FWD insurance

Celebrate living
fwd.co.th

ประมวลจริยธรรม และหลักดำเนินธุรกิจ

V.2

สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

พวกเรา บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“เอฟดับบลิวดี”) เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจให้บริการด้านการประกันภัย เรามุ่งหวังที่จะช่วยลูกค้าของเราบรรเทาความกังวลด้านการเงินและวางแผนอนาคตสำหรับลูกค้า ทุกธุรกรรมที่เราดำเนินการจะส่งผลให้ผู้คนดำเนินชีวิตอย่างมีความมั่นคงทางการเงิน และเมื่อเรารู้เช่นนั้นแล้ว ย่อมหมายถึงเรามีความรับผิดชอบที่สำคัญเช่นกัน
เพื่อเตือนเราว่าทุกสิ่งที่เราทำที่เอฟดับบลิวดี ควรวัดผลตามมาตรฐานจริยธรรมระดับสูง เรายึดถือหลักจรรยาบรรณและการดำเนินธุรกิจของเอฟดับบลิวดี ซึ่งไม่ได้เป็นเพียงกฎเกณฑ์ข้อบังคับ แต่ยังเป็นหลักพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเราในแต่ละวัน ในฐานะพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือ คู่ค้าทางธุรกิจ เช่น ตัวแทนประกันชีวิต หรือคู่สัญญาทางธุรกิจกับบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือในภูมิภาคเอเชีย ประมวลจริยธรรมนี้จะกล่าวถึงความคาดหวังที่เรามีต่อกัน และมาตรฐานจริยธรรมที่สาธารณชนคาดหวังจากเราเช่นกัน

พูดง่ายๆ คือพวกเรากำลังสร้างวัฒนธรรมแห่งความซื่อสัตย์ โดยที่เรา **“ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม”** ในทุกสถานการณ์ที่เราพบเจอ เราจำคำพูดนี้และใช้เพื่อนำทางเรา ไม่ว่าคุณจะเพิ่งมาทำงานกับเราหรืออยู่กับเรามาระยะหนึ่งแล้ว ผมสนับสนุนท่านให้อ่านและช่วยกันส่งเสริมประมวลจริยธรรมนี้ รวมถึงพิจารณาการกระทำของเราว่ามีผลกระทบอย่างไรบ้างต่อลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

เพื่อสะท้อนถึงการเติบโตขึ้นขององค์กรของเรา เราได้ขยายประมวลจริยธรรมฉบับนี้เพื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจของเรา การเปิดเผยถึงความโปร่งใสในขั้นตอนการตัดสินใจที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจถึงผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของเราต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โปรดจำไว้เสมอว่าท่านไม่ได้เป็นคนเดียวที่ตั้งใจปฏิบัติตามหลักจริยธรรม เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าของท่านจะคอยสนับสนุนท่าน หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับการจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ กรุณาติดต่อไปยังฝ่ายงานตามที่ระบุในประมวลจริยธรรมและหลักดำเนินธุรกิจนี้ ความกังวลของท่านและการเปิดเผยทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้จะช่วยเราสร้างเอฟดับบลิวดีให้ดียิ่งขึ้น และดึงดูดผู้ที่มีความสามารถระดับหัวกะทิ คู่ค้าทางธุรกิจที่ทรงคุณค่าและลูกค้าที่จงรักภักดี มาหาเรา

ผมขอขอบคุณสำหรับการสนับสนุนของพวกเราทุกคนที่ช่วยกัน **”ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม”**

ขอแสดงความนับถือ

ฮวิน ทัน ฟง (Huynh Thanh Phong)

Group Chief Executive Officer FWD Group

สารบัญ

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางของเอฟดับบลิวดี

บทนำสู่ประมวลจริยธรรมของเรา

- พันธะสัญญาของท่าน
- ความรับผิดชอบของผู้นำช่อง
- ทางการขอความช่วยเหลือ

1. ความซื่อสัตย์สุจริต

- การปฏิเสธสินบนและการคอร์รัปชั่น
- การร่วมบริจาคเงินสนับสนุนทางการเมืองและการกุศล
- ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัว
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง
- การเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งอย่างถูกวิธี
- การไม่ละเมิดลิขสิทธิ์

2. รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

- อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ
- รู้จักการฟอกเงินและแนวทางการหลีกเลี่ยง
- การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
- การกีดกันทางเศรษฐกิจ
- การรู้จักตัวตนของลูกค้า
- การแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม
- การสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด
- การสมคบคิดกันกำหนดราคา
- การใช้ข้อมูลภายใน

3. การเปิดเผยและชัดเจน

- ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของลูกค้า
- การบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง
- การรักษาข้อมูลความลับและข้อมูลส่วนบุคคล
- การรักษาข้อมูลความลับของพนักงาน
- การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า
- ข้อมูลความลับ
- สิทธิความเป็นส่วนตัวและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท
- การให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอก
- การขายและการตลาดที่เป็นธรรม
- การใช้สื่อออนไลน์อย่างรับผิดชอบ

4. ความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น

- การรักษาความปลอดภัยของกันและกัน
- การคุกคามและการเลือกปฏิบัติ
- การเลือกปฏิบัติ
- การคุกคาม

5. รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
- ความรับผิดชอบต่อสังคม
- สิทธิมนุษยชน

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางของเอฟดับบลิวดี

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางของเอฟดับบลิวดี

โดยการทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม เราจะช่วยนำความสำเร็จ
ที่ยั่งยืนและคงความน่าเชื่อถือให้แก่ชื่อเสียงของเอฟดับบลิวดี ไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งใดในบริษัท ไม่ว่าเราจะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงาน หรือ คู่ค้าทางธุรกิจ เช่นตัวแทนหรือคู่สัญญา เราจึงได้รับการคาดหวังให้ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมอยู่เสมอ

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ 5 ประการที่จะช่วยส่งเสริมประมวลจริยธรรม: หากนำข้อเหล่านี้มาเป็นแนวทางในการทำงานทุกๆ วัน เราจะสามารถทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมได้สม่ำเสมอ

1. ซื่อสัตย์สุจริต
2. รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ
3. เปิดเผยแลชัดเจน
4. มีความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น
5. รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1 ซื่อสัตย์สุจริต

การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง :

- ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเรา
- ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ที่มีส่วนได้เสียในธุรกิจ และบริษัทคู่ค้า ด้วยความไว้วางใจ ให้เกียรติ และมีมารยาทต่อกัน
- พิจารณาและทำในสิ่งที่เป็นธรรมและมีจริยธรรมทุกเวลา
- ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าผลประโยชน์ของเอฟดับบลิวดีและลูกค้า
- ต้องไม่ยอมให้ใครกระทำการที่ไม่สุจริตหรือไม่มีจริยธรรม

2 รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

การรับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ หมายถึง :

- ปฏิบัติหน้าที่อย่างภาคภูมิใจ
- ทำความคุ้นเคยและทำความเข้าใจข้อกำหนดของกฎหมายและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของท่าน โดยเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายทั้งหมด
- ให้เวลาในการสร้างความคุ้นเคยในนโยบาย กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่อย่างเจาะจงของท่านและปฏิบัติหน้าที่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของท่าน
- ไปให้ถึงหรือเกินกว่าเป้าหมายที่ เอฟดับบลิวดีและผู้บริหารงานตั้งไว้ ด้วยวิธีการที่ให้เกียรติและทำอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง

3 เปิดเผยและชัดเจน

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยการเปิดเผยและชัดเจน หมายถึง :

- ปฏิบัติต่อลูกค้า บริษัทคู่ค้า และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม
- สื่อสารอย่างโปร่งใส
- นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน ทั้งลักษณะที่สำคัญ ผลประโยชน์ ข้อยกเว้น และความเสี่ยง
- ไม่ใช้ถ้อยคำเกินจริงหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงกับลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ท่านควรรายงานและให้ข้อมูลกับหน่วยงานหรือบุคคลตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้
- แจ้งให้หัวหน้าของท่านหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานทราบ เมื่อพบกรณีที่อาจเป็นการทุจริตหรือการกระทำที่เป็นการผิดกฎหมาย

4 มีความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น

การปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพและเคารพผู้อื่นหมายถึง :

- ส่งเสริมองค์กรให้เต็มไปด้วยความหลากหลาย เป็นที่ที่คนจากหลากหลายพื้นภูมิ เชื้อชาติ สีผิว ศาสนา เพศ อายุ และผู้พิการได้รับการยอมรับและต้อนรับ
- ส่งเสริมนวัตกรรม ความคิด และปรับปรุงวิธีการทำงานของเรา โดยทำอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพื่อลูกค้าของเรา
- ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นอันธพาลหรือคุกคาม

5 รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง :

- จัดการการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ หลีกเลี่ยงผลกระทบด้านลบต่อคนรอบข้างและสิ่งแวดล้อม
- ตอบแทนชุมชนท้องถิ่น สนับสนุนกิจกรรมการกุศลและสร้างความแตกต่างอย่างมีคุณค่า

บทนำสู่ประมวลจริยธรรมของเรา

บทนำสู่ประมวลจริยธรรมของเรา

เราได้พัฒนาหลักประมวลจริยธรรมนี้เพื่อเป็นแนวทางและแสดงความมุ่งมั่นของเราในการสร้างวัฒนธรรมความเสี่ยงให้แข็งแกร่ง ตามมาตรฐานของวัฒนธรรมที่มีจริยธรรมและโปร่งใส รวมถึงการส่งเสริมการกำกับดูแลโดยรวมที่ดี การจัดการความเสี่ยง และการปฏิบัติต่อลูกค้าของเราอย่างเป็นธรรม การสนับสนุนสิทธิมนุษยชนและการสนับสนุน ความยั่งยืนของชุมชนที่เราดำเนินการอยู่

ถึงแม้ว่าจะไม่มีหลักเกณฑ์ไหนที่คลอบคลุมทุกสถานการณ์หรือปัญหาที่เราอาจเจอ แต่เอฟดับบลิวดีหวังว่าหลักการต่างๆ ที่อธิบายมานี้จะช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจด้วยตัวเองโดยใช้หลักจริยธรรมในการตัดสิน

ประมวลจริยธรรมนี้ ใช้กับ:

1. เอฟดับบลิวดีทุกบริษัท
2. พนักงานเอฟดับบลิวดีทุกคน (พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว และพนักงานสัญญาจ้าง)
3. กรรมการ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและผู้จัดการ, ตัวแทนและคู่ค้าที่เป็นผู้จัดจำหน่าย ได้รับการคาดหวังว่าจะรักษา เจตนารมณ์ของประมวลจริยธรรมนี้ และข้อกำหนดต่างๆ ใน สัญญาเมื่อทำหน้าที่ตามสัญญา เช่นเดียวกับบริษัทคู่ค้ารายอื่นๆ ก็ได้รับการคาดหวังเช่นเดียวกัน
4. บุคคลภายนอกซึ่งถือเป็นบริษัทคู่ค้า เช่น ผู้ให้บริการ ผู้รับเหมาได้รับการคาดหวังว่าจะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรมนี้ และข้อกำหนดต่างๆ ในสัญญาเมื่อทำหน้าที่ตามสัญญาในนามเอฟดับบลิวดี เราคาดหวังว่า บุคคลภายนอก และบริษัทคู่ค้าของเราจะปฏิบัติตามมาตรฐานสูงสุดของผู้ประกอบวิชาชีพ และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมายทั้งหมดที่บังคับใช้ในขณะดำเนินการในนามเอฟดับบลิวดี ซึ่งรวมถึง แต่ไม่จำกัดเพียง การหลีกเลี่ยงการทุจริตและการให้และรับสินบนทุกรูปแบบ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า

พันธะสัญญาส่วนตัวของท่าน

ท่านสามารถเข้าถึงเอกสารหลักปฏิบัตินี้เมื่อได้เริ่มงานหรือได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในบริษัท และบริษัทขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินและทบทวนประมวลจริยธรรมนี้ปีละครั้ง การอ่านประมวลจริยธรรมนี้ควรอ่านควบคู่กับนโยบายที่เกี่ยวข้อง

หากท่านมิได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ท่านอาจถูกพิจารณาลงโทษทางวินัยถึงระดับขั้นเลิกจ้าง จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะต้องศึกษาประมวลจริยธรรมอย่างละเอียด และอ่านหลักปฏิบัตินี้อย่างละเอียดและและทำความเข้าใจกับเนื้อหาอย่างถูกต้อง

ความรับผิดชอบของผู้นำ

“ผู้นำ หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร และผู้จัดการ มีหน้าที่รับผิดชอบพิเศษภายใต้ประมวลจริยธรรมนี้ มีหน้าที่รับผิดชอบสำคัญในการเป็นแบบอย่างที่ดีและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ในการส่งเสริมหลักปฏิบัตินี้ ผู้นำควรเป็นตัวอย่างที่ดีและสร้างภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อส่งเสริมหลักเกณฑ์ของบริษัท”

ผู้นำควรพูดคุยกับพนักงานในเรื่องประมวลจริยธรรมนี้ เพื่อให้แน่ใจว่า พนักงานเข้าใจวิธีการทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม

สิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้นำควรพร้อมที่จะจัดการอย่างเหมาะสมในกรณีที่ได้รับแจ้งว่ามีการกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนกฎ หากมีพนักงานแจ้งการกระทำหรือหากท่านรู้สึกว่ามีสิ่งใดที่ผิดปกติควรพร้อมที่จะจัดการอย่างเหมาะสมและเป็นความลับ ทั้งการดำเนินการ การยกประเด็น และรายงานประเด็นไปยังช่องทางที่เหมาะสม

ผู้นำควรสื่อสารพูดคุยและถ่ายทอดหลักเกณฑ์ต่างๆ กับพนักงานเป็นประจำโดย

- การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่ง
- การประชุมทีม
- อีเมล
- เปิดประตูต้อนรับสำหรับการพูดคุยเสมอ

ช่องทางขอความช่วยเหลือ?

วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความสุจริตจะส่งเสริมให้คนแสดงความคิดเห็นเมื่อรู้สึกว่ามีอะไรผิดปกติ เราสนับสนุนให้พนักงานรวมถึงบริษัทคู่ค้าของเราทุกคนรายงานข้อกังวลหรือความผิดปกติใด ๆ เมื่อท่านสังเหตเห็น หรือสงสัยว่ามีการประพฤติมิชอบเกิดขึ้นภายในเอฟดับบลิวดี

ท่านสามารถเลือกที่จะรายงานแบบไม่เปิดเผยตัวตนได้ โดยบริษัทจะเก็บรักษาความลับของข้อมูลรายงานให้ดีที่สุดและดำเนินการบนพื้นฐานของการไม่แก้แค้นตอบโต้ บริษัทจะไม่แก้แค้นตอบโต้ใดๆ ต่อผู้ที่เปิดเผยข้อมูลและบริษัทจะไม่ยอมให้มีการแก้แค้นตอบโต้ต่อผู้ที่รายงานด้วยความสุจริต

ท่านสามารถแจ้งการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือแจ้งประเด็นได้ที่ :

ทางโทรศัพท์– Concern Hotline (ดำเนินการโดยหน่วยงานอิสระภายนอก):

China – 400-120-0253	Malaysia – 01548770361
Hong Kong – 800-903-375	Philippines – 2-86263210
Indonesia – 021-29223057	Singapore – 3158-7652
Japan – 0800-100-0081	Thailand – 021056128
Macau – 6262-5093	Vietnam – (028) 44581010

URL: Concern Online

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่
FWD Whistleblower Policy

การรายงานความคับข้องใจ

เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานและเพื่อสร้างช่องทางที่เป็นทางการสำหรับพนักงานในการแสดงความคิดเห็นและยุติความคับข้องใจในการทำงาน เช่น การเลือกปฏิบัติ หรือการล่วงละเมิด บริษัทได้บังคับใช้กระบวนการเกี่ยวกับการรายงานเรื่องราวร้องทุกข์ที่มีความปลอดภัย เพื่อให้เพื่อนพนักงานสามารถรายงานความคับข้องใจและเรื่องร้องเรียนในการทำงานได้อย่างเป็นทางการ แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทสนับสนุนให้พนักงานพิจารณาเพื่อรายงานและแก้ไขความคับข้องใจใดๆ อย่างไม่เป็นทางการก่อน

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่

Disciplinary and Grievance Policy

1. ความซื่อสัตย์สุจริต

1. ความซื่อสัตย์สุจริต

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตนั้น ท่านดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทำในสิ่งที่เป็นธรรมและถูกต้อง ไม่นำเอาผลประโยชน์ส่วนตัวมาอยู่เหนือผลประโยชน์ของบริษัทเราคาดหวังพนักงานให้ประพฤติตนให้เหมาะสมทั้งด้านกิริยา มารยาทและการวางตัวในการติดต่อธุรกิจของบริษัท

ความสำเร็จของเราเป็นผลของการมุมานะและการอุทิศตนของพนักงาน ในการสร้างธุรกิจของบริษัทพนักงานต้องไม่ยุ่งเกี่ยวกับสินบนและคอร์รัปชั่นทุกชนิด

กฎหมายต่อต้านการคอร์รัปชั่นยังห้ามการสร้างเอกสาร หนังสือ หรือบันทึกที่ไม่ถูกต้อง หรือเป็นเท็จ และกำหนดให้บริษัทต้องพัฒนาและรักษามาตรการการควบคุมที่เพียงพออันเกี่ยวกับทรัพย์สินและการบัญชีของบริษัท

สินบนและคอร์รัปชั่นเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายของหลายประเทศที่เอฟดับบลิวดีได้ดำเนินธุรกิจ รวมถึงบทบัญญัติป้องกันการให้สินบน (ฮ่องกง) ประมวลกฎหมายอาญา(ประเทศไทย) และพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการทุจริต (ฟิลิปปินส์) ท่านควรปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายของประเทศด้วย

กฎหมายต่อต้านการคอร์รัปชั่นห้ามไม่ให้เราเสนอให้หรือรับหรือสัญญาว่าจะเสนอให้หรือรับสิ่งมีค่าแก่บุคคลอื่นเพื่อคงไว้ซึ่งธุรกิจหรือเพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม ซึ่งหมายความว่าคุณไม่สามารถให้สิ่งใด ๆ รวมถึงของขวัญราคาแพง เงินสด อาหารหรือความบันเทิงฟุ่มเฟือย ส่วนลด หรือเงื่อนไขที่น่าพอใจมากเกินไปและรายการที่คล้ายคลึงกันให้กับบุคคลอื่นเพื่อรักษาธุรกิจหรือได้รับประโยชน์ทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม

การปฏิเสธสินบนและการคอร์รัปชั่น

เราไม่สามารถให้เงินหรือทรัพย์สินใดๆ อย่างไม่เหมาะสมได้ แม้จะผ่านบริษัทคู่ค้า (เช่น ตัวแทน) หรือคนกลางอื่น ๆ

บริษัทห้ามพนักงานจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งอาจจะเป็นการเร่งการดำเนินการหรือให้ได้สิ่งใดมา หรือเพื่อรักษาสิ่งที่เราได้มาอยู่แล้ว เช่น เราไม่สามารถให้เงินหรือทรัพย์สินใดๆ เพื่อเร่งให้ธนาคารอนุมัติการโอนเงินจากบัญชีลูกค้ามายังบริษัทผ่านการโอนเงินทางอิเล็คทรอนิกส์ได้ (ไม่ว่าจะมีมูลค่าเท่าไร) ซึ่งอาจทำให้เราได้รับชำระเงินจากลูกค้าเร็วขึ้นหรือประกันได้ว่าการชำระเงินของลูกค้าจะสมบูรณ์

หลายครั้งอาจจะยากในการพิจารณาว่าใครเป็นข้าราชการ นอกจากเจ้าหน้าที่ข้าราชการแล้ว บุคคลที่มีตำแหน่งในส่วนงานราชการ เช่น หัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรี ก็เป็นกลุ่มที่เราควรระมัดระวังเช่นกัน บุคคลที่ทำงานในองค์กรของรัฐที่รัฐบาลเป็นเจ้าของหรืออยู่ในการควบคุมของรัฐบาลก็ถือว่าเป็นข้าราชการด้วยและการจ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องใดๆ ให้แก่บุคคลเหล่านี้ก็ถือว่าเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเช่นกัน

นโยบายเกี่ยวกับการต่อต้านการให้สินบนและการคอร์รัปชั่นครอบคลุมไปถึงหน่วยงานในเชิงพาณิชย์ (เช่น บุคคลที่ทำงานกับธุรกิจเอกชน) และข้าราชการ เราควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับข้าราชการ เพราะกฎหมายป้องกันการคอร์รัปชั่นมักจะมุ่งเน้นที่การจ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องให้กับบุคคลเหล่านี้และกำหนดบทลงโทษสำหรับการจ่ายเงินดังกล่าวที่รุนแรง

บริษัทต้องรับผิดชอบในการกำหนดว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมนั้นเป็นข้าราชการหรือไม่หากท่านสงสัยกรุณาปรึกษาหัวหน้าของท่าน หรือติดต่อได้เจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน

การร่วมบริจาคเงินสนับสนุนทางการเมือง และการกุศล

ในฐานะที่เป็นบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียอาจมีหลายคนมาขอให้บริษัทบริจาคเงินสนับสนุนทางการเมือง หรือเพื่อการกุศล เราไม่สามารถให้การสนับสนุนสิ่งเหล่านี้โดยใช้เงิน ทรัพยากร หรือสินทรัพย์หรืออ้างชื่อเอฟดับบลิวดีโดยไม่ได้รับการอนุมัติก่อน

ในกรณีที่การร่วมบริจาคเงินสนับสนุนทางการเมืองหรือเพื่อการกุศลเป็นสิ่งที่มีคุณค่าแก่การดำเนินการ การบริจาคดังกล่าว อาจกลายเป็นการให้สินบนหากหากการบริจาคนั้นเกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสทางธุรกิจหรือเกี่ยวข้องกับธุรกรรมของเอฟดับบลิวดี

ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการบริจาคนี้ได้โดยใช้เงินหรือทรัพย์ของตนเองโดยไม่ต้องอ้างอิงถึงชื่อบริษัท ตราบใดที่การบริจาคนั้นไม่เกี่ยวกับการแสวงหาประโยชน์ให้แก่ เอฟดับบลิวดี

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : แซนด้า กำลังดำเนินการจัดตั้งสำนักงานแห่งใหม่ของบริษัทในประเทศฟิลิปปินส์ เธอติดต่อกับหน่วยงานราชการเพื่อขอรับใบอนุญาตและด้านอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้การจัดตั้งเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่รัฐคนหนึ่งที่ดูแลงานสาธารณูปโภค (ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และอื่น ๆ) กล่าวว่า “ถ้าคุณต้องการให้มีสำนักงานใหม่นี้ คุณจำเป็นต้องมีการช่วยเหลือจากฉัน และฉันจะช่วยถ้าฉันได้รับเงินสดจำนวน 45,000 บาท เป็นค่าเสียเวลาของฉัน” แซนด้าทราบดีว่ามีค่าธรรมเนียมการจัดตั้งสำนักงานแต่ดูเหมือนว่าจะมีอะไรที่น่าสงสัย เธอต้องการให้มีการจัดตั้งสำนักงานใหม่นี้ขึ้นโดยเร็ว แต่เธอคิดว่าอาจต้องให้สินบน เธอควรทำอย่างไร?

คำตอบ : แซนด้าไม่ควรให้เงินและรายงานการกระทำของเจ้าหน้าที่ท่านนั้นไปยังหัวหน้าหน่วยงานของเธอและเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน การจ่ายเงินนี้เป็นที่น่าสงสัยมากเพราะเป็นการขอรับเงินสด ไม่น่าจะเป็นค่าธรรมเนียมปกติ และน่าจะเป็นการจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวก เราต้องการทำให้งานสำเร็จแต่เราต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม การจ่ายสินบนจะไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง

การแสดงไมตรีในทางธุรกิจเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับบริษัทคู่ค้าและลูกค้าของเรา เราควรแน่ใจว่าของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่เราให้นั้นไม่กลายถูกตีความว่าเป็นการให้สินบน หรืออาจมองได้ว่าแสดงไมตรีเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม

การให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง จะยอมรับได้ เมื่อ:

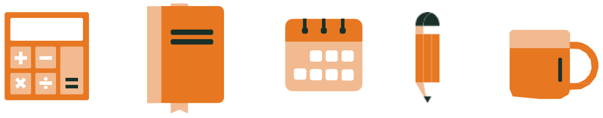
1. เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการส่งเสริมหรือการสาธิตสินค้าหรือบริการของเรา
2. มีมูลค่าที่เหมาะสม (ไม่หรูหราหรือแพงเกินความจำเป็น)
3. ไม่ได้ให้บ่อยครั้ง
4. ไม่มีการร้องขอจากอีกฝ่าย
5. มีความเหมาะสม ซึ่งเป็นเรื่องปกติตามจารีตประเพณีและถูกต้องตามกฎหมายในประเทศหรือภูมิภาค
6. ไม่จำกัดแต่เพียงผู้เดียว (โดยทั่วไปจะมอบให้แก่ลูกค้า)

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง

ไม่ว่าจะเป็นการให้ หรือการรับ

รูปแบบของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองที่สามารถรับได้:

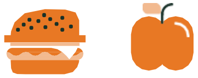
ของชำร่วยของเอฟดับบลิวดี
ตัวอย่าง เช่น ปฏิทิน ปากกา แก้วกาแฟ เป็นต้น



ของขวัญ ของที่ระลึกต่างๆ ที่ราคาไม่สูงจนเกินไป

ตั๋วเข้าร่วมงานราคาไม่สูง

อาหารหรือขนมที่ราคาไม่แพง



การเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มที่ราคาไม่แพง

รูปแบบของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่ต้องห้ามรวมถึง:

ของขวัญที่มีมูลค่าสูงเกินไป

มื้ออาหารและเครื่องดื่มที่ราคาแพง

การแลกเปลี่ยนของขวัญ/การเลี้ยงรับรองที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในเชิงธุรกิจกับบุคคลหรือหน่วยงานเดียวกันบ่อยครั้ง

การเข้าใช้บริการในสถานบันเทิงสำหรับผู้ใหญ่เท่านั้น เช่น แหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้ชาย บ่อนการพนัน ไนท์คลับ และสถานอาบอบนวด

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ใช้วิจารณญาณของท่านให้ดีที่สุดเมื่อมีการให้ของขวัญหรือเลี้ยงรับรองและเป็นไปตามนโยบายของบริษัทที่เกี่ยวข้อง

คิดก่อนว่าของขวัญหรือการรับรองที่กำลังจัดให้นั้นมีอิทธิต่อการตัดสินใจของบุคคลหรือสร้างความรู้สึกว่าเป็นข้อผูกพันหรือไม่

ถ้า ใช่ ของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองนั้นมีโอกาสเป็นสินบนหรือก่อให้เกิดการคอร์รัปชั่นได้ ซึ่งขัดกับประมวลจริยธรรมของเราและกฎหมายได้

ถ้าไม่สามารถปฏิเสธของขวัญหรือการรับรอง หรือถ้าการปฏิเสธจะทำให้ฝ่ายที่เสนอเสียความรู้สึกอย่างยิ่ง ท่านอาจรับของขวัญหรือการรับรองนั้น และรายงานไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

ในกรณีที่เป็นของขวัญ ท่านจะต้องนำของขวัญนั้นไปมอบให้กับหน่วยงานที่เหมาะสม ตามนโยบายของบริษัท

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่
FWD Gifts, Entertainment and Anti-Bribery Policy

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : โบรกเกอร์รายหนึ่งที่ร่วมงานกับเรามานาน ส่งไวน์ราคาแพงขวดหนึ่งและนาฬิกาหรูเรือนหนึ่งให้แก่พนักงานเอฟดับบลิวดีคนหนึ่งชื่อสตีเฟ่น เพื่อเป็นการขอบคุณสำหรับความสำเร็จทางธุรกิจที่ได้ร่วมกันมาเป็นเวลาหลายปี สตีเฟ่นประเมินมูลค่าทั้งหมดของของขวัญนั้นอยู่ที่ประมาณ 15,000 บาท สเตีเฟ่นสามารถเก็บของขวัญเหล่านี้ไว้เองได้หรือไม่?

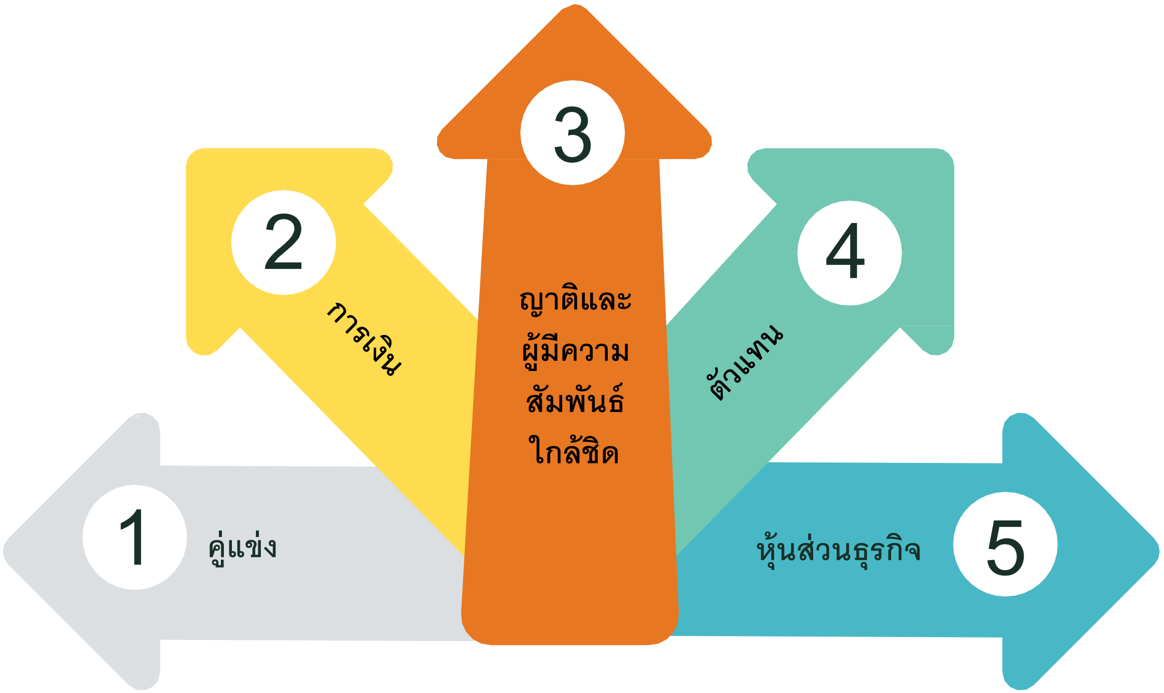
คำตอบ : ไม่ได้สตีเฟ่นไม่ควรรับของขวัญนั้น เพราะของขวัญที่ถูกส่งให้ สตีเฟ่นนั้นมีมูลค่าสูงไม่สมควรแก่เหตุและอาจมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของเขา เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับหุ้นส่วนธุรกิจนั้นได้ในอนาคต เขาควรปฏิเสธของขวัญนั้นอย่างสุภาพ บอกให้หุ้นส่วนธุรกิจนั้นว่าของขวัญดังกล่าวขัดกับนโยบายและหลักปฏิบัติของบริษัทและรายงานเรื่องนี้ให้ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานทราบ

คำถาม : ตัวแทนของเอฟดับบลิวดีคนหนึ่งชื่อลินดาได้ติดต่อธุรกิจกับลูกค้าคนหนึ่งของเธอมานานหลายปีและมีความสัมพันธ์ในทางธุรกิจที่ดี ช่วงเทศกาลใกล้จะมาถึง ลินดาอยากจะส่งของขวัญที่เป็นบัตรและปฏิทินให้ลูกค้าเพื่อแสดงความขอบคุณและเป็นการส่งเสริมแบรนด์เอฟดับบลิวดี ลินดาสามารถส่งของขวัญเหล่านี้ไปให้ลูกค้าของเธอได้หรือไม่?

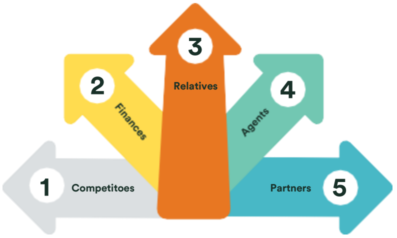
คำตอบ : ส่งได้เพราะบัตรและปฏิทินเป็นของขวัญที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยส่งเสริมบริการและผลิตภัณฑ์ของเรา การให้ของขวัญที่มีมูลค่าไม่สูงในช่วงเทศกาลเป็นวิธีที่ดีในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของบริษัทและรักษาไว้ซึ่งการติดต่อกับลูกค้าที่มีคุณค่าของเรา

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การที่จะสนองความต้องการของลูกค้าและดำเนินการให้ได้ตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียนั้นต้องมีการเอาใจใส่อย่างเต็มที่ทุกวัน ดังนั้น เพื่อดำรงความมุ่งมั่นนี้ เราต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจจำกัดในการทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบของเราที่มีต่อเอฟดับบลิวดี เพื่อให้แน่ใจว่าเราดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและผู้ถือหุ้นของเรา แม้ว่ามันอาจจะเป็นไปไม่ได้ที่เราจะสามารถชี้แจงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทั้งหมดที่มี สำหรับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เอฟดับบลิวดีนั้น อาจเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนบุคคลหรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในเชิงโครงสร้าง



ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัว (ส่วนบุคคล กับ ลูกค้า/บริษัท)



ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับลูกค้า / บริษัท ถือเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนบุคคลและอาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่พนักงานหรือผู้รับเหมามีผลประโยชน์ส่วนตัวซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินตามวัตถุประสงค์ของพวกเขาที่สร้างความเสียหายให้กับลูกค้าหรือเอฟดับบลิวดี

คู่แข่ง	การทำงานให้กับคู่แข่งของเอฟดับบลิวดีถือเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพราะความจงรักภักดีของท่านจะถูกแบ่งระหว่างสองบริษัทและท่านอาจจะประสบกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในหลายกรณีนอกจากนี้ การทำงานให้กับคู่แข่งยังจะจำกัดเวลาของท่านในการทำงานให้กับเอฟดับบลิวดี และยังจะก่อให้เกิดความเสี่ยงที่แผนทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นความลับ จะถูกเปิดเผย
การเงิน	การเป็นกรรมการของบริษัทคู่แข่งหรือการมีผลประโยชน์ทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญในบริษัทคู่แข่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในลักษณะนี้ได้ ซึ่งจะถือได้ว่าเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ด้วย
ญาติและผู้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด	บริษัทไม่ได้ห้ามการว่าจ้างญาติหรือผู้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมาทำงาน แต่เขาจะต้องถูกประเมินและพิจารณาตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์เดียวกันกับผู้สมัครงานคนอื่น ถ้าท่านมีญาติที่สนใจทำงานกับเอฟดับบลิวดี สามารถสอบถามได้ที่สายงานบุคคลากรและวัฒนธรรมเพื่อขอคำแนะนำขั้นตอนว่าจะดำเนินการต่อไปอย่างไร
ตัวแทน	การชี้นำธุรกิจให้มุ่งไปที่ตัวแทนหรือคู่ค้าธุรกิจคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะอาจเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าตัวแทนหรือหุ้นส่วนธุรกิจนั้นมีความเกี่ยวข้องกับท่าน หรือมีความสัมพันธ์กับท่านนอกเหนือจากงาน หรือ เป็นบริษัทที่ท่านมีผลประโยชน์อยู่ด้วย
บริษัทคู่ค้า	ถ้าท่านมีตัวแทนหรือบริษัทคู่ค้าที่จะแนะนำให้เอฟดับบลิวดีว่าจ้างหรือมีธุรกรรมใดๆ ด้วย ต้องแน่ใจว่าบุคคลเหล่านั้นจะผ่านกระบวนการพิจารณาคัดเลือกเช่นเดียวกันกับบุคคลอื่น

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง เกิดขึ้นในกรณีที่อาจมีผลประโยชน์ที่ไม่ตรงกันระหว่างเอฟดับบลิวดี กับลูกค้า หรือกับ กลุ่มบริษัทเอฟดับบลิวดี หรือ ระว่างลูกค้ากับลูกค้า

บริษัท กับ ลูกค้า

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างบริษัท และลูกค้าอาจเกิดขึ้นในกรณีที่กลุ่มบริษัทเอฟดับบลิวดี (หรือ บริษัทหนึ่ง บริษัทใด ในกลุ่มเอฟดับบลิวดี) ได้รับประโยชน์แต่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า ตัวอย่าง เช่น:

- การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Remuneration and incentive) อาจจูงใจให้พนักงานขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อให้ได้ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่สูงขึ้น แทนการขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยตามความต้องการและตามความเหมาะสมของลูกค้า
- การจัดการกองทุนเพื่อเพิ่มผลกำไรของผู้ถือหุ้นแต่กระทบเประโยชน์ผู้ถือกรมธรรม์
- มีส่วนได้ส่วนเสียกับนายหน้าประกันชีวิต หรือที่ปรึกษาทางการเงินที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของเอฟดับบลิวดี
- ได้รับการชักจูงจากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกค้าและได้รับประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ต้องให้ตามมาตรฐาน หรือตามธรรมเนียม

บริษัท กับ บริษัท

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างบริษัท กับ บริษัท อาจเกิดขึ้นในกรณีที่มีความขัดแย้งภายใน โดย กลุ่มบริษัทเอฟดับบลิวดี อาจได้รับประโยชน์จากค่าใช้จ่ายของบริษัทอื่นภายในกลุ่มเอฟดับบลิวดีหรือบริษัทในเครือ หรือ ในทางกลับกัน บริษัทอื่นภายในกลุ่มเอฟดับบลิวดีหรือบริษัทในเครืออาจได้รับประโยชน์จากการดำเนินการของกลุ่มบริษัทเอฟดับบลิวดี ตัวอย่าง เช่น :

- ผู้จัดการการลงทุนลงทุนในสินทรัพย์ที่ให้ผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียแก่กลุ่มบรษัทเอฟดับบลิวดี หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่
- กลุ่มบริษัทเอฟดับบลิวดี อาจมีกิจการร่วมค้าหรือมีส่วนได้ส่วนเสียในบริษัทที่เป็นคู่แข่งทางการค้าโดยตรงกับบริษัทอื่นภายในกลุ่มเอฟดับบลิวดี หรือบริษัทในเครือ

ลูกค้า กับ ลูกค้า

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างลูกค้ากับลูกค้าอาจเกิดขึ้นในกรณีที่ลูกค้า (หรือกลุ่มลูกค้า) อาจได้รับประโยชน์อื่น ซึ่งลูกค้ารายอื่นอาจต้องเสียประโยชน์ ตัวอย่าง เช่น:

- ผลประโยชน์อื่นๆ หรือค่าตอบแทนอันตีเป็นเงินได้ (เช่น ส่วนลดค่าเบี้ยประกัน และโปรโมชั่นพิเศษ) ที่มอบให้กับกลุ่มลูกค้าเพียงบางกลุ่ม
- ผู้จัดการการลงทุนจัดสรรการลงทุนให้แก่ลูกค้าและกองทุนมากกว่าหนึ่งราย
- กลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันในกองทุนพาร์

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง

การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง

เอฟดับบลิวดีพยายามหลีกเลี่ยงและป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้างที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น แต่เราก็ต้องยอมรับว่าเราไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ดังกล่าวได้ในทุกกรณี ทั้งนี้ หากมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้างเกิดขึ้น Group Compliance จะดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทำให้มั่นใจว่ามาตรการควบคุมและกระบวนการที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการบรรเทาหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง และไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมหรือส่งผลกระทบใดๆ ต่อผู้ถือหุ้น ตัวอย่างของการควบคุมและกระบวนการที่สามารถนำมาใช้เพื่อจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง เช่น:

- การควบคุมเพื่อจำกัดการใช้ข้อมูล (Chinese walls): เพื่อป้องกันหรือ จำกัด การถ่ายโอนข้อมูลที่มีความอ่อนไหวเป็นพิเศษและเป็นความลับระหว่างพนักงาน บริษัทในกลุ่มเอฟดับบลิวดี หรือบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรืออาจเกิดขึ้น หรือเป็นอันตรายต่อผลประโยชน์ของลูกค้า

- การกำหนดโครงสร้างองค์กรและการแบ่งแยกหน้าที่: เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร ทั้งนี้การดำเนินการเหล่านี้มักจะถูกกำหนดไว้ในนโยบายหรือแนวทางการดำเนินการภายในของบริษัท

- การควบคุมค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ : กำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อป้องกันไม่ให้มีการจ่ายหรือรับค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสมแก่เอฟดับบลิวดี พนักงาน ผู้รับเหมา หรือผู้ขาย เพื่อไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเป็นการส่งเสริมประโยชน์ของลูกค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส

- การประเมินความเสี่ยงประจำปีและการทบทวนความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง

การเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ท่านต้องเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้นให้เอฟดับบลิวดีทราบในกรณีที่มีสถานการณ์หรือโอกาสที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชนกับท่านในฐานะพนักงานของเอฟดับบลิวดี การเปิดเผยเหตุการณ์ที่อาจเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไม่ได้หมายความว่าเอฟดับบลิวดีจะห้ามท่านดำเนินการนั้น แต่หมายถึงการเปิดโอกาสให้บริษัทได้ตรวจสอบเหตุการณ์นั้นก่อนและจะสื่อสารให้ท่านทราบว่าท่านสามารถดำเนินกิจกรรมหรือโอกาสนั้นได้อย่างปลอดภัยหรือไม่

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : บริษัทต้องว่าจ้างพนักงานประจำที่จะมาทำความสะอาดสำนักงานและฉันคิดว่าน้องชายของฉันน่าจะเหมาะกับงานนี้เป็นอย่างยิ่ง เขาเป็นคนขยันทำงาน มีประสบการณ์ และกำลังมองหางานใหม่อยู่ แต่ไม่อยากแนะนำน้องชายไปให้ทางแผนกบุคลากร เพราะไม่อยากให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ฉันควรทำอย่างไร?

คำตอบ : การจ้างสมาชิกในครอบครัวไม่ได้เป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์เสมอไป ที่จริงแล้ว การแนะนำคนที่เรารู้จักที่มีคุณสมบัติเหมาะสมนั้นนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อเอฟดับบลิวดี อย่างไรก็ตาม ก่อนที่น้องชายของท่านจะถูกว่าจ้าง ท่านต้องถอนตัวออกจากขั้นตอนในการตัดสินเพื่อที่จะไม่ให้คนอื่นมองว่าน้องชายของท่านได้รับการปฏิบัติพิเศษ เขาต้องได้รับพิจารณาคัดเลือกเพราะความสามารถและคุณสมบัติของเขาเองไม่ใช่เพราะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เพียงแค่แนะนำเขาให้ไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้นก็พอ หลังจากนั้นทางฝ่ายทรัยากรบุคคลจะเป็ผู้ดำเนินการเอง

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่นโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์

FWD Conflicts of Interest Policy

การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

ส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตคือการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น ทรัพย์สินทางปัญญาเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับต่างๆ หลากหลายรูปแบบที่เป็นของคู่แข่งของเราและบุคคลภายนอก ทรัพย์สินทางปัญญามีหลากหลายรูปแบบ เช่น

- แผนธุรกิจ
- ข้อมูลการกำหนดราคา
- ผลการวิจัยตลาด
- ข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์ เช่น ซอฟต์แวร์ รูปภาพ สิ่งพิมพ์ และ สิ่งที่ถูกบันทึก

การไม่ละเมิดสิทธิทรัพย์สินทางปัญญาหมายความว่าท่านต้องรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่ถูกกฎหมายและหลักจริยธรรมเท่านั้น

การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งอย่างถูกวิธี

เราควรแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งผ่านช่องทางหรือแหล่งที่หาได้โดยทั่วไป เช่น

- เว็บไซต์ของคู่แข่ง
- รายงานประจำปีของคู่แข่ง
- ข่าวสาร นิตยสาร และบทความธุรกิจที่ได้มีหัวข้อเกี่ยวกับคู่แข่ง
- สังคมออนไลน์ (เช่น ฟอรั่มหรือบล็อกอินเตอร์เน็ต)

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ถ้าท่านพบข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งผ่านช่องทางที่ไม่ได้เปิดให้คนทั่วไปเข้าถึง ท่านก็ไม่ควรใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้น แม้ว่าจะดูเป็นประโยชน์ต่อเอฟดับบลิวดี แต่เรามุ่งมั่นกับการดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริตเท่านั้น

ถ้าท่านมีคำถามใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลบางอย่างที่ท่านมีอยู่ว่าจะสามารถนำไปใช้ได้หรือไม่ กรุณาขอรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

การไม่ละเมิดลิขสิทธิ์

นอกจากการใช้วิธีในการหาข้อมูลด้วยวิธีที่ถูกต้องแล้ว เราควรจะเข้าไปใช้ข้อมูลหรือเอกสารที่เรามีสิทธิที่จะใช้เท่านั้น

เช่น ในการจัดเตรียมเอกสารทางการตลาด เราควรใช้เฉพาะภาพที่เราได้รับอนุญาตให้ใช้เท่านั้น เช่น รูปภาพต่างๆ ที่เอฟดับบลิวดี ได้สิทธิ์ในการใช้อย่างถูกต้อง

เช่นเดียวกับที่เราใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของเรารวมเพลงที่เราใช้ประกอบการโฆษณาและวิดีโอด้วย

ถ้าท่านมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลหรือเครื่องมือ ว่าจะสามารถนำมาใช้ในงานบริษัทได้หรือไม่ กรุณาติดต่อหัวหน้าของท่าน

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : ไมค์กำลังทำงานจัดการระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ภายในบริษัท เขาพบ โฟลเดอร์แปลกๆ อันหนึ่งที่ตั้งว่า "เพลงและโปรแกรม" เมื่อไมค์เปิดโฟลเดอร์นั้นก็พบว่า มีเพลง รูปภาพ ภาพยนตร์ หลายร้อยรายการและมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์จำนวนหนึ่งที่เหมือนถูกดาวน์โหลดมาโดยไม่ได้รับอนุญาต ไมค์ควรทำอย่างไรดี?

คำตอบ : ไมค์ควรแจ้งหัวหน้าของตนและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานในสิ่งที่เขาพบต้องมีใครที่ละเมิดลิขสิทธิ์โดยการดาวน์โหลดสิ่งเหล่านี้โดยไม่ได้จ่ายเงินค่าลิขสิทธิ์ให้แก่เจ้าของลิขสิทธิ์ เราสามารถใช้ได้เฉพาะสิ่งที่ได้มาอย่างถูกกฎหมายและได้รับอนุญาตจากผู้ถือลิขสิทธิ์เท่านั้น (เช่น เพลง รูปภาพ และซอฟต์แวร์) ในการทำงานของบริษัท

2. รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

2. รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

การรับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ หมายถึงเราทำงานในหน้าที่ของเราด้วยความภาคภูมิใจ ไปให้ถึงเป้าหมายที่บริษัทและผู้บริหารได้ตั้งไว้ ด้วยวิธีการที่ให้เกียรติและทำอย่างถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรม ไม่ใช้ตำแหน่งหน้าที่เพื่อประโยชน์ของตนเอง การรับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบนี้ยังหมายถึงเราไม่จำเป็นต้องพยายามในการรับรู้ทุกสิ่ง หากเราไม่แน่ใจว่าจะทำอย่างไร เราควรทำควรจะสอบถามจากผู้เกี่ยวข้อง

อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

เอฟดับบลิวดีเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการรับประกันภัยและให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าบุคคล ครอบครัว และองค์กรได้หลากหลายวิธี เราสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าหลายหลายกลุ่มด้วยการการมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดทำให้เราเป็นที่น่าสนใจของลูกค้าทุกกลุ่ม

“ขณะที่ลูกค้าของเราส่วนใหญ่เป็นคนที่ซื่อสัตย์และเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงประสงค์จะใช้ผลิตภัณฑ์ของเราด้วยเจตนาที่ดี แต่ลูกค้าบางกลุ่มอาจจะพยายามใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของเราไปในทางที่ผิดกฎหมาย เช่น เพื่อการฟอกเงินหรือสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

นอกจากนี้ ลูกค้ากลุ่มนี้อาจจะพยายามชำระเงินค่าผลิตภัณฑ์และบริการหรือค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย) ผ่านการโอนเงินทางอิเล็คทรอนิกส์หรือการชำระเงินในรูปแบบอื่นๆ โดยผู้ที่ชำระคือบุคคลที่ถูกขึ้นบัญชีต้องห้ามหรือบัญชีดำ

เพื่อป้องกันไม่ให้สิ่งเหล่านี้เกิดขึ้น เราควรมีข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดเท่าที่เป็นไปได้และพิจารณาด้วยความระมัดระวังว่า ลูกค้าคนใดที่เราสามารถให้บริการได้ ในส่วนต่อไปนี้จะเป็นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับ
ความเสี่ยงเหล่านี้

รู้จักการฟอกเงินและแนวทางการหลีกเลี่ยง

การฟอกเงินเป็นกระบวนการปกปิดแหล่งที่มาของเงิน โดยการโอนเงินที่ได้มาอย่างผิดกฎหมายผ่านช่องทางการโอนเงินที่ถูกกฎหมาย เช่น คนที่มีรายได้จากการค้ายาเสพติดอาจจะปกปิดแหล่งที่มาโดยการนำเงินที่ได้มาไปลงทุน

ในฐานะที่เราเป็นบริษัทประกันภัย เราต้องแน่ใจว่าลูกค้าของเราไม่ได้ใช้เราเป็นเครื่องมือฟอกเงินโดยซื้อหรือลงทุนในผลิตภัณฑ์ของเราด้วยเงินที่ได้มาอย่างผิดกฎหมาย เราต้องใช้เวลาทำความรู้จักลูกค้าของเราว่า เป็นใคร มีทรัพย์สมบัติขึ้นมาได้อย่างไร และหาข้อมูลประวัติเบื้องหลังว่าทำไมลูกค้าถึงสนใจในผลิตภัณฑ์ของเรา

หากไม่สามารถพิสูจน์ทราบว่าลูกค้ามีแผนใช้เอฟดับบลิวดีเพื่อการฟอกเงิน อาจทำให้เอฟดับบลิวดีต้องรับผิดชอบฐานที่ให้ความช่วยเหลืออาชญากรเหล่านี้ ซึ่งบทลงโทษสำหรับการฝ่าฝืนกฎหมายป้องกันการฟอกเงินนั้นนับว่ารุนแรงมาก

การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

อีกความเสี่ยงหนึ่งที่เราควรระวังคือลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของเราไปสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มก่อการร้าย

ขณะที่รัฐบาลกำลังเฝ้าติดตามอยู่ตลอดเวลาถึงวิธีที่ผู้ก่อการร้ายใช้สนับสนุนทางการเงินแก่แผนการก่อการร้าย กลุ่มก่อการร้ายก็พยายามหาวิธีการใหม่ๆ ในการสนับสนุนทางการเงินแก่แผนการก่อการร้ายของตน

การลงทุนในผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นวิธีหนึ่งที่ผู้ก่อการร้ายใช้ในการสนับสนุนทางการเงินแก่แผนการของตน ในฐานะที่เป็นบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียง เราไม่ต้องการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มดังกล่าว หรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับพวกเขาไม่ว่าจะในทางใดก็ตาม

เช่นเดียวกันกับการฟอกเงิน เราจำเป็นต้องทำความรู้จักว่าลูกค้าของเราเป็นใคร เราควรหาข้อมูลให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ทราบว่าใครคือ ผู้ได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ประกันภัยและผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย

มาตรการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ

เอฟดับบลิวดีมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับการคว่ำบาตรที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศ ตลอดจนกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของประเทศที่เรามีธุรกิจอยู่

นอกเหนือจากประเด็นเรื่องการฟอกเงินและการก่อการร้าย เราต้องมั่นใจว่าลูกค้าของเรา ผู้รับผลประโยชน์ และผู้รับเงิน ไม่ใช่บุคคลที่ถูกกำหนดหรือถูกขึ้นบัญชีดำ

เป็นความรับผิดชอบของเราที่จะตรวจสอบว่าลูกค้าหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้องกันเป็นกลุ่มหรือบุคคลที่ถูกกีดกันหรืออยู่ในบัญชีเฝ้าระวัง

เอฟดับบลิวดีห้ามการดำเนินธุรกิจในทางที่เชื่อได้ว่าอาจเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคว่ำบาตร (Sanctions laws) หรือนโยบายการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย การติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกกำหนดจะมีบทลงโทษอย่างหนักแก่บริษัทและพนักงานของเอฟดับบลิวดี ในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัยว่าลูกค้า ผู้ให้บริการ บริษัทคู่ค้า หรือผู้รับผลประโยชน์ ฯลฯ เป็นบุคคลที่ถูกอยู่ในรายชื่อต้องห้าม (sanctioned) หรือไม่ ท่านควรส่งเรื่องไปยัง Chief Compliance Officer (AML Officer) โดยทันที

การรู้จักตัวตนของลูกค้า (KYC)

บริษัทได้มีกระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้า (KYC) เพื่อจะได้รู้จักลูกค้าของเราให้มากขึ้น ทั้งประวัติเบื้องหลัง ผู้รับผลประโยชน์และข้อมูลอื่นๆของลูกค้า กระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้านี้จะเริ่มต้นทันทีเมื่อมีการติดต่อกับลูกค้าและตลอดระยะเวลาการเสนอขาย

กระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้า ควรแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้ :

- ประวัติและสัญชาติของลูกค้า
- แหล่งที่มาของรายได้
- แหล่งที่มาของรายได้
- การระบุตัวตนและสัญชาติของผู้รับผลประโยชน์

นี่ไม่ใช่รายการทั้งหมด หากคุณต้องการคำแนะนำในการดำเนินการตามกระบวนการ KYC โปรดขอคำแนะนำจากผู้จัดการแผนก หรือ ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : ลูกค้ารายหนึ่งเพิ่งซื้อกรมธรรม์ประกันภัยที่มีมูลค่าสูง แต่อีกไม่กี่วันต่อมาลูกค้ารายนี้มาขอรับเงินคืนและยกเลิกการขายนี้ ลูกค้ายังขอรับเงินคืนเป็นเช็คสั่งจ่ายให้กับกิจการส่วนตัวของตนเอง แทนที่จะจ่ายคืนให้กับลูกค้าเอง (ซึ่งเป็นคนซื้อกรมธรรม์ตั้งแต่แรก) ตัวแทนของเอฟดับบลิวดีที่ดูแลลูกค้ารายนี้ชื่อวาเนสสา เธอต้องการช่วยเหลือลูกค้า แต่เห็นว่าเป็นคำขอที่แปลกและเธอก็รู้สึกว่าอาจไม่ถูกต้อง วาเนสสาควรทำอย่างไร?

คำตอบ : วาเนสสาควรรับรู้ถึงความรู้สึกของตนที่ว่ามีบางอย่างไม่ถูกต้อง การให้เอฟดับบลิวดีจ่ายเงินเงินคืนไปให้กับบริษัทหรือบุคคลอื่นควรเป็นเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับการฟอกเงินก่อนที่จะมีการคืนเงินใด ๆ ให้ลูกค้า วาเนสสาควรหารือกับหัวหน้าของเธอและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่ Anti-Money Laundering and Counter-Terrorism Financing Policy (AML and CTF Policy).

การแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม

ความสำเร็จของบริษัทต้องมาจากการทุ่มเททำงานหนัก จากความรู้ และจากนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ มิใช่การดำเนินธุรกิจด้วยวิธีที่ไม่เป็นธรรม เช่นการสมคบคิดกับบริษัทคู่แข่งเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดและกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรม

กฎหมายการแข่งขันทางการค้าและนโยบายของเราห้ามยุ่งเกี่ยวกับการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมเพราะอาจทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์และส่งผลเสียต่อความสำเร็จของเราในระยะยาว

การฝ่าฝืนกฎหมายการแข่งขันทางการค้ามีบทลงโทษหนัก รวมถึงโทษจำคุกและโทษปรับในอัตราสูงสำหรับพนักงานที่รับผิดชอบ

การสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด

ในการสมคบคิดกันแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดนี้ บริษัทต่าง ๆ จะตกลงแบ่งพื้นที่ในการทำตลาดกัน และห้ามเข้าไปทำธุรกิจในพื้นที่อื่นๆ

การสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นการสมคบคิดกับบริษัทคู่แข่งเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดให้แก่ผู้สมคบคิดแต่ละราย

การสมคบคิดเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเนื่องจากทำให้ลูกค้าไม่มีทางเลือกอื่นให้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการในพื้นที่ของตน และยังเป็นการทำให้ต้องจ่ายค่าสินค้าหรือบริการที่สูงขึ้น

การสมคบคิดกันกำหนดราคา

การสมคบคิดกันกำหนดราคาเป็นการตกลงกันระหว่างบริษัทคู่แข่ง เพื่อกำหนดราคาสินค้าหรือบริการในราคาที่เท่ากัน

การสมคบคิดกันกำหนดราคาเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเพราะลูกค้าคาดหวังว่าราคาจะเป็นไปตามอุปสงค์ อุปทาน และปัจจัยอื่นๆใน ตลาด ไม่ใช่จากการตกลงสมคบคิดกันระหว่างคู่แข่งทางการค้า

การทำในสิ่งที่ถูกต้องให้เหมาะสม เราควรไม่เจรจากับคู่แข่งในเรื่อง:

1. กิจกรรมหรือแผนธุรกิจของเรา
2. ข้อมูลลูกค้า และข้อมูลภายใน
3. การตั้งราคาผลิตภัณฑ์รวมถึง เบี้ยประกันภัยความรับผิดส่วนแรก จำนวนที่จ่าย ส่วนลดและ รายการอื่นๆเกี่ยวกับราคา
4. ผลิตภัณฑ์หรือแผนการตลาดในอนาคต

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : ขณะไปงานสัมมนาเกี่ยวกับประกันภัย แจ็คกี้ได้พบกับตัวแทนคนหนึ่งจากบริษัทคู่แข่ง ตอนแรก แจ็คกี้และตัวแทนคู่แข่งพูดคุยกันถึงเรื่องที่สัมมนา แต่อยู่ดีๆ ตัวแทนของบริษัทคู่แข่งก็เปลี่ยนเรื่องคุยและกล่าวขึ้นว่า “รู้ไหม เรากำลังเสียเวลาและเสียเงินเยอะมากกับการแข่งขันเพื่อเอาชนะกันในพื้นที่ภาคเหนือและภาคอีสาน ฉันคิดว่าเราทั้งสองจะไม่ต้องยุ่งยากลำบากอีกต่อไปถ้าเอฟดับบลิวดีมุ่งเน้นที่ตลาดในพื้นที่ภาคเหนือ และบริษัทของฉันมุ่งเน้นที่ตลาดในพื้นที่ภาคอีสาน เราทั้งสองก็จะทำเงินได้มากขึ้นเธอคิดยังไง?” แจ็คกี้ควรตอบกลับไปอย่างไร?

คำตอบ : แจ็คกี้ควรบอกให้ตัวแทนของบริษัทคู่แข่งรู้ว่าการพูดคุยเรื่องการสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นสิ่งที่ผิดนโยบายของเอฟดับบลิวดีและชี้แจงให้ชัดเจนว่าไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของคู่แข่ง แจ็คกี้ควรยุติการสนทนาและรายงานเรื่องนี้ไปที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติการบริษัทคู่แข่งพยายามชักชวนเอฟดับบลิวดีให้ร่วมกิจกรรมกีดกันการแข่งขันทางการค้า เราจึงจำเป็นต้องบันทึกเหตุการณ์นี้ไว้เป็นหลักฐานเพื่อป้องกันตัวเราเอง”

โปรดหารือกับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานก่อนที่จะเริ่มเจรจา หรือประชุมกับบริษัทคู่แข่ง

การใช้ข้อมูลภายใน

ธุรกิจของเรามีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆออกมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองต่อสิ่งท้าทายและโอกาสต่างๆ ที่ปรากฏในชีวิต พวกเราในฐานะพนักงานของเอฟดับบลิวดี เราอาจจะได้รับทราบข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับทิศทางหรือแนวโน้มในอนาคตเกี่ยวกับบริษัทของเราหรือบริษัทอื่นก่อนที่สาธารณชนจะได้รับทราบ

เราไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่สำคัญเหล่านี้ก่อนที่ข้อมูลเหล่านี้จะถูกเปิดเผยต่อสาธารณชนไปลงทุน เช่น การซื้อหรือขายหุ้นได้และเราก็ไม่สามารถบอกข้อมูลสำคัญดังกล่าวแก่เพื่อน ญาติพี่น้องหรือผู้ใดให้ตัดสินใจในการลงทุนได้

ข้อมูลภายในจะถือว่าเป็นข้อมูล “สาธารณะ” ก็ต่อเมื่อได้ถูกเปิดเผยโดยสื่อแล้วเท่านั้น ในฐานะพนักงานที่ต้องได้รับข้อมูลและมีหน้าที่รับผิดชอบ เราต้องตรวจสอบกับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลสำคัญที่ท่านมีอยู่นั้นได้ถูกเปิดเผยต่อสาธารณะแล้วก่อนการซื้อขายหลักทรัพย์

กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่
Personal (Insider) Dealing Policy.

3. การเปิดเผยและชัดเจน

การเปิดเผยและชัดเจน

การปฏิบัติงานของเราอย่างเปิดเผยและชัดเจนนั้น มากกว่าการทำงานด้วยความสุจริต แต่ยังรวมไปถึงการปฏิบัติต่อลูกค้า หุ้นส่วน และเพื่อนร่วมงานของเราอย่างเป็นธรรม และโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

ในทุกๆ วัน เรานำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและไม่พูดเกินความจริง หรือปิดบังข้อมูลต่อลูกค้า หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัท เรามีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องรายงานเมื่อมีเหตุหรือมีการกระทำที่อาจจะฝ่าฝืนได้

ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของลูกค้า

ที่เอฟดับบลิวดี เราให้คำจำกัดความของ “ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของลูกค้า” ว่าเป็นความเสี่ยงในการสร้างผลลัพธ์ หรือประสบการณ์ที่ไม่เป็นไปเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า หรือไม่เป็นไปตามความคาดหวังที่สมเหตุสมผลของลูกค้า ในระหว่างการพัฒนา การจัดจำหน่าย หรือการจัดการผลิตภัณฑ์และบริการของเรา

การจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของลูกค้า ถือเป็นหัวใจสำคัญในวัฒนธรรมและประสบการณ์ของลูกค้า เนื่องจากกระบวนการนี้จะช่วยให้เราสามารถระบุถึงความเสี่ยงและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจกระทบต่อ~~เป็นอันตรายใน~~การส่งมอบผลลัพธ์ที่เป็นธรรมแก่ลูกค้าของเรา

เราทุกคนมีหน้าที่ในการการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของลูกค้า เนื่องจากเราทุกคนสร้างและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมตลอดกระบวนการ

ตัวอย่างการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของลูกค้า

1. การแนะนำผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่สมเหตุสมผลของลูกค้า ณ จุดขาย
2. การขาย การสื่อสาร หรือการปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน ไม่เป็นธรรมหรืออาจทำให้เกิดการเข้าใจผิด
3. กระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน การร้องเรียน หรือกระบวนการยกเลิก ที่มีความซับซ้อนโดยไม่จำเป็น

ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของลูกค้า

ตัวอย่าง กระบวนการติดต่อกับลูกค้า

ผลิตภัณฑ์และราคา	ผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและมีราคาที่ยุติธรรม
การตลาดและการจัดจำหน่าย	ข้อความทางการตลาดและผลิตภัณฑ์ที่ชัดเจนและไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด
การขาย / การต่ออายุ	ผู้จัดจำหน่ายที่ดำเนินการเพื่อผลประโยชน์ของผู้ถือกรมธรรม์
การดูแลและการบริการ	บริการที่มีราคายุติธรรม ตรงไปตรงมาและตรงเวลา
การเรียกร้องสินไหม	การพิจาณาสินไหมทดแทนรวดเร็วและการอธิบายการปฏิเสธอย่างชัดเจน
การร้องเรียน	การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน สื่อสารอย่างชัดเจนและภายในเวลาที่เหมาะสม
การยกเลิก	กระบวนการการยกเลิกที่ตรงไปตรงมาและมีราคาไม่สูงเกินไป

โปรดศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่ Conduct Risk Policy

การบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง

การลงบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง จะทำให้บริษัทเรายังคงรักษาชื่อเสียงในการเป็นบริษัทประกันชีวิตที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

การรักษาการลงบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้:

- ตรวจสอบรายการธุรกรรมที่ไม่ถูกต้อง
- ยืนยันว่าธุรกรรมกับลูกค้าได้ถูกดำเนินการตามมาตรฐานของเรา
- เป็นไปตามกฎระเบียบของกลุ่มธุรกิจในด้านมาตรฐานการบัญชี
- รักษาให้ภาพของสถานะทางการเงินของบริษัทมีความชัดเจนและโปร่งใส
- ทำให้การคาดการณ์โอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคตชัดเจนมากขึ้น
- เป็นไปตามขั้นตอนการตรวจสอบจากทั้งภายในและภายนอก

เราต้องบริหารจัดการข้อมูลที่บันทึกไว้ให้เหมาะสมด้วย การบริหารจัดการข้อมูลอย่างเหมาะสมมีความสำคัญที่จะให้บริษัทได้มีมาตรฐานตามกฎระเบียบของกลุ่มธุรกิจและเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ตรวจสอบทั้งจากภายในและภายนอกที่จะช่วยรับรองว่าบริษัทของเราดำเนินการได้ตามเป้าหมายเกี่ยวกับการเงิน

สิ่งสำคัญที่สุดในการเก็บรักษาบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องคือการทำตามขั้นตอนการบันทึกบัญชีที่ได้รับการอนุมัติแล้วรวมถึงการเสนอรายงานเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดจากตำแหน่งงานของเรา (เช่นรายงานบันทึกเวลาและค่าใช้จ่าย) และบันทึกการติดต่องานกับลูกค้าอย่างถูกต้อง

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : งานของฉันกำลังใกล้จะปิดงานการขายประจำไตรมาสและบรรลุเป้ายอดขายเรียบร้อยแล้ว ฉันมียอดขายอีกจำนวนหนึ่งที่เข้ามาในช่วงสัปดาห์สุดท้ายของไตรมาศและคิดว่าจะรอจนกว่าสัปดาห์หน้าถึงจะลงบันทึกการขายเพื่อให้เป็นยอดของไตรมาสใหม่ เพราะถึงอย่างไร เอฟดับบลิวดีก็ยังได้ยอดขายนี้อยู่ดี ฉันจึงคิดว่าฉันไม่ได้ทำอะไรผิด การทำแบบนี้ถูกต้องหรือไม่?

คำตอบ : ความคิดแบบนี้ไม่ถูกต้อง การบันทึกข้อมูลและธุรกรรมต่างๆต้องบันทึกให้ถูกต้องตรงตามเวลาที่ธุรกรรมนั้นเกิดขึ้นจริง การรอเวลาดำเนินการในการขายไว้ก่อนจะไม่สะท้อนภาพสถานะทางการเงินที่ถูกต้องของเอฟดับบลิวดี

คำถาม : อรินเป็นผู้จัดการและกำลังอ่านรายงานค่าใช้จ่ายที่ถูกส่งมาจากพนักงานของเธอ ในระหว่างนั้น นาราตรวจพบว่ามีค่าใช้จ่ายรายการหนึ่งในรายงานที่ถูกระบุว่าเป็น “ค่าธรรมเนียมการประชุม” ซึ่งเป็นการประชุมที่อรินรู้ว่าพนักงานคนนั้นไม่ได้เข้าร่วมประชุม นอกจากนี้ ยังมีค่าใช้จ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการประชุม โดยไม่มีใบเสร็จรับเงิน ซึ่งดูเหมือนว่ามีพนักงานของนาราคนหนึ่งกำลังพยายามเบิกค่าใช้จ่ายโดยทุจริต เธอควรทำอย่างไร?

คำตอบ : อรินควรคุยกับพนักงานคนนั้นของเธอก่อนเพื่อดูว่าพนักงานคนนั้นทำรายการเบิกค่าใช้จ่ายการประชุมนั้นผิดพลาดไปหรือไม่ ทุกคนทำผิดพลาดได้และครั้งนี้อาจจะเป็นเพียงการเข้าใจผิด แต่หากพนักงานคนนี้ยังยืนยันว่าค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ขอเบิกนั้นเป็นจริง อรินควรตรวจสอบต่อไปว่าการเบิกค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นการทุจริตหรือไม่ นอกจากนี้ เราควรใช้ความระมัดระวังเมื่อยื่นเบิกค่าใช้จ่ายโดยให้แน่ใจว่าเป็นการเบิกรายการที่ถูกต้อง

การรักษาข้อมูลความลับและข้อมูลส่วนบุคคล

การรักษาข้อมูลความลับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เรารักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้และแสดงให้ลูกค้ารู้ว่าเราเป็นบริษัทน่าไว้วางใจและมีคุณค่าเพียงพอที่ยังคงเป็นลูกค้าเราต่อไป นอกจากนั้นเรายังให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการปกป้องรักษาข้อมูลที่มีนัยสำคัญ

การรักษาข้อมูลความลับของพนักงาน

บริษัทสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของพนักงานเอฟดับบลิวดีได้ รวมถึงข้อมูลติดต่อและค่าตอบแทนของพนักงาน แต่เราจะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเฉพาะตามที่มีกฎหมายกำหนดเท่านั้นและให้แก่หน่วยงานของรัฐ เช่นเพื่อประโยชน์ทางด้านภาษี

ในฐานะพนักงานของเอฟดับบลิวดี ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวพนักงานได้ เช่น ชื่อ ที่อยู่ อีเมล์ บัตรเครดิต ข้อมูลธนาคาร และข้อมูลอื่นๆ ท่านต้องเก็บรักษาข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นความลับในระหว่างที่ทำงานเป็นพนักงานอยู่กับเราและหลังจากที่ท่านพ้นจากการเป็นพนักงานแล้ว

การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า

บริษัทเอฟดับบลิวดีเข้าใจถึงความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า เพราะจะทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อชีวิตของพวกเขา

เรารู้ว่าโดยบทบาทของเรา เรามีข้อมูลส่วนตัวขอลูกค้าประเภทต่าง ๆ จัดเก็บไว้ เรามีความภาคภูมิใจในการรักษาข้อมูลความลับเหล่านี้เพื่อให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจได้และเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลความลับควรที่จะ:

- ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้น
- เปิดเผยกับเพื่อนร่วมงานเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
- ห้ามเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกโดยเด็ดขาด (เว้นแต่เมื่อฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานอนุญาตให้เปิดเผยได้ เช่นกรณีที่มีสัญญารักษาความลับควบคุมอยู่หรือเมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐขอข้อมูล)

กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่

Data Privacy Policy

สิทธิความเป็นส่วนตัวและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท

ข้อมูลทั้งหมดที่พนักงานป้อนเข้าโดยในระบบหรือจัดเก็บในระบบของบริษัท บริษัทมีสิทธิที่จะดูข้อมูลเหล่านั้นได้

อย่างไรก็ตามบริษัทให้ความเคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัวของพนักงานโดยจะไม่ได้เฝ้าดูการปฏิบัติของพนักงานโดยไม่มีเหตุจำเป็น ข้อมูลอาจจะถูกเปิดดูหรือตรวจสอบเมื่อมีความจำเป็นตามกฎหมายเท่านั้น

การให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอก

บุคคลภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือสื่อสารมวลชน อาจขอทราบข้อมูล บริษัทต้องเตรียมพร้อมที่จะให้ข้อมูลตามคำขอของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย เมื่อท่านได้รับคำร้องขอของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้จัดส่งข้อมูลใดๆ โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาว่าเราต้องให้ข้อมูลตามคำร้องขอหรือไม่

เรามีการให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนด้วย เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของเอฟดับบลิวดี ผู้ที่จะสามารถให้ข้อมูลดังกล่าวได้ ได้แก่พนักงานเอฟดับบลิวดีผู้ที่ได้รับอนุมัติจากฝ่ายสื่อสารการตลาดของบริษัทเท่านั้น ที่สามารถให้ข้อมูลในนามบริษัท ถ้ามีสื่อสารมวลชน (เช่น ผู้สื่อข่าวโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์) สอบถามข้อมูลจากท่าน ขอให้ท่านติดต่อฝ่ายสื่อสารการตลาด เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมต่อไป

การขายและการตลาดที่เป็นธรรม

ผลิตภัณฑ์ของเราสามารถเปลี่ยนแปลงทุกชีวิตไปในทางที่ดีกว่า เราควรนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและใช้เวลาในการอธิบายถึงลักษณะผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ สรุปผลประโยชน์และข้อยกเว้นและความเสี่ยงต่างๆ อย่างครบถ้วน

ตัวแทนทุกคนที่เสนอขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทต้องนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์แก่ลูกค้า หัวหน้าตัวแทนควรตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ในการขายของพนักงานและตัวแทนทุกคน เพื่อให้แน่ใจว่าการสื่อสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเราเป็นความจริงและถูกต้อง

เราเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องให้ลูกค้าเสมอ ไม่ใช่แค่เพียงในช่วงเวลาที่ทำการขายผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่เอกสารประกอบการขายที่ใช้ต้องผ่านความเห็นชอบจากบริษัทด้วย ห้ามผู้เสนอขายทุกคนทำการเสนอขายอย่างไม่ถูกต้องไม่ว่าจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม

ท่านควรใช้เวลาในการทำความเข้าใจในลักษณะผลิตภัณฑ์ของบริษัทอย่างละเอียดก่อนการเสนอขายเพื่อสามารถเสนอขายได้อย่างดีที่สุด ถ้าท่านมีคำถามหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดสอบถามที่หัวหน้าของท่าน

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

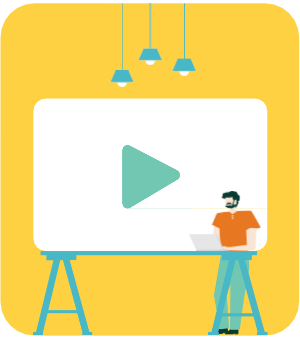
คำถาม : บรู๊คเพิ่งเป็นตัวแทนสำหรับเอฟดับบลิวดี เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของเขาชื่อคาลล์ ขอให้บรู๊คฟังการเสนอขายของเขาผ่านทางโทรศัพท์บางตอนซึ่งในระหว่างที่คาลล์ กำลังเสนอขายทางโทรศัพท์ ดิเรกเห็นว่าเขาไม่ได้นำเสนอลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องทั้งหมด นอกจากนั้น ทรรศนะยังใช้คำศัพท์เฉพาะและคำพูดที่เข้าใจยากในการอธิบายผลิตภัณฑ์ บรู๊คควรทำอย่างไร?

คำตอบ : บรู๊คควรให้ความเห็นของเขาให้คาลล์ทราบ และทั้งสองคนควรนำประเด็นนี้ไปปรึกษากับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติการเพื่อขอทราบแนวทางในการปฏิบัติต่อไป คาลล์ควรใช้คำพูดและภาษาที่ชัดเจน โปร่งใสและอธิบายถึงผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอย่างถูกต้อง คาลล์ไม่ได้ดำเนินตามประมวลจริยธรรมของเราของเราที่ได้นำเสนอด้วยคำพูดที่ให้ลูกค้าเข้าใจยาก เมื่อเราทำการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของเรา เราต้องนำเสนอให้ลูกค้าเข้าใจง่ายและถูกต้อง พร้อมกับระบุถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้วย

การใช้สื่อออนไลน์อย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัทได้นำสื่อออนไลน์มาเป็นเครื่องมือเพื่อส่งเสริมการตลาดและให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงผลิตภัณฑ์และบริการของเรา ฝ่ายการตลาดและสื่อสารองค์กรร่วมกับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน จะแนะนำว่าใครจะเป็นผู้ที่มีสิทธิในการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ในนามเอฟดับบลิวดี

เราต้องให้เกียรติบริษัทและคนอื่นเมื่อเราใช้สื่อสังคมออนไลน์ เราต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือนำเสนอความคิดเห็นของบริษัทโดยที่ไม่ได้รับการอนุญาตจากบริษัทก่อน และต้องปฏิบัติตามแนวทางเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความลับ ถ้าท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อขอคำแนะนำจากหัวหน้าของท่านและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน



ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

คำถาม : ฉันชอบดูเว็บไซต์ต่างๆเพื่ออ่านข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยและการลงทุน ในช่วงที่กำลังดูเว็บไซต์หนึ่งอยู่ ฉันเห็นว่ามีใครบางคนได้ลงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเอฟดับบลิวดีอย่างไม่ถูกต้อง ฉันควรจะบอกคนในเว็บไซต์นั้นหรือไม่ ว่าฉันทำงานที่เอฟดับบลิวดีและจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่เขา

คำตอบ : ไม่ถูกต้อง ท่านไม่ควรดำเนินการใดๆ แม้ท่านจะมีเจตนาดี แต่บริษัทกำหนดให้บางคนเท่านั้นที่ได้รับอนุญาตให้พูดหรือลงข้อความในสื่อออนไลน์ในนามเอฟดับบลิวดีได้ การใช้สื่อสังคมมีความซับซ้อนและยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับหลายๆคน ถ้าท่านมีคำถามใด ๆ ขอให้ติดต่อหัวหน้าของท่าน

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่
Social Media Policy

4. ความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น

ความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น

การปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการทำงานกับบริษัทระดับสากล เราเห็นคุณค่าและสวัสดิภาพของผู้ร่วมงานและลูกค้าของเรา และมุ่งมั่นที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกัน

เราสามารถไปถึงเป้าหมายเหล่านี้ได้โดยการรักษาสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัยส่งเสริมความหลากหลายของกลุ่มคน ให้ทุกคนมีส่วนร่วมและเปิดรับความคิดใหม่ๆและสามารถพูดในสิ่งที่ถูกต้อง หรือรายงานพฤติกรรมไม่เหมาะสมได้โดยทันที

การรักษาความปลอดภัยของกันและกัน

ความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานของเราเป็นสิ่งที่เราใส่ใจเป็นอย่างยิ่ง เราจึงจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานพนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยของเรา เพื่อช่วยรักษาสภาพแวดล้อมนี้

ขอให้ท่านใส่ใจสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านตลอดเวลา ถ้าท่านมีเรื่องกังวลเกี่ยวกับสถานที่ทำงานคิดว่ามีทางที่จะปรับปรุงหรือทำให้มีความปลอดภัยมากขึ้นได้ หรือเป็นห่วงเรื่องสุขภาพของพนักงานของท่านหรือคนอื่น โปรดแจ้งให้บริษัททราบ เรายินดีรับฟังความคิดเห็นและจะพิจารณาทุกข้อคิดเห็น

พนักงานต้องให้เกียรติบริษัทเสมอไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ทำงานหรือออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ ท่านต้องไม่ดื่มแอลกอฮอล์หรือเสพยาเสพติด (ไม่ว่าจะถูกกฎหมายหรือไม่ก็ตาม) ในขณะปฏิบัติหน้าที่ในนามเอฟดับบลิวดี

ในงานสังคมของบริษัทหรือการร่วมประชุมกับลูกค้านอกสถานที่ พนักงานอาจดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้ตามความเหมาะสมในปริมาณที่พอเหมาะ

ถ้าท่านมีคำถามใด ๆ เกี่ยวกับนโยบายความปลอดภัยของเรา โปรดติดต่อหัวหน้าของท่าน

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

Staff Handbook.

การคุกคามและการเลือกปฏิบัติ

เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสำคัญของเรา ในฐานบริษัทระหว่างประเทศที่มีความหลากหลาย เราคาดหวังความเป็นมืออาชีพและการเคารพในการปฏิบัติต่อกันอย่างเป็นธรรม และยอมรับในวัฒนธรรมสากลและค่านิยมขององค์กร เราคาดหวังว่าพนักงานทุกคน (รวมถึงกรรมการ) ผู้รับเหมาทุกระดับและคู่ค้าที่เป็นผู้จัดจำหน่าย (รวมทั้งตัวแทนและนายหน้า) จะส่งเสริมให้บริษัทของเราเป็นสถานที่ทำงานที่มีคุณค่า

ในขณะเดียวกัน เราจะไม่ยอมให้มีการเลือกปฏิบัติ การคุกคาม หรือการกลั่นแกล้งใดๆต่อกัน ไม่ว่าจะเป็น พนักงาน บริษัทคู่ค้า ตัวแทน หรือผู้สมัครที่สนใจจะเข้าร่วมงานกับเรา

การเลือกปฏิบัติ

การเลือกปฏิบัติหมายถึงการปฏิบัติต่อบางคนในลักษณะที่แตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะเฉพาะของบุคคล ไม่ว่าจะเป็น ผิวสี สัญชาติ เชื้อชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ สถานภาพสมรส สภาพทางการแพทย์หรือสภาพร่างกาย หรือทุพพลภาพ หรือลักษณะเฉพาะพิเศษอื่น ที่เอฟดับบลิวดี เรายอมรับลักษณะพิเศษของพนักงานและลูกค้าทุกคน และปฏิบัติต่อพนักงานและ

เราไม่เลือกปฏิบัติในการตัดสินใจในการคัดเลือกพนักงานและเราคัดเลือกพนักงานของเราบนพื้นฐานของความรู้ความสามารถของแต่ละคน

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

Anti-Harassment and Non-Discrimination Policy

การคุกคาม

การคุกคาม ยังรวมถึงการแสดงออกทางวาจา ทางกาย หรือทางเพศต่อบุคคลอื่น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความอึดอัด หรือรู้สึกโดนข่มขู่หรือถูกเหยียดหยาม การคุกคามใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางวาจา ทางกายภาพ หรือสภาพแวดล้อม เป็นสิ่งต้องห้ามเด็ดขาด โดยสำหรับเอฟดับบลิวดี และในตลาดการค้าของเอฟดับบลิวดีบางแห่งอาจถือว่าการคุกคามเป็นการกระทำที่ผิดต่อกฎหมาย

เราใช้มาตรฐานของวิญญูชนในการพิจารณาว่ามีการคุกคามเกิดขึ้นหรือไม่ กล่าวคือ อาจมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ถูกคุกคามตามที่วิญญูชนพึงคาดหมายได้ว่าผู้นั้นถูกคุกคาม ถูกทำให้ขุ่นเคือง อับอาย และหรือถูกข่มขู่ ทั้งนี้ ไม่เกี่ยวข้องว่าบุคคลผู้ก่อเหตุคุกคามนั้นจะรับรู้ถึงการคุกคามหรือไม่ หรือไม่ว่าจะมีเจตนาหรือไม่ก็ตาม

การกลั่นแกล้ง

พฤติกรรมการกลั่นแกล้งในสถานที่ทำงาน โดยทั่วไปจะรวมถึง การพูดในเชิงเหยียดหยาม หรือการดูถูกซ้ำ ๆ โดยเจตนาแสดงออกทางวาจา หรือทางกาย ที่ร้ายแรง หรือซ้ำ ๆ ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นการคุกคามข่มขู่หรือทำให้อับอาย โดยมีเจตนาเพื่อบั่นทอนประสิทธิภาพการทำงานของผู้อื่น

พฤติกรรมการกลั่นแกล้ง ส่งผลกระทบโดยตรง และส่งผลในทางลบต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงานและไม่ถือเป็นที่ยอมรับสำหรับเอฟดับบลิวดี

การป้องกัน

พนักงานของเอฟดับบลิวดี ทุกคน (รวมถึงกรรมการ) ผู้รับเหมาทุกระดับ และคู่ค้าที่เป็นผู้จัดจำหน่าย (รวมถึงตัวแทนและนายหน้า) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมในลักษณะที่ไม่เป็นการเลือกปฏิบัติ เคารพสิทธิและความปลอดภัยต่อสภาพจิตใจของบุคคลอื่น เราคาดหวังที่จะทำให้บริษัทของเราเป็นสถานที่ที่เราจะสามารถให้ความไว้วางใจและให้ความเคารพซึ่งกันและกัน เราทุกคนจะประพฤติปฏิบัติตนในลักษณะที่ไม่ก่อให้เกิดความขุ่นเคืองหรือถูกมองว่าเป็นการคุกคามต่อบุคคลใดๆ และหากพบว่ามีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับนโยบายนี้ เราทุกคนมีหน้าที่ที่จะต้องติดตาม

เอฟดับบลิวดีจะดำเนินการตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติ การคุกคาม และการกลั่นแกล้ง

ความมุ่งมั่นของเราในการเคารพในสถานที่ทำงาน ต่อความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ เอฟดับบลิวดีมีทางเลือกในการแก้ปัญหาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นทางการให้แก่ผู้ที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อกังวลผ่านทางหน่วยงานกำกับการปฏิบัติงาน หัวหน้างานของท่าน สายงานบุคคลากรและวัฒนธรรมหรือกระบวนการแจ้งเบาะแสของเรา

รายงานทั้งหมดที่จัดทำผ่านช่องทางข้างต้นและกระบวนการตรวจสอบใด ๆ จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ เราไม่ยอมรับหรืออนุญาตให้มีการตอบโต้ต่อบุคคลใด ๆ ที่เปิดเผยข้อมูลโดยสุจริต เราจะไม่ยอมให้มีการข่มขู่ หรือกลั่นแกล้งพนักงานที่รายงานหรือช่วยเหลือในการสอบสวนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ การคุกคาม หรือการกลั่นแกล้ง

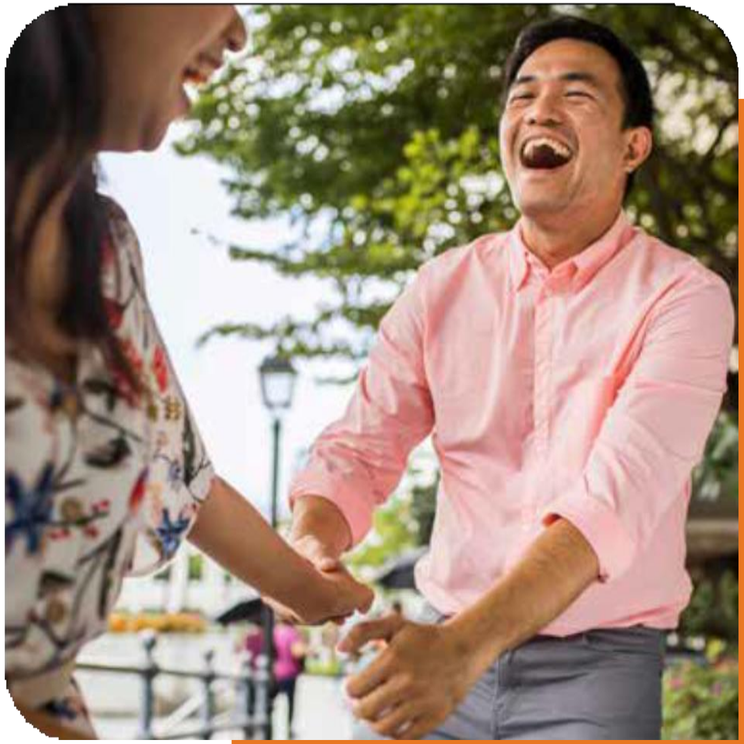
ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ ?

คำถาม : ฉันกำลังอยู่ที่โต๊ะทำงานขณะที่ได้ยินเพื่อนร่วมงานคู่หนึ่งคุยกันเกี่ยวกับมาเรียพนักงานใหม่ในฝ่ายการตลาด ฉันได้ยินเพื่อนร่วมงานพูดว่า “มาเรียอายุมากเกินไปที่จะเข้าใจในสิ่งที่เรากำลังพยายามทำ เพราะมาเรียไม่ใช่คนเอเชีย จึงไม่เข้าใจวิธีการทำแผนการตลาดที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าของเราได้ พวกเราต้องเลิกนำโครงการต่างๆไปให้มาเรียทำ เธอจะได้รู้ว่าเธอไม่เป็นที่ต้องการที่เอฟดับบลิวดี” ฉันควรทำอย่างไรดี?

คำตอบ : ท่านควรแจ้งหัวหน้าของท่าน ตามนโยบายของบริษัท เราต้องนำมุมมองที่หลากหลายมาสร้างผลงานให้ดีที่สุด เพื่อนร่วมงานทั้งสองของท่านกำลังจะเลือกปฏิบัติต่อมาเรีย ด้วยเหตุจากอายุและประเทศกำเนิดของเธอ เราถูกทำร้ายจากการเลือกปฏิบัติและเราจำเป็นต้องแน่ใจว่าจะไม่มีการกระทำเช่นนี้ที่เอฟดับบลิวดี

5. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



ทุกคนคาดหวังให้บริษัทที่มีชื่อเสียงเช่นเอฟดับบลิวดี รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนสิทธิมนุษยชน นั่นหมายความว่าบริษัทต้องดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบ หลีกเลี่ยงสิ่งที่ก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อคนและสิ่งแวดล้อม บริษัทต้องออกไปสู่ชุมชนเพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมที่มีคุณค่าและเป็นธรรม พร้อมทั้งสนับสนุนสิทธิมนุษยชน

การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

เราจะดำเนินการเพื่อทำให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานของเรามีผลกระทบในเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม และอย่างน้อยที่สุด ต้องเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในและต่างประเทศ เราจะคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในการการดำเนินงานและการลงทุนของเราด้วย

ความรับผิดชอบต่อสังคม

เราเชื่อว่าทุกคนมีความสำคัญและการสนับสนุนสังคมรอบตัวเรา เป็นหนึ่งในค่านิยมหลักของเรา

เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในเชิงบวกต่อสังคมของเรา เราควรตระหนักถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลกระทบต่อผู้คนและสังคม เอฟดับบลิวดี อาจจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การเดินป่า การเดินและการขับเคลื่อนทางการกุศล เพื่อระดมทุนในประเด็นที่มีความสำคัญ ดังนั้น เราจึงขอเชิญชวนให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมเหล่านี้

เราอาจสนับสนุนหรือมีส่วนร่วมกับองค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ (NGO) ในนามเอฟดับบลิวดี หรือใช้ทรัพยากรของเอฟดับบลิวดี ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น โดยบริษัทจะสนับสนุนเฉพาะลักษณะงานดังเหตุข้างต้น และจะสนับสนุนก็ต่อเมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ท่านสามารถสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวในนามส่วนตัวโดยใช้เงินทุนและทรัพยากรของท่านเอง ไม่ใช่ในนามเอฟดับบลิวดี ตราบใดที่ท่านมีความตั้งใจ จริงใจและไม่ได้รับผลประโยชน์ทางธุรกิจใดๆ ตอบแทนแก่แอฟดับบลิวดี

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

FWD Community Care Guidelines.

สิทธิมนุษยชน

เราให้การสนับสนุนการส่งเสริมสิทธิมนุษยชน ซึ่งหมายความว่าเราจะ:

- ส่งเสริมความหลากหลายและการรวมเข้าไว้ในที่ทำงานของเรา
- ไม่ยอมให้มีการคุกคามจากการเลือกปฏิบัติใด ๆ ทั้งสิ้น
- จัดเตรียมสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- เคารพและปกป้องสิทธิด้านแรงงานของพนักงาน เช่น การจ่ายค่าจ้าง การให้สิทธิลางาน และผลประโยชน์อื่น ๆ การจัดชั่วโมงทำงาน การพัฒนาทักษะ และการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง
- ห้ามการใช้แรงงานเด็กและบังคับแรงงาน
- เคารพสิทธิเสรีภาพของพนักงานในการแสดงความคิดเห็น ทั้งนี้ภายใต้ความจำเป็น เพื่อการป้องกันชื่อเสียงและการรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานของเรา
- จัดให้มีกระบวนการที่มีประสิทธิภาพในการรายงานเรื่องร้องเรียนและการแจ้งเบาะแส โดยไม่ต้องกังวลถึงการโต้ตอบคืน
- ปกป้องความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของลูกค้าและพนักงานของเรา
- ไม่ทำงานร่วมกับลูกค้าตัวแทนหรือบริษัทคู่ค้าที่เป็นที่รู้จักว่าเป็นผู้ละเมิดสิทธิมนุษยชน
- ตระหนักถึงสิทธิของพนักงานในการรวมตัวกันตามความเหมาะสม เราอนุญาตให้มีการรวมตัวกันได้ตามความเหมาะสม ตราบใดที่การรวมตัวนั้นได้รับอนุญาตตามกฎหมายและไม่ทำลายความสามารถของเราในการปฏิบัติงานให้แก่เอฟดับบลิวดี

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่

Human Rights Guidelines

ห้ามการใช้แรงงานเด็กหรือบังคับใช้แรงงาน

เราไม่ยอมให้มีการใช้แรงงานเด็กหรือบังคับใช้แรงงาน และหรือการแสวงหาประโยชน์จากเด็กในการดำเนินธุรกิจใด ๆ บริษัทยึดมั่นอย่างเคร่งครัด
ในหลักการที่ว่าพนักงานประจำ หรือพนักงานตามสัญญาจ้างมีสิทธิ์เลิกงาน และออกจากสถานที่ทำงานได้หลังจากเสร็จสิ้นวันทำงานตามปกติ และกรณีบริษัทประสงค์จะเลิกจ้าง บริษัทจะเลิกจ้างหลังจากได้แจ้งให้ทราบถึงเหตุผลแห่งการเลิกจ้างอย่างสมเหตุสมผล

เราสนับสนุนและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านแรงงานในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็กและบังคับใช้แรงงาน เราสนับสนุนการขจัดการใช้แรงงานเด็กและบังคับใช้แรงงานทุกรูปแบบและห้ามการใช้แรงงานที่มีอายุต่ำกว่าเกณฑ์และบังคับใช้แรงงาน

โปรดจำไว้ว่า
ทำสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม!

ท่านสามารถแจ้งการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือแจ้งประเด็นได้ที่ :

ทางโทรศัพท์– Concern Hotline (ดำเนินการโดยหน่วยงานอิสระ):

- China – 400-120-0253
- Hong Kong – 800-903-375
- Indonesia – 021-29223057
- Japan – 0800-100-0081
- Macau – 6262-5093
- Malaysia – 01548770361
- Philippines – 2-86263210
- Singapore – 3158-7652
- Thailand – 021056128
- Vietnam – (028) 44581010

URL: Concern Online