

保德信行为准则

# 做出正确的抉择

MTRC





# 董事会主席兼首席执行官寄语

在保德信，我们共同肩负重任、把握机遇：在瞬息万变的世界中解决各种金融难题，让生活变得更加美好。我们致力于实现我们的共同宗旨、为客户和其他利益相关者创造重要价值，助力数百万个人和家庭实现财务安全。

为践行我们的宗旨、兑现我们的承诺，我们需要长期坚持以正确的方式开展业务，这是我们与客户的每次往来、以及做每个决定和每个抉择的核心。我们的业务运营地点、服务对象以及提供的解决方案随着客户的需求、期望和我们的运营环境不断变化。但有一点永远不变也不会改变，那就是我们坚持负责任的领导和诚信行事。自保德信于将近150年前成立以来，这两大承诺一直界定着我们的经营方式。我们要继续秉承这一点，不断发展壮大，跟上新的客户需求和技术进步等发展步伐，为全球更多的客户提供服务。我深知可以依靠诸位坚定践行以正确的方式开展业务的承诺。

我们的行为准则做出正确的抉择旨在为您的日常工作提供支持。本准则帮助大家了解整个公司坚持的道德商业实践，包括我们的运营，如何对待员工、客户和其他利益相关方等。它明确了我们在秉持公司高道德标准上的责任。此外，它还指明了可以帮助我们践行承诺的诸多资源。

感谢大家矢志不渝地信守我们的承诺、践行我们的宗旨。



Charles F. Lowrey

保德信金融集团

董事会主席兼首席执行官



“为践行我们的宗旨、兑现我们的承诺，我们需要长期坚持以正确的方式开展业务，这是我们与客户的每次往来、以及做每个决定和每个抉择的核心。”

# 目录



|                         |           |                        |           |
|-------------------------|-----------|------------------------|-----------|
| <b>我们的宗旨、原则以及核心价值观</b>  | <b>4</b>  | <b>我们以正确的方式开展业务</b>    | <b>18</b> |
| 宗旨凝聚人心                  | 4         | 诚信竞争                   | 19        |
| 原则指引前行                  | 4         | 管理风险                   | 19        |
| 核心价值观是立本之道              | 4         | 避免利益冲突                 | 20        |
| <b>继往开来</b>             | <b>5</b>  | 保护保德信的资产               | 20        |
| <b>保德信行事有道</b>          | <b>6</b>  | 保护保德信专有信息和资产           | 20        |
| 本准则的含义                  | 6         | 保护商标等知识产权              | 21        |
| 遵守本准则                   | 6         | 负责任地对待礼品和款待            | 22        |
| 以身作则                    | 7         | 拒绝收受贿赂或回扣              | 22        |
| 寻求指导和报告疑虑               | 8         | 防范洗钱                   | 22        |
| 敢于直言                    | 8         | 内幕消息                   | 23        |
| 保障保德信财务报告真实完整           | 8         | 负责任地沟通                 | 23        |
| 做出正确的抉择                 | 9         | 负责任地与第三方合作             | 25        |
| <b>我们倡导合乎道德的工作环境</b>    | <b>10</b> | <b>执行我们的准则</b>         | <b>26</b> |
| 营造无骚扰、无歧视的工作场所          | 12        | 保德信的政策                 | 27        |
| 重视和尊重多元化员工队伍的才能         | 12        | 纪律处分                   | 27        |
| 提供安全、健康的工作环境            | 13        | 自愿向政府机构报告              | 27        |
| 保德信对人权的承诺               | 13        | <b>在保德信提出道德疑虑的联系方式</b> | <b>28</b> |
| 职场暴力                    | 13        |                        |           |
| 保德信的可持续发展               | 14        |                        |           |
| <b>保德信了解保德信对客户负有的责任</b> | <b>15</b> |                        |           |
| 合乎道德的对待客户               | 16        |                        |           |
| 私有信息保密                  | 16        |                        |           |
| 保护数据和信息                 | 16        |                        |           |
| 关注私人信息和敏感信息             | 16        |                        |           |
| 人工智能 (AI)               | 17        |                        |           |
| 社交媒体使用                  | 17        |                        |           |

# 我们的宗旨、原则以及核心价值观

## 宗旨凝聚人心

我们的宗旨反映了保德信近 150 年来为个人、家庭、机构和社区创造金融机会的历程。它强调了我们通过大小不一的解决方案为更多人改善生活质量的能力。

**我们为瞬息变幻的世界所面临的金融难题  
提供解决方案,让您的生活更加美好。**

## 原则指引前行

宗旨凝聚人心,原则指导着我们的一切工作。讲究诚信、着眼于长期目标、将企业的人才潜力和文化潜力转化为卓越的执行力,以及我们在做出和兑现承诺方面的专业知识,代表了保德信独特的优势组合。

### 行事有道

最重要的是,我们认识到自身是全球社区的领导者,我们行事合乎道德;我们重视客户、员工、投资者、合作伙伴和社区对我们给予的信任。

### 志存高远

我们致力于提供经得起时间考验的解决方案,让人们的生活更美好;我们预测我们的决定对当下和未来的影响,明智地冒险。

### 以人才、企业文化和执行力取胜

多元化人才和包容性的企业文化为我们赢得了市场优势,让我们得以制定和执行创新的解决方案,从而应对客户发展过程中面临的各种挑战。

### 做出承诺,信守承诺

我们管理有方,能够为客户承担风险;我们践行自身的承诺;公司让生活更加美好凭借的是长期信守承诺。

## 核心价值观是立本之道

核心价值观助推我们的企业道德文化、推进我们的行为、加强个人责任感,促使我们日常在各个方面行事有道。

### 值得信赖

我们信守承诺,致力于以正确的方式开展业务。

### 以客户为中心

我们提供优质的产品和服务来满足客户的需求。

### 相互尊重

我们是一家包容的、富有协作精神的企业,拥有不同背景和才能的员工在这里做出贡献并不断成长。

### 诚实致胜

我们满怀热忱,立志成为卓越的行业领导者,为客户、员工、股东和社区带来优异成果。



## 继往开来

1875 年，保险代理人 John Fairfield Dryden 成立 Prudential Friendly Society，这是美国首家向工薪阶层提供实惠寿险的公司。该公司出售的工伤保险为低收入家庭提供丧葬费用。从那时起，保德信坚持帮助人们实现财务富足、让人们安之若素。

这份承诺延伸到社区和整个社会。我们增加获得金融解决方案的渠道、发现和解决棘手问题、借助富有影响力的投资推动创新，正在让越来越多的人和社区实现财务安全。

我们秉承信守承诺的优秀传统。我们致力于以正确的方式开展业务，以此不断赢得客户、员工、投资者、股东、监管机构、社区和其他利益相关者的信任。这份信任是我们最宝贵、最长久的财富之一。在此基础之上，我们践行宗旨，解决客户在这个瞬息变幻的世界面临的财务难题，让生活更加美好。

共同践行这一宗旨时，我们质疑现状、悉心听取反馈意见、展开坦诚布公的对话，大力拥抱变革。我们坚持将客户的观点融入公司的一切工作。我们运用新技术升级工作方式、提高竞争力，超越客户期望。

我们是负责任的全球公民，每天都力求以对环境和社会负责的方式开展业务。我们致力于各种合作和倡议，促进可持续发展以及社会 and 经济发展。我们欢迎并鼓励全球员工发挥志愿服务精神。这份付出惠及我们的利益相关者以及我们生活和工作所在的社区。

我们开展持续改进之旅，坚持高道德标准、讲诚信，为利益相关者创造价值，为世界带来积极、长久的影响。

# 行事 有道

在保德信, 我们致力于以正确的方式开展业务。我们的行为准则, 做出正确的抉择, 将帮助每个为公司工作或代表公司工作的人了解保德信的期望, 以符合公司原则和价值观的方式开展业务。

## 本准则的含义

行为准则介绍了公司的价值观、原则和期望。它是支持我们日常工作的指南, 在我们遇到困境时提供合乎道德的决策框架。本准则强调了我们本着最高的道德和诚信标准开展业务。本准则适用于所有员工、职员和董事。我们希望, 与公司有业务往来或代表公司开展业务的第三方能够以同样的诚信标准行事。本准则并不能解决我们遇到的每个问题, 我们必须熟悉其原则, 以此指导我们的判断及行动。

## 遵守本准则

保德信希望其员工、销售人员等与公司相关的其他人员了解自身的职责, 做事合乎高道德标准、讲诚信, 支持保德信做正确的事情。我们的行为准则传达了对这些行为的普遍期望。具体来说, 保德信希望与公司有业务往来或代表公司开展业务的每个人要做到以下几点:

- ◆ 诚实、公平行事, 相互尊重, 做事合乎道德。
- ◆ 承诺每天不管什么情况都合乎道德地、诚信地开展业务。
- ◆ 以客户、公司、员工、合作伙伴和其他利益相关者的最佳利益为出发点。
- ◆ 了解、理解并遵从适用法律、法规 and 政策的条文和精神。
- ◆ 做出正确的业务决定, 而不是做出简单的决定或采用权宜之计。
- ◆ 以专业态度待人, 尊重他人。
- ◆ 维护公平、专业、安全的工作环境, 杜绝歧视、恐吓和骚扰。
- ◆ 尊重彼此的才能、能力和经验的多元化, 重视他人的意见, 营造相互信任、紧密协作、包容、坦诚的环境。
- ◆ 及时报告疑似不合乎道德或非法的行为。有关报告资源, 请参见第 8 页。
- ◆ 按时完成公司规定的培训。
- ◆ 尊重并保护个人、机密、敏感和重大非公开信息。
- ◆ 以客户为中心, 提供优质的客户服务, 认真对待投诉并上报问题, 迅速解决。
- ◆ 管理风险, 了解、发现、沟通和缓解业务中出现的问题。



## 以身作则

保德信的领导者和管理人员肩负着更大的责任，要以身作则，在行事、决策、处理疑虑和不同意见方面做出表率，为赢得所有利益相关者的信任打下坚实的基础。我们希望所有的领导者和管理者都至少要做到以下几点：

- ◆ 树立良好的行为榜样，并激励他人效仿。
- ◆ 营造和维护这样的工作环境：人人都应当了解自身责任并作出合乎道德的行为。
- ◆ 推广和保护保德信的品牌、名称及声誉。
- ◆ 业务决策合乎高道德标准。
- ◆ 制定和保持现行的、有效的控制措施和程序，与内部政策保持一致，紧跟不断变化的市场步伐。
- ◆ 在作出与雇佣相关的决定（包括招聘、晋升、薪酬和纪律处分）时，要认识到、认可并考虑道德行为。
- ◆ 鼓励开诚布公的沟通、建立信任、迅速解决问题、贯彻保德信的防范报复政策，由此推动直言文化，人人都能坦然提出自己的疑虑。
- ◆ 督促团队成员按时完成公司要求的培训。

如果希望得到

**鼓舞，  
鼓舞**他人。

## 寻求指导和报告疑虑

所有员工和销售人员都有责任寻求指导并及时报告疑虑。如果保德信相关人员意识到或合理怀疑任何行为或做法不道德或不合法、违反法律、法规或内部政策（包括任何会计、内部会计控制或审计事宜），即有义务及时报告该等信息。

报告人无需等确定了不当或违规行为才予以报告。我们希望员工和销售人员善意提出问题和疑虑，以便加以解决。在疑虑没有得到关注时，应当继续上报。



**要报告疑虑或寻求建议，员工、销售人员和其他相关人员有很多选择：**

- ◆ 管理层
- ◆ 人力资源部
- ◆ 商业道德督察员
- ◆ 全球商业道德和诚信部（道德办公室）
- ◆ 道德帮助热线或网站 <https://prudential.ethicspoint.com>  
（如当地法律允许，报告人可以选择匿名报告；有关报告帮助热线的更多信息，请参见第 28 页。）
- ◆ 合规部或法务部联系方式

请放心，保德信会认真对待相关问题和疑虑。保德信确保落实适当程序，并根据情况落实申诉机制，从而及时、适当地接收、上报和解决有关疑虑。保德信会彻底地秘密调查所报告的不当行为，仅向需要知晓的人士透露信息，以便解决问题。保德信致力于防范不当行为再度发生。个人也可自愿与政府机构沟通或向其提供有关潜在违法行为的信息，无需通知保德信或获得保德信的批准。有关更多信息，请参阅保德信关于报告疑虑和无报复的政策。

## 敢于直言

我们知道，挺身而出、分享疑虑需要勇气。根据相关法律保护规定，对于那些善意报告合理怀疑某种行为或做法不道德或不合法的人员，以及参与调查的人员，保德信严禁对其实施报复、威胁或骚扰。



## 保障保德信财务报告真实完整

准确、及时的财务和会计记录，对保德信的有效管理至关重要。我们要求采取适当的控制措施来保护财务报告信息的完整性和可靠性，并遵守所有适用的财务报告和会计法律。我们绝不允许以任何方式破坏记录的真实性和完整性。

# 做出正确的抉择

如果面临艰难抉择或者在某种情况下不知所措，遵循下列步骤有助于做出决定，从而继续赢得他人的信任。



## 停一下

行动之前停一下并思考如何处理这种情况，以避免草率决定以及找借口，并明确行动方针。



## 想一想

下列问题有助于思考行为或决定带来的各种预期后果和意外后果：

它是否符合各项法律、内部政策、标准、程序和指导方针？

它是否符合客户、公司、员工和其他利益相关者的最佳利益？

每个人都可以这样做吗？

如果我们能做到，我们应该去做吗？

如果该行动或决定上了新闻，我会感到自豪吗？



## 付诸行动

其中任何一个问题的回答为“否”，都可能造成严重后果。

行动起来，及时跟管理层、人力资源部、合规部、法务部或道德办公室讨论这一情况。

这些资源可以指导我们做出合理的决策，给利益相关者带来长远利益。

有时，可能需要进一步上报问题，才能做出决定。

**问：**您并不在财务部门工作，但您怀疑一个大型项目的记录不准确。确保保德信财务报表的真实完整性是您的责任吗？

**答：**是的。确保报表的准确性并非某个职能部门的工作。我们都有责任确保准确公司报表的真实完整性。如果您怀疑存在问题，您有义务报告。

**问：**您看到同事做了某件事，您认为此事可能违反了保德信的政策，但您并不确定，而且此事不会直接影响到您。您该说点什么吗？

**答：**是的。我们依靠每一个与公司相关的人员报告疑似违反法律、法规、政策或不道德的行为，即使该行为不会影响到报告此事的员工。遇到违规行为，如果不予报告会损坏保德信的声誉，会让我们的同事、客户和公司面临风险。基于具违规体情形，它可能还会造成监管和法律后果。即使您不确定，也请秘密报告疑虑和疑似违规行为。这是您的责任。保德信要求并依靠员工、销售人员和其他相关人员提出疑虑。您也可自愿与政府机构沟通或向其提供有关潜在违法行为的信息，无需通知保德信或获得保德信的批准。

# 我们倡导 合乎道德的 工作环境

保德信致力于通过各种政策和实践, 营造恪守最高诚信标准的工作环境。我们致力于创造包容、相互尊重的环境, 我们重视彼此的贡献, 坚信每个人取得成功的机会应当均等, 这是我们践行宗旨的关键。





**问：**您的工作群体中有人开了些无礼的玩笑。您一直告诉他不要这么做，但他却不理您，还说您没有幽默感。您应当怎么做？

**答：**您应当向管理层、人力资源部、商业道德督察员或道德办公室报告此事。保德信致力于营造安全、相互尊重的工作环境。保德信全体员工应当行事保持专业水准、始终尊重他人，助力营造没有骚扰行为、富有成效的工作环境。



**问：**身为负责招聘的经理，您一直在审核求职者的简历，这个岗位需要与外部各方沟通。您和团队的主要成员面试了一些不错的候选人，并将范围缩小到前三名。其中一位女性候选人似乎是个明确的选择，如果聘用，她将成为首位担任此职的女性。您的决定应当考虑到该因素吗？

**答：**不予考虑。经理必须根据求职者的资格做出所有招聘决定，而不是考虑性别或任何其他受保护的特征。

## 营造无骚扰、无歧视的工作场所

保德信希望工作环境中没有任何形式的骚扰，亦没有令员工感到不舒服的任何其他冒犯或无礼行为。公司遵守所有禁止骚扰的当地法律，也希望员工和销售人员在任何情况下都能这样做。保德信的所有相关人员都有责任维护公平、专业和安全的工作环境，杜绝歧视、恐吓和骚扰。

在雇佣关系的方方面面以及开展公司业务时，我们绝不容许任何非法的歧视行为。这些雇佣关系包括但不限于招聘、聘用、薪酬、培训机会、晋升、纪律处分、解雇、与工作相关的社交活动以及其他雇佣条款和条件。保德信也不容忍通过任何行为营造恐吓性或敌对的工作环境或是影响他人的工作表现。其中包括在公司内外实施的任何行为。对于善意投诉某行为不符合保德信内部政策、标准、程序和指导方针的人员，公司亦不容忍对其进行报复。

保德信根据适用法律，为所有符合条件的员工提供雇佣和晋升机会。公司引进新员工时，保德信根据适用法律招聘个人，并承诺公平对待所有候选人。保德信根据与职位相关的资格、优点和能力来招聘个人。对于当地各运营部门和相关各项职责的招聘，公司有具体的方案。有关更多信息，请参阅保德信关于反歧视、反骚扰和无报复的政策。

## 重视和尊重多元化员工队伍的才能

在保德信，我们坚信，拥有不同背景和经验丰富的人才，以及各种技能和专业知识的结合，能够推动公司蓬勃发展并践行我们的宗旨。为此，我们从丰富多样的优秀专业人才库中，积极寻找那些渴望让保德信享誉整个金融服务行业的员工、供应商和业务伙伴。此外，我们支持、宣传、发展和加强包容文化的举措，营造人人都能为保德信的成功做出贡献的工作环境，努力让保德信成为最佳雇主。这些工作还延伸到我们周边的社区，这一切都表明我们崇尚员工的力量。

## 提供安全、健康的工作环境

保德信致力于营造和维护一种优化工作场所健康、福祉和安全的文化。保德信的所有相关人员都有责任知悉并遵守保德信的指导方针，以及公司安保和设施工作人员发出的任何指示，并向有关区域或其经理报告那些威胁健康或安全的情况或状况。

身为员工，我们要遵守所有适用的规定。

## 保德信对人权的承诺

保德信全力支持和尊重国际公认人权的保护，确保公司不参与全球任何侵犯人权的行为。我们相信，保德信的运营符合《联合国世界人权宣言》和国际劳工组织的核心公约，保德信认可并支持《联合国工商业与人权指导原则》。

尊重人权以及对人权的承诺是保德信企业文化的一个基本组成部分。我们希望所有客户、员工、代理商、业务和供应链合作伙伴都得到尊重和尊敬，希望我们与他人的互动不存在侵犯人权、歧视和腐败问题。我们不容忍强迫劳动、童工、监狱劳工、人口贩卖或任何形式的奴役。我们希望业务和供应链合作伙伴同样尊重人权，拒绝侵犯人权。

## 职场暴力

保德信致力于维护没有暴力的工作环境。公司不容忍任何形式的暴力或暴力威胁，并将妥善采取应对措施，保障安全、专业的工作场所。职场暴力是指让员工相当担忧其自身、家人、朋友或同事的人身安全或财产损毁的严重、冒犯或恐吓行为。它还包括造成敌对、侮辱性或恐吓性工作环境的行为。识别及报告在职场发现的令人担忧的行为，非常重要。我们可以相互帮助，营造更加安全的工作环境，防范职场暴力。敬请联系全球安全部（电子邮箱：[gsc@prudential.com](mailto:gsc@prudential.com)）、您当地的安全服务部或人力资源部联系人，或者在 [prudential.ethicspoint.com](http://prudential.ethicspoint.com) 上交道德报告。

**问：**您坐在一位同事旁边，发现她在工作时间饮酒、服药。作为工作职责的一部分，她经常要开车从一个办事处前往另一个办事处。您很担心。您应当怎么做？

**答：**在员工和工作环境安全方面，您责无旁贷。与您的上级、人力资源部或道德办公室分享您的疑虑，以便保德信有机会在需要时为该员工提供支持。



## 保德信的可持续发展

自保德信于将近 150 年前成立以来，保德信信守承诺一直需要一种可持续的企业经营方针。时至今日，我们认识到，积极主动地解决我们对环境的影响，对于我们长久的成功和众多利益相关者的成功至关重要。积极评估和管理运营及投资风险，我们才能迎接气候变化带来的各种机遇和挑战，包括财务挑战。

自 2007 年制定我们的第一个运营减排目标以来，保德信不断提高环境效率、增强气候适应能力，并让利益相关者参与应对相关的可持续发展问题。保德信的年度《可持续发展报告》详细介绍了我们的环境管理实践和气候相关目标取得的进展。此外，报告还披露了重要的社会参与和治理主题，如产品创新、员工福利、网络安全、道德与合规等。

每个员工都在推动着我们的进步，无论是负责任地使用各种自然资源（电力、出行、水资源、回收利用、废弃物），还是帮助营造公平公正的工作环境，或是保障客户的财务安全。做出正确的抉择其核心是日常行为，正是这些日常行为夯实了信任的基础，推动我们不断进步。有关更多信息，请参阅保德信的《可持续发展报告》。

# 我们了解我们 对客户负有的责任

我们认为做正确的事意味着我们专注于将客户的观点融入保德信的一切工作。这就要做到客户至上，倾听并回应他们的期望和需求，打造个性化客户体验，预测他们未来的需求。我们希望，在帮助客户解决财务难题时，公司的每位员工和销售人员都能会为他们带来积极的体验。



**问:** 您是保德信的一位销售人员。您注意到客户签署的一份表单中缺少一条信息。您知道该信息应当根据您与客户的对话填写, 您应当自行填写该表单吗?

**答:** 如果此信息要求客户 (而不是销售人员) 填写, 那您就不应当填写此表单。您应当通知客户申请尚未完成, 填妥所有必要信息后才能提交以进行处理。组织和个人坚持行事有道, 而不是去做简单的事或采取权宜之计, 方能赢得诚信的声誉。



## 合乎道德的对待客户

除了遵守适用的法律法规外, 我们期待公司的所有相关人员都恪守高道德标准。我们应当行事专业、谦恭, 认真倾听和迅速回应其询问和请求, 提供优质的产品、解决方案和服务。

我们在广告、营销和客户服务互动中开诚布公, 为客户提供清晰、准确的信息, 信守我们的短期和长期承诺。保德信内部政策规定了保德信产品、服务和解决方案的营销或销售方式。对于规定的许可、沟通以及对产品、服务和解决方案销售负有重大责任的人员的行为, 我们有着严格的指导方针。

要根据公司政策和适用法律, 及时报告、审查和解决客户投诉。有关更多信息, 请参阅保德信的销售行为政策。

## 私有信息保密

### 保护数据和信息

我们努力保护委托给我们的数据以及我们的运营环境。保德信的全球信息安全和隐私计划就数据的收集、使用、存储、传输和安全, 制定了相关控制措施和标准。为竭力保护客户和公司的利益, 那些有权访问保德信系统的人员不仅要清楚其在支持公司数据保护工作方面的责任, 还要了解有助于防范网络攻击和/或隐私泄露的具体方法。例如, 在打开电子邮件和附件之前, 我们应该知道其来源。此外, 我们不应将保德信的业务记录 (包括电子邮件) 发送到个人的或与业务无关的其他外部账户或存储库。

我们不断评估和改进各项技术、流程、控制措施和情报, 从而防范、检测和应对网络威胁和攻击。保德信的所有相关人员都应当报告那些危及公司数据和操作系统的活动。

分析和数据收集方面的进步让个人和组织受益匪浅, 例如个性化服务、检测欺诈或滥用行为以及有效利用资源。在保德信, 我们借助值得信赖且可持续的数据实践, 致力于合乎道德地收集和使用数据。

### 关注个人信息和敏感信息

为了继续赢得信任, 我们有责任保护客户、员工以及与保德信有业务往来的其他人的个人信息。依照保德信的政策和适用法律, 我们尊重他们的隐私。

保德信保护下列信息：可用来验证用户身份的个人识别信息（例如姓名、地址、出生日期，或者唯一的国家标识符，如社会安全号码或居民登记号码、驾照号码）；或者可用来提供账户访问权限的信息（例如用户名、电子邮箱、密码、PIN 码、身份证号码、安全问题的答案）；或者个人的特定信息或敏感信息（例如个人医疗或健康信息、生物特征信息[声纹、指纹等]、保单/账号、保单/账户价值）。

有权访问个人信息的保德信员工和所有其他相关人员须确保该等信息的安全并予以保密，依照适用的隐私声明使用该等信息，并限制有适当授权和合法业务需求的人员访问该等信息。有关更多信息，请参阅保德信的隐私政策。

保德信依照适用的法律法规要求，通过多条渠道向客户、员工以及与保德信有业务往来的其他人说明保德信的隐私政策，并努力尊重个人的权利。保德信根据法律要求向消费者、员工和客户提供隐私声明，阐释保德信通常如何收集、使用、存储、传输和保护个人信息。同样，保德信的在线隐私声明概述了保德信如何收集、使用和保护那些可能通过在线互动收集的信息。

## 人工智能 (AI)

AI 系统会根据人类制定的一系列目标，提供影响真实或虚拟环境的内容、预测、建议或决定。AI 系统的操作具有不同程度的自主性。在保德信，AI 帮助我们为客户、员工和投资者创造并保持价值。保德信的 AI 坚持各项道德准则，为我们在 AI 的设计、开发、购买、验证、部署、使用和监测过程中赢得信任、实现透明度奠定了基础。

## 社交媒体使用

保德信认识到了通过社交媒体平台等数字媒体与客户、同事和公众沟通的重要性。利用社交媒体可以有效地与他人沟通交流，但必须遵守所有适用的法律、规则和法规、在线/社交网络场所的政策和条款、保德信的政策、标准和指导方针以及保德信的反歧视、反骚扰和无报复政策。如发现或收到有关公司业务或事务的帖子或评论，请发送电子邮件至 [prudential.communications@prudential.com](mailto:prudential.communications@prudential.com)，联系保德信通信部。请勿直接回应。有关更多信息，请参阅保德信的社交媒体、数字通信和可接受使用政策。



**问：**您在 Facebook 和 Instagram 上就您与一位保德信客户的商务对话发表了一些评论，评论中提到了客户的名字，并指明她是一位客户。您没有透露任何其他信息，这样做是可以的，对吧？

**答：**不可以这样做。这违反了公司的隐私政策。对于客户和员工以及供应商和业务合作伙伴的员工的所有个人信息，包括存在客户关系的事实，保德信要求确保该等信息的安全并予以保密。



# 我们以**正确的方式** 开展业务

保德信的长远经营方针是公司屹立近 150 年的原因之一。我们通过各种方式长久维系业务、信守承诺, 包括销售我们引以为豪的产品、解决方案和服务, 在经营中把道德操作和诚信放在首位, 以高道德标准要求第三方。



## 诚信竞争

保德信不参与干扰自由公平竞争或可能违反反垄断法和不正当竞争法的行为。我们绝不对竞争对手使用、披露或向其获取任何机密信息，除非通过适当的标准或符合反垄断法的其他获准方法。如果不具备适当的权利，我们不会使用他人的知识产权。有关更多信息，请参阅保德信的反垄断、反竞争、知识产权和第三方所有权、保护和使用权政策。

## 管理风险

保德信的业务是管理风险。我们致力于了解、发现和降低我们开展的服务、销售/管理的产品可能出现的风险。我们在组织中，集合大量人才精诚协作以分析潜在结果和决定，从而有效管理风险。我们还会定期审查和评估风险和计划。针对我们面临的风险以及管理风险的方式，公司希望我们每个人能及时沟通和上报相关问题或分歧。



**问：**您认为一位高层领导滥用职权掩盖某个项目中犯的错误。您应当怎么做？

**答：**保德信员工或人员的级别不能成为违反行为准则的借口。您应当报告该疑虑，这是您的责任。无论潜在违规者处于哪个级别，保德信都将审查该疑虑。领导者应当恪守更高的行为标准，树立良好的行为榜样。

**问：**在保德信工作之前，您曾是一名 IT 顾问。您希望晚上和周末能继续与您的客户合作。这些客户都不是保德信的客户，也不是保德信的竞争对手。允许这样做吗？

**答：**看情况而定。您需要向上级和其他审批人披露您的外部业务活动的所有相关详情，他们将决定是否在实际或潜在的冲突。如果您的业务与保德信不存在竞争关系，也没有分享相同的客户，可能会允许您继续开展外部业务，但要在特定条件下开展，例如不在上班时间内开展此项业务，不占有公司资源，不作为保德信的员工与您的客户合作。

**问：**您是保德信的员工，负责为公司项目招聘第三方。您收到了您的邻居也是好友所拥有的公司的竞标。您应当怎么做？

**答：**在商业交易中，您需要避免造成或出现个人利益冲突。要把公司的利益放在第一位。您应当向您的经理说明您与该公司所有人的关系。遴选过程中您可能需要回避。应当将该公司的投标与其他第三方一视同仁，从而选出最适合该项目的服务提供商。

**问：**您正在参加每周一次的继续教育商业课程。讲师认为学员在课堂上使用真实示例很重要。您听说公司可能会收购一家寿险公司。如果不说出公司考虑收购的公司名称，您可否与同学分享该信息？

**答：**不可以，您不可以分享该信息。该信息是机密。过早披露公司敏感信息可能会给公司造成损害，这么做可能会违法。务必要小心，切勿在公共场所讨论机密或重要的非公开信息，比如潜在的收购事宜。还有一点也很重要，不要向没必要知道的人员透露机密信息。其中包括同事、销售人员、业务合作伙伴、顾问、非政府第三方和熟人。

## 避免利益冲突

全体员工、董事及销售人员均须披露与保德信、其股东、客户或其他利益相关者的利益相冲突或看似冲突的活动、利益或从属关系。这可能包括个人投资、商业交易、各种关系、政治捐款、参与某些犯罪、家庭活动或外部活动（例如兼职工作或担任董事会成员），这些可能影响他们的客观性、做出公正商业决策的能力，也可能危及保德信开展业务的能力。

我们还须识别和记录公司内部可能出现的体制性利益冲突。体制性利益冲突是指公司为了某种利益而牺牲另一种利益。例如把公司利益置于客户利益之上，把某个客户的利益置于其他客户的利益之上。有关更多信息，请参阅保德信的利益冲突政策。

## 保护保德信的资产

### 保护保德信专有信息和资产

保德信的资产包括归公司所有或者公司用来开展业务的一切。公司委托员工和销售人员看护这些资产，大家必须积极主动地保护它们，以防丢失、损坏、盗窃、浪费和不当使用。保护专有信息和资产对于维护保德信的声誉、履行保德信对客户、股东和其他利益相关者负有的义务至关重要。我们应当采取适当措施保护机密、秘密、专有和敏感的业务相关信息。仅按照需知原则以及为推进保德信的业务才分享此类信息。

为帮助我们保护资产，在进行与业务相关的各种（书面、电子邮件、内部网或互联网、对话或演示）沟通交流时，请谨遵道德标准、法律和首选商业惯例。有关更多信息，请参阅保德信的数字通信和可接受使用政策。

## 保护商标和其他知识产权

保德信、PGIM 这些名称以及标志性的岩石标志代表了保德信业务的相关性、专业知识和实力。保德信的品牌和其他知识产权是公司的宝贵资产，只能用于被允许的目的。为维护保德信知识产权的价值和完整性，保德信员工和所有其他相关人员应当落实适当的控制措施，征得许可才能使用或允许他人使用保德信的知识产权。



**问：**您的朋友是保德信的前员工，如今在为竞争对手公司工作。她希望为新雇主重新创建她在保德信工作时曾创建的一些表格和电子表格。她向您索要这些文件的电子副本。可以将这些副本发送给她吗？

**答：**不可以。尽管这些资料是前员工创建的，但它们归公司所有。发送该信息会违反您对保德信负有的义务、违反我们的行为准则和政策，可能还带来法律后果。

员工必须确保保德信所有信息的安全，不得向公司内外的任何人透露，除非经过明确授权，或进行披露是为了自愿向政府机构提供有关潜在违法行为的信息。您应当知悉和了解您在机密和专有信息方面对保德信负有的义务。

**问:** 新供应商想给您所在部门的每个人发送一张欢迎礼品卡, 以示感谢。他们请您提供团队成员的名单和工作电子邮箱。您应当怎么做?

**答:** 请先查看反腐败和反贿赂政策, 确定可否接受礼品和款待, 再行动。如有任何其他合规或隐私问题, 请联系您的法务或合规合作伙伴。



**贿赂** 通常是指给予或提供金钱、礼品或其他有价值物, 以谋取、保留商业利益, 诱使或奖励受贿者做出的不当行为或接受不当利益。由第三方 (如代理商、代表或中介) 或通过第三方提供或给予贿赂, 亦构成贿赂。禁止给予和收受贿赂。

**腐败** 是指滥用职权谋取不当的个人利益或商业利益的行为, 无论是公共部门还是私营部门的人员。

**疏通费** 通常是一笔小额款项, 用来确保或加快执行付款人拥有法定权利或其他权利的例行事务或必要行动。

## 负责任地对待礼品和款待

交换礼品和款待他人是常见的商业行为, 但有时善意的礼品或款待可能被误解或暗示不当行为。保德信员工及销售人员应当知悉和了解适用的礼品及款待指导方针, 避免任何可能被视为不当的行为或者让他们或公司获得不公平优势的行为。

保德信也希望其员工和销售员遵守适用的政治捐款以及招待政界人士和政府官员的指导方针。有关更多信息, 请参阅保德信礼品、款待、反腐败和发贿赂政策中的礼品和款待指导方针。

## 拒绝收受贿赂或回扣

保德信的政策明确界定并严禁贿赂、腐败和疏通费。无论身处哪个级别和职能部门, 代表保德信行事的每位员工都有责任了解并遵守保德信的政策、《反海外腐败法》以及当地适用的反贿赂/反腐败法律。有关更多信息, 请参阅保德信的反腐败和反贿赂政策。

## 防范洗钱

洗钱通常是指掩饰通过非法途径获得的资产/金钱, 借助银行、经纪交易商及保险公司等合法渠道加以转移, 使其合法化。洗钱用来转化通过各种非法活动获得的非法收益, 使其合法化。

保德信不会蓄意从事涉及非法活动收益或支持恐怖主义活动 (通常称为“洗钱”或“恐怖主义融资”) 的金融交易, 也不会从事违反美国海外资产控制办公室规定或非美国司法管辖区类似法律的任何交易。在日常工作中, 我们在发现和防范洗钱方面发挥着重要作用, 因此, 我们应当了解保德信的客户, 在整个关系中维护必要的、有据可查的信息, 了解所有金融交易的性质和目的。有关更多信息, 请参阅保德信的反洗钱和制裁政策。

## 内幕消息

保德信认识到，根据重要的非公开（或称“内幕”）信息进行交易不仅不公平，而且是违法的。员工、董事和其他人员可能掌握公司或者合作公司的一些信息，公众并不知晓这些信息，如果公众知晓了这些信息，可能会影响人们购买、出售或持有股票。知晓这些信息就让我们成为了内幕人士，而利用这些内幕消息进行交易是违法的。员工、董事和相关第三方有责任知晓，此类信息被视为内幕消息。例如，有关合并或收购、销售或收益报告、财务预测、高管团队变动、未决诉讼或重大胜利或损失的非公开信息。有关更多信息，请参阅公司的内幕交易政策。

## 负责任地沟通

保德信希望员工和销售人员使用数字通信和网络连接时做到合法、合乎道德，符合内部政策和标准。这些政策可能还适用于使用与保德信系统相连的个人电子设备。

员工和销售人员必须使用保德信系统来发送和接收所有重大业务通信。员工应避免将这些系统用于非商业目的，但在不影响保德信业务且内部政策和标准并未禁止的情况下，允许偶尔将保德信系统用作己用。员工和销售人员使用保德信系统时，不应期望享有隐私权。

只有某些员工在获得授权的情况下，方可代表保德信进行通信。请将所有媒体请求发送至保德信通信部（电子邮箱 [prudential.communications@prudential.com](mailto:prudential.communications@prudential.com)）或者联系当地通信部。



**问：**您看到有一篇博文批评了保德信的一款产品，而且其中包含的信息有误。您应当代表保德信予以回应并提供正确信息吗？

**答：**不可以。除非您是获授权的发言人，否则您应当通知保德信通信部，他们会处理这个情况。



## 负责任地与第三方合作

保德信与秉持高道德、诚信标准的第三方开展业务。保德信制定了分配和管理风险的治理机制。保德信要求协商第三方安排，并采用公平、合乎道德的流程来保证符合保德信的最佳利益。保德信通过第三方风险管理标准，界定了一个框架并对一项全面计划提出了要求，从而在第三方的整个生命周期内高效、一致地管理风险。

保德信致力于以诚实和合乎道德的方式开展业务，在保德信开展业务所在的所有国家/地区秉持最高的诚信和问责制标准。正如保德信的《供应商行为准则》所述，我们希望承包商、顾问和供应商（统称“供应商”）在为公司提供所有商品、服务和业务活动时秉持同样的诚信水准。与公司价值观相一致，保德信希望供应商致力于合乎道德、人道、富有社会责任感且合法的商业行为。

保德信的供应商多元化计划面向不同背景的人士拥有的符合条件的美国企业，为它们提供与保德信公司合作的机会。保德信的供应商多元化计划将多元化供应商分为几类，包括少数族裔、女性、退伍军人、伤残退伍军人、残障人士、LGBTQ+ 以及小型或本地公司创立的企业。保德信希望这些供应商在运营中以及决定分包商时纳入这些供应商多元化原则。

# 执行 本准则

保德信行为准则做出正确的抉择指引着保德信做出合乎道德的决定。它并非面面俱到,也不能解决保德信开展业务过程中可能遇到的每一种情况,但它提供了一个框架和结构,可以指导业务决策并恪守公司的道德标准。高道德和诚信标准是保德信践行宗旨之旅的核心,它们可以解决棘手的问题,帮助我们创造更美好的世界。



本准则在保德信开展业务所在国家/地区的法律和/或法规允许的范围内适用。如做出正确的抉择的任何部分与任何法律和/或法规不一致，则以法律和/或法规为准。做出正确的抉择所指的“法规”包括法律、准则和其他类似要求。在需要的情况下，员工和销售人员应当联系其合规部和/或法务部联系人，了解更多信息。

本准则与保德信的所有政策一样，并未构成或订立保德信与其员工、销售人员、为保德信提供服务或代表保德信行事的任何人员之间任何类型的合约。

## 保德信的政策

保德信保持良好的运营环境，包括一系列的正式政策。这些政策旨在指引员工和销售人员开展保德信业务。有些政策甚至适用于其家庭成员的行为，例如与利益冲突和证券交易有关的政策。恪守所有内部政策至关重要，这样我们才能做出正确的抉择、践行宗旨。

员工和销售人员应当参阅针对业务和公司中心的其他适用内部政策、标准和程序，还应当参阅其他资料，例如合规手册、人力资源政策、费用手册等。这些资源有电子版，也可以向管理层、人力资源部或者合规部和/或法务部联系人索取（如适用）。这些资源可以帮助大家了解保德信的期望。

保德信控股附属公司的董事会成员和相关人员也要遵守保德信政策。在许多情况下，还要求与保德信有业务往来的第三方和承包商确认其理解并同意遵守相关条款，这些条款中包含上述政策规定的原则。

## 纪律处分

保德信采取纪律程序公平对待员工和销售人员。违反公司行为准则、政策、法律和/或法规的行为可能会受到纪律处分，情节严重者予以解雇，除非适用法律禁止。公司会追究那些企图或实施犯罪和其他非法行为的人员，并酌情起诉或移交给政府机构。

## 自愿向政府机构报告

所有受本行为准则和保德信政策约束的个人可自愿与政府机构沟通或向其提供有关潜在违法行为的信息，无需通知保德信或获得保德信的批准。本行为准则的任何内容均无意或不应被解释为阻止任何个人行使此类权利。

# 向保德信提出道德疑虑的联系方式

外部道德行为报告网站: <https://prudential.ethicspoint.com>

帮助热线由独立第三方运营, 全天候多语言服务。如当地法律允许, 报告人可以选择匿名报告。在某些国家/地区, 允许通过帮助热线报告的范畴可能会有所不同。

|                |               |            |                   |
|----------------|---------------|------------|-------------------|
| 阿根廷 .....      | 0800-444-3653 | 意大利 .....  | 800-902-527       |
| 奥地利 .....      | 0800-298875   | 日本 .....   | 0066-33-830194    |
| 比利时 .....      | 0800-71-268   | 韩国 .....   | 00798-11-002-3653 |
| 巴西 .....       | 0800-891-2823 | 卢森堡 .....  | 80024603          |
| 巴西当地法定热线 ..... | 0800-377-8045 | 马来西亚 ..... | 1-800-885-523     |
| 加拿大 .....      | 888-847-5288  | 墨西哥 .....  | 1-800-880-1739    |
| 中国             |               | 荷兰 .....   | 0808-234-2695     |
| 北方 .....       | 400-120-8500  | 新加坡 .....  | 800-1101-707      |
| 南方 .....       | 400-120-8500  | 西班牙 .....  | 900751383         |
| 法国 .....       | 0800-909106   | 瑞士 .....   | 0800-333-005      |
| 德国 .....       | 0800-182-2978 | 中国台湾 ..... | 00801-104-229     |
| 中国香港 .....     | 800-930264    | 英国 .....   | 0808-234-2695     |
| 印度 .....       | 022-5097-2955 | 美国 .....   | 800-752-7024      |
| 印度尼西亚 .....    | 021-50918401  |            |                   |
| 爱尔兰 .....      | 1-800-946-552 |            |                   |

**全球商业道德部通讯地址:**

Prudential Financial, Global Business Ethics & Integrity  
751 Broad Street, Newark, NJ 07102, USA  
[ethics@prudential.com](mailto:ethics@prudential.com)



Global Business Ethics & Integrity, 751 Broad Street, Newark,  
New Jersey 07102, USA, [ethics@prudential.com](mailto:ethics@prudential.com), (800) 752-7024

美国 Prudential Financial, Inc. 与在英国成立的 Prudential plc 以及在英国成立的  
M&G plc 子公司 Prudential Assurance Company 不存在任何从属关系。

修订日期: 2024 年 5 月

