá nhân nhất định tại FWD mới có thẩm quyền thay mặt cho FWD phát ngôn hoặc đăng tải nội dung trực tuyến. Việc sử dụng mạng xã hội còn rất mới mẻ và phức tạp đối với nhiều người. Nếu có bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng tham vấn cấp trên của bạn.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách truyền thông của Tập đoàn FWD.

4. Tính chuyên nghiệp và sự tôn trọng



Tính chuyên nghiệp và sự tôn trọng



Hành xử với tác phong chuyên nghiệp và có thái độ tôn trọng là một phần tất yếu trong văn hóa làm việc ở một công ty đa quốc gia. Chúng ta đánh giá cao giá trị phúc lợi của đồng nghiệp và khách hàng, đồng thời nỗ lực hết mình cho sự thành công chung của công ty.

Chúng ta có thể đạt được mục tiêu này bằng cách duy trì một môi trường làm việc lành mạnh và an toàn, thúc đẩy tính đa dạng và cởi mở với những ý tưởng mới và có thể lên tiếng kịp thời và báo cáo mọi hành vi sai trái.

Bảo đảm sự an toàn

Một trong những mối quan tâm hàng đầu của FWD là sự an toàn và sức khỏe của nhân viên. Công ty luôn bảo đảm một môi trường làm việc lành mạnh, nâng cao sự an toàn và sức khỏe của nhân viên. Tất cả nhân viên được yêu cầu tuân theo các chính sách về an toàn để duy trì một môi trường làm việc lành mạnh.

Xin hãy luôn chú ý đến môi trường xung quanh bạn. Trong trường hợp có lo ngại về nơi làm việc, có suy nghĩ về việc cải thiện hoặc làm cho môi trường trở nên an toàn hơn hoặc lo lắng về sức khỏe của bạn hoặc của đồng nghiệp, xin hãy cho chúng tôi biết. Chúng tôi luôn sẵn sàng đón nhận phản hồi và nghiêm túc tiếp nhận tất cả các thông tin báo cáo.

Khi làm việc tại FWD hoặc đang công tác ở bên ngoài Công ty bạn phải luôn giữ tác phong và ăn mặc chỉnh tề khi làm việc. Trong khi thực hiện công việc, bạn không được phép sử dụng bất kỳ thức uống có cồn hoặc chất kích thích nào (bất kể có hợp pháp hay không).

Trong các sự kiện hoạt động xã hội của công ty hoặc tại các cuộc họp với khách hàng ở ngoài công ty, được phép sử dụng các loại đồ uống có cồn với một liều lượng vừa phải, hợp lý.
Nếu bạn có bất kỳ câu hỏi nào khác liên quan đến chính sách an toàn của công ty, vui lòng tham vấn cấp trên của bạn.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Sổ tay nhân viên của Tập đoàn FWD.

Quấy rối và kỳ thị

Nhất quán với cốt lõi của chúng ta là một công ty đa quốc gia và toàn diện, chúng ta mong đợi sự chuyên nghiệp và tôn trọng - nơi chúng ta đối xử công bằng và chấp nhận văn hóa đa dạng và các giá trị tổ chức. Tất cả nhân viên (bao gồm giám đốc), nhà thầu ở tất cả các cấp và đối tác phân phối (bao gồm cả đại lý và môi giới) được mong đợi thúc đẩy một nơi làm việc mà tất cả mọi người đều được tôn trọng.

Đồng thời, chúng ta không chấp nhận bất kỳ hình thức phân biệt đối xử, quấy rối hoặc bắt nạt nào đối với khách hàng, đối tác kinh doanh, đại lý hoặc ứng viên quan tâm đến việc tham gia vào FWD của chúng tôi.

Kỳ thị

Kỳ thị có nghĩa là việc đối xử khác biệt với một người do chủng tộc, màu da, quốc tịch, sắc tộc, giới tính, khuynh hướng tình dục, tình trạng hôn nhân, tình trạng thể chất hoặc sức khỏe hoặc khuyết tật hoặc một số các đặc điểm khác biệt khác. Ở FWD, chúng ta tôn trọng những phẩm chất riêng biệt của nhân viên và khách hàng, và luôn hành xử trên cơ sở tôn trọng lẫn nhau.

Chúng ta không đối xử phân biệt trong quá trình đưa ra quyết định tuyển dụng mà xây dựng nguồn nhân lực của công ty dựa trên giá trị của mỗi ứng viên.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách chống quấy rối và không phân biệt đối xử của Tập đoàn FWD.

Quấy rối

Quấy rối bao gồm hành vi quấy rối qua lời nói, thể chất hoặc tình dục đối với người khác khiến họ khó chịu, đe dọa hoặc cô lập đối với họ. Bất kỳ hành vi quấy rối nào, dù bằng lời nói, thể chất hay môi trường, đều bị FWD nghiêm cấm, và hành vi quấy rối được xem là hành vi vi phạm pháp luật theo quy định của một số quốc gia.

Các chuẩn mực hành vi cá nhân phù hợp sẽ được xem xét áp dụng trong việc xác định xem liệu hành vi quấy rối có xảy ra hay không, tức là bất kỳ hành vi không mong muốn nào trong các trường hợp có thể nhận biết được rằng người bị quấy rối sẽ bị xúc phạm, làm nhục và/hoặc đe dọa. Việc xác định một người có thực hiện hành vi quấy rối hay không sẽ không liên quan đến việc người đó có nhận thức được hành vi quấy rối đó, hoặc có cố ý hay không.

Bắt nạt

Hành vi bắt nạt điển hình ở nơi làm việc bao gồm liên tục đưa ra những nhận xét mang tính xúc phạm hoặc lăng mạ, cố ý cô lập đối phương, dùng lời nói hoặc hành vi thể chất nghiêm trọng hoặc lặp đi lặp lại có thể được coi là đe dọa, hoặc làm nhục một cách quá đáng; cố ý phá hoại hoặc làm suy yếu hiệu quả công việc của người khác.

Sự hiện diện của các hành vi bắt nạt tác động trực tiếp và tiêu cực đến an toàn tại nơi làm việc sẽ không được khoan nhượng tại FWD.

Phòng ngừa

Tất cả nhân viên FWD (bao gồm cả giám đốc), nhân viên thời vụ và các đối tác kênh phân phối (bao gồm đại lý cá nhân và tổ chức) có trách nhiệm hành xử theo cách không phân biệt đối xử, phù hợp và tôn trọng quyền và sự an toàn về thể chất của người khác. Với mong muốn hướng tới một môi trường làm việc tôn trọng và tin cậy, tất cả chúng ta ứng xử theo cách không xúc phạm hoặc không có khả năng bị người khác coi là xúc phạm, và nếu chúng ta thấy hành vi không phù hợp với chính sách này, chúng ta có nghĩa vụ phải tuân thủ và điều chỉnh.

FWD sẽ thực hiện tất cả các biện pháp phù hợp để ngăn chặn việc phân biệt đối xử, quấy rối và bắt nạt.

Với cam kết của chúng ta về sự tôn trọng, hòa nhập, an toàn về thể chất và tâm lý tại nơi làm việc, FWD cung cấp các lựa chọn giải quyết bao gồm không chính thức và chính thức cho những người nêu lên mối quan ngại về phân biệt đối xử, quấy rối hoặc bắt nạt thông qua Bộ phận Tuân thủ, quản lý của bạn, Bộ phận Nhân sự hoặc quy trình Tố giác.

Tất cả các báo cáo được thực hiện thông qua các phương thức trên và mọi quá trình điều tra sẽ được bảo mật. Tại FWD, Công ty không chấp nhận hoặc cho phép trả đũa bất kỳ người nào tiết lộ một cách thiện chí. Công ty sẽ không khoan nhượng cho việc đe dọa hoặc trù dập đối với nhân viên báo cáo mối quan ngại hoặc hỗ trợ điều tra về hành vi phân biệt đối xử, quấy rối hoặc bắt nạt.

Tôi có đang làm đúng?

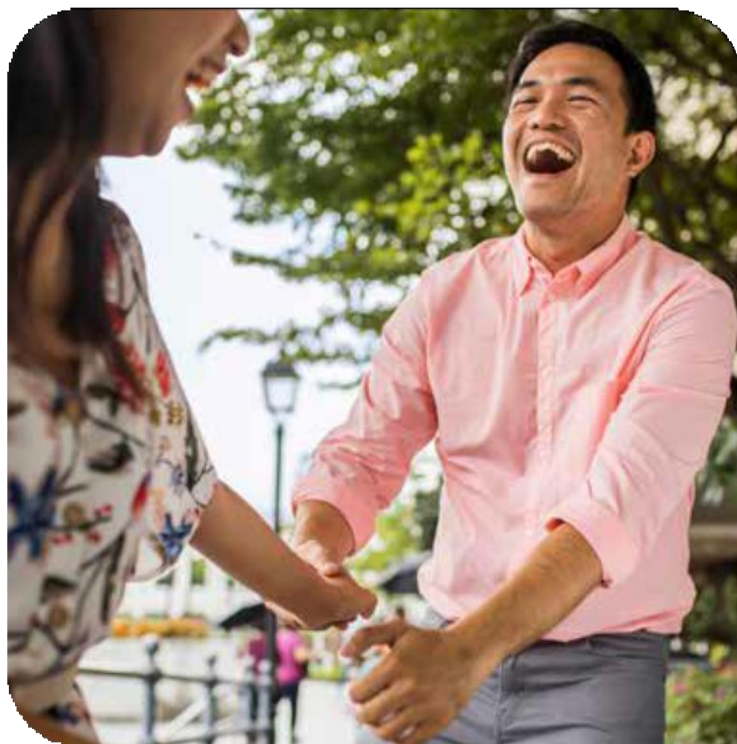
Câu hỏi: Tôi đang làm việc tại bàn thì nghe một vài đồng nghiệp đang nói về Minh, nhân sự mới làm việc tại bộ phận Truyền thông. Tôi nghe được họ nói: “Minh quá già nên không hiểu được chúng ta đang làm gì. Cô ấy không phải là người thuộc ngành này, nên cô ấy sẽ không biết cách lập kế hoạch để thu hút khách hàng. Chúng ta cần ngưng giao thêm cho cô ta các dự án, như thế sẽ khiến cô ấy tự nhận ra rằng mình không được chào đón ở FWD”. Vậy tôi nên làm gì?

Trả lời: Bạn nên trình bày với cấp trên của mình. Quy định về tính đa dạng trong Công ty cho phép chúng ta chia sẻ nhiều quan điểm khác nhau để để hoàn thành công việc một cách tốt nhất. Trong tình huống này, đồng nghiệp của bạn dường như có quan điểm kỳ thị tuổi tác và lĩnh vực nghề nghiệp của Minh. Việc kỳ thị có ảnh hưởng xấu đến tất cả mọi người và chúng ta cần phải đảm bảo việc này không được xuất hiện tại FWD. Tham khảo thông tin chi tiết tại Chính sách chống quấy rối và không phân biệt đối xử và Chính sách Tố giác của tập đoàn FWD.

5. Trách nhiệm xã hội và môi trường



Trách nhiệm xã hội và môi trường



Có trách nhiệm đối với xã hội và môi trường với sự cam kết tôn trọng và thúc đẩy nhân quyền là kỳ vọng của tất cả nhân viên đang làm việc tại một tổ chức uy tín như FWD. Điều này có nghĩa là chúng ta quản lý mọi hoạt động kinh doanh của mình một cách có trách nhiệm, tránh những tác động tiêu cực đến môi trường và con người, hỗ trợ cộng đồng xung quanh nơi chúng ta hoạt động.

Trách nhiệm với môi trường

Chúng ta nên đảm bảo rằng công việc của chúng ta cũng có ảnh hưởng tích cực đến môi trường và đáp ứng những quy định quốc tế và quốc gia về môi trường ở mức tối thiểu. Chúng ta cũng nên cân nhắc những tác động môi trường khi tiến hành các hoạt động kinh doanh và đầu tư.



Trách nhiệm xã hội

Tại FWD, Công ty tin rằng mọi nhân viên đều coi trọng và hỗ trợ cộng đồng xung quanh là một trong những giá trị cốt lõi của chúng ta.

Để đóng góp tích cực cho cộng đồng xung quanh, chúng ta cần nhận thức được các vấn đề liên quan ảnh hưởng đến con người và xã hội. FWD có thể tổ chức các sự kiện như đi bộ đường dài, chạy bộ và công tác từ thiện để gây quỹ cho các vấn đề xã hội. Chúng tôi khuyến khích bạn tham gia các sự kiện này.

Công ty có thể hỗ trợ hoặc tham gia với các tổ chức phi chính phủ (NGO) sử dụng thương hiệu hoặc tài nguyên của FWD. Như đã đề cập ở trên, Công ty chỉ hỗ trợ các tổ chức này sau khi được sự chấp thuận của ban lãnh đạo công ty. Tuy nhiên bạn vẫn có thể hỗ trợ các hoạt động cụ thể bằng kinh phí và nguồn lực của riêng mình mà không viện dẫn đến danh nghĩa của FWD, và trong chừng mực việc đóng góp đó là chân thành và không nhằm đạt được một lợi thế kinh doanh của FWD.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Hướng dẫn Chăm sóc Cộng đồng của Tập đoàn FWD.

Quyền con người

Chúng ta cam kết thúc đẩy quyền con người, có nghĩa rằng:

- Công ty thúc đẩy sự đa dạng và hòa nhập tại nơi làm việc;
- Công ty không chấp nhận hành vi quấy rối phân biệt đối xử dưới bất kỳ hình thức nào;
- Công ty cung cấp môi trường làm việc an toàn và lành mạnh;
- Công ty tôn trọng và bảo vệ các quyền lao động của nhân viên, như quyền được trả lương, nghỉ phép và các phúc lợi khác, thời giờ làm việc, liên tục đào tạo và phát triển nghề nghiệp;
- Công ty nghiêm cấm sử dụng lao động chưa thành niên và cưỡng bức lao động
- Công ty tôn trọng quyền tự do bày tỏ ý kiến cá nhân của nhân viên nhằm bảo vệ uy tín Công ty và duy trì môi trường làm việc hòa nhập;
- Công ty xây dựng cơ chế hiệu quả để báo cáo khiếu nại và tố giác mà không sợ bị trả đũa
- Công ty bảo vệ quyền riêng tư về dữ liệu của khách hàng và nhân viên
- Công ty không hợp tác với khách hàng, đại lý hoặc đối tác kinh doanh là những cá nhân, tổ chức có hành vi phạm quyền con người
- Công ty công nhận quyền lập hội nhóm của nhân viên khi họ thấy phù hợp, đảm bảo việc lập hội nhóm là hợp pháp và không làm gián đoạn khả năng thực hiện công việc cho FWD của nhân viên.



Tham khảo thông tin chi tiết tại Hướng dẫn về Quyền con người của Tập đoàn FWD

Không sử dụng lao động trẻ em và cưỡng bức lao động

Công ty không cho phép việc sử dụng lao động trẻ em hoặc cưỡng bức lao động, và/hoặc lạm dụng trẻ em trong bất kỳ hoạt động kinh doanh nào của chúng ta, và Công ty tuân thủ nghiêm ngặt các nguyên tắc đảm bảo các nhân viên chính thức hoặc thời vụ có quyền rời khỏi cơ sở làm việc sau khi kết thúc ngày làm việc như đã thỏa thuận và chấm dứt quan hệ lao động với thời gian báo trước phù hợp.

Công ty hỗ trợ, thực hiện và tuân thủ các quy định pháp luật lao động tại Việt Nam, bao gồm cả những quy định về lao động trẻ em và cưỡng bức lao động. Công ty đề cao việc xóa bỏ và nghiêm cấm mọi hình thức sử dụng lao động trẻ em và cưỡng bức lao động.

Hãy ghi nhớ Luôn làm điều đúng!

Bạn hãy báo cáo các vi phạm và chia sẻ các mối quan ngại với chúng tôi, thông qua các cách thức sau:

Qua điện thoại – Đường dây nóng Hãy lên tiếng (Speak Up) (được quản lý bởi bên thứ ba độc lập):



Điện thoại: Việt Nam – (028) 44581010



www.fwd.com/SpeakUp