

# Generali Việt Nam

## Quy tắc ứng xử

### 2024

**TUÂN THỦ LÀ  
MỘT HÀNH TRÌNH  
MỖI NGÀY.**



**TUÂN THỦ.  
KIẾN TẠO NIỀM TIN**



A white rounded rectangle is positioned above a red rounded rectangle. The red rectangle is partially overlapping the white one.

01.

# Thông điệp của Tổng Giám Đốc Tập đoàn

A red rounded shape, similar to the one above, is located at the bottom right of the page.

## 01. Thông điệp của Tổng Giám Đốc Tập đoàn

Các đồng nghiệp thân mến,

Tôi hân hạnh được giới thiệu đến các bạn bộ **Quy tắc Ứng xử của Generali**.

Bộ Quy tắc không đơn giản chỉ là danh sách những nghĩa vụ mà các bạn phải tuân thủ, mà còn thể hiện các giá trị cốt lõi của Tập đoàn. Ngoài ra, bộ Quy tắc này nêu rõ quyền được đối xử công bằng, tránh phân biệt đối xử cũng như hướng tới các mục tiêu của tổ chức nhằm đề cao và tuyên dương các hành vi đạo đức và cách thức làm việc, quản lý hiệu quả vì lợi ích của tất cả các bên liên quan.

Mục tiêu của Generali là dẫn dắt nhân viên đưa ra sự lựa chọn đúng đắn khi đứng trước thực tế dù là đang thực hiện theo định hướng/ chiến lược hay khi gặp bất trắc:

### **“MỞ LỐI HƯỚNG ĐẾN MỘT TƯƠNG LAI AN TOÀN VÀ BỀN VỮNG HƠN BẰNG CÁCH QUAN TÂM ĐẾN ĐỜI SỐNG VÀ GIẤC MƠ CỦA MỌI NGƯỜI”**

Mục đích cao cả này vừa xuất phát từ văn hóa của Generali vừa góp phần củng cố chính văn hóa đó. Mục đích và văn hóa của Generali nhằm tạo nên sự khác biệt cho các nhân viên đang làm việc cho Tập đoàn, từ đó tạo nên sự khác biệt cho toàn bộ tổ chức, đưa ra giá trị cốt lõi, xác định vị trí và thương hiệu của Generali trên thị trường. Điều này cũng giúp cho Generali có được niềm tin của khách hàng để trở thành "người bạn trọn đời" của nhau. Đây cũng chính là giá trị đại diện cho chúng ta, là những gì chúng ta quyết định đấu tranh, bảo vệ và phát huy, với tư cách là đồng nghiệp và là con người. Những điều này chỉ lối cho hành động của chúng ta, tiếp thêm động lực và tạo nên sự kết nối chặt chẽ vượt qua những giới hạn về tương tác thông thường trong công việc.

Mục đích và văn hóa của Generali cũng tạo cảm hứng cho những thói quen, hành vi mà chúng ta cam kết thực hiện. Những dự án và các chương trình hoạt động thể hiện tính nhân văn truyền cảm hứng cho việc thực hiện mục tiêu của Generali.

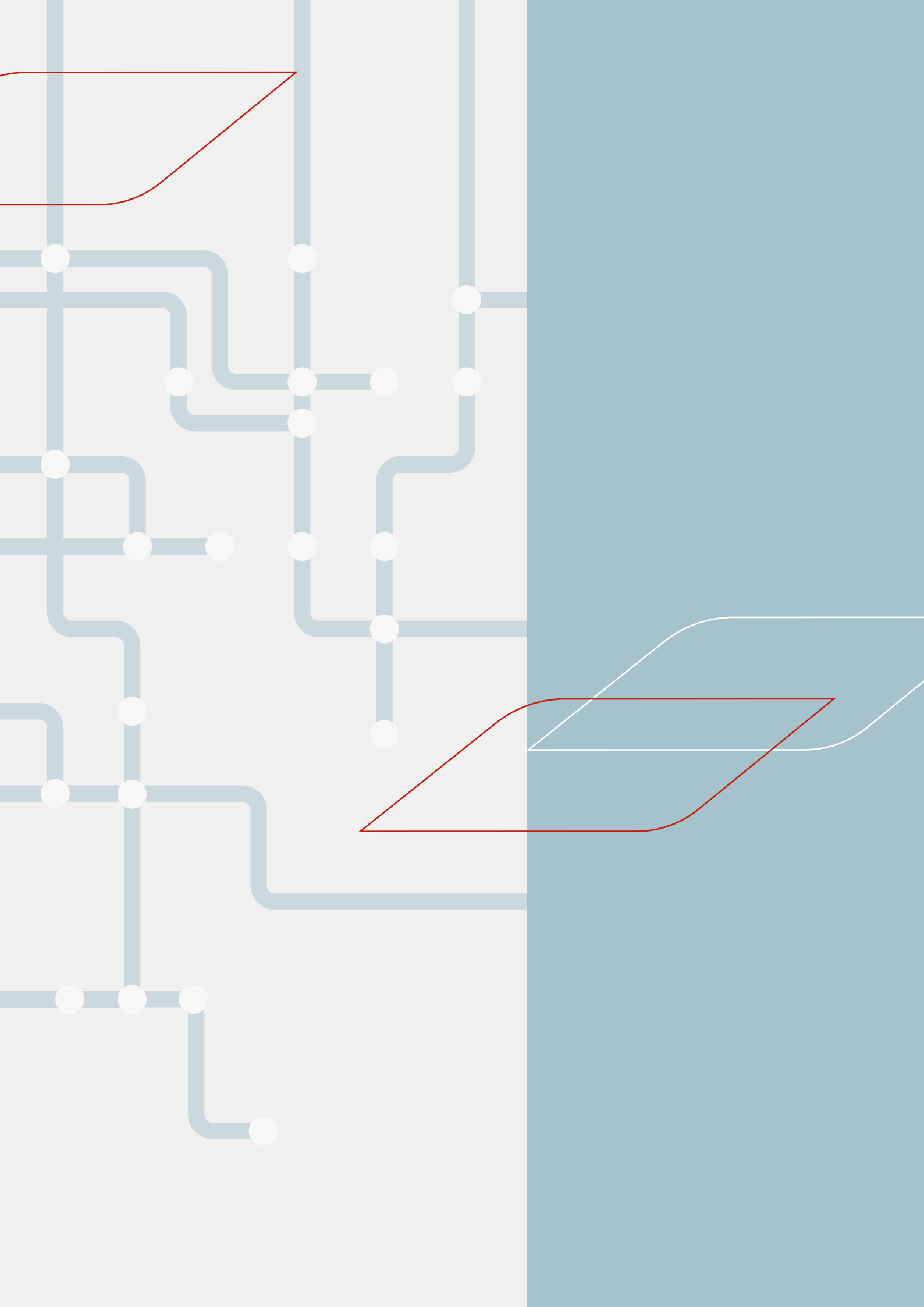
Cuối cùng, mục đích và văn hóa của Generali còn thể hiện trong các quy định nội bộ của Generali, và một số trong đó sẽ được quy định trong bộ Quy tắc này. Mời các bạn nghiên ngẫm Bộ Quy tắc Ứng xử của Generali, tuân thủ theo các hướng dẫn, tham khảo hành động cần thiết trong trường hợp nghi ngờ hoặc khi có hành vi ứng xử cần phải được báo cáo để nâng cao ý thức về vấn đề đó, và áp dụng trong cách ứng xử hàng ngày với đồng nghiệp.

Bộ Quy tắc Ứng xử của Generali đã thuyết phục được tôi rằng đây chính là nền tảng để nhận diện văn hóa của Tập đoàn. Cùng với khả năng chuyên môn, đam mê và tài năng của từng nhân viên trong Công ty nhằm hướng tới sự thành công và phát triển bền vững, điều này đã đóng góp tích cực vào sự thịnh vượng của các bên có lợi ích liên quan, và cuối cùng là nhận ra được đích đến của Tập đoàn trong việc mở lối hướng đến một tương lai an toàn và bền vững hơn bằng cách quan tâm đến đời sống và giấc mơ của mọi người.

*Trân trọng.*

**Philippe Donnet**

**Tổng Giám đốc Tập đoàn**



# MỤC LỤC

## 01. Thông điệp của Tổng Giám Đốc Tập đoàn 2

## 02. Các quy định chung 6

Phạm vi áp dụng	7
Thực hiện quy định	7
Nghĩa vụ tuân thủ	7
Báo cáo những mối lo ngại và ứng xử sai lệch	7
Vi phạm Bộ Quy tắc	8

## 03. Các Quy tắc ứng xử 9

Ứng xử hợp lý trong kinh doanh	10
Phát triển bền vững	10
Môi trường làm việc, đa dạng, công bằng và hoà nhập	11
Không gian làm việc	12
Bảo vệ tài sản và dữ liệu kinh doanh	13
Thông tin cá nhân và quyền riêng tư	14
Mâu thuẫn lợi ích	14
Phòng, chống hối lộ và tham nhũng	15
Mối quan hệ với khách hàng	16
Cạnh tranh lành mạnh và chống độc quyền	17
Lựa chọn nhà cung cấp	18
Thông tin tài chính	18
Truyền thông liên lạc với một số đối tượng ngoài Công ty	19
Chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và trừng phạt quốc tế	20
Trí tuệ nhân tạo và dữ liệu	21

## 04. Điều khoản cuối cùng 22

Phê chuẩn và áp dụng	23
Đào tạo	23

**02.**

# **Các quy định chung**

## 02. Các quy định chung

### Phạm vi áp dụng

Bộ Quy tắc Ứng xử (Bộ Quy tắc) này xác định các quy tắc cơ bản cho nhân viên, bao gồm cả Ban Giám Đốc và các chức danh quản trị (gọi chung là "Nhân viên") của Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Generali Việt Nam ("GVL" hoặc "Công ty").

Các bên thứ ba (nhà tư vấn, nhà cung cấp, tư vấn bảo hiểm, tư vấn tài chính...) thực hiện các hoạt động nhân danh Công ty cũng được yêu cầu tuân thủ theo các quy định của Bộ Quy tắc.

### Thực hiện quy định

Bộ Quy tắc ứng xử bổ sung các quy chế/quy định thực hiện cụ thể cho Nhân viên hiện có trên "WE, Generali Portal".

Mặc dù Bộ Quy tắc này được thiết lập dựa trên các tiêu chuẩn cơ bản về hành vi, ứng xử của Nhân viên, Công ty có thể chỉnh sửa, bổ sung cho phù hợp.

### Nghĩa vụ tuân thủ

Tất cả các Nhân viên phải hiểu và tuân thủ Bộ Quy tắc này cùng các quy chế và các quy định nội bộ khác có liên quan đến nhiệm vụ và công việc cụ thể của mình.

Nhân viên phải tham gia buổi huấn luyện giới thiệu Bộ Quy tắc và các khóa huấn luyện bồi dưỡng hàng năm do Công ty tổ chức.

### Báo cáo những mối lo ngại và ứng xử sai lệch

Công ty khuyến khích Nhân viên báo cáo những mối lo ngại về thực tiễn hoạt động hoặc hành vi được cho là vi phạm hoặc có khả năng vi phạm pháp luật, vi phạm Bộ Quy tắc, các quy chế của Tập đoàn hoặc các quy định nội bộ khác.

Các báo cáo có thể được gửi hữu danh hoặc nặc danh, thể hiện bằng văn bản hoặc bằng lời nói và đều phải được giữ bí mật tuyệt đối theo quy định của pháp luật và các quy định nội bộ liên quan.

Công ty nghiêm cấm mọi hình thức trả đũa các Nhân viên đã báo cáo, những người hỗ trợ và bên thứ ba, bao gồm các pháp nhân, có liên quan đến Nhân viên đã báo cáo và có khả năng chịu sự trả đũa trong công việc.

Một đường dây trợ giúp tố giác của Tập đoàn, do Giám đốc Tuân thủ của Tập đoàn duy trì và có sẵn trên trang web của Tập đoàn ([www.Generali.com](http://www.Generali.com))

cũng như trên mạng nội bộ (WE, Generali Portal), được thiết lập trên trang web và mạng nội bộ của Công ty.

**VUI LÒNG THAM KHẢO QUY ĐỊNH VỀ “BÁO CÁO NHỮNG MỐI LO NGẠI VÀ ỨNG XỬ SAI LỆCH”.**

## 02. Các quy định chung

### GHI NHỚ

Bộ Quy tắc đặt ra những quy tắc ứng xử có ảnh hưởng đến công việc hàng ngày của chúng ta. Mỗi khi thực hiện một hoạt động mới, chúng ta đều nên cân nhắc không chỉ về tính hợp pháp của hoạt động đó, mà còn về sự phù hợp với tinh thần mà Bộ Quy tắc hướng đến.

Mọi hành vi vi phạm đều sẽ gây ảnh hưởng tiêu cực đến công việc kinh doanh và uy tín của Công ty. Vì vậy, đừng ngần ngại lên tiếng và báo cáo những ứng xử không đúng mà Anh/Chị nhận thấy.

### Vi phạm Bộ Quy tắc

Nhân viên vi phạm quy định trong Bộ Quy tắc hoặc các quy chế/quy định nội bộ cụ thể khác của Công ty có thể bị áp dụng các hình thức xử lý theo quy định của pháp luật hiện hành và của Công ty.

Bên vi phạm có thể phải bồi thường cho Công ty nếu gây thiệt hại và/hoặc phải chịu trách nhiệm hình sự tương ứng với mức độ nghiêm trọng của hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.



**03.**

# **Các Quy tắc ứng xử**

## Ứng xử hợp lý trong kinh doanh

**Công ty tuân thủ theo quy định của pháp luật, quy định nội bộ và đạo đức nghề nghiệp trong các hoạt động kinh doanh của mình.**

Nhân viên phải ứng xử hợp lý và trung thực, tuân thủ quy định pháp luật hiện hành, quy định nội bộ, quy định của Bộ Quy tắc này, các quy chế của Công ty và Tập đoàn và các cam kết phát triển bền vững của Công ty, của Tập đoàn. Các cấp quản lý phải làm gương cũng như lan rộng văn hóa đạo đức và tuân thủ trong Công ty.

**THAM KHẢO "VĂN HÓA CỦA CHÚNG TA" TRÊN [WWW.GENERALI.COM.VN](http://WWW.GENERALI.COM.VN), "CHÍNH SÁCH TUÂN THỦ" CỦA TẬP ĐOÀN VÀ "CHÍNH SÁCH HỆ THỐNG QUẢN TRỊ TUÂN THỦ" CỦA CÔNG TY.**

## Phát triển bền vững

Phát triển bền vững phải định hình trong cách thức chúng ta ra quyết định, để tạo ra giá trị trong dài hạn, bảo vệ môi trường, các bên liên quan cùng với hiệu quả tài chính. Công ty sẽ đẩy mạnh sự phát triển nền văn hóa bền vững xuyên suốt phạm vi hoạt động của mình, đặc biệt trong mối quan hệ với Nhân viên, khách hàng và nhà cung cấp.

Nhân viên cần hành động phù hợp với các cam kết bền vững của Tập đoàn.

Trên cơ sở đó, Nhân viên cần cam kết:

- ghi nhận những đóng góp của cá nhân cho sự thành công của tổ chức;
- xem xét các quy tắc về môi trường, xã hội và quản trị doanh nghiệp của đối tác, bao gồm việc tôn trọng Nhân quyền, khi thực hiện các hoạt động thẩm định, đầu tư và mua hàng;
- góp phần bảo vệ môi trường, đẩy mạnh việc hạn chế những ảnh hưởng trực tiếp và gián tiếp đến môi trường từ các hoạt động kinh doanh.

Thêm vào đó, Nhân viên được khuyến khích tận dụng các kỹ năng và chuyên môn của mình vào cuộc sống với cộng đồng địa phương, thúc đẩy sự hòa nhập của những người có hoàn cảnh khó khăn và kém may mắn, đóng vai trò là một công dân của doanh nghiệp góp phần hỗ trợ cho các tổ chức, hiệp hội và di sản văn hóa.

**VUI LÒNG THAM KHẢO QUY ĐỊNH VỀ "PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG" CỦA TẬP ĐOÀN.**

## Môi trường làm việc, đa dạng, công bằng và hòa nhập

Công ty đảm bảo xây dựng một môi trường làm việc nhiệt huyết, không có bất kỳ sự phân biệt đối xử hoặc hành vi quấy rối nào xảy ra. Công ty cũng cam kết thúc đẩy sự đa dạng, công bằng và hòa nhập trong đội ngũ Nhân viên, với niềm tin rằng, sự hợp tác giữa những con người thuộc dân tộc, độ tuổi, khả năng, giới tính, khuynh hướng giới tính khác nhau, nền văn hóa, kinh nghiệm, kỹ năng, tính cách và quan điểm khác nhau là yếu tố cơ bản giúp thu hút, phát triển, giữ chân nhân tài và đạt được thành tựu về tăng trưởng và cải tiến trong kinh doanh.

Công ty đảm bảo cam kết công bằng để quyền tiếp cận các cơ hội là bình đẳng cho tất cả Nhân viên trong suốt quá trình nghề nghiệp của mình mà không có bất kỳ sự phân biệt đối xử nào.

Các quyết định liên quan đến Nhân viên, bao gồm tuyển dụng, chiêu mộ, đào tạo, đánh giá, đề bạt và thăng tiến đều phải dựa trên thành tích và hiệu quả hoạt động cá nhân và không thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố như chủng tộc, dân tộc, tôn giáo/niềm tin, xu hướng tính dục, tình trạng hôn nhân hoặc quan điểm chính trị.

Việc truyền tải thông tin đến với Nhân viên phải cởi mở và công bằng. Công ty khuyến khích phát triển các khả năng và kỹ năng cá nhân thông qua việc cung cấp các khóa đào tạo chuyên nghiệp như một phần trong cơ chế phát triển đội ngũ nhân lực.

Công ty công nhận quyền tự do lập hội và thỏa ước tập thể của Nhân viên.

Công ty cũng phản đối mạnh mẽ các hình thức vi phạm Nhân quyền, bao gồm hình thức lao động không chính thức, bóc lột sức lao động cũng như bất kỳ hình thức cưỡng bức lao động và lao động trẻ em, cũng như bất kỳ hành vi nào khác không phù hợp với các nguyên tắc trong các tiêu chuẩn của Tổ chức Lao động Quốc tế và Hiệp ước Toàn cầu của Liên Hợp Quốc (ILO).

Công ty thúc đẩy mạnh mẽ một môi trường công bằng và minh bạch, nơi mọi người được yêu cầu, khuyến khích lên tiếng và báo cáo bất cứ khi nào phát hiện các lo ngại hoặc hành vi không phù hợp nào.

Công ty luôn đấu tranh chống lại mọi hình thức quấy rối, sách nhiễu, áp bức và hành động trả đũa tại công sở.

Tất cả Nhân viên có trách nhiệm tạo dựng và thúc đẩy một môi trường chào đón, an toàn và hỗ trợ, nơi mà tính toàn vẹn, tôn trọng, hợp tác, đa dạng, công bằng và hòa nhập được theo đuổi một cách hiệu quả để tăng cường sự trao quyền và gắn kết. Nhân viên cần đối xử tôn trọng lẫn nhau, tránh các hành vi có

thể làm tổn thương nhân phẩm và danh dự của người khác.

**THAM KHẢO QUY ĐỊNH “ĐA DẠNG, CÔNG BẰNG VÀ HÒA NHẬP”  
TRÊN [WWW.GENERALI.COM](http://WWW.GENERALI.COM) VÀ HƯỚNG DẪN CỦA TẬP ĐOÀN.**

## GHI NHỚ

### Phòng chống quấy rối nơi công sở: dấu hiệu cảnh báo và lời khuyên

Chúng ta phải kiên quyết đấu tranh chống lại mọi hành vi thiếu tôn trọng và luôn ghi nhớ rằng một hành vi bị xác định là quấy rối không dựa trên ý đồ của người thực hiện mà dựa trên cảm nhận của người tiếp nhận hành vi đó.

Vì thế, những hành vi như: gửi e-mail hoặc nhắn tin dung tục, thực hiện các cử chỉ gây khó chịu, hoặc động chạm thân thể, cũng như bình phẩm hạ thấp hoặc xúc phạm đặc điểm nhân thân đều không được phép và cần phải bị ghi nhận là các hình thức quấy rối, ngay cả khi người thực hiện các hành vi quấy rối chỉ có mục đích vui đùa.

Nếu các Anh/Chị nhận thấy mình bị quấy rối, sách nhiễu, áp bức hoặc chịu sự trả đũa, thì hãy:

- Tường trình lại sự việc (ngày, giờ, địa điểm, tình hình, các nhân chứng) và giữ bằng chứng (ví dụ như vật dụng, các cuộc hội thoại bằng văn bản...) về các hành vi không phù hợp này;
- Trao đổi rõ ràng với người quấy rối là (những) hành vi như vậy là không được phép và yêu cầu không tiếp tục việc thực hiện các hành vi này, đồng thời chỉ ra rằng Công ty và Tập đoàn kiên quyết đấu tranh chống lại mọi hình thức quấy rối và vì thế, hành vi sai trái này sẽ bị trừng trị;
- Nếu người quấy rối vẫn tiếp tục thực hiện hành vi sai trái của mình, Anh/Chị đừng ngần ngại báo cáo sự việc để được hỗ trợ kịp thời, bởi quấy rối là một hành vi vi phạm Bộ Quy tắc này.

Hãy nhớ rằng các Anh/Chị luôn được quyền yêu cầu sự hỗ trợ từ cấp trên, Bộ phận Nhân sự hoặc Bộ phận Tuân thủ.

### Không gian làm việc

#### Công ty đảm bảo một không gian làm việc lành mạnh, an toàn và an ninh.

Công ty luôn đảm bảo các điều kiện làm việc công bằng, môi trường an toàn và lành mạnh cho Nhân viên.

Về phía mình, Nhân viên phải tránh thực hiện những hành vi gây hoặc có thể gây nguy hiểm cho sức khỏe hoặc sự an toàn của mình hoặc của bất kỳ người nào khác.

Nhân viên cần hỗ trợ Công ty trong nỗ lực bảo vệ môi trường và hạn chế tối đa những tác động của môi trường đến công việc của mình.

**THAM KHẢO “CHÍNH SÁCH AN NINH” CỦA TẬP ĐOÀN.**

## Bảo vệ tài sản và dữ liệu kinh doanh

**Những tài sản hữu hình và vô hình của Công ty phải được bảo vệ.**

Các tài sản hữu hình của Công ty, bao gồm bất động sản, thiết bị và vật tư, phải được bảo vệ khỏi bị hư hại và bị lạm dụng và phải được sử dụng chỉ để phục vụ công việc, trừ trường hợp được cho phép khác đi.

Thông tin liên quan đến kinh doanh, bao gồm cả những thông tin thu thập được trong quá trình thực hiện các công việc nhân danh Công ty, đều phải được bảo mật. Nhân viên phải xử lý những thông tin này theo phương thức bảo mật nghiêm ngặt và chỉ tiết lộ trên cơ sở cần phải biết hoặc nếu được cho phép. Các quy tắc này được áp dụng cho tất cả các tài liệu có chứa thông tin bí mật.

Sở hữu trí tuệ của Công ty (ý tưởng, sản phẩm, phương pháp, chiến lược, thuật toán, mô hình AI...) phải được bảo vệ thông qua việc đăng ký bằng sáng chế, thương hiệu và quyền tác giả, nếu thích hợp.

Nhân viên có nghĩa vụ bảo vệ tài sản thuộc quyền sở hữu trí tuệ của Công ty ngay cả sau khi quan hệ lao động giữa Nhân viên và Công ty đã chấm dứt.

Tất cả dữ liệu kinh doanh phải được ghi nhận lại một cách chính xác và đầy đủ. Các hồ sơ và tài liệu phải luôn có sẵn và có thể truy cập theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và Nhân viên được cấp quyền.

Các hồ sơ, dữ liệu, bao gồm cả thư mục và hộp thư điện tử phải được lưu trữ theo quy định của pháp luật hiện hành. Trong quá trình thực hiện thủ tục tố tụng để giải quyết yêu cầu hoặc tranh chấp, hoặc trong trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền thực hiện các cuộc thanh tra tại Công ty thì các hồ sơ, dữ liệu này phải được lưu trữ với thời hạn lâu hơn tùy thuộc vào mức độ cần thiết.

Tập đoàn nghiêm cấm tuyệt đối mọi hành vi gian lận, giả mạo hoặc làm sai lệch hồ sơ, tài liệu.

### GHI NHỚ

Tiết lộ thông tin trên cơ sở cần-phải-biết có nghĩa là việc tiếp cận các thông tin đó chỉ được chấp thuận khi người yêu cầu truy cập có mục đích cụ thể và hợp pháp. Vì vậy, trong trường hợp nhận được yêu cầu tiết lộ thông tin, kể cả khi yêu cầu đó đến từ bộ phận khác trong cùng Công ty, thì chúng ta cũng đều phải cẩn thận xác minh mục đích tiếp cận của đối tượng yêu cầu.

Thông tin liên quan đến công việc kinh doanh phải được bảo vệ trong suốt toàn bộ “vòng đời” của nó. Chúng ta phải chú ý đến vấn đề tiêu hủy các tài liệu có chứa thông tin mật theo nguyên tắc tương tự như khi xử lý thông tin bảo mật.

## Thông tin cá nhân và quyền riêng tư

Thông tin cá nhân phải được xử lý đúng đắn và quyền riêng tư của Nhân viên phải được tôn trọng.

Thông tin cá nhân liên quan đến Nhân viên và bên thứ ba, bất kể là khách hàng, nhà cung cấp hoặc đối tượng khác, đều phải được xử lý trên cơ sở cần-phải-biết và phù hợp theo quy định của pháp luật.

Dữ liệu cá nhân phải được thu thập, xử lý và chỉ chia sẻ cho các mục đích, yêu cầu hợp pháp cụ thể và theo mức độ và thời gian thực sự cần thiết.

Lựa chọn riêng tư và các quyền ưu tiên của chủ sở hữu của thông tin cá nhân phải được tôn trọng.

Cần đặc biệt cẩn thận khi chuyển dữ liệu qua biên giới quốc gia, ngay cả trường hợp việc lưu chuyển thông tin được thực hiện giữa các công ty thành viên của Tập đoàn. Nhìn chung, trước khi truyền thông tin, Nhân viên phải kiểm tra liệu pháp luật có quy định hạn chế nào đối với việc tiết lộ các thông tin này không và có thể tham vấn ý kiến của Bộ phận Tuân thủ để làm rõ các thắc mắc liên quan.

### THAM KHẢO “HƯỚNG BẢO VỆ DỮ LIỆU CÁ NHÂN” CỦA CÔNG TY

#### GHI NHỚ

Thông tin cá nhân là thông tin liên quan đến một cá nhân đã được xác định hoặc chưa xác định, ví dụ như các vấn đề sức khỏe và gia đình, số hộ chiếu hoặc chứng minh nhân dân/căn cước công dân, thông tin tài khoản ngân hàng...

## Mâu thuẫn lợi ích

**Nhân viên phải hành động vì lợi ích tốt nhất của Công ty.**

Mâu thuẫn lợi ích xảy ra khi một Nhân viên tham gia vào các hoạt động cá nhân hoặc các mối quan hệ mà các hoạt động/mối quan hệ đó có thể ảnh hưởng đến khả năng Nhân viên đưa ra quyết định/ hành động công bằng vì lợi ích tốt nhất của Công ty. Nói chung, Nhân viên phải tránh mâu thuẫn lợi ích và trong trường hợp không thể tránh khỏi mâu thuẫn lợi ích thì mâu thuẫn đó phải được quản lý để không gây tổn hại đến Công ty.

Nhân viên phải nhận thức được các mâu thuẫn tiềm ẩn có thể phát sinh trong hoạt động kinh doanh hàng ngày và phải báo cáo cho cấp trên hoặc Bộ phận Nhân sự. Nếu có nghi ngờ liên quan

### 03. Các Quy tắc ứng xử

đến sự tồn tại của mâu thuẫn lợi ích, Nhân viên phải liên hệ cấp trên hoặc Bộ phận Nhân sự để được giải đáp cụ thể.

**VUI LÒNG THAM KHẢO BỘ QUY CHẾ TẬP ĐOÀN VỀ “MÂU THUẤN LỢI ÍCH”.**

## GHI NHỚ

Mâu thuẫn lợi ích phát sinh khi chúng ta, các thành viên gia đình hoặc người thân cận khác của chúng ta, có thể nhận được lợi ích cá nhân nhờ vào vị trí của chúng ta trong Công ty hoặc thông qua khả năng được tiếp cận các thông tin bí mật, cũng như khi một trong những người thân của chúng ta được tuyển dụng nhờ ảnh hưởng của chúng ta hoặc vị trí của chúng ta trong Công ty.

Hơn nữa, mâu thuẫn lợi ích có thể phụ thuộc vào việc thực hiện các hoạt động bên ngoài, chẳng hạn như trường hợp Nhân viên được hưởng lương/thù lao để giữ chức vụ giám đốc, nhân viên hoặc chuyên gia tư vấn cho các công ty, cơ sở hoặc tổ chức phi lợi nhuận khác, những tổ chức này có hoặc mong muốn thiết lập quan hệ với Công ty.

## Phòng, chống hối lộ và tham nhũng

**Công ty lên án và đấu tranh chống lại tất cả các hình thức hối lộ và tham nhũng.**

Nhân viên phải thực hiện các hoạt động kinh doanh một cách trung thực và đạo đức.

Công ty không chấp nhận bất kỳ hình thức tham nhũng nào, bao gồm cả hối lộ và yêu sách. Vì vậy, Nhân viên phải từ chối tặng cho hoặc tiếp nhận những khoản thanh toán bất thường, quà tặng, chiêu đãi hoặc các lợi ích khác.

Việc hứa hẹn tặng cho hoặc tiếp nhận quà tặng dưới hình thức tiền mặt hoặc có giá trị tương đương tiền mặt, hay bất kỳ loại chứng khoán thỏa thuận nào đều không được phép.

Việc tặng cho, tiếp nhận quà tặng, hoặc các lợi ích khác chỉ có thể được thực hiện nếu liên quan đến các hoạt động kinh doanh và việc tặng cho/tiếp nhận quà tặng, chiêu đãi phải được coi là phổ biến, phù hợp với hoàn cảnh (tức là khi điều đó là hợp lý, phù hợp với quy định của pháp luật sở tại) và không vượt quá hạn mức EUR 150 hoặc giá trị VNĐ qui đổi tương đương theo quy định của Tập đoàn (hạn mức áp dụng tại Việt Nam: EUR 40 hoặc giá trị VNĐ qui đổi tương đương).

Bản chất công việc kinh doanh của Công ty đòi hỏi phải có sự giao thiệp với các quan chức nhà nước, các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền, đại diện của đảng phái chính trị và các tổ chức nghiệp đoàn. Trong những tình huống như vậy, Nhân viên không được tặng cho hoặc tiếp nhận, dù bằng hình thức trực tiếp hoặc gián tiếp, bất cứ quà tặng/chiêu đãi nào trừ khi điều đó có liên quan đến các hoạt động kinh doanh bình thường, phù hợp với pháp luật và thực tiễn phổ biến tại địa phương.

Tất cả quà tặng và lời mời cho các sự kiện giải trí được trao tặng cho quan chức nhà nước đều phải được sự chấp thuận từ trước của Cán bộ Tuân thủ/ Cán bộ Phòng chống tội phạm tài chính.

Nhân viên phải thông báo cho người quản lý trực tiếp và Bộ phận Tuân thủ/ Bộ phận Phòng chống tội phạm tài chính về bất cứ ý đồ trao tặng hoặc tiếp nhận quà tặng, chiêu đãi hoặc các lợi ích khác bất hợp lý mà qua đó có thể tạo ra sự ảnh hưởng không đúng đến các quyết định trong kinh doanh.

## THAM KHẢO BỘ QUY CHẾ TẬP ĐOÀN VỀ “CHỐNG HỐI LỘ VÀ THAM NHŨNG”

### GHI NHỚ

Quà tặng không phù hợp là khi quà tặng tạo ra ý đồ hoặc ảnh hưởng xấu đến các quyết định kinh doanh.

Quy tắc này cũng áp dụng tương tự cho quà tặng, chiêu đãi hoặc các lợi ích khác dành cho các thành viên gia đình của Nhân viên.

## Mối quan hệ với khách hàng

**Mức độ hài lòng của khách hàng là yếu tố chủ chốt trong tầm nhìn chiến lược kinh doanh của Công ty, giúp Công ty củng cố và nâng cao vị trí dẫn đầu của mình.**

Trong mối quan hệ với khách hàng, Nhân viên phải cư xử một cách đúng đắn và trung thực, ngay thẳng, chuyên nghiệp và không thực hiện bất kỳ hành vi nào gây ra sự nhầm lẫn, hoặc lừa dối.

Nhân viên phải luôn cân nhắc lợi ích tốt nhất của khách hàng, cung cấp các giải pháp phù hợp với nhu cầu của họ. Nhân viên phải tránh mâu thuẫn lợi ích, nếu không thể tránh khỏi, thì mâu thuẫn đó phải được quản lý để bảo vệ lợi ích của khách hàng.

Khi đề xuất các sản phẩm, dịch vụ, Nhân viên chỉ được trình bày các dữ liệu thực tế, đáng tin cậy và chính xác tuyệt đối.

Công ty phải cung cấp các dịch vụ hậu mãi sao cho khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận được.

Mức độ hài lòng của khách hàng phải được theo dõi thường xuyên. Sản phẩm và dịch vụ mới phải được phát triển phù hợp với nhu cầu ngày càng nâng cao của khách hàng và phạm vi cải tiến của Công ty.

Quy trình phát triển các sản phẩm và dịch vụ phải được xác định rõ ràng, kế hoạch chiến lược phát triển sản phẩm và dịch vụ mới của công ty phải được Tập đoàn thông qua định kỳ.

## THAM KHẢO “CHÍNH SÁCH QUẢN LÝ VÀ GIÁM SÁT SẢN PHẨM” CỦA TẬP ĐOÀN



### 03. Các Quy tắc ứng xử

#### GHI NHỚ

Khi đề xuất các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng, chúng ta phải hành động vì lợi ích tốt nhất của họ. Vì thế, chúng ta có nghĩa vụ thông tin đầy đủ cho khách hàng về tất cả các thông tin liên quan đến sản phẩm hoặc dịch vụ đang được chào mời.

Hơn nữa, chúng ta phải đảm bảo rằng khách hàng được thông tin một cách đầy đủ, phù hợp, đúng đắn vào trước, trong và sau quá trình giao kết hợp đồng bảo hiểm/sử dụng dịch vụ, và rằng khách hàng được quyền nộp đơn yêu cầu giải quyết quyền lợi bảo hiểm hoặc khiếu nại.

#### Cạnh tranh lành mạnh và chống độc quyền

**Công ty nhận định cạnh tranh tự do đóng vai trò cơ bản trong việc gia tăng cơ hội và thành tích kinh doanh.**

Cạnh tranh phải dựa trên chất lượng ưu việt của các sản phẩm và dịch vụ và thực tiễn kinh doanh công bằng.

Nhân viên không được phép hạ thấp uy tín của các đối thủ cạnh tranh hoặc sản phẩm, dịch vụ của họ hoặc thao túng, che giấu hay bày tỏ quan điểm lệch lạc so với thực tế nhằm đạt được lợi ích bất hợp pháp.

Hơn nữa, Công ty nghiêm cấm những hành vi và thái độ nhằm hạn chế cạnh tranh tự do và công bằng.

Nhân viên cần phải nhận thức được các quy định pháp luật cạnh tranh hiện hành và các quy định chống độc quyền khi giao dịch với các đối thủ cạnh tranh để tránh thực hiện những hành vi không phù hợp.

Để làm được điều này, Nhân viên cần tham khảo ý kiến tư vấn từ Bộ phận Tuân thủ và Pháp lý về các quy định pháp luật liên quan.

**THAM KHẢO “CHÍNH SÁCH CẠNH TRANH LÀNH MẠNH” CỦA TẬP ĐOÀN.**

#### GHI NHỚ

Các trường hợp sau đây được xem là cạnh tranh không lành mạnh:

- Tất cả các thỏa thuận với các đối thủ cạnh tranh nhằm ấn định giá hoặc phí bảo hiểm hoặc hạn chế các loại hình hay số lượng các sản phẩm hoặc dịch vụ đang được cung cấp;
- Tất cả các thỏa thuận với các nhà cung cấp hoặc đại lý nhằm hạn chế tự do cạnh tranh;
- Trao đổi thông tin với các đối thủ cạnh tranh về chiến lược trong tương lai liên quan đến sản phẩm hoặc biểu phí của sản phẩm.

## Lựa chọn nhà cung cấp

Công ty bảo đảm sự công bằng, minh bạch và thẳng thắn trong mối quan hệ với các nhà cung cấp của mình.

Trong quan hệ với các nhà cung cấp, Nhân viên phải hành xử một cách công bằng, minh bạch và thẳng thắn và tránh những tình huống mâu thuẫn lợi ích.

Việc lựa chọn các nhà cung cấp phải dựa trên nguyên tắc cạnh tranh công bằng và chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ. Nhà cung cấp và chuỗi cung ứng có liên quan cũng phải được kiểm soát và giám sát trong quá trình cung ứng dịch vụ.

Chất lượng của sản phẩm và dịch vụ phải được đánh giá dựa trên các tiêu chuẩn đạo đức quốc tế về lao động và quyền con người và trong việc xem xét tác động đến môi trường của các phương pháp sản xuất và cung cấp.

### THAM KHẢO “QUY TẮC ĐẠO ĐỨC DÀNH CHO NHÀ CUNG CẤP” CỦA TẬP ĐOÀN.

## Thông tin tài chính

**Thông tin tài chính đầy đủ và chính xác là một phương tiện cơ bản cho phép các bên liên quan đưa ra quyết định trong các mối quan hệ của họ với Tập đoàn.**

Báo cáo tài chính phải trung thực, công bằng, đầy đủ và tuân thủ nghiêm ngặt chuẩn mực kế toán của Tập đoàn và của nước sở tại.

Nhân viên phải xử lý các dữ liệu tài chính một cách trung thực và chính xác, duy trì lưu giữ thông tin tài chính chi tiết, toàn vẹn bằng định dạng có thể phục hồi được trong suốt thời gian lưu trữ. Công ty nghiêm cấm và không chấp nhận bất kỳ sự biện hộ nào đối với hành vi sửa chữa, hoặc khai khống các hồ sơ, tài liệu với ý đồ gian lận.

Các cấp quản lý được khuyến khích thúc đẩy văn hóa kiểm soát nội bộ đối với báo cáo tài chính.

Báo cáo tài chính và các thông tin khác gửi đến các cổ đông, cơ quan chức năng và công chúng phải dễ hiểu và phải được công khai theo quy định của pháp luật hiện hành.

## GHI NHỚ

Mục tiêu và mục đích kinh doanh cần phải đạt được một cách công bằng mà không có bất kỳ hành vi lừa dối hoặc giả mạo nào.

Hãy báo cáo ngay những hành động có dấu hiệu đi ngược lại với tuyên bố này.

## Giao dịch nội gián

**Công ty áp dụng các biện pháp để ngăn chặn việc sử dụng không đúng các thông tin nội bộ và đảm bảo quản lý công bằng các giao dịch liên quan đến chứng khoán.**

Thông tin nội bộ là thông tin cụ thể, không thuộc lĩnh vực công cộng, nhưng nếu được công bố, có thể ảnh hưởng đáng kể đến thị giá chứng khoán.

Những thông tin này, bất kể là liên quan đến một công ty của Công ty hay một công ty khác bên ngoài Tập đoàn hoặc các Công ty niêm yết, phải được bảo mật nghiêm ngặt và chỉ công bố trên cơ sở cần-phải-biết theo quy định của pháp luật địa phương.

Khi biết được những thông tin nội bộ trên, Nhân viên không được tiết lộ cho bất kỳ ai, trừ những đồng nghiệp có lý do hợp lý để biết. Thông tin nội bộ cũng có thể được tiết lộ cho bên thứ ba (luật sư, kiểm toán viên, nhà tư vấn...) nếu có lý do chính đáng và đã ký các thỏa thuận bảo mật tương ứng.

Nhân viên biết thông tin nội bộ không được phép giao dịch, hoặc tư vấn hoặc đưa ra các khuyến nghị dù trực tiếp hay gián tiếp về chứng khoán của Công ty hoặc chứng khoán khác, nếu giao dịch được xác lập dựa trên thông tin đó. Quy tắc tương tự vẫn được áp dụng bất kể họ giao dịch chứng khoán cho các mục đích cá nhân hay đại diện cho Công ty.

Trong bất kỳ trường hợp nào, Nhân viên đang có kế hoạch để giao dịch hoặc đề nghị một người nào đó giao dịch chứng khoán của Công ty thì phải thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành và các chính sách của Tập đoàn hoặc của Công ty.

**THAM KHẢO "CHÍNH SÁCH  
LẠM DỤNG THỊ TRƯỜNG" CỦA  
TẬP ĐOÀN**

## GHI NHỚ

Thông tin nội bộ có thể là:

- kết quả hoạt động, đặc biệt là nếu có tính bất ngờ;
- sản phẩm mới, dịch vụ quan trọng chưa công bố;
- thay đổi quản lý điều hành;
- thay đổi định hướng chiến lược;
- thay đổi cơ cấu vốn;
- sáp nhập, mua lại hoặc bán bất kỳ tài sản vật chất nào hoặc của Công ty hoặc của Tập đoàn.

Các tài liệu liên quan đến các cuộc họp của các ban kiểm soát hoặc điều hành, cũng như tất cả các tài liệu liên quan đến các quyết định quản lý cấp cao, thường chứa các thông tin nội bộ. Do đó, các tài liệu này phải được lưu giữ không lâu hơn mức cần thiết và xử lý nghiêm ngặt trong sự đảm bảo nghiêm ngặt nhất.

## Truyền thông liên lạc với một số đối tượng ngoài Công ty

Công ty khuyến khích sự minh bạch của thị trường tài chính, đảm bảo quản lý chặt chẽ các thông tin liên lạc trên phương tiện truyền thông, với các chuyên gia phân tích tài chính và công chúng.

Tất cả các thông tin cung cấp cho các bên có lợi ích của Công ty phải thẳng thắn, kịp thời và chính xác.

Các mối quan hệ với các phương tiện truyền thông, các nhà phân tích tài chính, tổ chức xếp hạng tín dụng, các nhà đầu tư và cơ quan nhà nước sẽ do từng bộ phận chuyên trách xử lý. Nhân viên phải hạn chế đưa ra thông tin về Công ty hoặc các tài liệu bất kỳ, cho bên thứ ba, trừ khi được phép.

Nhân viên không được công khai bình luận đối với các tin đồn về Công ty, nếu các tin đồn này chưa được xác nhận bởi nguồn tin chính thức.

## THAM KHẢO “CHÍNH SÁCH BÁO CÁO GIÁM SÁT VÀ CÔNG BỐ CÔNG KHAI” CỦA TẬP ĐOÀN

### GHI NHỚ

Đăng tải thông tin trên các mạng xã hội, chẳng hạn như LinkedIn<sup>®</sup>, Facebook<sup>®</sup>, Twitter<sup>®</sup> ... có nghĩa là lan truyền thông tin rộng rãi cho công chúng. Vì vậy, chúng ta phải rất cẩn thận trong việc tiết lộ thông tin về Công ty khi sử dụng các phương tiện truyền thông xã hội.

## Chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và trừng phạt quốc tế

**Công ty cam kết tham gia vào công cuộc phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố, tuân thủ luật và quy định về lệnh trừng phạt và phản đối bất kỳ hành động nào được thực hiện nhằm hỗ trợ các tội phạm tài chính này.**

Các Nhân viên có liên quan đến việc phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và trừng phạt quốc tế phải nhận biết khách hàng, lưu giữ thông tin phù hợp về khách hàng và nguồn quỹ/nguồn tài sản khách hàng sử dụng để thực hiện giao dịch, theo chính sách của Công ty và quy định pháp luật.

Nhân viên liên quan phải nắm rõ các quy định nội bộ về phòng, chống rửa tiền, chống tài trợ khủng bố và trừng phạt quốc tế và phải cập nhật về các biện pháp hạn chế được cơ quan nhà nước có thẩm quyền tại địa phương và các tổ chức quốc tế áp dụng đối với một số quốc gia, con người, tài sản hoặc dịch vụ nhằm phòng, chống rửa tiền và chống tài trợ khủng bố.

Nếu Nhân viên nghi ngờ rằng khách hàng đã, đang cố gắng lợi dụng các sản phẩm hoặc dịch vụ của Tập đoàn, của Công ty vào các mục đích bất hợp pháp, chẳng hạn như rửa tiền hoặc tài trợ

### 03. Các Quy tắc ứng xử

khủng bố, trốn tránh lệnh trừng phạt quốc tế thì phải kịp thời thông báo cho Bộ phận Tuân thủ/ Bộ phận Phòng chống tội phạm tài chính hoặc Cán bộ phụ trách Báo cáo Rửa tiền để xử lý báo cáo này.

**VUI LÒNG THAM KHẢO “ CHÍNH SÁCH PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN, CHỐNG TÀI TRỢ KHỦNG BỐ CỦA TẬP ĐOÀN” HOẶC “CHÍNH SÁCH PHÒNG, CHỐNG RỬA TIỀN, CHỐNG TÀI TRỢ KHỦNG BỐ CỦA CÔNG TY” VÀ “ CHÍNH SÁCH TRỪNG PHẠT QUỐC TẾ CỦA TẬP ĐOÀN” HOẶC “ CHÍNH SÁCH TRỪNG PHẠT QUỐC TẾ CỦA CÔNG TY”.**

### Trí tuệ nhân tạo và dữ liệu

**Công ty đảm bảo việc sử dụng dữ liệu, trí tuệ nhân tạo và công nghệ kỹ thuật số một cách đáng tin cậy theo quy định pháp luật và đạo đức xã hội.**

Công ty cam kết phát triển và áp dụng các giải pháp công nghệ mang lại lợi ích kinh tế, xã hội và môi trường. Công ty thúc đẩy Nhân viên và tất cả các bên thứ ba sử dụng trí tuệ nhân tạo và công nghệ kỹ thuật số có trách nhiệm dựa trên các nguyên tắc đạo đức sau:

- đảm bảo sự công bằng, đa dạng; không phân biệt đối xử bằng cách tránh những thành kiến không công bằng và qua việc áp dụng các giải pháp kỹ thuật số dựa trên dữ liệu nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng và mang lại giá trị gia tăng, cân bằng các lợi ích khác nhau cho tất cả các bên liên quan;
- áp dụng dữ liệu/thuật toán minh bạch, có thể giải thích để cung cấp cho khách hàng và tất cả các bên liên quan sự lý giải rõ ràng và có ý nghĩa, cho phép họ điều chỉnh hành vi của mình và đưa ra quyết định sáng suốt;
- đảm bảo sự giám sát của con người đối với AI và các công nghệ kỹ thuật số, có cơ chế quản trị hợp lý để giảm thiểu rủi ro hoạt động liên quan đến việc sử dụng dữ liệu và thuật toán, giúp mọi người phát triển khả năng của họ;
- áp dụng các tiêu chuẩn quản trị dữ liệu, chất lượng dữ liệu và lưu giữ hồ sơ để đảm bảo rằng dữ liệu được sử dụng trong các hệ thống AI là chính xác, đầy đủ và phù hợp; hồ sơ của các quy trình quản lý dữ liệu và phương pháp mô hình hóa được lưu giữ để cho phép truy xuất nguồn gốc và kiểm toán;
- thúc đẩy sự hiệu suất và mạnh mẽ của các công nghệ kỹ thuật số để đảm bảo an toàn khỏi tác hại không chủ ý và bất ngờ; áp dụng các công nghệ bền vững góp phần vào sự thịnh vượng về môi trường và xã hội cho hiện tại và thế hệ tương lai.

**THAM KHẢO “HƯỚNG DẪN QUẢN TRỊ TRÍ TUỆ NHÂN TẠO” CỦA TẬP ĐOÀN.**

**04.**

**Điều khoản  
cuối cùng**

### Phê chuẩn và áp dụng

Bộ Quy tắc của Tập đoàn đã được Hội đồng Quản trị của Tập đoàn Assicurazioni Generali S.p.A phê duyệt.

Hội đồng thành viên của Công ty chịu trách nhiệm thông qua Bộ Quy tắc này.

Bộ Quy tắc và các Quy định thực hiện của Công ty được thông qua và giám sát thực hiện bởi Tổng Giám đốc của Công ty.

Bộ Quy tắc này thay thế tất cả quy tắc ứng xử khác hiện hành trong Công ty. Tất cả các chính sách nội bộ phải tuân thủ theo các quy định của Bộ Quy tắc.

Nếu có mâu thuẫn phát sinh giữa Bộ Quy tắc và các quy chế/ quy định nội bộ chi tiết của Công ty với luật pháp hiện hành, cần phải được báo cáo kịp thời cho Bộ phận Tuân thủ Tập đoàn để đề ra hướng giải quyết thích hợp.

Bộ phận Tuân thủ Tập đoàn chịu trách nhiệm đề xuất việc xem xét lại Bộ Quy tắc để Bộ Quy tắc luôn được cập nhật.

Bộ Quy tắc được dịch sang tất cả ngôn ngữ của các quốc gia nơi Tập đoàn Generali hoạt động nhằm đảm bảo tính truy cập dễ dàng và công khai. Bộ Quy tắc được công bố trên (các) trang thông tin điện tử của Công ty tại địa chỉ [www.generalicom.vn](http://www.generalicom.vn).

### Đào tạo

Để đảm bảo rằng Bộ Quy tắc và các quy chế/ quy định nội bộ của Tập đoàn, của Công ty được hiểu và thực thi hiệu quả, hàng năm Công ty sẽ tiến hành chương trình đào tạo để giới thiệu và tăng cường, bồi dưỡng cho Nhân viên về các nội dung có liên quan.

Nhân viên được phổ biến rộng rãi Bộ Quy tắc và các quy chế/quy định nội bộ của Công ty, và Tổng Giám đốc cần đảm bảo sự tham gia của tất cả các Nhân viên trong các chương trình đào tạo bắt buộc hàng năm.

# Generali Việt Nam Quy tắc ứng xử 2024

**TUÂN THỦ LÀ  
MỘT HÀNH TRÌNH  
MỖI NGÀY.**

Được phê duyệt bởi Hội đồng thành viên  
của **Generali Việt Nam**

