



# 职业道德与行为规范

# 目录

1. 引言

2. 我们的价值观

3. 职业道德与行为规范

4. 职业道德与行为规范之遵守

## **1.- 引言.**

### **1.1. 目标**

本规范建立于良好管治规范内有关体制和经营原则,旨在反映出企业的价值观及基本原则,引导 MAPFRE 公司及其旗下员工的专业行为.

我们必须认识到日常工作中任何行为都可能会影响到公司的形象和声誉。

因此，我们的工作目标与达到该目标所采取的方法同样重要。

### **1.2 适用范围**

无论您的工作岗位或级别，本规范适用 MAPFRE 集团及其附属或参股公司管理控制的企业旗下所有员工，无论其工作岗位或地理位置。

### **1.3. 批准和生效**

本规范由 MAPFRE S.A.执行委员会于 2009 年 6 月 25 日举行会议批准，并从 2009-09-1 日起生效。

## 2.- 我们的价值观.

MAPFRE 将下列原则作为公司战略, 企业文化及其日常活动的一部分 :

- 2.1 与任何其他个人, 实体或权利组织相关方面的独立性.
- 2.2 所有行为必须遵守道德和社会责任, 确认私营企业对社会发展和进步之责任及作用, 尊重有关个人或实体及整个社会的合法权益.
- 2.3 以人为主的人文精神, 将人作为整个 MAPFRE 系统的核心部分, 意味着人与人之间的关系应相互尊重宽容, 友好团结, 以便企业活动在一个有凝聚力, 充满信心和热情的气氛中进行。
- 2.4 MAPFRE 集团经营目标是为其股东创造价值, 而 MAPFRE 基金会则以非营利性的社会公益为主要目标, 必须严格分离两者之间有关业务.

### **3.- 职业道德与行为规范.**

以上所述的企业价值观应该作为 MAPFRE 全体员工的行为基准，建立在相互尊重的基础上及对工作和公司的承诺上，以最优秀的方式履行自己的工作，团结合作，诚信并尊重法律，使我们在一个可信的环境工作，获得个人和职业发展，消除任何形式的恐吓，骚扰，歧视和剥削。

本规范不能涵盖所有可能出现的劳工情况，但制定了有关最低标准，指导员工专业行为。

所有与 MAPFRE 有劳工关系的人士都必须遵守本规范内含条律。

#### **3.1 劳资关系.**

##### **3.1.1 劳工权利.**

MAPFRE 承诺捍卫，尊重和保护“世界人权宣言”确认的基本劳工权利，公众自由和人权，并正式签署了联合国全球契约中的十大原则。

为此，MAPFRE 不直接或间接雇用童工或对个人采取强迫性劳动要求，并保障结社，舆论和表达自由及员工集体谈判权。

因此 MAPFRE 所有员工的职业行为必须遵守有关劳工权利原则。

### **3.1.2 承诺，效率和职业发展.**

MAPFRE 努力为员工提供一个可以分享公司战略目标的工作环境，促进个人和职业发展.

因此:

- 为了得到所有员工的承诺和参与，必须使其确知集团整体业务目标，并酌情了解那些会影响到他们个人的有关信息.
- 所有员工必须专心致力于职内工作，采取有效率的行动，充分利用工作时间，这将有助于其专业和个人成长。
- 所有员工都必须亲身参与其职业发展，不断提高和更新本身技能和知识，并将此与同事共享。

### **3.1.3 尊重他人.**

MAPFRE 认为，对他人的尊重应该是其员工行为要素之一. MAPFRE 坚决反对在工作中任何形式的骚扰，暴力行为或冒犯他人的权利和尊严. 以上情况污染工作环境，将对受害者的健康，幸福，自信，尊严产生不利的影响.

MAPFRE 已批准了一份旨于防止和处理工作场所骚扰行为议定书.

因此:

- 所有员工都必须尊重地对待同事和上下级，并应帮助避免在工作环境中出现骚扰行为。
- 所有员工都必须认识并应用防止和处理骚扰议定书有关原则，采取必要的措施以确保遵守该原则。

### **3.1.4 平等机会和非歧视条约.**

MAPFRE 努力提供一个合适的工作环境, 防止任何形式的歧视, 无论是性别, 种族, 意识形态, 信仰, 宗教, 性取向, 年龄, 国籍, 残疾或其他任何个人实体或社会形式, 尊重并重视多元化价值观.

因此:

- MAPFRE 全体员工之行为都必须有利于在其工作环境中推广 MAPFRE 制定的平等原则.
- 任何员工对其下属人员的选择, 晋升, 培训, 考核及有关薪酬条件必须在客观自由、不受任何歧视的前提下进行, 仅根据下属人员的个人表现, 专业价值和业绩.

#### **3.1.5 家庭与事业和睦融洽.**

MAPFRE 认为员工的家庭与事业平衡发展对个人和企业都有益, 从而鼓励采取有关实现家庭、个人与职业责任之间的平衡措施.

因此, 所有员工必须尊重他人私生活, 并尽力为他人提供方便, 享受公司在这方面制定的有关措施.

#### **3.1.6 预防职业危险.**

MAPFRE 董事局在其 2005 年 12 月 1 日会议通过了公司职业健康和安全条例, 旨在提供安全健康的工作环境, 确保员工在安全和健康方面的有关权利.

因此:

- MAPFRE 所有员工都必须了解并严格遵守公司制定的安全和卫生规则.
- 所有员工都有权利和义务通过既定渠道报告任何对员工安全和健康有危险的情况.

#### **3.1.7 公司资产保护和正确使用.**

MAPFRE 为员工们提供进行专业职责所必需的设施和工具，该资源不能用于其他目的。

因此：

- 公司提供的设施和工具，如电话，电脑，电子邮件，互联网或其他材料和用品使用应限于有关公司业务，不能扩展至私人用途。
- 全体员工有义务妥当使用委托给他们的公司财产，并确保不被丢失、损坏或盗窃。
- 除非事先明确授权，不得使用 MAPFRE 设施和工具来进行与公司业务或员工职业无关系的有偿或无偿活动。

### **3.1.8 信息保密和个人数据保护。**

MAPFRE 已经建立了有关信息安全策略，其目的是保护信息的保密性，诚信度和可用性。MAPFRE 有关信息所有权属于公司，对其业务的发展和成功至关重要。

因此：

- 确保信息安全是 MAPFRE 全体员工的责任和义务，员工在进行其职业活动时必须采取和实施既定的有关安全程序及规则。
- 除了法律或者聘约合同规定用途之外，员工不可以使用通过工作原因而接触的信息。
- MAPFRE 的客户，股东，员工，供应商，战略计划，金融，商业，统计，法律或类似性质的信息都应被视为机密信息来处理。
- 个人信息的处理应确保个人隐私，并受个人信息保护方面的有关法律和规则管辖。
- MAPFRE 所有员工必须承诺保密，并签署保密条款。



## **3.2 与第三方的关系.**

### **3.2.1 品牌和企业形象.**

MAPFRE 认为公司最重要的资产就是其品牌形象和企业声誉。

因此:

- 所有员工都必须确保他们的行为不会损害 MAPFRE 公司的形象和声誉.
- 未受公司允许, 员工不可以私自使用 MAPFRE 的名称和品牌.

### **3.2.2 服务质量, 客户服务和公平竞争.**

MAPFRE 一直不断的努力改善其产品和服务质量, 与客户建立相互尊重的信任关系.

出于对客户的尊重, MAPFRE 承诺诚信积极地参与市场竞争, 尊重并捍卫自由市场及为此设立的规则.

因此:

- 所有员工都应该为内外部顾客提供质量卓越的服务, 并将其作为主要工作目标, 快速和严格的处理订立合同所产生的义务.
- 所有员工应努力满足和了解 MAPFRE 公司顾客, 预料并有效地满足他们的需求, 为此必须清晰准确地提供有关产品和服务的信息.
- 以 MAPFRE 公司名义提供的服务和产品时, 所有员工都必须将公司和客户的利益放在第一位, 将个人利益放在最后.
- 任何雇员不得提供虚假或具误导性的竞争对手信息, 或旨在诋毁竞争对手的信息.

### **3.2.3 与供应商的关系.**

MAPFRE 认为与供应商的关系应建立于所提供的服务和产品质量的基础上, 及其经营方式和诚信度, 必须对社会负责并符合公司供应商选择内部规则, 确保透明度、平等相待和客观标准.

因此:

- 产品或服务供应商的选择必须基于技术、专业和经济目标, 满足 MAPFRE 的需求和利益, 并符合公司供应商选择内部规则.
- 严格禁止与任何违反法律或公司职业道德与行为规范的供应商建立关系.
- 严禁 MAPFRE 雇员在工作过程中收取第三方的佣金, 奖金, 礼品或任何其他方式的报酬; 按照内部供应商选择和消费规则, 象征性小礼品或广告物赠品除外.
- 在以 MAPFRE 的名义进行的任何谈判中, 员工必须将公司的利益放在第一位, 将个人利益放在最后.

### **3.2.4 与合作伙伴的关系.**

MAPFRE 与其合作伙伴的关系应基于忠诚和正直的行为, 透明的信息和互惠互利的合作精神.

因此, MAPFRE 员工必须在与合作伙伴业务来往之中尊重上述原则。

### **3.2.5 利益冲突.**

MAPFRE 认为忠诚是企业价值的根本, 公司允许员工进行其他商业或专业活动, 前提是该活动合法并与员工在公司职责无冲突.

因此:

- MAPFRE 员工必须忠诚的捍卫公司利益。

- 员工不得从事任何与其在 MAPFRE 的职责产生利益冲突的专业或个人活动，也不得代表公司参与或影响与自己的近亲或朋友直接或间接有利益相关的决策事项。
- 任何可能受到利益冲突影响的员工，在作出有关决定之前，应该通知公司管理层，以便采取必要措施以防止其公正性可能会受到影响。

### **3.2.6 贪污贿赂行为.**

MAPFRE 反对为了获得利益或优势，特意影响某些行动或意愿的不道德行为。

因此，任何员工不得接受或进行贿赂，或为任何组织（公共或私人）相关的他人利益服务，从而获利或进行商业活动，不论其性质，并根据法定渠道举报任何腐败行为。

### **3.3 社会责任.**

#### **3.3.1 行动方针**

MAPFRE 所有行动策略都基于道德原则及社会责任, 并将其作为行动轴心之一, 并于 2008 年 12 月具体制定社会责任有关方针.

因此, MAPFRE 旗下员工任何行为必须符合本集团制定的社会责任方针内所包含的原则.

#### **3.3.2 环保措施**

MAPFRE 于 2005 年 10 月 27 日批准建立了公司环保政策, 将保护环境, 环境管理和环保责任促进融入公司业务之内.

因此, MAPFRE 所有员工必须尊重并承担环境规定, 遵守在这方面的有关政策.

#### **3.3.3 信息的透明性.**

不同利益群体对 MAPFRE 的信心建立在公司所提供的透明、真实和完整的业务信息。

因此, 所有员工都必须对所提供的信息之准确性, 清晰性和真实性负起责任.

## 4 职业道德与行为规范之遵守.

本职业道德与行为规范所含皆为必须遵守的条律.

为了确保执行上述规范及其监督和控制, MAPFRE 将成立一个道德规范委员会, 具有下列职权、结构和运行制度:

### ▪ 职权:

道德规范委员会主要职能是:

- 咨询: 本规范所载的行动原则和准则的解释, 并就如何在某些情况下采取行动提供意见。
- 解决: 分析和解决违反规范的投诉。
- 监视: 确保职业道德与行为规范之实施, 并建议更新有关内容, 以适应公司, 市场, 社会和法律的变化。
- 推广: 对员工推广本规范的价值观。

### ▪ 结构:

道德规范委员会应由三至五名成员组成, 委员会主席将由执行委员会指定高级职员担任, 体系内系统秘书长及人力资源总监为其自然成员, 其他成员应由执行委员会从 MAPFRE S.A. 董事局成员或高级管理中任命. 执行委员会也应从法律事务总局人员中任命委员会秘书.

▪ 运行制度:

员工必须告知道德规范委员会有关本规范执行问题或任何可能涉及违反职业道德与行为规范的行为. 委员会将在其咨询职能范围内行事, 解决可能出现的违反守则的投诉.

有关查询及投诉可以通过以下方式告知道德规范委员会:

通过为此目的而建立的电子邮件地址或邮寄到:

<http://www.mapfre.com/buzones/canaldenuncias/inicio/en.html>

MAPFRE

致道德规范委员会秘书长

Ctra. Pozuelo, 52 号

邮政编号 28222 – Majadahonda (马德里)

查询或投诉书必须包含以下信息:

- 查询或投诉人的员工编码.
- 若是投诉书, 必须说明详细情况, 尽可能提供有关证据或线索, 并应明确指出涉嫌违规者.
- 若是查询书, 必须指出职业道德与行为规范内具体条律, 尽可能明确说明查询目的和疑问.

道德规范委员会将审理和裁决所收到的投诉和查询, 在完全独立并充分尊重有关人员的前提下, 根据不同情况做出最适当的处理, 并在任何时候确保投诉和查询处理保密性.

所有员工都有责任与可能违反守则而进行的调查合作。

MAPFRE 保证报告违反道德规范或参加违反守则而进行的调查不会带来任何性质的报复。

道德规范委员会的决定对公司和员工具有约束力。

违反本职业道德与行为规范所含条律将导致根据当前纪律处分制度予以处罚，不妨碍违例者可能招致的任何其他责任。

道德规范委员会每年向 MAPFRE 执行委员会提交一份年度行动报告。该报告反映出为促进推广道德规范所做出的努力及委员会所处理的有关查询及投诉事件。

委员会将通过内联网定期告知员工本规范有关查询和内容阐明。

-- o O o --