

Bộ quy tắc ứng xử

Cập nhật mới nhất: tháng 5 năm 2021

Thư gửi Nhân viên

Tôi rất vui mừng giới thiệu Bộ quy tắc ứng xử của Willis Towers Watson (WTW). “Bộ quy tắc”, như cách chúng ta gọi dưới đây, là hướng dẫn quan trọng về cách chúng ta kinh doanh tại WTW. Bộ quy tắc này nêu chi tiết về các hành vi mỗi chúng ta được đòi hỏi phải làm theo – những hành vi chúng ta luôn luôn khuyến khích và đánh giá cao.

Tôi khuyến khích bạn đọc Bộ quy tắc này, ngay cả khi một số phần không áp dụng cho vị trí của bạn. Nếu bạn có thắc mắc, vui lòng thảo luận với quản lý của bạn hoặc những nguồn khác được nêu trong tài liệu này – họ đều sẵn sàng trợ giúp bạn.

Bằng việc đọc và làm theo các quy định trong Bộ quy tắc, chúng ta chứng tỏ với khách hàng, nhân viên, cổ đông và cộng đồng rằng chúng ta tự hào khi kinh doanh với những giá trị đóng vai trò nền tảng cho mọi việc chúng ta làm. Các giá trị của WTW mà chúng ta đã xác định – chú trọng tới khách hàng, tinh thần đồng đội, sự tôn trọng, sự xuất sắc và tính liêm chính – giúp thống nhất chúng ta và giữ vị trí trung tâm trong công ty. Bạn có thể đọc thêm về các giá trị này tại [đây](#).



John

Tóm tắt về Bộ quy tắc

- Công ty chúng ta hoạt động kinh doanh để cung cấp các dịch vụ và giải pháp tốt nhất cho khách hàng. Đó là mục đích của chúng ta và là trọng tâm công việc của bạn ở đây, một cách trực tiếp hay gián tiếp. Nếu bạn thích làm việc với những con người tuyệt vời để cung cấp dịch vụ và giải pháp chất lượng cao, bên cạnh trải nghiệm cung cấp dịch vụ đẳng cấp thế giới tới khách hàng thì đây chính là nơi dành cho bạn.
- Luôn duy trì sự trung thực, liêm chính và công bằng trong mọi việc bạn làm. Luôn luôn.
- Chúng ta luôn luôn minh bạch trong kinh doanh. Không hối lộ, không lạm dụng, không thông đồng, không thỏa thuận ngầm, không lừa dối, không giao dịch phi pháp; chúng ta không làm những việc đó. Chỉ đơn giản như vậy. Hãy thử nghĩ xem liệu bạn có cảm thấy thoải mái khi giải thích việc làm của mình cho cả thế giới trên trang bìa của một tờ báo toàn cầu hay không. Nếu có điểm nào không rõ, bạn hãy hỏi quản lý của bạn, Bộ phận Pháp lý hoặc Tuân thủ và thảo luận về tình huống. Tất cả các nhân viên tại đây đều sẵn sàng giúp bạn làm điều đúng đắn. Hãy tận dụng sự trợ giúp của họ.
- Trong mọi tình huống làm việc với các cá nhân, đối tác kinh doanh và bên thứ ba, gồm cả các nhà cung cấp, chúng ta kiên quyết đòi hỏi họ cũng hoạt động với sự trung thực, liêm chính, công bằng và hoàn toàn minh bạch. Hành vi của họ khi làm việc với chúng ta và khi đại diện thay mặt cho chúng ta phản ánh giá trị của chúng ta.
- Bạn có thỏa thuận bảo mật hoặc không cạnh tranh ký với công ty hay cơ quan cũ không? Hãy tôn trọng thỏa thuận đó. Đây là một phần trong sự liêm chính của bạn.
- Trên thương trường, chúng ta nói về giá trị chúng ta mang lại để đáp ứng nhu cầu của khách hàng chứ không gièm pha đối thủ cạnh tranh.
- Nếu bạn nhận thấy điều gì, hãy nói ra. Hãy nói chuyện với quản lý của bạn, Bộ phận Nhân sự, Pháp lý, Tuân thủ hoặc Đường dây nóng của WTW. Chúng ta không dung thứ cho hành động trả đũa, vì thế miễn là bạn báo cáo sự việc một cách có thiện ý, cho dù về sau điều bạn báo cáo có phải là vấn đề hay không, bạn vẫn sẽ được bảo vệ.
- Bạn phải xử lý rất nhiều thông tin riêng tư và bảo mật ở đây. Hãy bảo đảm tính riêng tư và bảo mật cho những thông tin đó. Chỉ chia sẻ thông tin bảo mật cho những ai cần phải biết, ngay cả bên trong công ty. Điều này bao gồm cả thông tin về các đồng nghiệp của bạn và khách hàng của chúng ta. Bạn muốn bảo vệ quyền riêng tư của mình phải không? Người khác cũng vậy.
- Chúng ta đưa ra những tư vấn khách quan, không thiên lệch cho khách hàng. Đó là một trong những lý do vì sao họ thuê chúng ta. Xung đột lợi ích là bất cứ tình huống nào trong đó chúng ta liên quan tới nhiều lợi ích, một trong số đó có thể khiến người khác nghi ngờ về tính khách quan của chúng ta với một bên khác. xung đột lợi ích, hay dù chỉ *dường như có* xung đột lợi ích, cũng có thể gây rắc rối lớn cho bạn và công ty. Nếu bạn nghĩ rằng bạn, hoặc công ty trong một tình huống nào đó, có xung đột lợi ích, hãy liên lạc với quản lý của bạn, Bộ phận Pháp lý, Tuân thủ hoặc Bộ phận Ưu tú của WTW. Họ sẽ giúp bạn xử lý việc này.
- Giao dịch nội gián là giao dịch chứng khoán tài chính dựa trên những thông tin quan trọng, không công khai. Việc này vi phạm pháp luật. Bạn có thể có quyền tiếp cận thông tin nội bộ của WTW hoặc của một công ty khách hàng trong quá trình làm việc tại đây. Không được giao dịch dựa trên thông tin đó. Và không được cung cấp thông tin đó cho gia đình, bạn bè của bạn hoặc bất cứ ai khác bên ngoài WTW khi chưa được phép.

- Chúng ta tuân thủ luật pháp tại các quốc gia nơi chúng ta hoạt động, luật pháp quốc tế chẳng hạn như các lệnh trừng phạt và kiểm soát xuất khẩu, Bộ quy tắc của chúng ta và các chính sách hỗ trợ Bộ quy tắc này. Hiểu rõ và tuân thủ theo những nội dung đó là một phần công việc của bạn tại đây. Nếu bạn có thắc mắc về bất cứ nội dung nào, hãy thảo luận với quản lý của bạn, Bộ phận Pháp lý hoặc Tuân thủ. Họ sẽ hướng dẫn bạn đi đúng hướng.

MỤC LỤC

Thư gửi Nhân viên	2
Tóm tắt về Bộ quy tắc	3
1. Giới thiệu: Bộ quy tắc của WTW	7
1.1 <i>Tại sao Chúng ta có Bộ quy tắc</i>	7
1.2 <i>Ai phải tuân thủ Bộ quy tắc?</i>	7
1.3 <i>trách nhiệm của Chúng ta theo Bộ quy tắc</i>	7
1.4 <i>Tuân thủ Luật pháp và Quy định</i>	8
1.5 <i>Thông tin Bổ sung</i>	8
2. Giá trị của WTW	9
3. Tầm quan trọng của việc Lên tiếng	11
3.1 <i>Có thể đặt câu hỏi và thảo luận về các mối quan ngại ở đâu (và khi nào)</i>	11
3.2 <i>Việc Điều tra và Hậu quả của Hành vi sai trái</i>	12
3.3 <i>Cam kết Không trả đũa của WTW</i>	12
4. Làm điều Đúng đắn cho Khách hàng và Đối tác của Chúng ta	13
4.1 <i>Dịch vụ và Giải pháp có chất lượng</i>	13
4.2 <i>Thực hành Bán hàng và Tiếp thị Công bằng</i>	13
4.3 <i>Thu xếp mới và Tái tục Bảo hiểm</i>	13
4.4 <i>Công khai về Thù lao</i>	14
4.5 <i>Khiếu nại</i>	14
4.6 <i>Luật Cạnh tranh Toàn cầu</i>	14
<i>Thông tin cạnh tranh về các bên khác</i>	15
4.7 <i>Hoạt động Kinh doanh chịu sự Quản lý</i>	16
4.8 <i>Hành nghề Luật không phép</i>	16
4.9 <i>Sở hữu Trí tuệ và Bản quyền</i>	16
5. Làm điều Đúng đắn cho Nhân viên của Chúng ta	18
5.1 <i>Hòa nhập và Đa dạng tại WTW</i>	18
<i>Quyền riêng tư của nhân viên</i>	18
<i>Nghĩa vụ với nhà tuyển dụng trước đó</i>	19
5.2 <i>Sức khỏe, An toàn và An ninh tại Nơi làm việc</i>	19
<i>Ngăn chặn bạo lực tại nơi làm việc</i>	19
<i>Lạm dụng chất gây nghiện</i>	19
6. Làm điều Đúng đắn cho Công ty của Chúng ta	20
6.1 <i>Xung đột lợi ích</i>	20
<i>Xung đột tổ chức</i>	20
<i>Xung đột cá nhân và gia đình</i>	20

Công việc bên ngoài	21
Giám đốc bên ngoài	21
Cơ hội kinh doanh	21
6.2 Trao và Nhận Quà Tặng, Sự kiện/Chiêu Đãi và Tiếp Đón	22
6.3 Hướng dẫn Phòng chống Hối lộ & tham nhũng	22
Làm việc với Bên Thứ Ba	23
6.4 Trừng phạt, Hạn chế Thương mại và Kiểm soát Xuất khẩu	24
6.5 Rửa tiền và Chống Tài trợ khủng bố	24
6.6 Chống Trốn Thuế	25
6.7 Tài sản và Thông tin của Công ty	25
Thông tin bảo mật của khách hàng	26
An ninh thông tin	27
Quyền riêng tư về dữ liệu	27
Tài sản vật chất và hệ thống máy tính của công ty	28
Sở hữu trí tuệ	28
6.8 Truyền thông Xã hội	28
7. Làm điều Đúng đắn cho Cổ đông của Chúng ta	29
7.1 Sổ sách và Hồ sơ Chính xác	29
Quản lý Hồ sơ	29
7.2 Thông tin Nội bộ và Giao dịch Chứng khoán	30
Mách nước	30
7.3 Kiểm toán và Điều tra	30
7.4 Xử lý Truy vấn từ Bên ngoài	30
8. Làm điều Đúng đắn cho Cộng đồng của Chúng ta	32
8.1 Tham gia vào Cộng đồng	32
Vận động hành lang	32
8.2 Chống Vi phạm Nhân quyền về Chế độ nô lệ và Buôn người	32
9. Ngoại lệ và Miễn trừ	33
10. Truy vấn về Bộ quy tắc hoặc Chính sách	34
11. Xác nhận	35

1. Giới thiệu: Bộ quy tắc của WTW

1.1 Tại sao Chúng ta có Bộ quy tắc

Bộ quy tắc là tài liệu hướng dẫn và tham khảo dành cho các nhân viên trong WTW để hỗ trợ việc ra quyết định hàng ngày. Đây cũng là công cụ nhằm khuyến khích những trao đổi về đạo đức và cải thiện cách chúng ta xử lý các tình huống khó xử về đạo đức và các lĩnh vực không rõ ràng mà chúng ta gặp phải trong công việc hàng ngày. “Nhân viên” trong toàn bộ Bộ quy tắc này cần được hiểu là bao gồm tất cả các giám đốc (trừ giám đốc của công ty mẹ, Willis Towers Watson plc – xem phần 1.2 bên dưới), quản lý và nhân viên của WTW. Willis Towers Watson plc, cùng với tất cả các công ty con và công ty liên kết, được gọi chung là WTW hay “công ty”.

Bộ quy tắc này nhằm bổ sung cho các tiêu chuẩn, chính sách và quy tắc hiện có của chúng ta, không thay thế cho bất cứ tài liệu nào và vì thế Bộ quy tắc này có những tham chiếu tới những chính sách và quy trình của công ty. Toàn bộ nhân viên có thể truy cập vào các chính sách và quy trình này thông qua mạng nội bộ của WTW. Công ty chúng ta sẽ tiếp tục xây dựng và cập nhật chính sách khi cần thiết. Là các cá nhân, mỗi chúng ta đều có trách nhiệm đọc hiểu và tuân thủ các chính sách và quy trình này.

1.2 Ai phải tuân thủ Bộ quy tắc?

Bộ quy tắc áp dụng cho tất cả các thành viên trong cộng đồng WTW. Điều đó có nghĩa rằng mọi nhân viên của WTW, như định nghĩa ở trên, phải tuân thủ các quy định trong Bộ quy tắc. Ngoài ra, tất cả các công ty con và công ty liên kết - cũng như tất cả các bên khác làm việc với WTW, chẳng hạn như nhà thầu, nhân viên hợp đồng ngắn hạn, bên thứ ba, đại lý và nhà cung cấp - phải tuân thủ Bộ quy tắc và các chính sách liên quan.

Các phần dưới đây cũng áp dụng với giám đốc của công ty mẹ, Willis Towers Watson plc: [1.4. Tuân thủ Luật pháp và Quy định](#); [3.1. Nêu thắc mắc và thảo luận mối lo ngại ở đâu \(và khi nào\)](#); [3.2. Điều tra và Hậu quả của Hành vi sai trái](#); [3.3. Cam kết Không trả đũa của WTW](#); [6.1. Xung đột lợi ích](#); [7.2. Thông tin nội bộ và Giao dịch chứng khoán](#); và [9. Ngoại lệ và Miễn trừ](#).

1.3 trách nhiệm của Chúng ta theo Bộ quy tắc

Tại WTW, chúng ta cam kết tiến hành công việc kinh doanh một cách trung thực, liêm chính và công bằng, cho dù hoạt động ở đâu. Vì thế, mỗi chúng ta phải thường xuyên xem lại Bộ quy tắc này và áp dụng các tiêu chuẩn trong đó vào công việc hàng ngày. Chúng ta cũng phải luôn cảnh giác với những hành vi có thể mâu thuẫn với Bộ quy tắc, cũng như những tình huống có thể dẫn tới hành vi bất hợp pháp, phi đạo đức hoặc không phù hợp. Nếu bạn quan sát thấy có nguy cơ vi phạm, bạn có trách nhiệm báo cáo những gì mình biết.

Những người ở vị trí quản lý tại WTW có thêm trách nhiệm bảo đảm ứng xử có đạo đức. Nếu bạn là người quản lý, bạn cần nêu gương, dùng hành vi của mình làm hình mẫu cho những nhân viên khác.

Bạn được kỳ vọng thúc đẩy văn hóa tuân thủ và luôn cảnh giác với những vi phạm thực tế hay tiềm tàng đối với Bộ quy tắc, các chính sách công ty hoặc luật pháp.

Quản lý cũng cần khuyến khích việc trao đổi cởi mở và trung thực. Là quản lý tại WTW, bạn phải hành động khi nhận được báo cáo về các vấn đề đạo đức và hỗ trợ nhân viên đã nêu lên mối lo ngại trên tinh thần thiện chí. Khi thực hiện những trách nhiệm này, người quản lý nên xin tư vấn từ Bộ phận Tuân thủ hoặc Pháp lý.

1.4 Tuân thủ Luật pháp và Quy định

WTW tiến hành công việc kinh doanh tuân thủ luật pháp và quy định hiện hành của quốc gia nơi công ty có hoạt động kinh doanh. Tùy trường hợp, công ty sẽ báo cáo các vi phạm hình sự cho cơ quan chức năng để có thể truy tố và sẽ điều tra và xử lý các vi phạm phi hình sự một cách phù hợp.

Bộ quy tắc không thể mô tả tất cả luật pháp của mọi quốc gia nơi chúng ta hoạt động. Tuy nhiên, mỗi chúng ta có trách nhiệm tuân thủ luật pháp của quốc gia nơi chúng ta tiến hành kinh doanh. Khi có bất cứ nghi ngờ nào về tính hợp pháp của một vấn đề, bạn cần tham khảo Bộ quy tắc này hoặc các chính sách có thể được tìm thấy trên mạng nội bộ của WTW, hoặc liên lạc với Bộ phận Tuân thủ hoặc Pháp lý.

Ngoài ra, WTW chịu trách nhiệm cung cấp thông tin một cách đầy đủ, công bằng, chính xác, kịp thời và có thể hiểu được dưới dạng các báo cáo và tài liệu do công ty nộp cho, hoặc đệ trình lên, Ủy ban Chứng khoán và trong các giao tiếp công khai khác.

1.5 Thông tin Bổ sung

Xin lưu ý rằng Bộ quy tắc của chúng ta không phải là cam kết cung cấp việc làm hoặc dịch vụ liên tục. WTW có thể sửa đổi và thay đổi Bộ quy tắc này bất cứ lúc nào theo toàn quyền quyết định của công ty. Trong trường hợp luật pháp quốc gia có những yêu cầu bắt buộc khác với quy định trong Bộ quy tắc, các yêu cầu này sẽ được áp dụng cho nhân viên làm việc tại quốc gia đó.

2. Giá trị của WTW

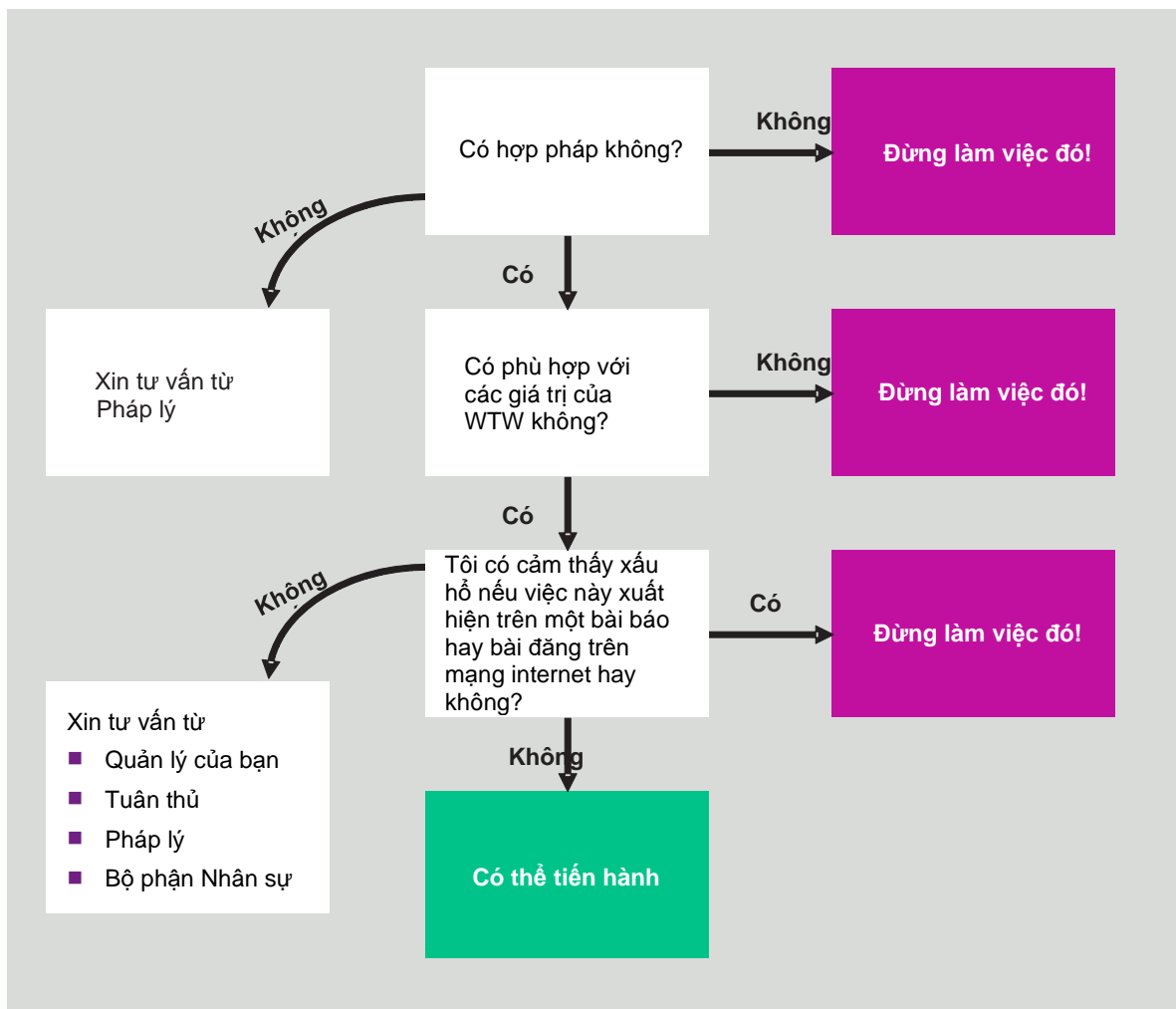
Có năm giá trị quan trọng giúp định hình cách thức chúng ta tiến hành kinh doanh tại WTW. Đó là:

- **Tập trung vào khách hàng:** Chúng ta hướng tới mục tiêu giúp khách hàng thành công. Trong mọi tương tác và với mọi giải pháp, chúng ta hành động vì lợi ích của khách hàng – cố gắng tìm hiểu nhu cầu của họ, tôn trọng quan điểm của họ và làm tốt hơn cả kỳ vọng của họ.
- **Làm việc nhóm:** Khi bạn có được một người trong chúng tôi là bạn có được tất cả chúng tôi. Chúng ta mang lại những giải pháp sáng tạo và tư vấn đẳng cấp thế giới cho khách hàng bằng cách làm việc vượt mọi ranh giới về kinh doanh, địa lý và chức năng. Chúng ta giúp nhau thành công và tạo ra thêm giá trị khi làm việc cùng nhau.
- **Liêm chính:** Khách hàng của chúng ta không chỉ đầu tư thời gian và tiền bạc của họ vào chúng ta; họ còn đặt niềm tin của họ vào chúng ta. Chúng ta nỗ lực để giành được niềm tin đó hàng ngày thông qua sự chuyên nghiệp, hành động đúng đắn và luôn nói sự thật. Chúng ta chịu trách nhiệm về các hành động và kết quả của chúng ta đối với những tổ chức và cá nhân mà chúng ta có quan hệ tương tác – bao gồm các khách hàng, cổ đông, cơ quan quản lý và với chính tập thể của chúng ta.
- **Tôn trọng:** Chúng ta lắng nghe và học hỏi lẫn nhau. Chúng ta ủng hộ và chào đón sự khác biệt, nuôi dưỡng văn hóa hòa nhập và hoạt động một cách cởi mở, trung thực và tin tưởng lẫn nhau. Chúng ta xử lý các mối quan hệ của mình bên trong và bên ngoài công ty một cách công bằng, chính trực và giữ quan hệ công dân tốt.
- **Xuất sắc:** Chúng ta nỗ lực để dẫn đầu và duy trì sự xuất sắc. Quan trọng nhất, điều này có nghĩa là chúng ta kiên định cam kết giúp nhân viên phát triển về nghề nghiệp và trưởng thành cá nhân. Các nhân viên của chúng ta chịu trách nhiệm trau dồi kiến thức chuyên môn, năng lực và nâng cao trình độ nghiệp vụ, trong khi Công ty đầu tư vào những công cụ và cơ hội giúp họ liên tục phát triển. Trong kinh doanh, chúng ta không ngừng tập trung vào đổi mới, chất lượng và quản trị rủi ro.

Mô hình Ra quyết định Có đạo đức

Bộ quy tắc này khái quát những yêu cầu chung của các bộ luật hiện hành và các nguyên tắc kinh doanh thận trọng, và đặt ra các tiêu chuẩn ứng xử nhất định mà bạn cần phải tuân thủ. Trong đây không bao gồm mọi tình huống có thể xảy ra hay mọi trường hợp bạn có thể đối mặt trong sự nghiệp của mình tại công ty.

Bạn cần có nhận định tốt trong mọi tình huống và áp dụng những nguyên tắc và chính sách cơ bản trong Bộ quy tắc này vào mọi hoạt động của bạn. Mô hình Ra quyết định Có đạo đức đưa ra khuôn khổ bao gồm ba câu hỏi để hướng dẫn việc nhận định của bạn.



3. Tầm quan trọng của việc Lên tiếng

3.1 Có thể đặt câu hỏi và thảo luận về các mối quan ngại ở đâu (và khi nào)

Nếu bạn có thắc mắc về Bộ quy tắc, chính sách Công ty hoặc luật pháp, hãy luôn tìm kiếm hướng dẫn. Có một số nguồn lực sẵn sàng trợ giúp bạn. Hãy liên lạc với bất cứ nguồn nào sau đây khi có thắc mắc, lo ngại hay cần báo cáo:

- Quản lý của bạn
- Bộ phận Nhân sự
- Tuân thủ
- Pháp lý
- Đường dây nóng của WTW và các tùy chọn trực tuyến (xem bên dưới)

Nếu bạn nhận thấy các hành vi vi phạm quy tắc, chính sách của công ty hoặc luật hiện hành có thể xảy ra, bạn có trách nhiệm báo cáo hành vi đó tới một trong các bộ phận được liệt kê ở trên. Các giám đốc của Willis Towers Watson plc cần báo cáo các vi phạm cho Ủy ban Kiểm toán.

Công ty sẽ nỗ lực duy trì tính bảo mật, phù hợp với chính sách vững chắc của WTW về lĩnh vực này. Nếu bạn không thấy thoải mái khi báo cáo đến một trong những cá nhân nêu trên, hoặc nếu bạn có mối lo ngại nhưng báo cáo của bạn không được giải quyết thỏa đáng, bạn có thể báo cáo mối lo ngại của mình tới Đường dây nóng và trực tuyến của WTW.

Đường dây nóng của WTW (“Đường dây nóng”) do một bên thứ ba độc lập cung cấp. Họ luôn làm việc 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần. Mặc dù các cá nhân được khuyến khích nêu danh tính, báo cáo ẩn danh vẫn được chấp nhận khi luật địa phương cho phép. Báo cáo ẩn danh sẽ được xử lý trong phạm vi có thể dựa trên thông tin được cung cấp. Bạn có thể gọi tới Đường dây nóng miễn phí. Xin xem các số điện thoại Đường dây nóng liệt kê ở [đây](#). Cũng có thể báo cáo [trực tuyến](#) và trên thiết bị di động của bạn qua mã QR này:



3.2 Việc Điều tra và Hậu quả của Hành vi sai trái

Công ty sẽ xem xét và phản hồi tất cả các báo cáo. Nếu thích hợp, các báo cáo sẽ được chuyển tới Bộ phận Pháp lý và bộ phận này sẽ chỉ đạo tiến hành điều tra nhằm bảo đảm một quy trình độc lập theo các quy chế điều tra của chúng ta. Nếu công ty xác định một cá nhân đã vi phạm các chính sách hoặc Bộ quy tắc này, công ty sẽ có hành động phù hợp, và trong trường hợp nghiêm trọng, có thể dẫn tới đuổi việc (đối với quản lý và nhân viên của công ty). Tùy vào mức độ vi phạm, WTW sẽ áp dụng các biện pháp phù hợp khác, bao gồm tiến hành khởi kiện hoặc thông báo với cơ quan chức trách của chính phủ và cơ quan quản lý.

Nếu bạn được yêu cầu cung cấp tài liệu (bao gồm tài liệu điện tử) hoặc lời khai với tư cách là nhân chứng trong bất kỳ cuộc điều tra nội bộ nào, bạn phải hợp tác. Một nhân viên không tuân thủ yêu cầu hợp lý về cung cấp thông tin trong quá trình điều tra sẽ phải chịu hình thức kỷ luật thích hợp, lên đến và bao gồm chấm dứt hợp đồng lao động.

3.3 Cam kết Không trả đũa của WTW

Xin hãy nhớ rằng WTW sẽ không dung thứ cho việc trả đũa bất cứ ai đã báo cáo một cách thiện chí hành vi vi phạm chính sách hoặc Bộ quy tắc. Bất cứ ai vi phạm điều này sẽ phải chịu hình thức kỷ luật thích đáng, đến mức và bao gồm cho thôi việc. Báo cáo một cách **thiện chí** nghĩa là bạn có cơ sở hợp lý để tin rằng thông tin một người cung cấp phản ánh hành vi vi phạm Chính sách của WTW hoặc luật pháp đã xảy ra, đang xảy ra hoặc có thể xảy ra trong tương lai. Một nhân viên có thể bị kỷ luật đến mức và bao gồm chấm dứt hợp đồng lao động khi một báo cáo không được thực hiện bằng thiện ý.

Nếu bạn báo cáo về một vấn đề mà bản thân bạn có thể đã vi phạm, báo cáo của bạn sẽ không loại trừ khả năng bạn bị xử lý kỷ luật nội bộ liên quan đến vi phạm đó, mặc dù công ty sẽ xem xét việc bạn đã tự nguyện báo cáo vấn đề trong mọi hành động tiếp theo.

4. Làm điều Đúng đắn cho Khách hàng và Đối tác của Chúng ta

4.1 Dịch vụ và Giải pháp có chất lượng

Danh tiếng của chúng ta phụ thuộc vào sự liêm chính của các nhân viên và chất lượng các dịch vụ và giải pháp của chúng ta. Đó là lý do vì sao chúng ta trình bày các kỹ năng và năng lực trong các bản đề xuất một cách trung thực. Chúng ta nỗ lực hết sức để thực hiện cam kết. Mỗi cá nhân chúng ta chịu trách nhiệm với chất lượng dịch vụ chuyên nghiệp của mình. Khi có yêu cầu, chúng ta cũng chịu trách nhiệm với tư cách cá nhân trong việc duy trì các chứng chỉ và giấy phép hành nghề.

4.2 Thực hành Bán hàng và Tiếp thị Công bằng

Tại WTW, chúng ta cạnh tranh quyết liệt để trở thành doanh nghiệp dẫn đầu trên thị trường toàn cầu. Tuy nhiên, chúng ta không được vi phạm pháp luật hay đưa ra các tuyên bố có thể gây tổn hại tới danh tiếng về sự liêm chính và giao dịch công minh. Chúng ta đều chịu trách nhiệm ứng xử cá nhân và trong công việc một cách công minh, có đạo đức và hợp pháp.

Chúng ta có trách nhiệm bảo đảm rằng thông tin chúng ta chia sẻ với khách hàng và khách hàng tiềm năng về các giải pháp của mình là công minh, thực tế và đầy đủ. Chúng ta không được đưa ra những tuyên bố lừa dối hoặc gây nhầm lẫn để giành được hay giữ được một khách hàng / hợp đồng. Chúng ta phải đưa ra tư vấn khách quan và không thiên lệch vì lợi ích của khách hàng.

Tương tự, chúng ta không được đưa ra những tuyên bố sai lệch hoặc gây nhầm lẫn về dịch vụ và giải pháp của các đối thủ cạnh tranh. Chúng ta giành được một khách hàng hay hợp đồng nhờ sự liêm chính - không phải bằng cách hạ thấp đối thủ cạnh tranh.

Chúng ta cần có những nỗ lực hợp lý để có được các thông tin chúng ta cần từ khách hàng mới và khách hàng tiềm năng nhằm hiểu được nhu cầu và yêu cầu của họ và bảo đảm rằng họ hoàn toàn nhận thức được mức độ tham gia của WTW trong bất cứ giao dịch nào, bao gồm các nghĩa vụ của WTW và nghĩa vụ của khách hàng đối với nhau và đối với các bên khác có liên quan, chẳng hạn như các công ty bảo hiểm.

Thông tin cung cấp cho khách hàng của chúng ta phải kịp thời và toàn diện, cho phép khách hàng đưa ra quyết định sau khi có được sự cân nhắc và hiểu biết cần thiết.

4.3 Thu xếp mới và Tái tục Bảo hiểm

WTW sẽ không, trực tiếp hoặc gián tiếp,

- (i) cố ý chấp nhận hoặc yêu cầu bất cứ công ty bảo hiểm nào cung cấp bất cứ báo giá hoặc báo giá sơ bộ sai lệch, không có thật, thổi phồng, giả tạo, “B” hay “bỏ đi”, hoặc báo giá hay báo

giá sơ bộ không thể hiện đánh giá tốt nhất của công ty bảo hiểm tại thời điểm đưa ra báo giá hay báo giá sơ bộ về mức phí tối thiểu mà công ty bảo hiểm yêu cầu để chấp nhận phạm vi bảo hiểm khách hàng mong muốn;

- (ii) nhận hay yêu cầu bất cứ công ty bảo hiểm nào trả thù lao liên quan tới việc lựa chọn công ty bảo hiểm mà WTW mời thầu; hoặc
- (iii) chấp nhận hay yêu cầu bất cứ công ty bảo hiểm nào đưa ra lời hứa hoặc cam kết sử dụng bất cứ dịch vụ môi giới, đại lý, giới thiệu và tư vấn nào của WTW bao gồm dịch vụ môi giới, đại lý hoặc giới thiệu tái bảo hiểm, dự phòng khi nhận được bồi thường dự phòng hoặc lấy bất cứ thứ gì khác có giá trị quan trọng từ công ty bảo hiểm.

Các quy định cấm trong phần (ii) và (iii) không áp dụng với các khoản thù lao hợp pháp từ các công ty bảo hiểm.

4.4 Công khai về Thù lao

Chúng ta phải công khai cho khách hàng, trực tiếp hay theo yêu cầu, mọi khoản thù lao chúng ta nhận được liên quan tới các dịch vụ được cung cấp cho khách hàng đó. Chính sách công khai của chúng ta bổ sung cho các yêu cầu pháp lý hoặc quy định hiện hành, và dựa trên các nguyên tắc sau đây:

- Chúng ta không kiếm lợi nhuận bí mật. Thu nhập từ các công việc thực hiện cho một khách hàng sẽ được ghi nhận phù hợp với quy định của pháp luật địa phương và sẽ được công khai với khách hàng theo quy định của luật pháp;
- Chúng ta không hành động mâu thuẫn với lợi ích của khách hàng; và
- Chúng ta không gây nhầm lẫn cho khách hàng hay các công ty bảo hiểm chúng ta sử dụng.

Nếu bạn có bất cứ nghi ngờ nào về cách chúng ta nhận thanh toán cho các dịch vụ, bạn cần tham vấn quản lý của mình hoặc cán bộ tuân thủ được chỉ định.

4.5 Khiếu nại

Tại WTW, chúng ta làm mọi việc có thể để bảo đảm rằng khách hàng nhận được dịch vụ mang đến lợi ích tốt nhất cho họ. Tuy nhiên, chúng ta thừa nhận rằng đôi khi dịch vụ của chúng ta có thể không đáp ứng kỳ vọng của họ. Vì thế, chúng ta áp dụng quy trình khiếu nại và các nhân viên được yêu cầu tuân theo quy trình đó nhằm xử lý khiếu nại của khách hàng một cách thỏa đáng.

4.6 Luật Cạnh tranh Toàn cầu

Để cạnh tranh một cách hợp pháp và lành mạnh, chúng ta phải tuân thủ luật pháp về cạnh tranh, quy định thương mại và luật chống độc quyền. Nếu bạn vi phạm các luật này, cả bạn và WTW đều có thể phải đối mặt với trách nhiệm dân sự và hình sự, bao gồm các khoản phạt nặng và ngồi tù.

Mặc dù luật về cạnh tranh có thể phức tạp, nhưng nhìn chung chúng nghiêm cấm việc tham gia thỏa thuận với đối thủ cạnh tranh để hạn chế thương mại, chẳng hạn như ấn định giá, gian lận thầu hoặc phân chia hay phân bổ thị trường, khu vực hoặc khách hàng. Hãy nhớ rằng các thỏa thuận đó có thể chính thức hoặc không chính thức - thậm chí một cái bắt tay hay ghi chú trên tờ khăn giấy về những

vấn đề này cũng có thể coi là thỏa thuận không chính đáng. Cụ thể, bạn phải luôn tránh những chủ đề thảo luận và thỏa thuận bị cấm sau đây khi tiếp xúc với đối thủ cạnh tranh:

- Định giá, bao gồm các điều khoản và điều kiện dịch vụ
- Các phản hồi đối với yêu cầu gửi đề xuất hoặc dự thầu
- Chi tiết cụ thể về thỏa thuận của công ty với bất cứ khách hàng nào
- Phân chia hay phân bổ thị trường, bao gồm phân bổ các khách hàng hay khu vực địa lý cụ thể

Luật cạnh tranh nhìn chung cũng cấm tham gia thỏa thuận chính thức hoặc không chính thức với các nhà cung cấp hoặc khách hàng mà có thể gây hạn chế cạnh tranh. Cụ thể, bạn không được:

- Đồng ý tẩy chay một khách hàng hay nhà cung cấp
- Hỗ trợ khách hàng tham gia vào việc trao đổi hay ký kết thỏa thuận hạn chế cạnh tranh
- Đồng ý với khách hàng hay bên thứ ba tái phân phối sản phẩm hay dịch vụ của WTW để tính mức giá tối thiểu hay đặt ra mức chiết khấu tối đa
- Đồng ý với khách hàng rằng WTW sẽ không chấp nhận công việc từ đối thủ cạnh tranh của khách hàng khi chưa tham vấn trước với lãnh đạo doanh nghiệp và Bộ phận Pháp lý
- Cung cấp dịch vụ của WTW cho khách hàng với điều kiện khách hàng sẽ không giao dịch với đối thủ cạnh tranh của WTW, khi chưa tham vấn trước với Bộ phận Pháp lý

Ngoài ra, bạn không nên mua hàng từ một nhà cung cấp với điều kiện nhà cung cấp cam kết để WTW cung cấp dịch vụ mà không cần tư vấn trước từ Bộ phận Pháp lý hoặc Tuân thủ.

Thông tin cạnh tranh về các bên khác

Ngoài ra, bạn phải đặc biệt chú ý khi tham gia vào các nhóm ngành hoặc hiệp hội nghề nghiệp hoặc thương mại trong đó có đối thủ cạnh tranh tham gia. Trong những tình huống này, bạn phải tránh đưa ra bất cứ tuyên bố nào hoặc có bất cứ hành động nào có thể vi phạm hoặc được xem như vi phạm luật chống độc quyền.

Thu thập thông tin thị trường, bao gồm thông tin về đối thủ cạnh tranh của chúng ta và dịch vụ của họ là việc làm chính đáng và được phép nếu chúng ta thu thập và sử dụng thông tin đó một cách hợp pháp. Bạn phải tôn trọng thông tin của các công ty khác có tính chất bảo mật hoặc độc quyền. Bạn không bao giờ được yêu cầu hay sử dụng thông tin độc quyền hay bảo mật của một bên khác khi chưa được cho phép rõ ràng.

Nếu ai đó đề nghị cung cấp cho bạn thông tin bảo mật hoặc độc quyền mà bạn cho rằng đã có được trái phép, bạn phải lập tức thông báo cho quản lý của mình, Bộ phận Tuân thủ hoặc Bộ phận Pháp lý. Điều này đặc biệt quan trọng đối với các nhân viên của WTW trước đây đã làm việc cho đối thủ cạnh tranh.

Một số loại thông tin bảo mật, bao gồm thông tin “lựa chọn nguồn” của chính phủ liên bang Hoa Kỳ, phải được bảo mật theo luật minh bạch trong mua sắm của liên bang Hoa Kỳ. Các nhân viên tham gia vào việc mua hàng của liên bang Hoa Kỳ được kỳ vọng phải nắm được và tuân thủ các yêu cầu quản trị quyền truy cập vào các thông tin như vậy. Các quy định luật pháp tương tự cũng có thể áp dụng khi làm việc với cơ quan chính phủ tại các quốc gia khác. Bạn cần tham vấn Bộ phận Pháp lý nếu có thắc mắc về việc liệu thông tin đó có chịu sự điều chỉnh của các luật này hay không hoặc xin tư vấn cho các tình huống này.

Nếu bạn được yêu cầu ký thỏa thuận bảo mật hoặc miễn trách bên thứ ba để nhận thông tin từ một bên thứ ba, bạn phải liên lạc với Bộ phận Pháp lý để được trợ giúp. Bạn không được ký kết loại thỏa thuận này khi chưa được Bộ phận Pháp lý thẩm định và phê duyệt.

4.7 Hoạt động Kinh doanh chịu sự Quản lý

Trong một số mảng kinh doanh, dịch vụ chúng ta cung cấp cho khách hàng chịu sự quản lý của các cơ quan chính phủ. Bạn chịu trách nhiệm có được và duy trì bất cứ bằng cấp hay giấy phép cá nhân nào cần thiết để bạn có thể tiến hành các dịch vụ đó và để tuân thủ các quy định của luật pháp. Hãy tham vấn với cán bộ tuân thủ được chỉ định, hoặc Bộ phận Pháp lý nếu bạn có thắc mắc hoặc cần được trợ giúp để tuân thủ các quy định của luật pháp.

4.8 Hành nghề Luật không phép

Do WTW không phải là công ty luật, nên chúng ta phải tránh hành nghề luật không phép đối với khách hàng tại các quốc gia nơi có quy định việc hành nghề luật như dịch vụ kinh doanh chỉ dành riêng cho các công ty luật. Các địa phương này bao gồm Brazil, Canada, Hoa Kỳ và Vương quốc Anh. Ở một số quốc gia tại Châu Âu Lục địa, WTW có thể cung cấp một cách hợp pháp dịch vụ nhìn chung được coi là tư vấn pháp lý tại hầu hết phần còn lại của thế giới.

Các nhân viên có đủ trình độ của WTW có thể tư vấn cho khách hàng về việc giải thích hoặc áp dụng các luật hoặc quy định trong khuôn khổ dịch vụ tư vấn khác Công ty cung cấp cho khách hàng đó. Tuy nhiên, cần khuyến khích khách hàng xin tư vấn từ cố vấn pháp lý của riêng họ. Hãy nhớ rằng chúng ta không được ký kết thỏa thuận với khách hàng với mục đích chính là cung cấp dịch vụ cố vấn pháp lý.

Nếu bạn không chắc chắn về các dịch vụ tư vấn luật pháp được cho phép tại bất cứ quốc gia nào, hãy tham vấn Bộ phận Pháp lý để được trợ giúp trong việc giải thích các quy định địa phương.

4.9 Sở hữu Trí tuệ và Bản quyền

WTW sử dụng rất nhiều sản phẩm, ấn phẩm và tài liệu thuộc sở hữu của bên thứ ba được bảo vệ bởi các luật sở hữu trí tuệ (chẳng hạn như luật bản quyền) và bởi các giấy phép, đăng ký và thỏa thuận sử dụng khác nhau. Chúng ta yêu cầu người khác tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của chúng ta, và chúng ta phải tôn trọng quyền sở hữu trí tuệ của người khác.

Luật bản quyền ở hầu hết các quốc gia nghiêm cấm việc sao chép, phân phối, sử dụng và trưng bày các tác phẩm có bản quyền khi chưa được sự cho phép rõ ràng từ chủ sở hữu bản quyền. Không bao

giờ cho phép phân phối tài liệu có bản quyền nội bộ hoặc ra bên ngoài khi chưa được phép. Việc này bao gồm cả đăng tài liệu lên mạng nội bộ hoặc lên ổ đĩa mạng. Các tài liệu có bản quyền bao gồm các trang web, phần mềm có bản quyền, công cụ, cơ sở dữ liệu, các bài viết hoặc các ấn phẩm, tác phẩm nghệ thuật hay cảnh quay video khác.

5. Làm điều Đúng đắn cho Nhân viên của Chúng ta

5.1 Hòa nhập và Đa dạng tại WTW

WTW cam kết phát triển lực lượng lao động đa dạng và tạo ra môi trường hòa nhập và nâng cao vị thế cho mọi nhân viên. Chúng ta mong muốn mọi nhân viên đều cảm thấy họ có thể mang những gì tốt đẹp nhất của mình đến nơi làm việc mỗi ngày. Mục tiêu của chúng ta là xây dựng một nơi làm việc có thể thu hút những người tài năng nhất và cho phép họ phát triển tối đa tiềm năng. Chúng ta đề cao quyền làm việc trong một môi trường thúc đẩy sự lịch sự và tôn trọng lẫn nhau và chúng ta cam kết đưa các nguyên tắc Hòa nhập và Đa dạng vào mọi việc chúng ta làm. Chúng ta cũng duy trì một nơi làm việc không quấy rối, bao gồm quấy rối có tính chất tình dục.

Chúng ta không dung thứ bất cứ hình thức phân biệt đối xử hay quấy rối nào tại nơi làm việc hay ở bất cứ bối cảnh nào liên quan tới công việc. Điều này bao gồm mọi quấy rối liên quan tới chủng tộc, màu da, nhân dạng hay biểu hiện giới tính, tôn giáo, tình trạng hôn nhân, khuynh hướng tình dục, tuổi tác, tình trạng khuyết tật, tình trạng cựu chiến binh, tổ tiên, nguồn gốc quốc gia hoặc bất cứ đặc điểm nào được luật pháp bảo vệ. Các trưởng bộ phận chịu trách nhiệm triển khai và thi hành chính sách này.

Hành vi quấy rối có thể khác nhau, nhưng nhìn chung, chúng đều có cùng mục đích hoặc tác động để tạo ra môi trường làm việc có tính đe dọa, thù địch hoặc xúc phạm. Ví dụ, hành động quấy rối có thể bao gồm, tán tỉnh tình dục không mong muốn (cho dù là lời nói, hành động hay thông qua ngôn ngữ cơ thể hoặc ám chỉ), đe dọa bạo lực, phỉ báng chủng tộc và/hoặc phân biệt chủng tộc và những trò đùa hay nhận xét xúc phạm. Điều này cũng áp dụng với hành động bắt nạt, bao gồm làm nhục, xúc phạm, đe dọa hay cô lập một cá nhân khác.

Công ty chúng ta sẽ không dung thứ cho việc trả đũa đối với bất kỳ ai đã báo cáo trung thực hành động phân biệt đối xử hoặc quấy rối hoặc tham gia điều tra các báo cáo đó. Bất cứ ai vi phạm điều này sẽ phải chịu hình thức kỷ luật thích đáng.

Quyền riêng tư của nhân viên

Chúng ta đều phải tôn trọng quyền riêng tư của nhau bằng cách bảo vệ thông tin cá nhân cho đồng nghiệp của mình. Công ty chúng ta cam kết bảo vệ thông tin này theo quy định của tất cả các luật về quyền riêng tư liên quan.

Nếu chúng ta có được bất cứ thông tin cá nhân nào về một đồng nghiệp trong khi chúng ta làm việc cho WTW, phải đặc biệt chú ý bảo vệ thông tin này. Đặc biệt, chúng ta không được đưa ra tuyên bố, hoặc cung cấp thông tin giới thiệu liên quan tới các đồng nghiệp cũ hay hiện tại của WTW hoặc nhân viên của bất cứ công ty liên quan nào khi chưa được Bộ phận Nhân sự phê duyệt. Ví dụ, việc các nhà tuyển dụng tiềm năng hỏi xin nhận xét đánh giá cần được chuyển tới Bộ phận Nhân sự. Tuy nhiên,

một trường bộ phận vẫn có thể thảo luận về trình độ và kinh nghiệm công việc của nhân viên hiện tại với khách hàng nếu điều đó liên quan tới công việc của chúng ta với khách hàng.

Nghĩa vụ với nhà tuyển dụng trước đó

Chúng ta phải tuân thủ các nghĩa vụ không cạnh tranh, không chào mời và bảo mật mà chúng ta đã cam kết trong khuôn khổ quan hệ lao động với WTW. Một điều cũng rất quan trọng là chúng ta phải tuân thủ các nghĩa vụ tương tự với chủ sử dụng lao động cũ.

5.2 Sức khỏe, An toàn và An ninh tại Nơi làm việc

Tài sản lớn nhất của chúng ta là các nhân viên, nên an toàn và an ninh là một trong những ưu tiên hàng đầu của chúng ta. Đó là lý do vì sao chúng ta phải tuân thủ mọi quy tắc và quy định về sức khỏe, an toàn và môi trường hiện hành, cũng như mọi quy trình an ninh đã được ban hành.

Ngăn chặn bạo lực tại nơi làm việc

Bởi chúng ta cam kết bảo vệ sức khỏe, an toàn và an ninh, nên chúng ta phải duy trì một nơi làm việc không có bạo lực. Bạo lực bao gồm đe dọa, hăm dọa hoặc tìm cách gieo rắc nỗi sợ hãi cho người khác. Nếu bạn biết hoặc nghi ngờ có sự cố hoặc đe dọa về bạo lực tại nơi làm việc, hãy lập tức báo cáo mối lo ngại của mình cho quản lý hoặc các nguồn khác trong công ty.

Lạm dụng chất gây nghiện

Công ty chúng ta cũng cam kết mang lại môi trường an toàn, hiệu quả và không có chất gây nghiện. Chúng ta không bao giờ được để mình ở trong trạng thái chịu ảnh hưởng của chất gây nghiện hoặc lạm dụng rượu bia hay các chất phi pháp khác khi ở trong khuôn viên của WTW. Quy tắc này cũng áp dụng cho các địa điểm khác nơi chúng ta hành động nhân danh công ty.

6. Làm điều Đúng đắn cho Công ty của Chúng ta

6.1 Xung đột lợi ích

Xung đột lợi ích là tình huống trong đó các bên khác nhau có các lợi ích khác nhau và tiềm ẩn cạnh tranh nhau. Về cơ bản, xung đột có thể dẫn đến việc WTW đặt lợi ích của mình lên trên lợi ích của khách hàng, hoặc đặt một khách hàng lên trên một khách hàng khác. Trong một số trường hợp, đó có thể là một cá nhân nhân viên đặt lợi ích của họ lên trên lợi ích của khách hàng.

Một tình huống có thể là xung đột thực tế (tình huống dẫn đến xung đột hữu hình), xung đột tiềm ẩn (tình huống hiện không dẫn đến xung đột nhưng thay đổi về hoàn cảnh có thể làm thay đổi điều này) hoặc xung đột cảm nhận được (xung đột chưa phát sinh nhưng tình huống sẽ có vẻ như là xung đột).

Mỗi nhân viên cần phải tránh các hoạt động bên ngoài, quan hệ tài chính hoặc quan hệ thể hiện xung đột lợi ích hay có biểu hiện của xung đột lợi ích.

Nếu bạn cho rằng bạn hoặc WTW có thể có xung đột lợi ích – hoặc có vẻ xuất hiện xung đột lợi ích – trong trường hợp cụ thể cần được trợ giúp, bạn cần liên lạc với cán bộ tuân thủ được chỉ định (và các giám đốc cần liên lạc với Giám đốc Pháp lý). Nếu bạn là nhân viên hoặc quản lý của công ty, bạn cần đọc kỹ và tuân thủ chính sách về xung đột lợi ích và bất cứ hướng dẫn nào về xung đột lợi ích được quy định cụ thể cho công việc của bạn.

Các dạng xung đột lợi ích phổ biến có thể phát sinh là:

Xung đột tổ chức

WTW cam kết cung cấp cho khách hàng những dịch vụ khách quan và không thiên vị. Để bảo đảm rằng lợi ích khách hàng luôn được đặt lên hàng đầu, chúng ta phải cẩn trọng khi xem xét các công việc liên quan tới, hoặc có vẻ liên quan tới xung đột lợi ích. Đây là lĩnh vực đặc biệt nhạy cảm của Công ty chúng ta và việc xác định cũng như quản lý các xung đột lợi ích thực tế hay tiềm tàng thông qua việc công khai với (các) khách hàng và các phương tiện khác, là điều sống còn đối với danh tiếng và thành công của WTW. Vì vậy, chúng ta phải kiểm tra và quản lý mọi xung đột tổ chức theo chính sách Xung đột lợi ích của chúng ta.

Xung đột cá nhân và gia đình

Bạn phải tránh các tình huống trong đó bạn, hoặc một thành viên gia đình, có lợi ích về tài chính hoặc một dạng khác trong bất cứ công việc kinh doanh, tài sản nào hoặc các nghĩa vụ khác mà có thể ảnh hưởng hoặc thậm chí có vẻ ảnh hưởng tới nghĩa vụ của bạn với WTW và khách hàng của công ty.

Xung đột cũng có thể dễ dàng phát sinh khi các thành viên trong gia đình bạn giữ những vị trí nhất định, tham gia vào các hoạt động cụ thể hoặc theo đuổi các cơ hội có xung đột với lợi ích tốt nhất của

công ty chúng ta. Nhìn chung, các **thành viên gia đình** bạn, bao gồm vợ/chồng đã cưới hoặc chưa cưới, con, con riêng, cha mẹ, cha mẹ kế, anh chị em, hoặc người thân bên vợ/chồng hoặc bất cứ thành viên nào khác trong hộ gia đình.

Đối với các hạn chế đầu tư tài chính cụ thể, nếu bạn là nhân viên hoặc quản lý, bạn cần tham khảo các chính sách hoặc hướng dẫn về xung đột lợi ích được quy định cho công việc của bạn.

Công việc bên ngoài

Công ty chúng ta không cấm tất cả các công việc bên ngoài. Tuy nhiên, nhiệm vụ của bạn với WTW là bảo đảm rằng công việc bên ngoài không ảnh hưởng tới trách nhiệm hoặc hiệu quả công việc của bạn. Trước khi đồng ý làm bất cứ công việc bên ngoài nào, bạn phải xin phê duyệt từ quản lý của mình.

Trong bất cứ trường hợp nào, bạn không được chấp nhận làm công việc bên ngoài với đối thủ cạnh tranh của WTW hoặc với một khách hàng bạn phục vụ nhân danh công ty. Bạn cũng không được làm công việc bên ngoài nếu việc đó gây hại tới thông tin bảo mật của công ty hoặc của khách hàng.

Giám đốc bên ngoài

Tham gia vào ban giám đốc của một công ty khác có thể củng cố kỹ năng chuyên môn của bạn, nhưng cũng có thể dẫn tới xung đột lợi ích. Để tránh xung đột lợi ích tiềm tàng trong lĩnh vực này, các nhân viên không được chấp nhận làm giám đốc ở một công ty bên ngoài khi chưa được phê duyệt từ Giám đốc Pháp lý Tập đoàn hoặc Giám đốc Tuân thủ hoặc viên chức được các Giám đốc này ủy quyền. Nếu vị trí lãnh đạo bên ngoài của bạn được phê duyệt, bạn không được sử dụng tên công ty trong hoạt động của mình. Đặc biệt, bạn không được cung cấp tư vấn hay dịch vụ mà có thể được hiểu là dịch vụ do nhân viên của WTW cung cấp.

Đảm nhiệm vị trí giám đốc một tổ chức từ thiện, tổ chức cộng đồng hay câu lạc bộ tư nhân không phải khách hàng, mặc dù không có khả năng gây ra mối lo ngại về xung đột lợi ích, vẫn cần được công khai và phê duyệt.

Các chính sách liên quan tới công việc giám đốc bên ngoài với các giám đốc của Willis Towers Watson plc được quy định trong Hướng dẫn Quản trị công ty.

Cơ hội kinh doanh

Tránh xung đột lợi ích cũng có nghĩa là bạn không được cạnh tranh với WTW hoặc giành cho bản thân hoặc thành viên gia đình mình các cơ hội kinh doanh bạn biết được khi làm việc trong Công ty. Các cơ hội này thuộc về công ty.

Bạn cần thảo luận với Bộ phận Tuân thủ hoặc Pháp lý về bất cứ tình huống nào trong đó lợi ích hoặc cơ hội kinh doanh của bạn (hoặc của những thành viên gia đình trực hệ) có thể xung đột với lợi ích của công ty. Họ sẽ bảo đảm tiến hành những bước thích hợp để tránh hoặc quản lý xung đột lợi ích thực tế hoặc tiềm tàng, bao gồm thông báo cho hội đồng quản trị, nếu cần.

6.2 Trao và Nhận Quà Tặng, Sự kiện/Chiêu Đãi và Tiếp Đón

Bạn không được trao đổi quà tặng, giải trí hoặc chiêu đãi với khách hàng, nhà cung cấp hoặc mối quan hệ kinh doanh khác nếu việc này có thể gây ảnh hưởng - hoặc có vẻ gây ảnh hưởng - đến tính khách quan, nhận định, sự độc lập hoặc liêm chính của bạn. Tương tự, bạn không được nhận các khoản chi trả hay lợi ích khác để chấp nhận bất cứ sản phẩm hoặc dịch vụ nào, bao gồm của khách hàng hoặc nhà cung cấp.

Các thông lệ kinh doanh phổ biến, chẳng hạn mời ăn, chiêu đãi hoặc các món quà có giá trị khiêm tốn cho khách hàng hiện tại hay tương lai có vai trò quan trọng để xây dựng mối quan hệ bền vững. Các hoạt động này được coi là phù hợp trong quá trình kinh doanh nếu chúng phù hợp với tập quán lành mạnh, số tiền chi ra không quá nhiều hoặc hoang phí, và có sự cân nhắc kỹ lưỡng trước khi thực hiện. Bạn cần đọc kỹ Chính sách Phòng chống Hối lộ & Tham nhũng - Quy trình Tặng Quà, Sự kiện/Giải trí & Chiêu đãi của WTW và nắm vững các hạn mức về tiền mà phải xin phê duyệt của Bộ phận Tuân thủ. Bạn không được chi trả hay tặng quà hoặc chiêu đãi mà có thể khiến bạn, người nhận hoặc công ty xấu hổ nếu bị công khai. Như được thảo luận trong phần dưới đây, có một số cân nhắc và yêu cầu bổ sung áp dụng cho việc tặng quà hay chiêu đãi viên chức chính phủ hoặc các tổ chức thuộc sở hữu nhà nước và công chức vốn đưa đến rủi ro cao hơn.

Hãy nhớ không bao giờ được nhận hoặc trao quà tặng là tiền mặt. Ngoài ra, các nhân viên không được nhận chiết khấu dành cho cá nhân từ khách hàng hoặc nhà cung cấp mà chiết khấu đó không được cung cấp cho công chúng nói chung hoặc không được cung cấp theo chương trình chiết khấu chính thức. Tất cả quà tặng và các khoản chi trả cá nhân được tặng cho bạn do cung cấp các dịch vụ tư vấn, tài liệu được công bố, bài phát biểu và các sản phẩm và dịch vụ khác khi bạn làm việc cho công ty phải được kê khai và nộp cho công ty. WTW sẽ hoàn lại cho nhân viên các chi phí chiêu đãi hợp lý và cần thiết liên quan tới công việc với điều kiện các chi phí này có đầy đủ chứng từ (có các tài liệu phù hợp chứng minh), có mục đích công việc chính đáng và tuân theo Bộ quy tắc và các chính sách, quy trình, chuẩn mực và danh tiếng của công ty.

Bạn cũng phải tuân thủ mọi chính sách, quy tắc hay quy trình áp dụng cho các nhân viên trong lĩnh vực kinh doanh hoặc khu vực địa lý của bạn. Một số lĩnh vực kinh doanh có thể có các quy định chặt chẽ hơn liên quan tới quà tặng hoặc chiêu đãi. Quản lý của bạn hoặc bộ phận Tuân thủ sẽ tư vấn cho bạn về các quy định có thể áp dụng với bạn.

6.3 Hướng dẫn Phòng chống Hối lộ & tham nhũng

Chúng ta kinh doanh bằng sự liêm chính, trung thực, công bằng và minh bạch, và chúng ta không bao giờ tham gia hối lộ hoặc chấp nhận các hành vi tham nhũng. Điều đó có nghĩa là bạn không bao giờ được đưa hối lộ, tiền thưởng thêm, lợi ích hoặc các ưu đãi khác dưới mọi hình thức (khoản chi trả, khoản vay, hứa hẹn, việc làm v.v.) cho bất cứ ai nhằm gây ảnh hưởng đến quyết định của họ về sử dụng các dịch vụ của công ty. Hơn nữa, bạn không được làm việc với Bên thứ ba có thể thực hiện loại hoạt động này nói chung và không bao giờ được thuê một Bên thứ ba thay mặt Công ty thực hiện loại hoạt động này.

Tương tự việc bạn không được phép đưa hối lộ, bạn cũng không được phép nhận hối lộ. Nếu có người yêu cầu khoản thanh toán phi đạo đức hoặc bất hợp pháp, hoặc nếu bạn tin rằng có người

đang tham gia vào hành vi vi phạm chính sách Chống Hối lộ & Tham nhũng của WTW, hãy liên hệ với quản lý của bạn và Bộ phận Tuân thủ ngay lập tức.

Ngoài việc nghiêm cấm hành vi hối lộ thương mại, nhiều quốc gia đã ban hành các luật cụ thể cấm đưa hối lộ cho viên chức chính phủ hoặc nhân viên các tổ chức do nhà nước sở hữu và cho công chức. Và cần đặc biệt thận trọng và chú ý khi tương tác với những cá nhân này. Một số luật này áp dụng ở bất cứ đâu trên thế giới – ví dụ Đạo luật Chống Tham nhũng tại Nước ngoài của Hoa Kỳ và Đạo luật về Hối lộ của Vương quốc Anh. Hoạt động kinh doanh của WTW ở phạm vi toàn cầu và chịu sự điều chỉnh của các luật phòng chống hối lộ này ở tất cả các quốc gia chúng ta kinh doanh. Mặc dù công ty nhận thấy hành vi kinh doanh có thể khác biệt rõ rệt ở các quốc gia khác nhau, nhưng chúng ta cam kết tuân thủ mọi điều luật về phòng chống hối lộ hiện hành.

Theo luật phòng chống hối lộ, bạn phải:

- Không bao giờ đưa hoặc ngỏ ý đưa bất cứ thứ gì có giá trị cho viên chức chính phủ hoặc nhân viên các tổ chức do nhà nước sở hữu và cho công chức để gây ảnh hưởng tới quyết định trong cương vị chính thức của họ
- Không bao giờ chi trả cho bất cứ ai nếu chúng ta tin rằng một phần trong khoản chi trả đó sẽ được đưa hoặc tặng nhân danh chúng ta cho viên chức chính phủ hoặc nhân viên các tổ chức do nhà nước sở hữu hoặc cho công chức
- Không bao giờ ngỏ ý hoặc trao tặng các lợi ích về tài chính hoặc dạng khác để xúi giục người khác thực hiện sai lệch một trong những chức năng trong vị trí quyền lực và trách nhiệm của họ, hoặc làm phần thưởng cho hành động sai trái
- Hãy thận trọng để bảo đảm rằng các khoản thanh toán cho các đại lý, tư vấn viên, luật sư và các bên tương tự không được chuyển cho các viên chức chính phủ hoặc nhân viên các tổ chức do nhà nước sở hữu và cho công chức
- Xin phê duyệt trước từ bộ phận Tuân thủ trước khi tặng quà hay chiêu đãi viên chức chính phủ hoặc nhân viên các tổ chức do nhà nước sở hữu hoặc viên chức. Hãy bảo đảm rằng quà tặng, giải trí hoặc chiêu đãi đó được ghi nhận đúng và rõ ràng vào các tài khoản phù hợp của công ty.

Viên chức chính phủ bao gồm bất cứ viên chức hay nhân viên nào của một Cơ quan Chính phủ hoặc doanh nghiệp nhà nước, hoặc bất cứ ứng cử viên nào cho chức vụ chính trị, không phụ thuộc vào vị trí hoặc thâm niên của người đó trong tổ chức, bao gồm cả thành viên gia đình trực hệ của người đó.

Luật Phòng chống Hối lộ & tham nhũng cũng yêu cầu WTW ghi nhận chính xác hồ sơ của các giao dịch kinh doanh. Không thực hiện được điều này có thể cấu thành vi phạm riêng theo luật Phòng chống Hối lộ & Tham nhũng ngay cả khi không xảy ra hành vi hối lộ hoặc Tham nhũng.

Làm việc với Bên Thứ Ba

Chúng ta đều biết một số khoản chi trả có thể vi phạm luật phòng chống tham nhũng. Các khoản thanh toán cho hoặc thông qua Bên Thứ Ba có rủi ro cao hơn; công ty có thể phải chịu trách nhiệm cho các hành động của Bên Thứ Ba nếu họ tham gia vào việc hối lộ và tham nhũng khi thực hiện các dịch vụ thay mặt cho công ty. Trước khi bắt đầu làm việc với Bên thứ ba, nhân viên phải tuân thủ các

quy trình của công ty để đánh giá và giảm thiểu rủi ro do Bên thứ ba gây ra và có được các phê duyệt cần thiết.

Nhưng đâu là những dấu hiệu cảnh báo mà chúng ta cần lưu ý khi giao dịch với Bên thứ ba?

- Yêu cầu thanh toán bằng tiền mặt, dưới một tên khác, hoặc tới địa chỉ ở một quốc gia khác
- Một đại lý yêu cầu khoản hoa hồng cao bất thường cho một giao dịch
- Bất kỳ đại lý hoặc nhân viên bán hàng nào nói rằng họ đang làm việc trực tiếp với một viên chức chính phủ để mang về hợp đồng cho công ty chúng ta (lưu ý rằng viên chức chính phủ hoặc nhân viên làm việc tại các doanh nghiệp nhà nước có thể đem đến rủi ro cao hơn)

6.4 Trừng phạt, Hạn chế Thương mại và Kiểm soát Xuất khẩu

Chúng ta phải tuân thủ mọi biện pháp trừng phạt, hạn chế thương mại và kiểm soát xuất khẩu do tất cả các chính phủ áp đặt trong khu vực chúng ta hoạt động. Các hạn chế này cấm chúng ta có quan hệ kinh doanh với một số quốc gia, công ty hoặc cá nhân nhất định. Vi phạm những luật này là hành vi phạm tội hình sự ở hầu hết các quốc gia mà WTW hoạt động và có thể khiến WTW cũng như nhân viên gặp phải những hậu quả nghiêm trọng như: khởi tố, dẫn độ, tống giam, phạt tiền và bị cấm tham gia thị trường tài chính cũng như hủy hoại uy tín.

Các luật về trừng phạt có thể phức tạp và đôi khi vượt ngoài lãnh thổ, do đó, điều quan trọng là các nhân viên phải tham vấn nhóm Trừng phạt thuộc Bộ phận Tuân thủ bất cứ khi nào có một điểm tiếp xúc với một quốc gia bị trừng phạt – ngay cả khi quốc gia cư trú của nhân viên đó cho phép hợp tác với quốc gia bị trừng phạt đó. Ví dụ, các lệnh trừng phạt của Hoa Kỳ có thể áp dụng cho các nhân viên là công dân Hoa Kỳ dù họ ở đâu, công dân không phải là công dân Hoa Kỳ làm việc tại hoặc cư trú tại Hoa Kỳ, hoặc các nhân viên làm việc cho một tổ chức thuộc sở hữu của Hoa Kỳ.

Điểm tiếp xúc với quốc gia bị trừng phạt là bất kỳ mối liên hệ trực tiếp hay gián tiếp nào tới một quốc gia bị trừng phạt, bất kể điểm tiếp xúc đó xa hay nhỏ như thế nào. Các ví dụ bao gồm việc cung cấp dịch vụ cho một pháp nhân có trụ sở tại một quốc gia bị trừng phạt, sắp xếp (tái) bảo hiểm cho một pháp nhân tiến hành kinh doanh tại một quốc gia bị trừng phạt, hoặc thanh toán một yêu cầu bồi thường cho một cá nhân là công dân của một quốc gia bị trừng phạt. Có thể tìm danh sách các quốc gia bị trừng phạt trên mạng nội bộ của WTW.

Chúng ta cũng phải tuân thủ các quy định kiểm soát xuất khẩu trong đó nghiêm cấm hoặc hạn chế xuất khẩu hoặc tái xuất khẩu các hàng hóa, dịch vụ và công nghệ cụ thể, bao gồm thu xếp (tái) bảo hiểm để hỗ trợ xuất khẩu hoặc tái xuất khẩu. Để biết thêm thông tin, vui lòng liên lạc với nhóm Trừng phạt thuộc Bộ phận Tuân thủ.

6.5 Rửa tiền và Chống Tài trợ khủng bố

Nhiều quốc gia nơi WTW hoạt động có các luật hoặc quy định chống rửa tiền và cung cấp tài chính cho khủng bố. WTW không dung thứ cho tội phạm tài chính, đồng thời coi việc ngăn ngừa công ty tham gia rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố là điều không thể tách rời trong phương thức hoạt động kinh doanh của công ty.

Rửa tiền thường rất phức tạp và khó xác định hoặc phát hiện. Thẩm định là biện pháp kiểm soát chính để giảm thiểu nguy cơ WTW dính líu đến rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố. Các nhân viên của WTW phải luôn tuân theo các quy trình “Hiểu Khách hàng của Bạn” để đảm bảo họ biết và hiểu khách hàng của họ và hoạt động kinh doanh của khách hàng, ngăn không để WTW tham gia vào bất kỳ giao dịch nào liên quan đến các khoản thu được từ hoạt động phạm pháp hoặc dự định được sử dụng để thực hiện hoặc tài trợ cho các hành vi khủng bố, và giúp họ phát hiện hoạt động đáng ngờ.

Để biết thêm thông tin, vui lòng liên lạc với bộ phận Tuân thủ. Các nhân viên nghi ngờ hoặc biết về hoạt động rửa tiền hoặc tài trợ khủng bố phải báo cáo ngay lập tức bằng cách tuân theo quy trình báo cáo nội bộ hiện hành.

6.6 Chống Trốn Thuế

WTW quyết tâm tiến hành kinh doanh với sự trung thực, liêm chính, công bằng và hoàn toàn không dung thứ cho việc trốn thuế và tạo điều kiện trốn thuế.

Tất cả nhân viên trong các công ty thuộc sở hữu và/hoặc thuộc quyền kiểm soát của WTW bị cấm tìm cách trốn thuế thay mặt WTW và không được trợ giúp, tiếp tay, tư vấn hoặc giúp đỡ bất cứ ai trốn thuế (bao gồm cả khách hàng, nhà cung cấp hoặc các Bên thứ ba). Lệnh cấm này áp dụng cho tất cả nhân viên của WTW, bất luận họ ở đâu và hoạt động ở quốc gia nào.

WTW sẽ không làm việc với những cá nhân hoặc tổ chức không cùng cam kết với chúng ta nhằm ngăn chặn việc trốn thuế và hỗ trợ trốn thuế trong công việc mà họ thực hiện cho hoặc đại diện cho WTW. Chúng ta cũng sẽ không làm việc với hoặc giới thiệu những cá nhân hay tổ chức mà chúng ta biết hoặc nghi ngờ rằng, khi làm việc với hoặc giới thiệu họ thì chúng ta sẽ giúp cho họ trốn thuế hay tạo điều kiện cho người khác trốn thuế.

Tất cả nhân viên và lãnh đạo đều có trách nhiệm giúp phát hiện và ngăn chặn việc trốn thuế và hỗ trợ trốn thuế ở WTW hoặc bởi những người có liên quan, và phải báo cáo các lo ngại lên các lãnh đạo công ty, bộ phận Tuân thủ, bộ phận Ưu tú hoặc bộ phận Pháp lý.

Nhân viên nên đọc Hướng dẫn Chống hỗ trợ trốn thuế trong đó có thí dụ về những hành vi không được chấp nhận và những trường hợp trốn thuế có thể xảy ra. Tài liệu hướng dẫn này cũng thông báo cho nhân viên về những việc cần phải làm nếu họ nghi ngờ có hành vi trốn thuế và/hoặc tạo điều kiện trốn thuế.

6.7 Tài sản và Thông tin của Công ty

Bảo vệ tài sản của WTW - cả tài sản hữu hình và vô hình - là điều cốt yếu cho thành công của chúng ta. Chúng ta đều có nhiệm vụ sử dụng tài sản của WTW cho các mục đích chính đáng và bảo vệ chúng khỏi bị mất hoặc bị sử dụng trái phép.

Chúng ta cũng có nhiệm vụ bảo vệ thông tin của chúng ta. Là nhân viên của WTW, chúng ta có quyền truy cập vào rất nhiều thông tin bảo mật và độc quyền về công ty, bao gồm:

- Thông tin về hoạt động kinh doanh của chúng ta

- Hành nghề chuyên nghiệp
- Công nghệ
- Tài chính
- Thông tin về nhân viên
- Thù lao
- Kế hoạch kinh doanh
- Sản phẩm và dịch vụ
- Định giá và tiếp thị
- Nghiên cứu và phát triển
- Phương pháp

Thông tin này giúp chúng ta hoàn thành nhiệm vụ đóng góp vào thành công của khách hàng. Chúng chỉ được sử dụng vì lợi ích riêng của WTW. Nếu bạn có bất cứ nghi ngờ nào về thế nào là thông tin bảo mật, hãy thảo luận với quản lý của mình, cán bộ tuân thủ được chỉ định hoặc Bộ phận Pháp lý.

Bạn không được tiết lộ thông tin bảo mật hoặc độc quyền của chúng ta cho bất cứ ai bên ngoài WTW, ngoại trừ trường hợp cần thiết để tiến hành công việc kinh doanh. Trong một số trường hợp, chúng ta có thể yêu cầu khách hàng hoặc bên thứ ba ký thỏa thuận bảo mật trước khi tiết lộ một số thông tin. Luôn luôn tham vấn với Bộ phận Tuân thủ hoặc Pháp lý trước khi cung cấp thông tin nhạy cảm ra bên ngoài công ty chúng ta.

Bạn vẫn tiếp tục có nghĩa vụ duy trì tính toàn vẹn và bảo mật cho thông tin của WTW ngay cả sau khi bạn rời khỏi công ty. Khi bạn nghỉ việc, bạn không được sao chép hay lưu giữ bất cứ thông tin hoặc tài liệu nào liên quan tới WTW hoặc khách hàng của công ty khi chưa có văn bản cho phép từ quản lý của bạn.

Thông tin bảo mật của khách hàng

Khách hàng của chúng ta cũng giao phó các thông tin bảo mật của họ cho chúng ta. Họ kỳ vọng chúng ta giữ bảo mật nghiêm ngặt các thông tin cá nhân, tài liệu và các dữ liệu khác. Nhiều công việc của chúng ta đòi hỏi việc sử dụng dữ liệu cá nhân (bao gồm thông tin y tế và thu nhập của họ) hoặc tiếp cận các kế hoạch và chiến lược kinh doanh bảo mật. Bất cứ thông tin nào không được công khai và do khách hàng cung cấp cho WTW đều phải được coi là thông tin bảo mật. Không được tiết lộ thông tin này trừ khi được ủy quyền hợp lệ hoặc luật pháp bắt buộc.

Trong một số trường hợp, ngay cả việc chúng ta phục vụ một khách hàng cụ thể cũng là thông tin bảo mật. Không được tiết lộ thông tin này ra công chúng, hoặc trong một số trường hợp, cho những người bên ngoài các cá nhân trong nhóm phục vụ khách hàng trong công ty. Nếu cần, bạn nên tham vấn với quản lý của mình hoặc cán bộ tuân thủ được chỉ định, họ sẽ tư vấn cho bạn về việc bạn có đang làm loại công việc bảo mật này hay không.

Nhìn chung, để tuân thủ nghĩa vụ bảo mật, chúng ta cần:

- Không bao giờ tiết lộ hoặc sử dụng một cách không chính đáng các thông tin về khách hàng, nhà cung cấp hoặc các đối tác kinh doanh khác
- Không bao giờ thảo luận bất cứ vấn đề bảo mật nào với bên thứ ba, bao gồm chi tiết cụ thể về công việc chúng ta thực hiện cho khách hàng hoặc các đề xuất của chúng ta trừ khi được khách hàng ủy quyền (tốt nhất là bằng văn bản)
- Không bao giờ thảo luận các vấn đề của khách hàng ở nơi công cộng, chẳng hạn như trong thang máy, sảnh lớn, nhà hàng, trên máy bay hoặc tàu, những nơi người khác có thể tình cờ nghe được nội dung thảo luận, hoặc trên các diễn đàn công khai, chẳng hạn như blog, trang mạng xã hội, hoặc các nền tảng và ứng dụng nhắn tin khác trừ khi được cho phép
- Luôn cẩn trọng cao độ khi nhận hoặc gửi thông tin bảo mật ra khỏi văn phòng, cho dù dưới dạng điện tử hay bản cứng
- Tuân thủ chính sách về an ninh thông tin và bảo mật dữ liệu và bất cứ yêu cầu nào của khách hàng liên quan tới cách xử lý thông tin bảo mật
- Tuân thủ các biện pháp và quy trình bảo vệ bổ sung có thể áp dụng với các dự án nhất định như sáp nhập hoặc mua lại

Thông tin tài chính liên quan tới khách hàng hoặc đối tác kinh doanh khác đặc biệt nhạy cảm. Thông tin này cần được coi là bảo mật, trừ khi việc tiết lộ đã được WTW, khách hàng hoặc đối tác kinh doanh phê duyệt bằng văn bản. Nếu thông tin đó đã được công bố công khai trong báo cáo tài chính trong ít nhất hai ngày làm việc, thì cũng được phép thảo luận hoặc tiết lộ thông tin này. Nếu bạn có bất cứ nghi ngờ về việc thế nào là thông tin bảo mật, hãy thảo luận với quản lý của mình, cán bộ tuân thủ được chỉ định hoặc Bộ phận Pháp lý.

An ninh thông tin

Việc sử dụng mật khẩu là nhằm bảo vệ an ninh cho hoạt động kinh doanh của công ty. Việc này không nên được hiểu là truyền đạt kỳ vọng về quyền riêng tư cho người dùng cá nhân. Mọi bản sao các tài liệu và tin nhắn đã được tạo, gửi đi, nhận hoặc lưu trữ trên máy tính, internet và hệ thống hộp thư thoại đều là tài sản độc quyền của WTW. Vì thế, chúng phải được giám sát và đánh giá, nếu phù hợp, theo quy định luật pháp của địa phương.

Quyền riêng tư về dữ liệu

Ở hầu hết các quốc gia nơi WTW có văn phòng, hoạt động của chúng ta đều chịu sự điều chỉnh của các luật bảo vệ dữ liệu hay quyền riêng tư về dữ liệu. Mặc dù luật pháp về quyền riêng tư dữ liệu có một số khía cạnh bảo mật và một số khía cạnh an ninh, nhưng phạm vi tiếp cận của những luật này rộng hơn rất nhiều. Ví dụ, các luật này thường điều chỉnh việc thu thập, sử dụng, xử lý, tiết lộ và chuyển giao thông tin cá nhân của một người đã xác định danh tính hoặc có thể xác định danh tính. Khi xử lý thông tin cá nhân, bạn phải ứng xử theo chính sách và quy trình về quyền riêng tư áp dụng cho công việc của bạn.

Tài sản vật chất và hệ thống máy tính của công ty

WTW cung cấp nhiều tài sản cho chúng ta sử dụng trong khi tiến hành việc kinh doanh của Công ty. Chúng ta chịu trách nhiệm bảo đảm rằng các tài sản này được bảo vệ đầy đủ và chỉ được sử dụng cho các mục đích hợp lệ của công ty. Bạn không được dùng tài sản công ty cho việc riêng hoặc thu lợi cá nhân khi chưa được ban quản lý phê duyệt trước. Tài sản công ty bao gồm thông tin, cơ sở vật chất, sở hữu trí tuệ, trang thiết bị, phần mềm hoặc vật tư do công ty sở hữu, đi thuê hoặc nắm giữ theo cách khác. Có thể chấp nhận cá nhân sử dụng hệ thống và trang thiết bị vào việc riêng một cách hạn chế với điều kiện việc này không xung đột hoặc ảnh hưởng tới lợi ích kinh doanh hoặc hoạt động của công ty và không vi phạm bất cứ chính sách nào của công ty.

Nếu bạn chiếm dụng bất cứ tài sản nào của công ty một cách bất hợp pháp, bạn sẽ bị kỷ luật thích đáng và có thể bị kiện. Trong trường hợp hợp đồng lao động của bạn với công ty chấm dứt, mọi bản chính và bản sao các tài sản và tài liệu của WTW do bạn nắm giữ hoặc dưới sự kiểm soát của bạn phải được trả lại cho công ty.

Sở hữu trí tuệ

Trong quá trình làm việc tại WTW, bạn có thể giúp phát triển các dịch vụ, sản phẩm, tài liệu hoặc các tài sản trí tuệ khác liên quan tới việc kinh doanh của công ty. WTW sở hữu độc quyền mọi quyền sở hữu trí tuệ, bao gồm mọi bản quyền, bằng sáng chế và quyền bí mật thương mại của sản phẩm đó.

6.8 Truyền thông Xã hội

Truyền thông xã hội trực tuyến mang lại cho chúng ta những cơ hội rộng mở để giao tiếp với các bên hữu quan và cộng đồng nói chung. Truyền thông xã hội bao gồm các bài viết đăng, bình luận, check-in, phản ứng, biểu tượng cảm xúc, bài viết trên blog, các bài viết trên blog mini, các trang web mạng xã hội, các trang wiki, các trang chia sẻ ảnh/video và phòng trò chuyện. Tin nhắn điện tử là những bản ghi về trao đổi thông tin của chúng ta mà có thể ảnh hưởng lớn tới danh tiếng của WTW. Bạn không được thể hiện là đang phát ngôn hoặc hành động nhân danh công ty trừ khi bạn được ủy quyền để làm việc đó. Không đăng liên kết truyền thông xã hội lên trang nhận hoặc mời quyên góp trừ khi chương trình từ thiện và bài đăng trên phương tiện truyền thông xã hội đã được bộ phận Trách nhiệm Xã hội của Doanh nghiệp phê duyệt chính thức. Bạn cũng cần xem và tuân thủ các Hướng dẫn và thực hành về Truyền thông Xã hội có tính chất nghiêm ngặt hơn ở khu vực làm việc của bạn.

Nếu bạn tin rằng bạn đã chứng kiến ai đó sử dụng công nghệ hoặc thông tin liên lạc điện tử của WTW một cách không phù hợp trên truyền thông xã hội hoặc các nền tảng nhắn tin công khai hoặc riêng tư khác, hãy thông báo cho quản lý của bạn ngay lập tức.

7. Làm điều Đúng đắn cho Cổ đông của Chúng ta

7.1 Sổ sách và Hồ sơ Chính xác

Vì mục đích đạo đức, kinh doanh và pháp lý, các hồ sơ của WTW phải được lập một cách chuyên nghiệp và quản lý đúng cách. Điều đó một phần có nghĩa rằng các hồ sơ tài chính và kế toán của chúng ta phải chính xác và hoàn chỉnh. Sổ sách và hồ sơ phải được ghi theo nguyên tắc kế toán được chấp nhận chung và với các chính sách kế toán và tài chính đã được ban hành. Không bao giờ lập các bút toán sai lệch hoặc gây nhầm lẫn trong bất cứ sổ sách hay hồ sơ nào.

Hãy nhớ rằng mọi giao dịch phải được ghi nhận cẩn thận và có mục đích kinh doanh hợp lệ. Ví dụ, bạn phải ghi nhận đúng và chính xác thời gian và chi phí kinh doanh của bạn tuân thủ theo các chính sách hiện hành. Bạn cũng phải chuẩn bị và nộp mọi hóa đơn khách hàng phù hợp với các thỏa thuận đang áp dụng với khách hàng. Không được sử dụng các tài khoản “ngoài sổ” để che giấu hay tạo điều kiện thực hiện những thanh toán bất hợp pháp hoặc không chính đáng.

Ngoài ra, bạn không được đưa ra các báo cáo sai hoặc gây nhầm lẫn cho các kế toán viên, kiểm toán viên của chúng ta hay bất cứ viên chức chính phủ hoặc bên thứ ba nào (chẳng hạn như khách hàng, nhà cung cấp, chủ nợ hoặc cơ quan quản lý). Tương tự, bạn không được có hành động nhằm cưỡng chế, thao túng, gây nhầm lẫn hoặc gây ảnh hưởng có tính gian lận tới các kiểm toán viên nội bộ. Để phát huy sự tuân thủ với việc công bố đầy đủ, công bằng, chính xác, kịp thời và dễ hiểu trên truyền thông đại chúng, một số nhân viên cấp cao được yêu cầu ký thư tuyên bố của ban quản lý để xác nhận họ đã tuân thủ các chính sách nêu trên.

Quản lý Hồ sơ

Để bảo đảm rằng WTW lưu giữ các hồ sơ bắt buộc theo quy định của pháp luật và cần thiết cho công việc kinh doanh, bạn phải tuân theo chính sách quản lý hồ sơ hiện hành đối với công việc của mình. Trong trường hợp có tranh chấp/kiện tụng, có một đợt kiểm toán hoặc điều tra từ bên ngoài sắp tiến hành hoặc có thể nhìn thấy trước được, thì phải giữ lại mọi hồ sơ, giấy tờ và dữ liệu điện tử liên quan - bao gồm các email hiện tại, các email đã được lưu trữ và sao lưu. Không được hủy các hồ sơ này cho đến khi vấn đề kết thúc và bạn đã nhận được hướng dẫn từ Bộ phận Pháp lý về hủy hồ sơ. Bất cứ thắc mắc nào về chính sách quản lý hồ sơ hiện hành cần được chuyển tới Bộ phận Pháp lý.

Ngoài ra, bạn phải tránh sử dụng các nền tảng WhatsApp, WeChat, hoặc các nền tảng chưa được WTW phê duyệt khi giao tiếp về các vấn đề kinh doanh quan trọng. Nếu khách hàng, nhà cung cấp hoặc bên thứ ba khác chắc chắn muốn sử dụng các nền tảng này, bạn phải chuyển hướng các liên lạc đó đến một nền tảng được phê duyệt - hoặc, nếu không thể, hãy thực hiện các biện pháp để bảo toàn tất cả các liên lạc đó. Vui lòng xem chính sách trên Nền tảng Nhắn tin Tức thì/Nhanh chóng cho hoạt động kinh doanh của WTW để biết thêm chi tiết.

7.2 Thông tin Nội bộ và Giao dịch Chứng khoán

Giao dịch nội gián - là giao dịch dựa trên các thông tin quan trọng, không công khai - bị nghiêm cấm theo luật pháp của nhiều quốc gia nơi chúng ta hoạt động. Các luật này được áp dụng cho mọi giá trị giao dịch. Luật chứng khoán áp đặt những hình phạt nặng với giao dịch nội gián, bao gồm phạt tiền và bỏ tù. Một số ví dụ về thông tin nội bộ là thông tin liên quan tới:

- Mua bán và sáp nhập
- Kết quả hoặc hướng dẫn về tài chính
- Khách hàng hoặc các sản phẩm mới quan trọng
- Thay đổi về ban quản lý cấp cao
- Kế hoạch mở rộng
- Vi phạm nghiêm trọng về mạng

Quy định cấm giao dịch nội gián áp dụng cho giao dịch chứng khoán của WTW và các công ty khác, bao gồm khách hàng, nhà cung cấp, đối tác và đối thủ cạnh tranh. Nếu bạn có thông tin nội bộ quan trọng về những công ty đó, không được giao dịch dựa trên các thông tin này. Vui lòng tham khảo chính sách về Giao dịch Nội gián để biết thêm thông tin.

Ngoài ra, một số ngành nghề kinh doanh có các quy tắc bổ sung về giao dịch chứng khoán của khách hàng cần được tuân thủ chặt chẽ. Nếu bạn là nhân viên hoặc quản lý, bạn cũng cần tham vấn cán bộ tuân thủ được chỉ định để biết thêm thông tin bổ sung.

Mách nước

Các luật về giao dịch nội gián cũng áp dụng cho việc chia sẻ thông tin quan trọng không công khai với bạn bè hoặc gia đình. Đây được coi là một dạng giao dịch nội gián khác. Ngay cả việc đưa ra "lời mách nước" cũng vi phạm luật pháp và có thể khiến bạn và bên kia phải chịu những khoản tiền phạt nặng hoặc bỏ tù.

7.3 Kiểm toán và Điều tra

Vì WTW cam kết tuân thủ luật pháp, nên chúng ta sẽ hợp tác với bất cứ yêu cầu hợp lý nào được đưa ra trong một đợt kiểm toán hoặc điều tra của chính phủ. Tuy nhiên, để làm việc đó, điều thiết yếu là chúng ta phải bảo vệ quyền hợp pháp của tất cả những ai có thể liên quan. Nếu bạn nhận được trát của tòa hoặc các văn bản pháp lý khác liên quan tới việc kinh doanh của công ty hoặc nhân viên hay khách hàng của WTW, hãy liên lạc với Bộ phận Pháp lý ngay lập tức. Ngoài ra, bạn phải gửi mọi thông báo điều tra hoặc kiểm toán tới Bộ phận Pháp lý để bộ phận này điều phối tất cả các phản hồi.

7.4 Xử lý Truy vấn từ Bên ngoài

Đôi khi, chúng ta cần trao đổi với các cơ quan chính phủ. Tuy nhiên, chúng ta không bao giờ được liên lạc với bất cứ cơ quan chính phủ nào nhân danh công ty khi không có thẩm quyền cụ thể. Chúng

ta cũng không bao giờ được trao đổi với cơ quan chính phủ nhân danh khách hàng khi chưa được khách hàng đó phê duyệt. Chỉ có thể đưa ra phản hồi với các yêu cầu pháp lý (ví dụ, trát của tòa yêu cầu các tài liệu, thông báo cung cấp bằng chứng hoặc yêu cầu thẩm vấn) sau khi tham vấn bộ phận Pháp lý.

Để bảo vệ danh tiếng về sự liêm chính của chúng ta, chúng ta cũng cần bảo đảm rằng mọi thông tin truyền thông của chúng ta với công chúng phải mô tả chính xác và trung thực các hoạt động kinh doanh, giao dịch và kế hoạch của chúng ta. Điều quan trọng là chúng ta phải nói về công ty một cách nhất quán. Ví dụ, bạn không được đưa ra tuyên bố công khai nhân danh công ty, trừ khi bạn được chỉ định làm người phát ngôn của công ty. Nếu một người trong giới báo chí yêu cầu thông tin từ bạn, ngay cả nếu yêu cầu đó không chính thức, thì vui lòng chuyển chúng tới Bộ phận Quan hệ Công chúng.

Tương tự, nếu một nhà đầu tư, nhà phân tích chứng khoán hoặc những người quan trọng trong giới tài chính khác yêu cầu thông tin từ bạn, ngay cả nếu yêu cầu đó không chính thức, thì vui lòng chuyển chúng tới Bộ phận Quan hệ với Nhà đầu tư.

8. Làm điều Đúng đắn cho Cộng đồng của Chúng ta

8.1 Tham gia vào Cộng đồng

Mỗi chúng ta tạo ra sự khác biệt tích cực trong cộng đồng nơi mình sống và làm việc thông qua các hoạt động tình nguyện, từ thiện và chính trị. WTW tôn trọng quyền tự do tham gia các hoạt động này.

Tuy nhiên, chúng ta không nên tham gia hoạt động chính trị mang tính cá nhân trong giờ làm việc, chúng ta cũng không được đóng góp tiền hoặc nguồn lực của WTW cho bất cứ đảng phái, ứng cử viên chính trị hay công chức nào. “Nguồn lực” bao gồm không gian văn phòng, trang thiết bị và vật tư hoặc thời gian làm việc của nhân viên để gọi điện thoại hoặc chuẩn bị tài liệu cho chiến dịch. Bất cứ đóng góp chính trị mang tính cá nhân nào của bạn đều không được phép thể hiện là xuất phát từ WTW.

Vận động hành lang

Tùy từng thời điểm, WTW có thể quyết định rằng vận động hành lang đối với các cơ quan chính phủ là vì lợi ích tốt nhất của công ty - hoặc của khách hàng. Ở nhiều quốc gia chúng ta hoạt động, vận động hành lang chịu sự điều chỉnh của các quy tắc và quy định nghiêm ngặt. Các quy tắc và quy định này có thể phức tạp và khó giải thích. Bạn không được tham gia bất cứ hoạt động vận động hành lang nào khi chưa có sự cho phép rõ ràng từ Bộ phận Pháp lý.

8.2 Chống Vi phạm Nhân quyền về Chế độ nô lệ và Buôn người

Hoa Kỳ, Vương quốc Anh, Úc và các quốc gia khác nghiêm cấm chế độ nô lệ và buôn người, và Liên Hợp Quốc định nghĩa buôn người là “tuyển dụng, vận chuyển, chuyển nhượng, chứa chấp hoặc tiếp nhận con người, bằng cách đe dọa hoặc sử dụng vũ lực hay các hình thức khác để cưỡng chế, bắt cóc, lừa đảo, lừa dối, lạm dụng quyền lực hoặc ở vị thế dễ bị tổn thương hoặc bằng cách cho hoặc nhận các khoản thanh toán hay quyền lợi để đạt được sự đồng ý của một người mà có quyền kiểm soát người khác, với mục đích lợi dụng.”

Bản chất công việc của chúng ta là nhà cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp cho khách hàng doanh nghiệp, có nghĩa là chúng ta có mức rủi ro thấp đối với chế độ nô lệ và buôn người. Tuy nhiên, do mức rủi ro cao hơn có thể tồn tại trong chuỗi cung ứng của chúng ta, điều quan trọng là tất cả các nhân viên đều phải biết rõ về các lệnh cấm buôn người, đồng thời hiểu rằng công ty sẽ có hành động phù hợp đối với bất kỳ nhân viên, đại lý hoặc nhà thầu phụ nào vi phạm các lệnh cấm đó. Các yêu cầu của Công ty liên quan đến các nhà cung cấp của chúng ta, bao gồm thẩm định, giới thiệu và giám sát, quy trình đấu thầu và các yêu cầu về hợp đồng, đều nhằm giảm thiểu nguy cơ chuỗi cung ứng của chúng ta có sự hưởng lợi từ việc buôn người. Vui lòng liên hệ với Bộ phận Mua sắm, Pháp lý, Tuân thủ hoặc Đường dây nóng WTW khi có bất kỳ câu hỏi nào, hoặc để báo cáo bất kỳ quan ngại nào.

9. Ngoại lệ và Miễn trừ

Đối với các nhân viên không phải là quản lý và giám đốc của Willis Towers Watson plc, mọi yêu cầu miễn trừ hoặc ngoại lệ đối với những quy định này phải gửi tới giám đốc Pháp lý hoặc Giám đốc Tuân thủ của Tập đoàn. Đối với cấp quản lý và giám đốc của Willis Towers Watson plc, mọi yêu cầu miễn trừ hoặc ngoại lệ đối với những quy định này phải được gửi tới Hội đồng quản trị. Trong trường hợp miễn trừ hoặc ngoại lệ được phê duyệt liên quan tới hành vi của một quản lý hoặc giám đốc, cần công bố đầy đủ cho các cổ đông của công ty, trong phạm vi bắt buộc theo tiêu chuẩn niêm yết trên sàn giao dịch chứng khoán hoặc bất cứ quy định nào khác, bao gồm lý do miễn trừ.

10. Truy vấn về Bộ quy tắc hoặc Chính sách

Nếu có sự mơ hồ hoặc không chắc chắn về ý nghĩa của bất cứ yêu cầu nào trong Bộ quy tắc này hoặc các chính sách của công ty, vui lòng chuyển tới Giám đốc Pháp lý hoặc Giám đốc Tuân thủ của Tập đoàn.

11. Xác nhận

Mỗi nhân viên phải hiểu và tuân theo Bộ quy tắc này, tuân thủ mọi nguyên tắc và chính sách cơ bản trong đó, và làm quen với các quy trình báo cáo các vi phạm thực tế hoặc tiềm ẩn. Để bảo đảm bạn thực hiện những nghĩa vụ này và tuân thủ tiêu chuẩn ứng xử của chúng ta, bạn phải xác nhận hàng năm rằng bạn đã đọc, hiểu và sẽ tuân thủ Bộ quy tắc này.

Giới thiệu về Willis Towers Watson

Willis Towers Watson (NASDAQ: WLTW) là một công ty tư vấn, môi giới và cung cấp giải pháp dẫn đầu toàn cầu, giúp khách hàng trên khắp thế giới chuyển hóa rủi ro thành con đường phát triển. Được thành lập từ năm 1828, Willis Towers Watson có 45.000 nhân viên tại hơn 140 quốc gia. Chúng tôi thiết kế và cung cấp các giải pháp quản lý rủi ro, tối ưu hóa lợi ích, bồi dưỡng tài năng và làm tăng sức mạnh của vốn để bảo vệ và củng cố các định chế cũng như cá nhân. Góc nhìn độc đáo của chúng tôi cho phép chúng tôi thấy được các giao điểm giữa tài năng, tài sản và ý tưởng – là động lực giúp tăng trưởng hiệu quả kinh doanh. Kết hợp lại, chúng ta khơi mở mọi tiềm năng. Tìm hiểu thêm tại willistowerswatson.com.