

蘇黎世行為守則



前言



我們的行業正在經歷根本上的轉變。在這樣的轉變下，蘇黎世必須保持靈活的應變能力，才能取得成功，並超越客戶和其他股東的期望。

然而，雖然我們的業務正在轉變中，但我們對道德行為的承諾卻始終如一。

“身為蘇黎世的員工，我們有責任在每件所做的事情中落實我們的行為守則，讓彼此為各自的行為負責。我們新的核心價值觀之一，就是「履行承諾，始終堅持正確的事」。”

這個新的核心價值觀結合我們的目標及價值理念，為我們提供了指引方向的「北極星」，讓我們了解如何在這個充滿變革的時代蓬勃發展，同時確保我們所做的每件事都符合最高的道德、法律和專業標準。

感謝您承諾捍衛正義，並維護我們的聲譽。

A handwritten signature in dark ink that reads "Mario Greco".

Mario Greco
集團首席執行官

引言

目的

蘇黎世的《行為準則》闡明了我們應遵守的重要行為準則，協助我們維護聲譽，成為值得信賴的品牌，確保我們在進行業務活動時，確實依照最高的道德、法律和專業標準來行動。我們每天都必須以合乎道德，以及負責任的態度來行事，以獲得股東的信賴。

適用性

我們的「準則」適用於蘇黎世及其子公司和全球分支機構的全體員工。無論我們的級別、職責為何，不管我們身處何地，都必須各盡其責，確保在日常活動和決策中落實我們的「準則」及相關政策。此外，代表蘇黎世工作的第三方，例如顧問、專家、服務供應商或代理商，也都必須遵守所簽訂的合約中有關我們「準則」的條款。

遵守責任

所有蘇黎世的員工均應細閱、瞭解及遵守本行為守則，並理解及遵守此處所載的條文。該等條文由其他內部政策進行補充，本文亦引用了其中一些政策。

教育及培訓

為協助員工理解他們於蘇黎世行為守則及其他內部政策下的責任，所有員工均會接受入職簡介及定期的道德及合規培訓。

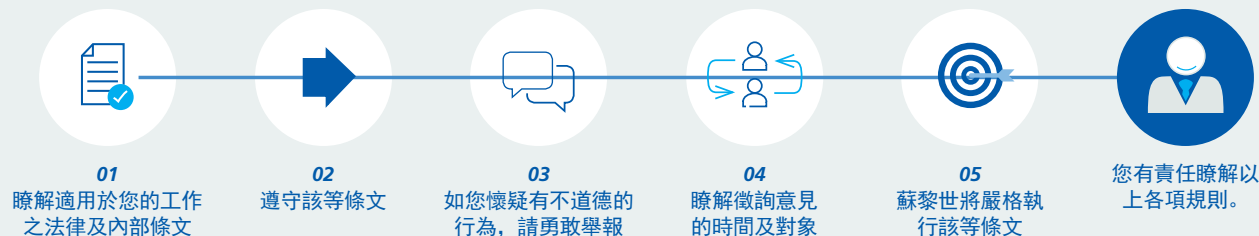
年度個人觀察及確認 (APAA)

所有蘇黎世的員工均須確認已細閱蘇黎世行為守則，即我們的行為守則，且理解並同意受蘇黎世行為守則以及我們的其他內部政策所載條文約束。我們獲聘時會被要求作出上述確認，其後每年亦須重申一次。

違規的後果

倘有員工違反蘇黎世行為守則的任何條文，均可能會導致紀律處分，嚴重情況會導致終止僱用。違反蘇黎世行為守則可能會被視為違反適用的法律，以及可能導致你負上刑事或民事罰款或處罰，包括監禁。

請謹記以下規則：



¹ 不包括 Farmers，其遵循 Farmers 的價值觀。

提出疑慮

作為蘇黎世的員工，如果我們真誠地相信某項行為違反了本行為守則，我們應勇敢提出並舉報該項行為。蘇黎世不容許任何誠實地舉報有關疑慮的員工遭到報復。舉報可以個人名義或匿名提交，所收到的電話及報告均會被保密處理。

問責性

作為蘇黎世的員工，我們須為我們個人的操守及行為負責。倘若我們相信我們被指示作出任何非法、不道德或違反蘇黎世行為守則或蘇黎世政策的行為，我們會提出我們的疑慮。

做正確的事

所有適用蘇黎世行為規則為我們每日所作的決定提供參考，而我們的行為或我們追求的業務目標必須符合這些規則。



在作出涉及道德問題的決策時，我們要自問：

該決策是否正確之舉？

1

該決策是否合法？

2

該決策是否與我們就真誠、誠信正直及高透明度所作出的承諾一致？

5

該決策是否尊重我們的員工及與我們有關係的人士之權利及尊嚴？

6

是否符合我們的內部政策和標準？

3

該決策是否符合我們公司的長期利益？

10

該決策是否使我的個人利益與公司利益有所衝突？

8

倘該決策被公開，我是否感到自在？

9

還有誰可能會被該決策影響（例如客戶、股東、員工或公眾）？

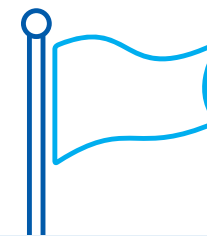
7

是否與我們公司的價值觀相符，也就是「履行承諾，始終堅持正確的事情」？

4

Applicable Group Policy

Group Policy:
Reporting of improper
Conduct and Concerns





目錄

以合規及公平的方式進行業務	8
平等僱用及零騷擾工作場所	9
健康、安全及環境	10
資料保障、安全及保密性	11
檔案管理	12
利益衝突	13
反賄賂、反貪污	14
反壟斷及公平競爭	15
買賣證券	16
與外界人士的溝通	17
保護資產、防止詐騙及犯罪	18
反洗錢、反恐融資及經濟制裁	19

以合規及公平的方式進行業務

在業務的各個層面，我們都會確保我們瞭解並遵守相關的法律規定。蘇黎世堅守對公平及負責任商業行為的承諾。

在適用於我們的工作場所及內部政策的情況下，我們必須遵從蘇黎世經營業務所在國家的所有法律、規章和法規。此外，

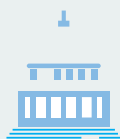
- 我們不僅要詢問事情是否受法律允許，而且要詢問是否正確之舉
- 在我們的工作場所及代表蘇黎世行事時，我們都要體現誠實、公平、尊嚴及誠信正直
- 在我們影響力所及的範圍內，我們尊重國際人權保護，並將確保我們並無串謀侵犯人權
- 我們切實瞭解，其他人可能會做的事，不代表就是正確的事。

蘇黎世更進一步承諾與監管機構、監察人員及政府聯繫時，將會作出坦誠、全面和即時的披露。

這代表我們對任何涉及蘇黎世的政府調查或監管審查持開放、坦誠和合作的態度。

政府調查一旦展開，我們將特別保護與調查或審查相關的所有書面或電子信息，以免它們遭到破壞或更改。

這對我來說意味著什麼？



除法律規定外，我們亦堅守最高的道德及專業標準。在作出與道德問題有關的決策時，我們會提出多個問題，包括該決策是否合法、誰會受到影響，及該決策是否與我們就真誠、誠信正直及高透明度所作出的承諾一致。



蘇黎世對政府調查及監管審查持開放及合作態度。



我們遵守所有適用法律、規例和內部政策。

平等僱用及零騷擾工作場所

蘇黎世維持一個讓所有員工受到尊重及免受任何形式的歧視及騷擾的環境。我們對我們多元化的工作團隊感到自豪，而這亦有助蘇黎世成為員工心目中的最佳僱主。

我們多樣化的員工（不論男女）共同致力使蘇黎世成為最佳的環球保險公司，我們重視他們的熱誠及個人誠信，並確認這些特質是本公司實力的基礎。因此，我們期望員工能給予別人尊重及尊嚴。

蘇黎世不容許於工作場所內基於年齡、殘疾、種族、國籍、性別、人種、膚色、宗教信仰、婚姻狀況、性取向或任何其他認知差異所產生的歧視或騷擾。這些原則適用於所有僱用決策，包括招聘、培訓、評估、晉升及獎勵。

如您已成為歧視、騷擾或欺凌的受害人，或目睹該等行為，請勇敢舉報。

蘇黎世明白，其員工享有結社自由和集體談判的權利。所有員工均有權為了促進和保護其就業權益而自由成立及加入各種團體。

蘇黎世不容許任何形式的強迫、強制勞動或童工。

上述原則均以國際勞工組織獲國際認可的核心僱用標準為依據。

這對我來說意味著什麼？



“ 如果我因上司稱資訊科技職位為「男性的工作」而要求人力資源部與上司對話，會否令我的工作不保？ ”

不會，蘇黎世不容許員工因對作出誠實舉報而遭到報復。

“ 一名同事經常拿種族開玩笑，而令我感到不自在，我可以怎樣做？ ”
要求他們停止，因為蘇黎世禁止這類行為。如果這樣做未見效用，或您不便直接與他們對話，請告訴您的經理或人力資源部，你亦可致電蘇黎世道德熱線。

健康、安全及環境

蘇黎世致力為員工提供安全、健康及可靠的工作環境。

我們遵守所有適用的健康、安全及環境政策和規定，包括：

- 保持工作環境整潔、健康，避免遭受可能導致意外、緊急情況、健康問題或安全風險的危險
- 避免任何可能令您或各同事陷入危險的行為或行動
- 立即處理及匯報任何安全或健康問題、風險或危險
- 將環保意識結合到我們的業務中
- 通過持續改善環境績效及社會，將我們對環境的直接或間接影響減到最小。

Applicable Group Policies

Group Policy:
Environmental Policy

Zurich Risk Policy:
MR 5d – Business Continuity
Management Risk
Policy Manual

這對我來說意味著什麼？



我應該怎樣以既安全又對環境負責任的方式履行我的職責？

“ 您應確保熟習您所屬樓層的安全規劃及逃生路線圖。 ”

“ 注意對環境不利的影響，並透過例如雙面打印、離開辦公室時關燈及關掉打印機、廢物分類、或減少乘搭飛機及鐵路等行為，協助盡量減低該等影響。 ”

資料保護、安全及保密性

保護資料及機密資料是蘇黎世的首要工作。我們採取適當的措施，避免蘇黎世所持有的資料遭受未獲授權或非法的處理，及免受意外損失、存取、破壞或損毀。

作為蘇黎世的員工，您應該：

- 於整個由原始記錄到安全銷毀的過程中，致力保護蘇黎世、其員工、客戶、業務上的關聯人士及其他利益相關者的機密資料
- 僅在特定、合法及規定的目的，以及於必要時收集、處理及分享個人資料
- 僅按「應知方知」的基準及於就合法的業務目的獲授權時存取、使用及披露機密資料
- 尊重我們所處理數據的有關人士之私隱權及意願
- 跨國傳送資料（包括其他蘇黎世實體）前，請諮詢您當地的資料保護人員或法律部門
- 以適當的技術確保電子個人資料或機密資料於傳送及儲存過程中受到保護
- 儘快以適當的管理渠道匯報違反資料安全的情況

個人資料是任何有關已識別或可識別人（當於當地適用時，或是實體）的資料。電子及非電子個人資料可以是員工、客戶或第三方的資料，包括姓名、地址、出生日期、付款卡號或類似資料。各司法權區可根據當地法律就個人資料釋義。

機密資料僅可於蘇黎世內部使用，並受限於「業務需要」，例如客戶保單資料或業務計劃。

Applicable Group Policies

Group Policy:
Protection and Privacy
of Employee Data

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information
Risk Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 6e – Media Relations
Risk Policy Manual

這對我來說意味著什麼？



“ 我被要求向另一部門提供我們的客戶名單。這個做法是否恰當？ ”

不一定。您必須釐清獲要求進行的資料轉讓是否屬必需及是否用於指定、合法和規定的用途。如果您不確定，請諮詢高級管理層並尋求授權。



“ 我的手提電腦被偷了。我應該怎樣做？ ”
您必須立即通知當地的風險總監、保安部門及經理。

檔案管理

基於業務、財務報告、法律及稅務需要，蘇黎世必須保留及維持完整準確的檔案記錄。

因此，您必須：

- 準確並完整地記錄所有業務交易
 - 準確、迅速及認真地處理財務數據，並謹慎遵從蘇黎世的會計原則
 - 按法律、規章或政策規定，保留記錄及資料，當中包括書面及電子檔案和電郵，除非蘇黎世告知正在準備一份文件保護通知，即代表已暫停清除所有或若干類別的文件（例如因待決的訴訟或迫切的政府調查）
 - 倘該文件的保留期尚未期滿，向您的經理、法律、合規或蘇黎世道德熱線（或您的國家內類似的服務）報告任何刪除指令
- 確保能夠在規定的時間內，讓獲授權人士可閱覽記錄及資料
 - 不修改任何記錄或文件，或偽造資料
 - 當與客戶、供貨商、政府、監管人員、核數師或其他於蘇黎世內外的人士互動或聯繫時，不採取任何行動以欺詐地誘導、強迫、操控或誤導他人。任何業務目標均不能成為欺詐性修改、更正或偽造的正當理由

Applicable Group Policies

Group Policy:
Records Retention

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information
Risk Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 5k – Fraud Risk
Policy Manual

這對我來說意味著什麼？



“ 我如何得知哪份文件被視為「記錄」？
向您的業務單位的當地聯絡人核實，以得知您的司法權區對於記錄的釋義，因並非所有文件皆被視為記錄。 ”



“ 我如何得知我可保留記錄多長時間？
當地資料清單或記錄目錄文件載有記錄的適用保留期。倘若您不知如何查找您的當地資料清單，請於採取任何行動前向資料持有人核實。 ”

利益衝突

蘇黎世的聲譽有賴其員工的行動和誠信。因此，蘇黎世員工所作出的任何決定，必須以本公司或股東的利益，而非其個人利益為依據。

我們每日均須作出商業決定，在與客戶、經紀商、代理或其他人士合作時，偶然可能會遇上本公司與個人利益衝突的情況。

您必須時刻保持客觀，並確保您的判斷力不會因個人或家族利益而受到損害。

如出現利益衝突的情況，一概不得進行任何活動。

並須向您的經理披露利益衝突的情況，確保問題以令人滿意的方式受到管理及 / 或被消除。

在接納任何授權前，必須先取得上級（例如董事、高級人員或重大投資者 / 非蘇黎世公司或組織的擁有人）的適用批文。

如有疑問，請諮詢合規部門。

Applicable Group Policies

Group Policy:
Conflicts of Interest
and External Engagements

Group Policy:
Employment of Relatives

這對我來說意味著什麼？



“ 我所屬團隊正在考慮任命我的嫂子出任領導層職位。我們是否需要披露我們的親屬關係？ ”

需要。這個情況會對您的團隊造成利益衝突。蘇黎世禁止一名親屬受另一名親屬直接管轄的聘用情況。



“ Peter獲委任為一間非蘇黎世企業的董事會成員，該企業為蘇黎世提供服務，但Peter並無向蘇黎世披露其出任另一公司的董事會成員。 ”

這似乎屬於利益衝突的情況，可能會損害蘇黎世的聲譽。Peter必須通知他的上級，該上級人員會和Peter一同決定適當的行動方針。

反賄賂、反貪污

蘇黎世致力於打造公平負責的商業環境，並禁止任何形式的賄賂或貪污以及任何可能導致出現不正當影響的商業行為。

員工應避免任何可能導致出現不正當影響的行為，因而必須：

- 確保就有關商業活動的一切饋贈、招待及其他好處在適當的情況下贈予或收取，而且價值、頻率及數量均處於適當範圍內
- 不得贈予或收取下列饋贈、招待或其他好處
 - 現金付款或現金等價物
 - 擬為獲得或保留不正當商業或個人利益或不當的政府行為
 - 可能引致各方利益衝突

- 確保政策、慈善及類似捐贈遵守適用法律及蘇黎世政策的規定，不得將他們用於任何非法或不正當用途
- 確保向第三方作出的所有付款都適當，有全面的商業理據支持並正確地記錄
- 在聘用前完成對第三方適當的盡職審查工作，並在整個僱傭期間內持續進行盡職審查工作

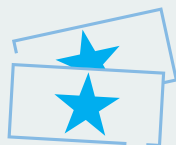
Applicable Group Policy

Group Policy:
Anti-Bribery/Anti-Corruption

這對我來說意味著什麼？



不得使用饋贈及招待或任何形式的捐贈對我們的業務夥伴造成不正當的影響。



“

經紀商向我提供當地體育賽事的門票，我能接受嗎？

應該可以。如果門票符合蘇黎世接受饋贈的標準，及如果您已獲得所需的授權，即可接受門票。

”

反壟斷及公平競爭

在蘇黎世，我們堅信只要通過一個穩健、具競爭性和公平的保險市場，我們必會為顧客、員工、股東和社區提供最好的服務。這需要我們每一個人好好保護和維護公平競爭環境，而我們這麼做的同時亦正好令我們的企業和自己得到保障。

蘇黎世禁止從事非法或並不符合蘇黎世最佳利益的任何反競爭做法或行為。

蘇黎世的所有員工都必須尊重蘇黎世的競爭對手，避免進行旨在消除或減低競爭的自由和公平性或對此造成影響的做法或行為。

以下行為一律被禁止：

- 與實際或潛在競爭對手訂立橫向協議、諒解或協調活動；特別是不得與競爭對手協調：
 - 釐定價格、保費或其中的特定因素
 - 限制或約束所提供的產品或服務的種類或數量
 - 根據地區或按貿易夥伴、顧客類別或產品線分配市場

- 與在分銷鏈上不同水平經營業務的實體（例如旨在消除或減低競爭的自由和公平性或對此造成影響的代理、分銷商或供貨商）訂立垂直協議或安排
- 濫用在某一個市場上的優越地位
- 在未經授權的情況下使用蘇黎世或競爭對手的機密競爭資料，或濫用其知識產權

Applicable Group Policy
Group Policy:
Antitrust and Competition

這對我來說意味著什麼？



我是保險行業協會的成員。不少成員已從事保險行業多年，我們經常於會上討論行業趨勢、交換周邊新聞等。這種做法有問題嗎？



只要您知悉反壟斷條例，而且並無討論價格、保費、合約、地區或其他競爭性資料，則這個做法並無問題。但如果討論涉及上述問題，您必須要求各成員立即停止討論，而如果他們繼續這方面的交流，您應該立即退出討論。

您應該時刻想像如果有第三方聽到您的言論，他會有什麼想法，或作出怎樣的報告，藉此遠離那些您可能被視為討論價格或進行串謀的地方。

您不應進行配合我們競爭對手的行為，但可以作出獨立決策。

如有疑慮，應在採取任何行動前，徵詢您的法律或合規部門的意見



買賣證券

蘇黎世相信金融市場具備完整性和透明度，因此致力確保絕不會使用在工作中獲得的資料以獲取不正當的個人利益

蘇黎世希望每位員工保護其所擁有的內幕消息，不得使用或濫用該等資料用於其本身或任何其他人士的投資。

務請時刻緊記下列各項：

- 不得掌握其他公司的內幕消息時買賣（不論直接或通過其他人士買賣）蘇黎世證券或該等公司的證券。
- 當掌握內幕消息時，不得提供有關任何證券的提示或作出推薦。
- 在買賣蘇黎世證券前，務請緊記您必須審慎行事並尋求所有必要的批准。
- 買賣包括任何出售、購買或持有或協議出售、或購買任何證券或於該等證券中的權益（包括在場外進行的買賣）。

- 證券包括任何公開上市 / 買賣的金融工具，例如股份、美國預託證券、債券、債權證或其他證券或其價格主要依賴上述各項的金融工具（包括任何期權及衍生工具）。
- 內幕消息指任何非公開的重要資料，可能為價格敏感資料（即會影響證券的價格）。
- 任何時候發佈影響市場行為的虛假或具誤導性信號（即「市場操縱」）均屬不恰當的行為

Applicable Group Policies

Group Policy:
Dealing in Securities

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information Risk
Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 5l – Investment
Operations Risk
Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 6a – M&A Risk
Policy Manual

這對我來說意味著什麼？



“ 我如何知道這是否屬「內幕消息」？

內幕消息是指尚未公開的事實、資料或知識，一經公開，將會對證券價格造成相當程度的影響或重大影響。Sophia得知蘇黎世正在磋商收購X公司。她向蘇黎世以外的一位朋友提及這一點，並鼓勵他購買X公司的股票。這樣一來，Sophia可能觸犯內幕交易（「洩露內幕消息」），這既違反了蘇黎世不得向未經授權人士披露內幕消息的政策，亦會損害蘇黎世的信譽。

”



“ 我的朋友是一名交易員。在蘇黎世公開公佈數據之前，我可以向他提供有關數據嗎？

不可以。在任何情況下，在蘇黎世公開公佈財務業績前，都不得披露有關資料。

”

與外界人士的溝通

信譽及品牌是蘇黎世的重要資產。

與我們利益相關者直接準確地溝通，有助我們成功管理我們的信譽及品牌。您應避免對有關蘇黎世或其任何部門的任何猜測或謠言發表評論，亦不應詆毀蘇黎世的競爭對手。

如果接獲外界對蘇黎世的資料查詢，請務必轉介到適當的部門，以根據當地指引處理有關事宜。回應若干外界人士的查詢時，須採用特別的規則。

作為蘇黎世的員工，您應該：

- 將所有媒體資料查詢轉介到當地的媒體關係辦公室、當地發言人或集團媒體關係部門
- 將所有來自投資者、分析師或股東的查詢轉介到集團投資者關係與評級機構部門
- 在適當的情況下，將所有來自監管機構的查詢提交給您的當地法律和合規部門或集團監察事務部門

請謹記，在社交網站（例如facebook和LinkedIn）上發佈消息均被視為與外界人士的溝通，故此必須遵守相同的規則。作為一名員工，您可以參與社交媒體平台，但務請謹記以個人身份發表私人或與工作相關的言論和觀點，並清楚聲明這些純屬閣下個人的觀點，蘇黎世的意見可能有所不同。

請務必確保您的社交媒體活動不會被視為蘇黎世的官方聲明。

Applicable Group Policies and Guidelines

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information Risk
Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 6e – Media Relations
Risk Policy Manual

Social Media Guidelines

這對我來說意味著什麼？



“ 除非您是授權發言人，否則概不得代表蘇黎世發言。請將索取資料的要求轉介到適當的部門

..... 避免談及蘇黎世的競爭對手

..... 如您已公開與蘇黎世之間的僱傭關係，在社交媒體平台上務必三思而行，並確保您所發表的任何觀點均被視為個人意見，而不會被視為蘇黎世的觀點

..... 查閱社交媒體指引，瞭解保護蘇黎世網上聲譽的方法

..... 如您對以專業或個人身份使用社交媒體有任何疑問，請聯繫 social.media@zurich.com ”

保護資產、防止詐騙及犯罪

保護資產及防止詐騙及犯罪是建立及維持蘇黎世的價值和利益相關者的信任的關鍵。

不正當使用蘇黎世的財產或委託給我們的財產將會對我們的信譽及利益造成負面影響。因此，您必須：

- 採取預防措施保障及保護蘇黎世的財產
- 僅就商業用途而非個人或專業利益或不當或非法用途使用蘇黎世的財產
- 避免未經授權或不當使用或披露蘇黎世的名稱、標誌、服務標記、商標、商業秘密、機密文件、專利或版權
- 不會濫用您的職位作詐騙或非法用途
- 不會通過不當或非法形式隱藏、轉移或獲取金錢、資產、數據、資料或服務
- 不會歪曲或偽造資料

Applicable Group Policies

Zurich Risk Policy:
MR 6k – Brand Protection
Risk Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 5g – Information Risk
Policy Manual

Zurich Risk Policy:
MR 5k – Fraud Risk
Policy Manual

這對我來說意味著什麼？



“我複製了蘇黎世的軟件程式在家中作私人用途，而且還向我的朋友出售了一些複製版本。這樣做可以嗎？”
不可以。我們不會允許利用公司物品在外獲取商業利益的情況。

反洗錢、反恐融資及經濟制裁

作為一間以客戶為中心的公司，蘇黎世希望瞭解其客戶及其他相關各方，以便制訂政策。我們竭盡所能滿足他們的需求，但我們不會參與非法或需要犧牲我們的價值觀的交易。

蘇黎世致力在國際層面上對抗洗黑錢及恐怖主義融資活動，並要求遵守所有適用的經濟及貿易制裁。這意味著您作為蘇黎世的員工必須：

- 確認客戶的身份及瞭解他們注入蘇黎世的資金的來源
- 不得試圖使用蘇黎世產品或服務與任何人士從事商業活動作違法用途，例如清洗來自非法途徑的資金或協助進行恐怖主義融資活動
- 瞭解禁止或限制與若干國家、實體或個人進行業務的法律及法規
- 根據您的國籍瞭解適用的有關規定（例如全球美籍人士均適用的美國海外資產控制辦公室條例），並就這些規定向合規或法律部門尋求意見
- 如您對有關業務夥伴或交易有任何疑問或疑慮，請聯繫當地的合規主任

Applicable Group Policies

Group Policy:
Anti-money Laundering and
Counter-terrorist Financing

Group Policy:
Trade & Economic Sanctions

這對我來說意味著什麼？



“ 客戶服務部的Regina的一位客戶在兌現單一保費僅三個月後，便要求終止其人壽保險合同。當客戶指定向第三方作出付款，她開始懷疑是否應該繼續辦理有關手續。Regina應該怎樣做？ ”

她應該諮詢她的經理，並聯繫合規主任。



“ 承銷商Lisa在電話中對其中一位經紀商說：「看！300,000美元的確是非常吸引人的數目，我們衷心感謝您的努力。但是您必須向客戶解釋，沒有法律規定的「認識您的客戶」資料，我們不能接受這筆生意。」 ”

Lisa這樣告訴經紀商是對的，即使這可能意味著經紀商會找其他客戶進行這筆生意。

蘇黎世行為守則以英文、簡體中文、
繁體中文、法語、德文、印尼語、
意大利語、日語、馬來語、葡萄牙語、
俄語、西班牙語及土耳其語出版。

若譯文內容不一致，概以最新英文
文本為準。最新版本在本集團網址
(www.zurich.com) 可供查閱。



ClimatePartner[®]
climate neutral

Print | ID: 53232-1503-1014

此文件是以PlanoJet 紙列印。PlanoJet為一
種非塗布書紙，並獨立獲得林業管理公會
(Forest Stewardship Council, 簡稱FSC) 認
證。PlanoJet的造紙廠獲ISO14001與歐盟生態
標籤(EU Ecolabel) 環境標準的認證，所使用
的紙漿原材在漂白工序中採用了無氯元素科技
(Elemental Chlorine-Free, 簡稱 ECF)。

Zurich Insurance Group
Group Compliance
Mythenquai 2
8002 Zurich
Switzerland

52357-1505 Chinese Traditional
©Zurich

173004602 (04/18) TCL

