



การทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม

ประมวลจริยธรรมและหลักดำเนินธุรกิจ

2020

Get ready to live



สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร



พวกเรา, บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน), ให้บริการประกันภัย หรืออาจกล่าวได้ว่าเราช่วยแบ่งเบาความกังวลของลูกค้าเกี่ยวกับความกังวลด้านการเงินและช่วยวางแผนอนาคตทางการเงินให้แก่ลูกค้า ทุกธุรกรรมที่เราดำเนินการจะส่งผลให้ผู้คนดำเนินชีวิตอย่างมีความมั่นคงทางการเงิน และเมื่อเรารู้เช่นนั้นแล้ว ย่อมหมายถึงเรามีความรับผิดชอบที่สำคัญเช่นกัน เพื่อเป็นการย้ำเตือนว่าเราต้องวัดทุกสิ่งที่เราทำที่เอฟดับบลิวดี กับมาตรฐานจริยธรรมที่สูง เราจึงขอเสนอ “ให้ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม” ตาม “ประมวลจริยธรรมและหลักปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ”

สรุปได้ว่า “พวกเรา, เอฟดับบลิวดี, จะทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม”

ประมวลจริยธรรมนี้ไม่ได้เป็นเพียงกฎเกณฑ์ข้อบังคับ แต่ยังเป็นหลักพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเราในแต่ละวันในฐานะพนักงาน ผู้บริหารของบริษัท หรือ คู่ค้าทางธุรกิจ เช่น ตัวแทนประกันชีวิต หรือคู่สัญญาทางธุรกิจ กับบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือในภูมิภาคเอเชีย ประมวลจริยธรรมนี้จะกล่าวถึงความคาดหวังที่เรามีต่อกัน และมาตรฐานจริยธรรมที่สาธารณชนคาดหวังจากเรา

สรุปได้ว่า “พวกเรา, เอฟดับบลิวดี, จะทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม และในทุกๆสถานการณ์ที่เราเผชิญ เราต้องนึกถึงคำกล่าวนี้ไว้เสมอและนำมาพิจารณาเป็นแนวทางปฏิบัติงานของเราในทุกๆ วัน

ผมสนับสนุนท่านให้อ่านประมวลจริยธรรมนี้ และช่วยกันส่งเสริมทั้งเจตนารมณ์และลายลักษณ์อักษร รวมถึงพิจารณาการกระทำของเรามาว่า ผลกระทบอย่างไรบ้างต่อลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้จะช่วยเราพัฒนาเอฟดับบลิวดีให้ยิ่งขึ้น และดึงดูดผู้ที่มีความสามารถระดับหัวกะทิ คู่ค้าทางธุรกิจที่ทรงคุณค่า และลูกค้าที่จงรักภักดี มาหาเรา

สิ่งสำคัญที่สุด โปรดจำไว้เสมอว่าท่านไม่ได้เป็นคนเดียวที่ตั้งใจปฏิบัติตามหลักจริยธรรม เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าของท่านจะคอยสนับสนุนท่าน ถ้าคุณมีคำถามหรือข้อสงสัยใดๆเกี่ยวกับการจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ กรุณาติดต่อไปยังฝ่ายงานตามที่ระบุในหลักจริยธรรมและหลักดำเนินธุรกิจนี้ ข้อห่วงใยและการเปิดเผยทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

ขอแสดงความนับถือ

ฮวิน ทัน ฟง

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

เอฟดับบลิวดีกรุ๊ป

สารบัญ

ประมวลจริยธรรมและหลักดำเนินธุรกิจ	3
สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	5
พันธะสัญญาของท่าน	6
ความรับผิดชอบของผู้บริหาร	7
ช่องทางการขอความช่วยเหลือ	8

1. ความซื่อสัตย์สุจริต 9

การปฏิเสธสินบนและการคอร์รัปชัน	11
การร่วมบริจาคเงินสนับสนุนทางการเมืองและการกุศล	12
ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง	13
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์	16
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัว	16
โอกาสของบริษัท	17
การเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์	17
การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา	19
การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งอย่างถูกต้อง	20
การไม่ละเมิดลิขสิทธิ์	21

2. รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อ 22

อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ	24
รู้จักการฟอกเงินและแนวทางการหลีกเลี่ยง	25
การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย	26
การกีดกันทางเศรษฐกิจ	27
การรู้จักตัวตนของลูกค้า	28
การแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม	30
การสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด	30
การสมคบคิดกันกำหนดราคา	31
การใช้ข้อมูลภายใน	32

3. การเปิดเผยและชัดเจน 33

การบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง	35
การรักษาข้อมูลความลับและข้อมูลส่วนบุคคล	37
การรักษาข้อมูลความลับของพนักงาน	37
การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า	37
ข้อมูลความลับ	37
สิทธิความเป็นส่วนตัวและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท	38
การให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอก	38
การขายและการตลาดที่เป็นธรรม	39
การใช้สื่อออนไลน์อย่างรับผิดชอบ	40

4. ความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น 41

การรักษาความปลอดภัยของกันและกัน	43
การคุกคามและการเลือกปฏิบัติ	44
การเลือกปฏิบัติ	44
การคุกคาม	45

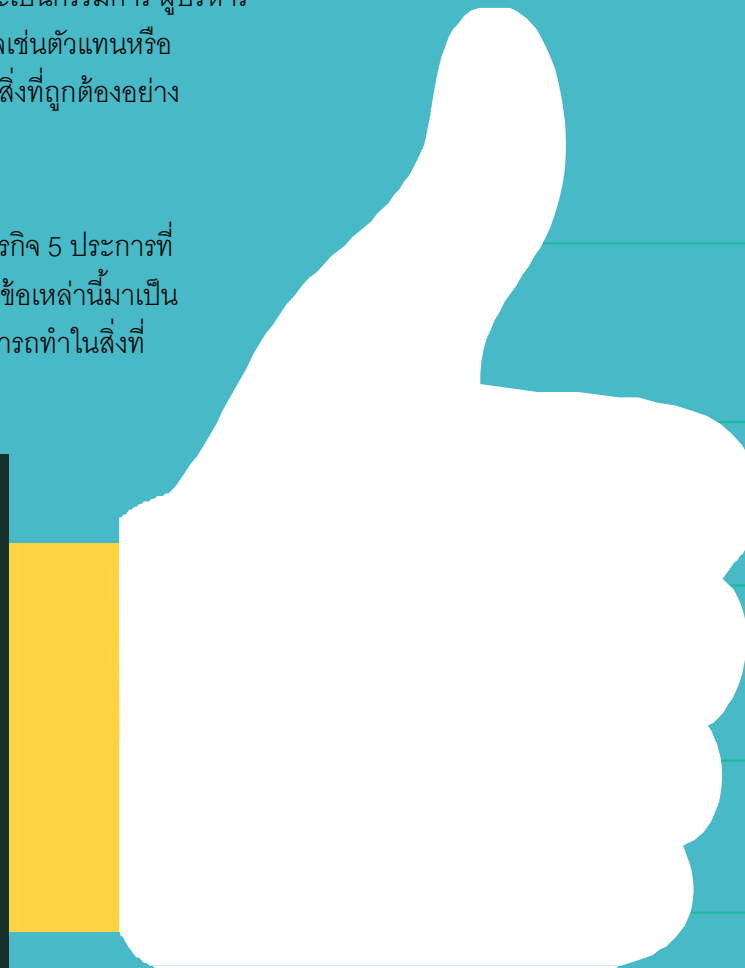
5. รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 47

การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม	49
ความรับผิดชอบต่อสังคม	50

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางของเอฟดับบลิวดี

โดยการทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม เราจะช่วยนำความสำเร็จที่ยั่งยืนและคงความน่าเชื่อถือให้แก่ชื่อเสียงของเอฟดับบลิวดี ไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งใดในบริษัท ไม่ว่าเราจะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงาน หรือ พันธมิตรทางธุรกิจเช่นตัวแทนหรือคู่สัญญา เราจึงได้รับการคาดหวังให้ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมอยู่เสมอ

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ 5 ประการที่จะช่วยส่งเสริมประมวลจริยธรรม: หากนำข้อเหล่านี้มาเป็นแนวทางในการทำงานทุกๆ วัน เราจะสามารถทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมได้สม่ำเสมอ



1

ซื่อสัตย์สุจริต

2

รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

3

เปิดเผยแลชัดเจน

4

มีความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น

5

รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางของเอฟดับบลิวดี

ข้อสัตย์สุจริต

การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง :

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

1

รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

การรับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ หมายถึง :

- ปฏิบัติหน้าที่อย่างภาคภูมิใจ
- ทำความคุ้นเคยและทำความเข้าใจข้อกำหนดของกฎหมายและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของท่าน โดยเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายทั้งหมด
- ใช้เวลาในการสร้างความคุ้นเคยในนโยบาย กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่อย่างเจาะจงของท่านและปฏิบัติหน้าที่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของท่าน
- ไปให้ถึงหรือเกินกว่าเป้าหมายที่เอฟดับบลิวดีและผู้บริหารงานตั้งไว้ ด้วยวิธีการที่ให้เกียรติและทำอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง

2

เปิดเผยและชัดเจน

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยการเปิดเผยและชัดเจน หมายถึง :

- ปฏิบัติต่อลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม
- สื่อสารอย่างโปร่งใส
- นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน ทั้งลักษณะที่สำคัญ ผลประโยชน์ ข้อยกเว้น และความเสี่ยง
- ไม่ใช้ถ้อยคำเกินจริงหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงกับลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ท่านควรรายงานและให้ข้อมูลกับหน่วยงานหรือบุคคลตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้
- แจ้งให้หัวหน้าของท่านหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานทราบเมื่อพบกรณีที่น่าจะเป็นการทุจริตหรือการกระทำที่เป็นการผิดกฎหมาย

3

มีความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น

การปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพและเคารพผู้อื่นหมายถึง :

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

4

รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม หมายถึง :

- จัดการการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อหลักเสี่ยงผลกระทบด้านลบต่อคนรอบข้างและสิ่งแวดล้อม
- ตอบแทนชุมชนท้องถิ่น สนับสนุนกิจกรรมการกุศลและสร้างความแตกต่างอย่างมีคุณค่า

5



บทนำสู่ประมวลจริยธรรม

ของเรา

เราได้จัดทำประมวลจริยธรรมนี้เพื่อเป็นแนวทางและยึดมั่นในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรมและโปร่งใส รวมถึงส่งเสริมการกำกับดูแลที่ดี การบริหารจัดการความเสี่ยง และการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อลูกค้า

ถึงแม้ว่าจะไม่มีหลักเกณฑ์ไหนที่ครอบคลุมทุกสถานการณ์หรือปัญหาที่เราอาจเจอ แต่เอฟดับบลิวดีหวังว่าหลักการต่างๆ ที่อธิบายมานี้จะช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจด้วยตัวเองโดยใช้หลักจริยธรรมในการตัดสินใจ

ประมวลจริยธรรมนี้ ใช้กับ :

- เอฟดับบลิวดีทุกบริษัท
- พนักงานเอฟดับบลิวดีทุกคน (พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว และพนักงานสัญญาจ้าง)
- กรรมการ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและผู้จัดการ,
- ตัวแทนและพันธมิตรทางธุรกิจ ได้รับการคาดหวังว่าจะรักษาเจตนารมณ์ของประมวลจริยธรรมนี้ และข้อกำหนดต่างๆ ในสัญญาเมื่อทำหน้าที่ตามสัญญา เช่นเดียวกับพันธมิตรทางธุรกิจรายอื่นๆ ก็ได้รับการคาดหวังเช่นเดียวกัน



พันธะสัญญา

ส่วนตัวของท่าน

ท่านสามารถเข้าถึงเอกสารหลักปฏิบัติเมื่อได้เริ่มงานหรือได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในบริษัท และบริษัทขอความร่วมมือจากท่านในการประเมินและทบทวนประมวลจริยธรรมนี้ปีละครั้ง การอ่านประมวลจริยธรรมนี้ควรอ่านควบคู่กับนโยบายที่เกี่ยวข้อง

หากท่านมิได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ท่านอาจถูกพิจารณาลงโทษทางวินัยถึงระดับขั้นเลิกจ้าง จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะต้องศึกษาประมวลจริยธรรมอย่างละเอียด และอ่านหลักปฏิบัตินี้อย่างละเอียดและทำความเข้าใจกับเนื้อหาอย่างถูกต้อง

ความรับผิดชอบ ของผู้นำ

“ผู้นำ หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร และผู้จัดการ มีหน้าที่รับผิดชอบพิเศษภายใต้ประมวลจริยธรรมนี้ มีหน้าที่รับผิดชอบสำคัญในการเป็นแบบอย่างที่ดีและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ในการส่งเสริมหลักปฏิบัตินี้
ผู้นำควรเป็นตัวอย่างที่ดีและสร้างภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อส่งเสริมหลักเกณฑ์ของบริษัท”

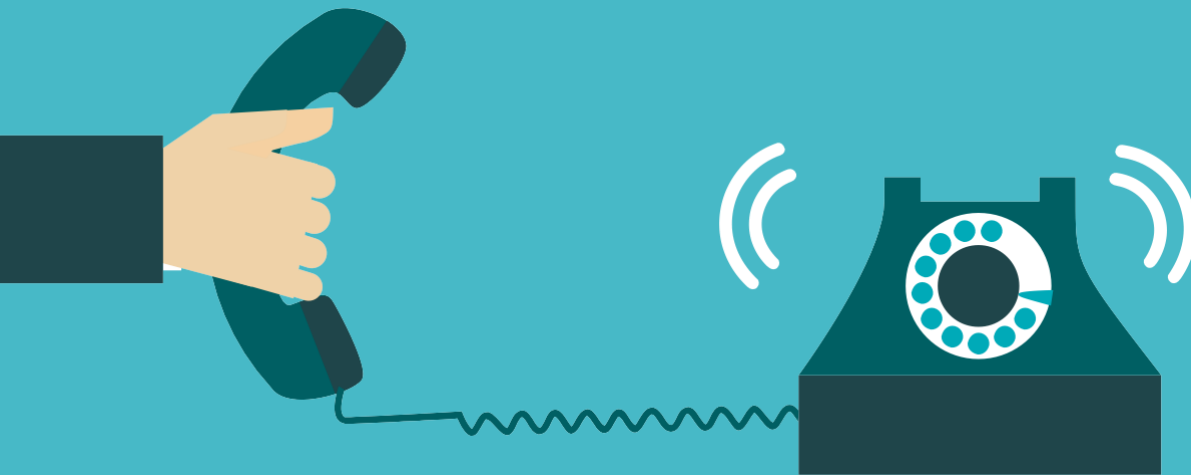
ผู้นำควรพูดคุยกับพนักงานในเรื่องประมวลจริยธรรมนี้ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานเข้าใจวิธีการทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม

สิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้นำควรพร้อมที่จะจัดการอย่างเหมาะสมในกรณีที่ได้รับแจ้งว่ามีการกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนกฎ หากมีพนักงานแจ้งการกระทำหรือหากท่านรู้สึกรว่ามีสิ่งใดที่ผิดปกติควรพร้อมที่จะจัดการอย่างเหมาะสมและเป็นความลับ ทั้งการดำเนินการ การยกประเด็น และรายงานประเด็นไปยังช่องทางที่เหมาะสม

ผู้นำควรสื่อสารพูดคุยและถ่ายทอดหลักเกณฑ์ต่างๆ กับพนักงานเป็นประจำโดย :

- การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่ง
- การประชุมทีม
- อีเมล
- เปิดประตูต้อนรับสำหรับการพูดคุยเสมอ





ช่องทางขอความช่วยเหลือ?

วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความสุจริตจะส่งเสริมให้คนแสดงความคิดเห็นเมื่อรู้สึกว่ามีอะไรผิดปกติ บริษัทจะเก็บรักษาความลับของข้อมูลรายงานให้ดีที่สุดและดำเนินการบนพื้นฐานของการไม่แก้แค้นตอบโต้ บริษัทจะไม่แก้แค้นตอบโต้ใดๆ ต่อผู้ที่เปิดเผยข้อมูลและบริษัทจะไม่ยอมให้มีการแก้แค้นตอบโต้ต่อผู้ที่รายงานด้วยความสุจริต

ท่านสามารถแจ้งการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือแจ้งประเด็นได้ที่ :



- ทางโทรศัพท์ – “Concern Hotline”
Hong Kong – 800-903-375
Indonesia – 021-29223057
Japan – 0800-100-0081
Macau – 6262-5093
Philippines – 2-6263210
Singapore – 3158-7652
Thailand – 021056128
Vietnam – (028) 44581010



- URL: [Concern Online](#)



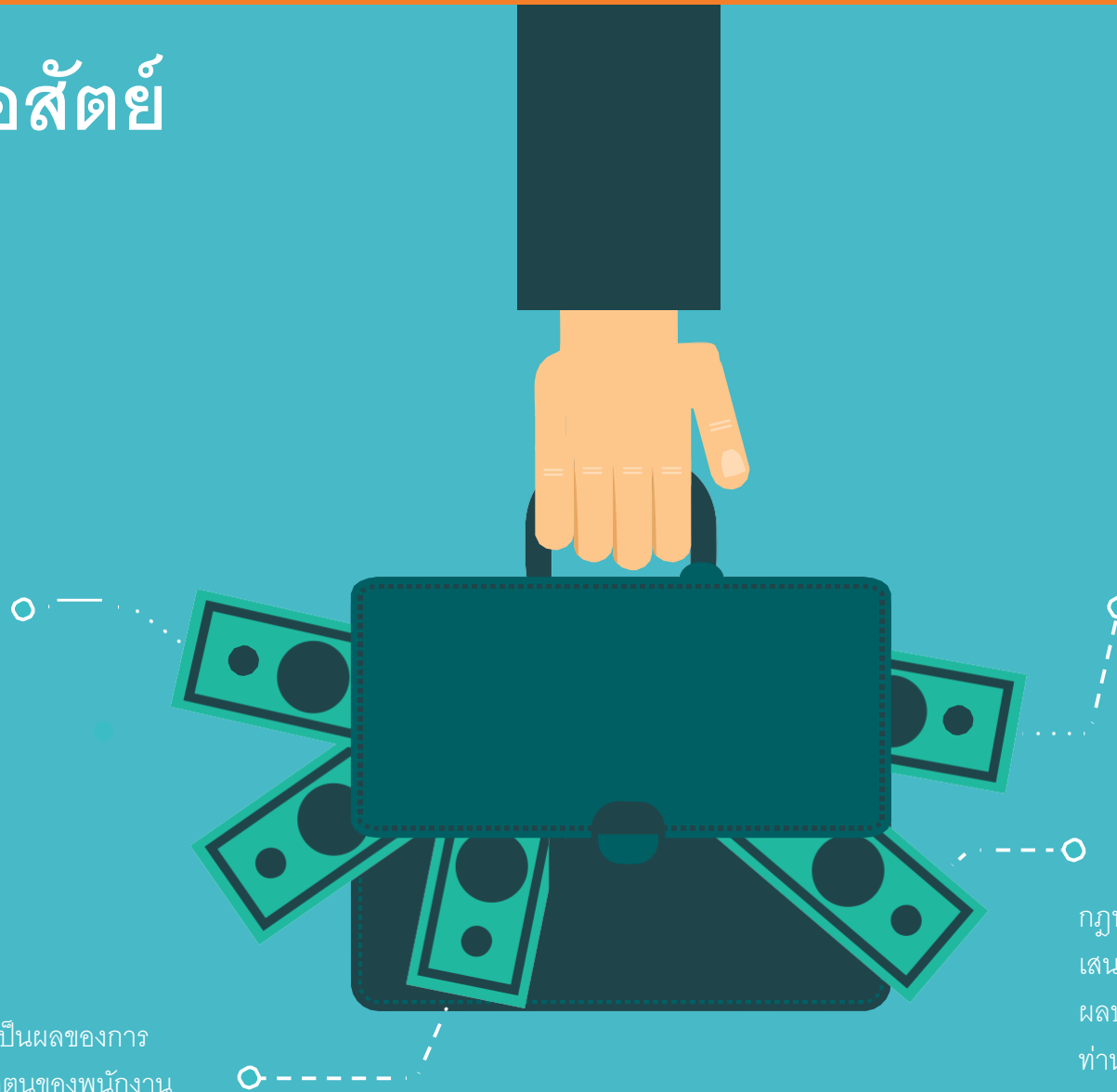
1. ความซื่อสัตย์

สุจริต

1 ความซื่อสัตย์สุจริต

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตนั้น ท่านดำเนินการตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทำในสิ่งที่เป็นธรรม และถูกต้อง ไม่นำเอาผลประโยชน์ส่วนตัวมาอยู่เหนือผลประโยชน์ของบริษัท เราคาดหวังพนักงานให้ประพฤติตนให้เหมาะสมทั้งด้านกิริยา มารยาทและการวางตัวในการติดต่อธุรกิจของบริษัท

ความสำเร็จของเราเป็นผลของการมุ่งมั่นและการอุทิศตนของพนักงาน ในการสร้างธุรกิจของบริษัทพนักงานต้องไม่ยุ่งเกี่ยวกับสินบนและคอร์รัปชันทุกชนิด



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

กฎหมายป้องกันการคอร์รัปชันห้ามไม่ให้เราเสนอ ให้ หรือ รับสิ่งมีมูลค่าใด ๆ เพื่อแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม กล่าวคือ ท่านไม่สามารถเสนอสิ่งใด ๆ รวมถึงของขวัญที่มีราคาแพง เงิน การเลี้ยงรับรองใดๆ ที่มีราคาสูง ส่วนลดหรือเงื่อนไขเกินเหตุอันควร และสิ่งใดๆ ในลักษณะเดียวกัน เพื่อแสวงหาประโยชน์ทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม

การปฏิเสธสินบนและ การคอร์รัปชัน

เราไม่สามารถให้เงินหรือทรัพย์สินใดๆ อย่าง
ไม่เหมาะสมได้ แม้จะผ่านพันธมิตรทางธุรกิจ
(เช่น ตัวแทน) หรือคนกลางอื่น ๆ

บริษัทห้ามพนักงานจ่ายเงินเพื่อ
อำนวยความสะดวก ซึ่งอาจเป็น
การเร่งการดำเนินการหรือให้ได้สิ่ง
ใดมา หรือเพื่อรักษาสິงที่เราได้มา
อยู่แล้ว เช่น เราไม่สามารถให้เงิน
หรือทรัพย์สินใดๆ เพื่อเร่งให้
ธนาคารอนุมัติการโอนเงินจากบัญชี
ลูกค้ามายังบริษัทผ่านการโอนเงิน
ทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ (ไม่ว่าจะมี
มูลค่าเท่าไร) ซึ่งอาจทำให้เราได้รับ
ชำระเงินจากลูกค้าเร็วขึ้นหรือ
ประกันได้ว่าการชำระเงินของลูกค้า
จะสมบูรณ์

หลายครั้งอาจจะยากในการพิจารณาว่าใครเป็นข้าราชการ นอกจากเจ้าหน้าที่ข้าราชการ
แล้ว บุคคลที่มีตำแหน่งในส่วนงานราชการ เช่น หัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรี ก็เป็นกลุ่มที่เราควรระมัดระวัง
เช่นกัน บุคคลที่ทำงานในองค์กรของรัฐที่รัฐบาลเป็นเจ้าของหรืออยู่ในการควบคุมของรัฐบาลก็ถือว่าเป็น
ข้าราชการด้วยและการจ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องใดๆ ให้แก่บุคคลเหล่านี้ก็ถือว่าเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเช่นกัน

นโยบายเกี่ยวกับการให้สินบนและการ
คอร์รัปชันครอบคลุมไปถึงหน่วยงานในเชิง
พาณิชย์ (เช่น บุคคลที่ทำงานกับธุรกิจ
เอกชน) และข้าราชการ เราควรให้ความสนใจ
เป็นพิเศษกับข้าราชการ เพราะกฎหมาย
ป้องกันการคอร์รัปชันมักจะมุ่งเน้นที่การ
จ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องให้กับบุคคลเหล่านี้และ
กำหนดบทลงโทษสำหรับการจ่ายเงิน
ดังกล่าวที่รุนแรง

บริษัทต้องรับผิดชอบในการกำหนด
ว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมนั้น
เป็นข้าราชการหรือไม่ หากท่านสงสัย
กรุณาปรึกษาหัวหน้าของท่าน หรือ
ติดต่อได้เจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับ
ปฏิบัติงาน

การร่วมบริจาคเงินสนับสนุนทางการเงินและการกุศล



ในฐานะที่เป็นบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชีย อาจมีหลายคนที่มาขอให้บริษัทบริจาคเงินสนับสนุนทางการเงินเมือง หรือเพื่อการกุศล เราไม่สามารถให้การสนับสนุนสิ่งเหล่านี้โดยใช้เงินทรัพยากร หรือสินทรัพย์หรืออ้างชื่อเอฟดับบลิวดีโดยไม่ได้รับการอนุมัติก่อน

ในกรณีที่การร่วมบริจาคเงินสนับสนุนทางการเงินเมืองหรือเพื่อการกุศลเป็นสิ่งที่มีความคุ้มค่าแก่การดำเนินการ การบริจาคดังกล่าว อาจกลายเป็นการให้สินบนหากหากการบริจคนั้นเกี่ยวข้องกับธุรกิจหรือเกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสทางธุรกิจหรือเกี่ยวข้องกับธุรกรรมของเอฟดับบลิวดี

ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการบริจาคนี้ได้โดยใช้เงินหรือทรัพยากรของตนเองโดยไม่ต้องอ้างถึงชื่อบริษัทตราบไคที่การบริจคนั้นไม่เกี่ยวกับการแสวงหาประโยชน์ให้แก่เอฟดับบลิวดี

ถาม&ตอบ

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

คำตอบ : แซนต้าไม่ควรให้เงินและรายงานการกระทำของเจ้าหน้าที่ท่านนั้นไปยังหัวหน้าหน่วยงานของเธอและเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับปฏิบัติงาน การจ่ายเงินนี้เป็นที่น่าสงสัยมาก เพราะเป็นการขอรับเงินสด ไม่น่าจะเป็นค่าธรรมเนียมปกติ และน่าจะเป็นการจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวก เราต้องการทำงานสำเร็จแต่เราต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม การจ่ายสินบนจะไม่ใช้สิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง

การแสดงไมตรีในทางธุรกิจเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับพันธมิตรทางธุรกิจและลูกค้าของเรา เราควรแน่ใจว่าของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่เราให้นั้นไม่กลายเป็นการให้สินบน หรืออาจมองได้ว่าแสดงไมตรีเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม

การให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง จะที่ยอมรับได้ เมื่อ:

01

เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการส่งเสริมหรือการสาธิตสินค้าหรือบริการของเรา

02

มีมูลค่าที่เหมาะสม (ไม่หรูหราหรือแพงเกินความจำเป็น)

03

ไม่ได้ให้บ่อยครั้ง

04

ไม่มีการร้องขอจากอีกฝ่าย

05

มีความเหมาะสม

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง

ของขวัญที่สามารถรับได้ :

ของขวัญของ
เอฟดับบลิวดี



ตัวอย่าง เช่น ปฏิทิน
ปากกา แก้วกาแฟ เป็นต้น



ของขวัญ ของที่ระลึกต่างๆ
ที่ราคาไม่สูงจนเกินไป



ตั๋วเข้าร่วมงานราคาไม่สูง



อาหารหรือขนมที่
ราคาไม่แพง



การเลี้ยงอาหารและ
เครื่องดื่มที่ราคาไม่แพง



ของขวัญที่เป็นเงินสดที่มีมูลค่าต่ำกว่าหรือเท่ากับมูลค่าที่
กำหนดไว้ในโอกาสวันสำคัญต่างๆประจำปี



เช่น วันตรุษจีน ซึ่งจะต้องไม่ให้
หรือรับของขวัญที่เป็นเงินสดจากบุคคล
คนเดียวมากกว่าหนึ่งครั้งในช่วงเวลา
เทศกาลนั้นๆ

ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่ต้องห้าม

รวมถึง :

ของขวัญที่มีมูลค่าสูง
เกินไป



มื้ออาหารและเครื่อง
ดื่มที่ราคาแพง



การแลกเปลี่ยนของขวัญ/การเลี้ยงรับรองกับบุคคล
หรือหน่วยงานเดียวกันบ่อยครั้ง



การเข้าใช้บริการในสถานบันเทิงสำหรับผู้ใหญ่เท่านั้น



เช่น แหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้
ชาย บ่อนการพนัน ไนต์คลับ
และ สถานอาบอบนวด

หยุดที่จะให้

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ใช้พิจารณาของทนายให้ดีที่สุดเมื่อมีการให้ของขวัญหรือเลี้ยงรับรองและเป็นไปตามนโยบายของบริษัทที่เกี่ยวข้อง

คิดก่อนว่าของขวัญหรือการรับรองที่กำลังจัดให้นั้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลหรือสร้างความรู้สึกว่าเป็นข้อผูกพันหรือไม่

ถ้าใช่ ของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองนั้นมีโอกาสเป็นสินบนหรือก่อให้เกิดการคอร์รัปชันได้ ซึ่งขัดกับประมวลจริยธรรมของเราและกฎหมายได้

ถ้าไม่สามารถปฏิเสธของขวัญหรือการรับรอง หรือถ้าการปฏิเสธจะทำให้ฝ่ายที่เสนอเสียความรู้สึกอย่างยิ่ง ท่านอาจรับของขวัญหรือการรับรองนั้น และรายงานไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

ในกรณีที่เป็นอย่างของขวัญ ท่านจะต้องนำของขวัญนั้นไปมอบให้กับหน่วยงานที่เหมาะสม ตามนโยบายของบริษัท

ถาม&ตอบ

คำถาม : โบรเกอร์รายหนึ่งที่ร่วมงานกับเรามาหลายปี ส่งใบราคาแพงชุดหนึ่งและนาฬิกาหรูเรือนหนึ่งให้แก่พนักงานเอฟดับบลิวดีคนหนึ่งชื่อสตีเฟน เพื่อเป็นการขอบคุณสำหรับความสำเร็จทางธุรกิจที่ได้ร่วมกันมาเป็นเวลาหลายปี สตีเฟนประเมินมูลค่าทั้งหมดของของขวัญนั้นอยู่ที่ประมาณ 15,000 บาท สตีเฟนสามารถเก็บของขวัญเหล่านี้ไว้เองได้หรือไม่?

คำตอบ : ไม่ได้สตีเฟนไม่ควรรับของขวัญนั้น เพราะของขวัญที่ถูกส่งให้ สตีเฟนนั้นมีมูลค่าสูงไม่สมควรแก่เหตุและอาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของเขา เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับหุ้นส่วนธุรกิจนั้นได้ในอนาคต เขาควรปฏิเสธของขวัญนั้นอย่างสุภาพ บอกให้หุ้นส่วนธุรกิจนั้นว่าของขวัญดังกล่าวขัดกับนโยบายและหลักปฏิบัติของบริษัท และรายงานเรื่องนี้ให้ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานทราบ

ถาม&ตอบ

คำถาม : ตัวแทนของเอฟดับบลิวดีคนหนึ่งชื่อลินดา ได้ติดต่อธุรกิจกับลูกค้าคนหนึ่งของเธอมานานหลายปีและมีความสัมพันธ์ในทางธุรกิจที่ดี ช่วงเทศกาลใกล้จะมาถึง ลินดาอยากจะส่งของขวัญที่เป็นบัตรและปฏิทินให้ลูกค้าเพื่อแสดงความขอบคุณและเป็นการส่งเสริมแบรนด์เอฟดับบลิวดี ลินดาสามารถส่งของขวัญเหล่านี้ไปให้ลูกค้าของเธอได้หรือไม่?

คำตอบ : ส่งได้เพราะบัตรและปฏิทินเป็นของขวัญที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยส่งเสริมบริการและผลิตภัณฑ์ของเรา การให้ของขวัญที่มีมูลค่าไม่สูงในช่วงเทศกาลเป็นวิธีที่ดีในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของบริษัทและรักษาไว้ซึ่งการติดต่อกับลูกค้าที่มีคุณค่าของเรา

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นโยบายการให้และรับของขวัญ การเลี้ยงรับรอง และการต่อต้านการให้และรับสินบน

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การที่จะสนองความต้องการของลูกค้าและดำเนินการให้ได้ตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียนั้น ต้องมีการเอาใจใส่อย่างเต็มที่ทุกวัน ดังนั้น เพื่อดำรงความมุ่งมั่นนี้ เราต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจจำกัดในการทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบของเราที่มีต่อเอฟดับบลิวดี

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัว

การเป็นกรรมการของบริษัทคู่แข่งหรือการมีผลประโยชน์ทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญในบริษัทคู่แข่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในลักษณะนี้ได้ ซึ่งจะถือได้ว่าเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ด้วย

การทำงานให้กับคู่แข่งของเอฟดับบลิวดีถือเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพราะความจริงรักภักดีของท่านจะถูกแบ่งระหว่างสองบริษัท และท่านอาจจะประสบกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในหลายกรณีนอกจากนี้ การทำงานให้กับคู่แข่งยังจะจำกัดเวลาของท่านในการทำงานให้กับเอฟดับบลิวดี และยังจะก่อให้เกิดความเสี่ยงที่แผนทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลอื่นๆ ที่มีความลับ จะถูกเปิดเผย

บริษัทไม่ได้ห้ามที่ว่าจ้างญาติหรือผู้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมาทำงาน แต่เขาจะต้องถูกประเมินและพิจารณาตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์เดียวกันกับผู้สมัครงานคนอื่น ถ้าท่านมีญาติที่สนใจทำงานกับเอฟดับบลิวดี สามารถสอบถามได้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อขอคำแนะนำขั้นตอนว่าจะดำเนินการต่อไปอย่างไร

การซื้อหลักทรัพย์ให้มุ่งไปที่ตัวแทนหรือหุ้นส่วนธุรกิจคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะอาจเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าตัวแทนหรือหุ้นส่วนธุรกิจนั้นมีความเกี่ยวข้องกับท่าน หรือมีความสัมพันธ์กับท่านนอกเหนือจากงาน หรือ เป็นบริษัทที่ท่านมีผลประโยชน์อยู่ด้วย

ถ้าท่านมีตัวแทนหรือลูกค้าทางธุรกิจที่จะแนะนำให้เอฟดับบลิวดีว่าจ้างหรือมีธุรกรรมใดๆ ด้วย ต้องแน่ใจว่าบุคคลเหล่านั้นจะผ่านกระบวนการพิจารณาคัดเลือกเช่นเดียวกันกับบุคคลอื่น



โอกาสของบริษัท



โอกาสของบริษัทคือโอกาสทางธุรกิจที่บุคคลได้พบในฐานะที่เป็นพนักงานของเอฟดับบลิวดี ท่านไม่อาจนำเอาโอกาสทางธุรกิจนั้นมาเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว ยกเว้นในกรณีที่เอฟดับบลิวดีได้แจ้งให้ท่านแล้วว่าบริษัทจะไม่รับโอกาสทางธุรกิจนั้นและยอมให้ท่านใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นได้

การเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์

ท่านต้องเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้นให้เอฟดับบลิวดีทราบในกรณีที่มีสถานการณ์หรือโอกาสที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับท่านในฐานะพนักงานของเอฟดับบลิวดี การเปิดเผยเหตุการณ์นี้อาจเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไม่ได้หมายความว่าเอฟดับบลิวดีจะห้ามท่านดำเนินการนั้น แต่หมายถึงการเปิดโอกาสให้บริษัทได้ตรวจสอบเหตุการณ์นั้นก่อนและจะสื่อสารให้ท่านทราบว่าท่านสามารถดำเนินกิจกรรมหรือโอกาสนั้นได้อย่างปลอดภัยหรือไม่





ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ถาม&ตอบ

คำถาม : บริษัทต้องว่าจ้างพนักงานประจำที่จะมาทำความสะอาดสำนักงานและฉันคิดว่าน้องชายของฉันน่าจะเหมาะกับงานนี้เป็นอย่างยิ่ง เขาเป็นคนขยันทำงาน มีประสบการณ์และกำลังมองหางานใหม่อยู่ แต่ไม่อยากจะแนะนำน้องชายไปให้ทางแผนกบุคคลากร เพราะไม่อยากจะให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ฉันควรทอย่างไร?

คำตอบ : การจ้างสมาชิกในครอบครัวไม่ได้เป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์เสมอไป ที่จริงแล้ว การแนะนำคนที่เรารู้จักที่มีคุณสมบัติเหมาะสมนั้นนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อเอฟดับบลิวดี อย่างไรก็ตาม ก่อนที่น้องชายของท่านจะถูกว่าจ้าง ท่านต้องถอนตัวออกจากขั้นตอนในการตัดสินใจเพื่อที่จะไม่ให้คนอื่นมองว่าน้องชายของท่านได้รับการปฏิบัติพิเศษ เขาต้องได้รับพิจารณาคัดเลือกเพราะความสามารถและคุณสมบัติของเขาเองไม่ใช่เพราะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เพียงแค่แนะนำเขาให้ไปที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเท่านั้นก็พอ หลังจากนั้นทางฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะเป็นผู้ดำเนินการเอง

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่นโยบายความขัดแย้งทางผลประโยชน์



ทรัพย์สินทางปัญญา

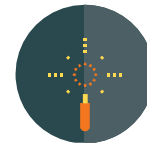
ส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตคือการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น ทรัพย์สินทางปัญญาเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับต่างๆ หลากหลายรูปแบบที่เป็นของคู่แข่งของเราและบุคคลภายนอก ทรัพย์สินทางปัญญามีหลากหลายรูปแบบ เช่น



1. แผนธุรกิจ



2. ข้อมูลการกำหนดราคา



3. ผลการวิจัยตลาด

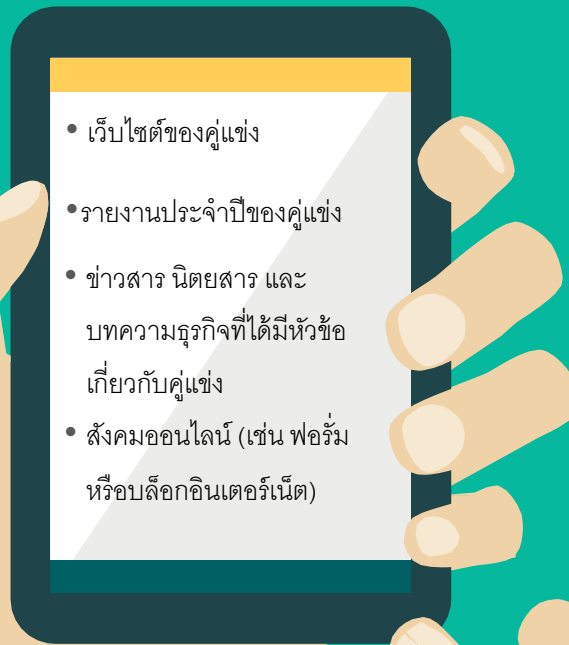


4. ข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์ เช่น ซอฟต์แวร์ รูปภาพ สิ่งพิมพ์ และสิ่งที่ถูกบันทึก

การไม่ละเมิดสิทธิทรัพย์สินทางปัญญาหมายความว่าท่านต้องรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่ถูกกฎหมายและหลักจริยธรรมเท่านั้น

การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งอย่างถูกวิธี

เราควรแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งผ่านช่องทางหรือแหล่งที่หาได้โดยทั่วไป เช่น



- เว็บไซต์ของคู่แข่ง
- รายงานประจำปีของคู่แข่ง
- ข่าวสาร นิติสาร และบทความธุรกิจที่ได้มีหัวข้อเกี่ยวกับคู่แข่ง
- สังคมออนไลน์ (เช่น ฟอรัมหรือบล็อกอินเทอร์เน็ต)

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ถ้าท่านพบข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งผ่านช่องทางที่ไม่ได้เปิดให้คนทั่วไปเข้าถึง ท่านก็ไม่ควรใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้น แม้ว่าจะดูเป็นประโยชน์ต่อเอฟดับเบิลยูดี แต่เรามุ่งมั่นกับการดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริตเท่านั้น

ถ้าท่านมีคำถามใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลบางอย่างที่ท่านมีอยู่ว่าจะสามารถนำไปใช้ได้หรือไม่ กรุณาขอรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

การไม่ละเมิดลิขสิทธิ์

นอกจากการใช้วิธีในการหาข้อมูลด้วยวิธีที่ถูกต้องแล้ว เราควรจะเข้าไปใช้ข้อมูลหรือเอกสารที่เรามีสิทธิที่จะใช้เท่านั้น

เช่น ในการจัดเตรียมเอกสารทางการตลาด เราควรใช้เฉพาะภาพที่เราได้รับอนุญาตให้ใช้เท่านั้น เช่น รูปภาพต่างๆ ที่เฟดบุ๊กได้ลิขสิทธิ์ในการใช้อย่างถูกต้อง

เช่นเดียวกับที่เราใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของเรารวมเพลงที่เราให้ประกอบการโฆษณาและวิดีโอด้วย

ถ้าท่านมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลหรือเครื่องมือ ว่าจะสามารถนำมาใช้ในงานบริษัทได้หรือไม่ กรุณาติดต่อหัวหน้าของท่าน

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ถาม&ตอบ

คำถาม : ไม่กี่กำลังทำงานจัดการระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ภายในบริษัท เขาพบ ไฟลเดอร์แปลกๆ อันหนึ่งที่ตั้งว่า “เพลงและโปรแกรม” เมื่อไม่เปิดไฟลเดอร์นั้นก็พบว่า มีเพลง รูปภาพ ภาพยนตร์ หลายร้อยรายการและมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์จำนวนหนึ่งที่เหมือนถูกดาวน์โหลดมาโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ควรทำอย่างไรดี?

คำตอบ : ไม่ควรแจ้งหัวหน้าของตนและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานในสิ่งที่เขาพบต้องมีใครที่ละเมิดลิขสิทธิ์โดยการดาวน์โหลดสิ่งเหล่านี้โดยไม่ได้จ่ายเงินค่าลิขสิทธิ์ให้แก่เจ้าของลิขสิทธิ์ เราสามารถใช้ได้เฉพาะสิ่งที่ได้มาอย่างถูกกฎหมายและได้รับอนุญาตจากผู้ถือลิขสิทธิ์เท่านั้น (เช่น เพลง รูปภาพ และซอฟต์แวร์) ในการทำงานของบริษัท

2. รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วย

ความรับผิดชอบ



2 รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

การรับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ หมายถึง เราทำงานในหน้าที่ของเราด้วยความภาคภูมิใจ ไปให้ถึงเป้าหมายที่บริษัทและผู้บริหารได้ตั้งไว้ ด้วยวิธีการที่ให้เกียรติและทำอย่างถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรม ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่เพื่อประโยชน์ของตนเอง การรับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบนี้ยังหมายถึงเราไม่จำเป็นต้องพยายามในการรับรู้ทุกสิ่ง หากเราไม่แน่ใจว่าจะทำอะไร เราควรทำควรจะสอบถามจากผู้เกี่ยวข้อง

อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

เฟด்பับลิคดีเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการรับประกันภัยและให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถช่วยเหลือลูกค้าบุคคล ครอบครัว และองค์กรได้หลากหลายวิธี เราสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าหลายหลายกลุ่มด้วยการการมีผลิตภัณฑ์หลายชนิดทำให้เราเป็นที่น่าสนใจของลูกค้าทุกกลุ่ม

“ขณะที่ลูกค้าของเราส่วนใหญ่เป็นคนที่ซื่อสัตย์และเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง ประสงค์จะใช้ผลิตภัณฑ์ของเราด้วยเจตนาที่ดี แต่ลูกค้าบางกลุ่มอาจจะพยายามใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของเราไปในทางที่ผิดกฎหมาย เช่น เพื่อการฟอกเงินหรือสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

นอกจากนี้ ลูกค้ากลุ่มนี้อาจจะพยายามชำระเงินค่าผลิตภัณฑ์และบริการหรือค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย) ผ่านการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการชำระเงินในรูปแบบอื่นๆ โดยผู้ที่ชำระคือบุคคลที่ถูกขึ้นบัญชีต้องห้ามหรือบัญชีดำ

เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้น เราควรมีข้อมูลของลูกค้าทั้งหมดเท่าที่เป็นไปได้และพิจารณาด้วยความระมัดระวังว่า ลูกค้าคนใดที่เราสามารถให้บริการได้ ในส่วนต่อไปนี้จะเพิ่มข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเสี่ยงเหล่านี้



รู้จักการฟอกเงินและและแนวทางการหลักเลียง

การฟอกเงินเป็นกระบวนการปกปิดแหล่งที่มาของเงิน โดยการโอนเงินที่ได้มาอย่างผิดกฎหมายผ่านช่องทางการโอนเงินที่ถูกกฎหมาย เช่น คนที่มีรายได้จากการค้ายาเสพติดอาจจะปกปิดแหล่งที่มาโดยการนำเงินที่ได้มาไปลงทุน

ในฐานะที่เราเป็นบริษัทประกันภัย เราต้องแน่ใจว่าลูกค้าของเราไม่ได้ใช้เราเป็นเครื่องมือฟอกเงินโดยซื้อหรือลงทุนในผลิตภัณฑ์ของเราด้วยเงินที่ได้มาอย่างผิดกฎหมาย เราต้องใช้เวลาทำความรู้จักลูกค้าของเราว่า เป็นใคร มีทรัพย์สินสมบัติขึ้นมาได้อย่างไร และหาข้อมูลประวัติเบื้องต้นหลังจากทำไมลูกค้าถึงสนใจในผลิตภัณฑ์ของเรา

หากไม่สามารถพิสูจน์ทราบว่าคุณค่ามีแผนใช้เฟดดับบลิวดีเพื่อการฟอกเงิน อาจทำให้เฟดดับบลิวดีต้องรับผิดชอบฐานที่ให้ความช่วยเหลืออาชญากรเหล่านี้ ซึ่งบทลงโทษสำหรับการฝ่าฝืนกฎหมายป้องกันการฟอกเงินนั้นนับว่ารุนแรงมาก



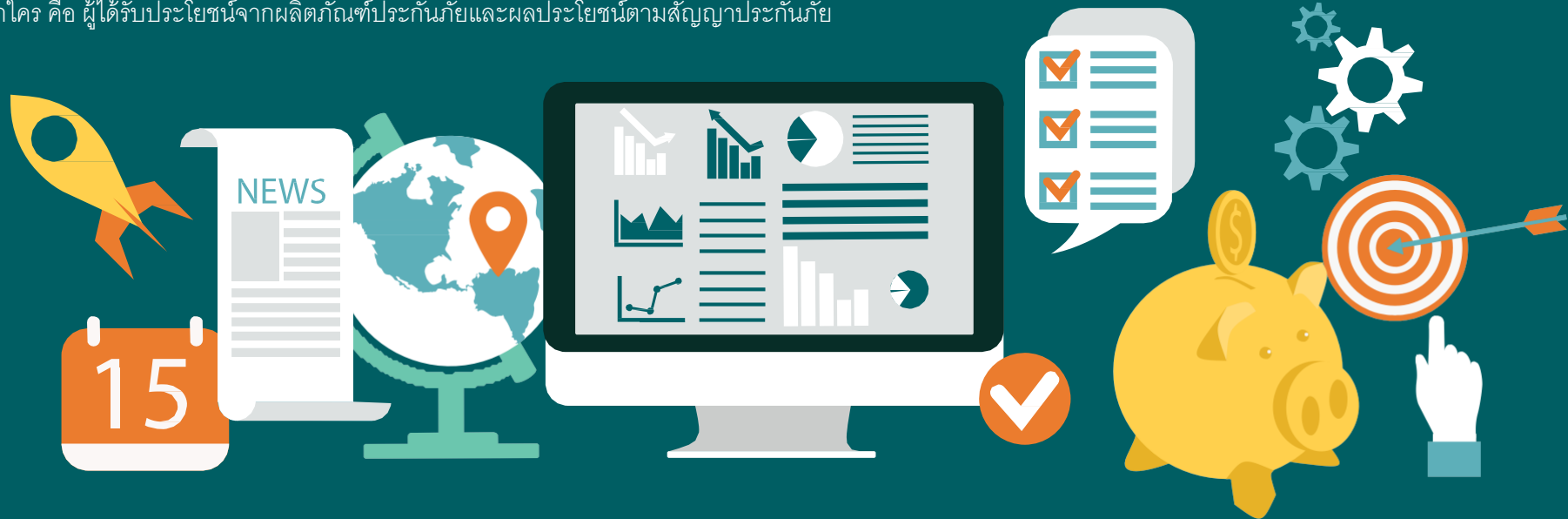
การต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

อีกความเสี่ยงหนึ่งที่เราควรระวังคือลูกค้าใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของเราไปสนับสนุนทางการเงินแก่กลุ่มก่อการร้าย

ขณะที่รัฐบาลกำลังเฝ้าติดตามอยู่ตลอดเวลาถึงวิธีที่ผู้ก่อการร้ายใช้สนับสนุนทางการเงินแก่แผนการก่อการร้าย กลุ่มก่อการร้ายก็พยายามหาวิธีการใหม่ๆ ในการสนับสนุนทางการเงินแก่แผนการก่อการร้ายของตน

การลงทุนในผลิตภัณฑ์ประกันภัยเป็นวิธีหนึ่งที่ผู้ก่อการร้ายใช้ในการสนับสนุนทางการเงินแก่แผนการของตน ในฐานะที่เป็นบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียง เราไม่ต้องการให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มดังกล่าว หรือเข้าไปเกี่ยวข้องกับพวกเขาไม่ว่าจะในทางใดก็ตาม

เช่นเดียวกันกับการฟอกเงิน เราจำเป็นต้องทำความเข้าใจว่าลูกค้าของเราเป็นใคร เราควรรหาข้อมูลให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อให้ทราบว่าใคร คือ ผู้ได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ประกันภัยและผลประโยชน์ตามสัญญาประกันภัย



การกีดกันทางเศรษฐกิจ

นอกจากปัญหาเรื่องการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายแล้ว เราต้องมั่นใจได้ ว่าลูกค้าของเรา ผู้ผลประโยชน์และผู้รับเงินของลูกค้า ไม่ใช่บุคคลที่ถูกกีดกันหรือถูกขึ้นบัญชีดำ

ประเทศต่าง ๆ ส่วนมากจะมีบัญชีรายชื่อของบุคคลและองค์กรที่ไม่ควรไปมีติดต่อด้วยในหลายเหตุผล เช่น ดำเนินกิจการในประเทศที่ถูกกีดกันทางเศรษฐกิจ มีประวัติอาชญากรรม กระทำความผิดทางกฎหมายสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

เป็นความรับผิดชอบของเราที่จะตรวจสอบว่าลูกค้าหรือกลุ่มที่เกี่ยวข้องกันเป็นกลุ่มหรือบุคคลที่ถูกกีดกันหรืออยู่ในบัญชีเฝ้าระวัง

การทำธุรกรรมกับบุคคลหรือองค์กรที่ถูกขึ้นบัญชีเป็นการกระทำผิดต่อบทกีดกันทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศและมีบทลงโทษรุนแรงสำหรับเอฟดับบลิวดีและพนักงานของเรา



การรู้จักตัวตนของลูกค้า

บริษัทได้มีกระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้า (KYC) เพื่อจะได้รู้จักลูกค้าของเราให้มากขึ้น ทั้งประวัติเบื้องหลัง ผู้รับผลประโยชน์และข้อมูลอื่นๆของลูกค้า กระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้านี้จะเริ่มต้นทันทีเมื่อมีการติดต่อกับลูกค้า และตลอดระยะเวลาการเสนอขาย



กระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้า ควรแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้ :



ประวัติและสัญชาติของลูกค้า



แหล่งที่มาของรายได้



แหล่งที่มาของการชำระเบี้ยประกันภัยที่ระบุ ถ้ามี



การระบุตัวตนและสัญชาติของผู้รับผลประโยชน์

ข้อมูลการแสดงตนต่อไปนี้ ไม่ใช่ข้อมูลทั้งหมด หากต้องการ ของผู้รับผลประโยชน์ ทราบแนวทางการขั้นตอนการแสดงตนของลูกค้า ท่านสามารถขอคำแนะนำได้จากหัวหน้าของท่านและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติ



ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ถาม&ตอบ

คำถาม : ลูกค้ารายหนึ่งเพิ่งซื้อกรมธรรม์ประกันภัยที่มีมูลค่าสูง แต่อีกไม่กี่วันต่อมาลูกค้ารายนี้มาขอรับเงินคืนและยกเลิกการขายนี้ ลูกค้ายังขอรับเงินคืนเป็นเช็คส่งจ่ายให้กับกิจการส่วนตัวของตนเอง แทนที่จะจ่ายเงินคืนให้กับลูกค้าเอง (ซึ่งเป็นคนซื้อกรมธรรม์ตั้งแต่แรก) ตัวแทนของเอฟดับบลิวดีที่ดูแลลูกค้ารายนี้เชื่อว่าวาเนสสาเธอต้องการช่วยเหลือลูกค้า แต่เห็นว่าเป็นคำขอที่แปลกและเธอก็รู้สึกว่าจะอาจไม่ถูกต้อง วาเนสสาควรทำอย่างไร?

คำตอบ : วาเนสสาควรรับรู้ถึงความรู้สึกของตนเองที่มีบางอย่างไม่ถูกต้อง การให้เอฟดับบลิวดีจ่ายเงินคืนไปให้กับบริษัทหรือบุคคลอื่นควรเป็นเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับการฟอกเงินก่อนที่จะมีการคืนเงินใด ๆ ให้ลูกค้า วาเนสสาควรหารือกับหัวหน้าของเธอและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

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

การแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม

ความสำเร็จของบริษัทต้องมาจากการทุ่มเททำงานหนัก จากความรู้ และจากนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ มิใช่การดำเนินธุรกิจด้วยวิธีที่ไม่เป็นธรรม เช่นการสมคบคิดกับบริษัทคู่แข่งเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดและกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรม

กฎหมายการแข่งขันทางการค้าและนโยบายของเราห้ามยุ่งเกี่ยวกับการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมเพราะอาจทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์และส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของเราในระยะยาว

การฝ่าฝืนกฎหมายการแข่งขันทางการค้ามีบทลงโทษหนัก รวมถึงโทษจำคุก และโทษปรับในอัตราสูงสำหรับพนักงานที่รับผิดชอบ

การสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด

การสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นการสมคบคิดกับบริษัทคู่แข่งเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดให้แก่ผู้สมคบคิดแต่ละราย

ในการสมคบคิดกันแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดนี้ บริษัทต่าง ๆ จะตกลงแบ่งพื้นที่ในการทำตลาดกัน และห้ามเข้าไปทำธุรกิจในพื้นที่อื่น ๆ

การสมคบคิดเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเนื่องจากทำให้ลูกค้าไม่มีทางเลือกอื่นให้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการในพื้นที่ของตน และยังเป็นการทำให้อายุการใช้งานสินค้าหรือบริการที่สูงขึ้น

การสมคบคิดกันกำหนดราคา

การสมคบคิดกันกำหนดราคาเป็นการตกลงกันระหว่างบริษัทคู่แข่ง เพื่อกำหนดราคาสินค้าหรือบริการในราคาที่เท่ากัน

การสมคบคิดกันกำหนดราคาเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเพราะลูกค้าคาดหวังว่าราคาจะเป็นไปตามอุปสงค์ อุปทาน และปัจจัยอื่นๆในตลาด ไม่ใช่จากการตกลงสมคบคิดกันระหว่างคู่แข่งทางการค้า

การทำในสิ่งที่ถูกต้องให้เหมาะสม เราควรไม่เจรจากับคู่แข่งในเรื่อง:



- | 01 กิจกรรมหรือแผนธุรกิจของเรา
- | 02 ข้อมูลและความเข้าใจลูกค้า
- | 03 การตั้งราคาผลิตภัณฑ์รวมถึง เบี้ยประกันภัย
- | 03 ความรับผิดชอบแรก จำนวนที่จ่าย ส่วนลดและรายการอื่นๆเกี่ยวกับราคา
- | 04 ผลิตภัณฑ์หรือแผนการตลาดในอนาคต

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ถาม&ตอบ

คำถาม : ขณะไปงานสัมมนาเกี่ยวกับประกันภัย แจ็คก็ได้พบกับตัวแทนคนหนึ่งจากบริษัทคู่แข่ง ตอนแรก แจ็คก็และตัวแทนคู่แข่งพูดคุยกันถึงเรื่องที่สัมมนา แต่อยู่ดีๆ ตัวแทนของบริษัทคู่แข่งก็เปลี่ยนเรื่องคุยและกล่าวขึ้นว่า “รู้ไหม เรากำลังเสียเวลาและเสียเงินเยอะมากกับการแข่งขันเพื่อเอาชนะกันในพื้นที่ภาคเหนือและภาคอีสาน ฉันคิดว่าเราทั้งสองจะไม่ต้องยุ่งยากลำบากอีกต่อไปถ้าเอฟดับบลิวดีมุ่งเน้นที่ตลาดในพื้นที่ภาคเหนือ และบริษัทของฉัน มุ่งเน้นที่ตลาดในพื้นที่ภาคอีสาน เราทั้งสองก็จะทำเงินได้มากขึ้นเธอคิดยังไง?” แจ็คก็ควรตอบกลับไปอย่างไร?

คำตอบ : แจ็คก็ควรบอกให้ตัวแทนของบริษัทคู่แข่งรู้ว่าการพูดคุยเรื่องการสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นสิ่งที่ผิดนโยบายของเอฟดับบลิวดีและชี้แจงให้ชัดเจนว่าไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของคู่แข่ง แจ็คก็ควรยุติการสนทนาและรายงานเรื่องนี้ไปที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติกรบริษัทคู่แข่งพยายามชักชวนเอฟดับบลิวดีให้ร่วมกิจกรรมกีดกันการแข่งขันทางการค้า เราจึงจำเป็นต้องบันทึกเหตุการณ์นี้ไว้เป็นหลักฐานเพื่อป้องกันตัวเราเอง”

โปรดปรึกษากับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานก่อนที่จะเริ่มเจรจา หรือประชุมกับบริษัทคู่แข่ง

การใช้ข้อมูลภายใน

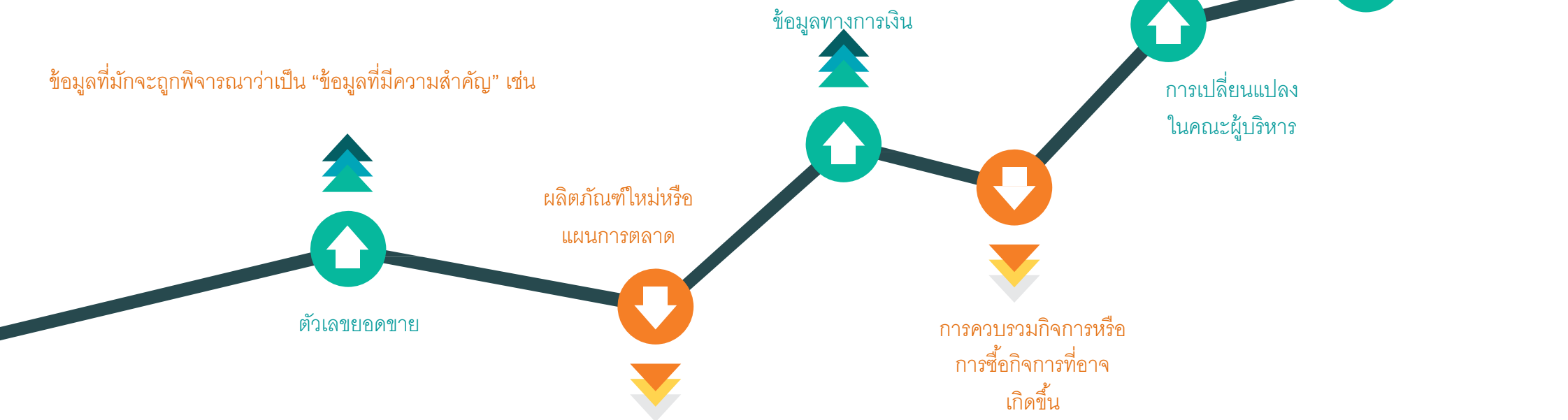
ธุรกิจของเรามีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ตอบสนองต่อสิ่งที่ท้าทายและโอกาสต่างๆ ที่ปรากฏในชีวิต พวกเราในฐานะพนักงานของเอฟดับบลิวดี เราอาจจะได้รับทราบข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับทิศทางหรือแนวโน้มในอนาคตเกี่ยวกับบริษัทของเราหรือบริษัทอื่นก่อนที่สาธารณชนจะได้รับทราบ

เราไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่สำคัญเหล่านี้ก่อนที่ข้อมูลเหล่านี้จะถูกเปิดเผยต่อสาธารณชนไปลงทุน เช่น การซื้อหรือขายหุ้นได้และเราก็ไม่สามารถบอกข้อมูลสำคัญดังกล่าวแก่เพื่อน ญาติพี่น้องหรือผู้ใดให้ตัดสินใจในการลงทุนได้

ข้อมูลภายในจะถือว่าเป็นข้อมูล “สาธารณะ” ก็ต่อเมื่อได้ถูกเปิดเผยโดยสื่อแล้วเท่านั้น ในฐานะพนักงานที่ต้องได้รับข้อมูลและมีหน้าที่รับผิดชอบ เราต้องตรวจสอบกับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลสำคัญที่ท่านมีอยู่นั้นได้ถูกเปิดเผยต่อสาธารณะแล้วก่อนการซื้อขายหลักทรัพย์

กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่
Personal (Insider) Dealing Policy.

ข้อมูลที่มีมักจะถูกพิจารณาว่าเป็น “ข้อมูลที่มีความสำคัญ” เช่น



3. การเปิดเผยและชัดเจน



3 การเปิดเผยและชัดเจน

การปฏิบัติงานของเราอย่างเผยและชัดเจนนั้น มากกว่าการทำงานด้วยความสุจริต แต่ยังรวมไปถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าหุ้นส่วน และเพื่อนร่วมงานของเราอย่างเป็นธรรม และโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

ในทุกๆ วัน เรายำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและไม่พูดเกินความจริง หรือปิดบังข้อมูลต่อลูกค้าหรือหน่วยงานกำกับดูแลหรือต่อกัน เรามีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องรายงานเมื่อมีเหตุหรือมีการกระทำที่อาจจะฝ่าฝืนได้

การบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง

การลงบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง จะทำให้บริษัทเรายังคงรักษาชื่อเสียงในการเป็นบริษัทประกันชีวิตที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

การรักษาการลงบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้:

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

เราต้องบริหารจัดการข้อมูลที่บันทึกไว้ให้เหมาะสมด้วย การบริหารจัดการข้อมูลอย่างเหมาะสมมีความสำคัญที่จะให้บริษัทได้มีมาตรฐานตามกฎระเบียบของกลุ่มธุรกิจและเป็นไปตามข้อกำหนดของผู้ตรวจสอบทั้งจากภายในและภายนอกที่จะช่วยรับรองว่าบริษัทของเราดำเนินการได้ตามเป้าหมายเกี่ยวกับการเงิน

สิ่งสำคัญที่สุดในการเก็บรักษบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องคือการทำตามขั้นตอนการบันทึกบัญชีที่ได้รับการอนุมัติแล้วรวมถึงการเสนอรายงานเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เกิดจากตำแหน่งงานของเรา (เช่น รายงานบันทึกเวลาและค่าใช้จ่าย) และบันทึกการติดต่อกับลูกค้าอย่างถูกต้อง



ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ถาม&ตอบ

คำถาม : งานของฉันกำลังใกล้จะปิดงานการขายประจำไตรมาสและบรรลุเป้าหมายยอดขายเรียบร้อยแล้ว ฉันมียอดขายอีกจำนวนหนึ่งที่เข้ามาในช่วงสัปดาห์สุดท้ายของไตรมาสและคิดว่าจะรองกว่าสัปดาห์หน้าถึงจะลงบันทึกการขายเพื่อให้เป็นยอดของไตรมาสใหม่ เพราะถึงอย่างไร เอฟดับบลิวดีก็ยังได้ยอดขายนี้อยู่ดี ฉันจึงคิดว่าฉันไม่ได้ทำอะไรผิด การทำแบบนี้ถูกต้องหรือไม่?

คำตอบ : ความคิดแบบนี้ไม่ถูกต้อง การบันทึกข้อมูลและธุรกรรมต่างๆต้องบันทึกให้ถูกต้องตรงตามเวลาที่ธุรกรรมนั้นเกิดขึ้นจริง การรอเวลาดำเนินการในการขายไว้ก่อนจะไม่สะท้อนภาพสถานะทางการเงินที่ถูกต้องของเอฟดับบลิวดี

ถาม&ตอบ

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

คำตอบ : อรินควรคุยกับพนักงานคนนั้นของเธอก่อนเพื่อดูว่าพนักงานคนนั้นทำรายการเบิกค่าใช้จ่ายการประชุมนั้นผิดพลาดไปหรือไม่ ทุกคนทำผิดพลาดได้และครั้งนี้อาจจะเป็นเพียงการเข้าใจผิด แต่หากพนักงานคนนี้ยืนยันว่าค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ขอเบิกนั้นเป็นจริง อรินควรตรวจสอบต่อไปว่าการเบิกค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นการทุจริตหรือไม่ นอกจากนี้ เราควรใช้ความระมัดระวังเมื่อยื่นเบิกค่าใช้จ่ายโดยให้แน่ใจว่าเป็นการเบิกรายการที่ถูกต้อง

การรักษาข้อมูลความลับและข้อมูลส่วนบุคคล

การรักษาข้อมูลความลับเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้เรารักษาความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้และแสดงให้เห็นว่าคุณค่าที่เราเป็นบริษัทที่น่าไว้วางใจและมีคุณค่าเพียงพอยังคงเป็นลูกค้าเราต่อไป นอกจากนี้เรายังให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการปกป้องรักษาข้อมูลที่มีนัยสำคัญ

การรักษาข้อมูลความลับของพนักงาน

บริษัทสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของพนักงานเอฟดับบลิวดีได้ รวมถึงข้อมูลติดต่อและคำตอบแทนของพนักงาน แต่เราจะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเฉพาะตามที่มีกฎหมายกำหนดเท่านั้นและให้แก่หน่วยงานของรัฐ เช่น เพื่อประโยชน์ทางด้านภาษี

ในฐานะพนักงานของเอฟดับบลิวดี ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวพนักงานได้ เช่น ชื่อ ที่อยู่ อีเมล บัตรเครดิต ข้อมูลธนาคาร และข้อมูลอื่นๆ ท่านต้องเก็บรักษาข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นความลับในระหว่างที่ทำงานเป็นพนักงานอยู่กับเราและหลังจากที่ท่านพ้นจากการเป็นพนักงานแล้ว

กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่
Data Privacy Policy



การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า

บริษัทเอฟดับบลิวดีเข้าใจถึงความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า เพราะจะทำให้เราสามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อชีวิตของพวกเขา

เรารู้ว่าโดยบทบาทของเรา เรามีข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าประเภทต่าง ๆ จัดเก็บไว้ เรามีความภาคภูมิใจในการรักษาข้อมูลความลับเหล่านี้เพื่อให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจได้และเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลความลับควรที่จะ:

- ▶ ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้น
- ▶ เปิดเผยกับเพื่อนร่วมงานเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
- ▶ ห้ามเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกโดยเด็ดขาด (เว้นแต่เมื่อฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติการอนุญาตให้เปิดเผยได้ เช่นกรณีที่มีสัญญาการรักษาความลับควบคุมอยู่หรือเมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐขอข้อมูล)

สิทธิความเป็นส่วนตัวและการใช้ งานระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท

พนักงานที่ไม่มีสิทธิความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลที่น่าเข้าหรือบันทึกเข้าในระบบคอมพิวเตอร์ของบริษัท บริษัทมีสิทธิที่จะดูข้อมูลเหล่านั้นได้ แต่บริษัทให้ความเคารพในสิทธิความเป็นส่วนตัวของพนักงานโดยจะไม่ได้เฝ้าดูการปฏิบัติของพนักงานโดยไม่มีเหตุจำเป็น ข้อมูลอาจจะถูกเปิดดูหรือตรวจสอบเมื่อมีความจำเป็นตามกฎหมายเท่านั้น



การให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอก

บุคคลภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือสื่อมวลชน อาจขอทราบข้อมูล บริษัทต้องเตรียมพร้อมที่จะให้ข้อมูลตามคำขอของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย เมื่อท่านได้รับคำร้องขอของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้จัดส่งข้อมูลใดๆ โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาว่าเราต้องให้ข้อมูลตามคำร้องขอหรือไม่

เรามีการให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนด้วย เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของเอฟดับบลิวดี ผู้ที่จะสามารถให้ข้อมูลดังกล่าวได้ได้แก่พนักงานเอฟดับบลิวดีผู้ที่ได้รับอนุมัติจากฝ่ายสื่อสารการตลาดของบริษัทเท่านั้นที่สามารถให้ข้อมูลในนามบริษัท ถ้ามีสื่อมวลชน (เช่น ผู้สื่อข่าวโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์) สอบถามข้อมูลจากท่าน ขอให้ท่านติดต่อฝ่ายสื่อสารการตลาด เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมต่อไป



การขายและการตลาดที่เป็นธรรม

ผลิตภัณฑ์ของเราสามารถเปลี่ยนแปลงทุกชีวิตไปในทางที่ดีกว่า เราควรนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและใช้เวลาในการอธิบายถึงลักษณะผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ สรุปผลประโยชน์และข้อยกเว้นและความเสี่ยงต่างๆ อย่างครบถ้วน

ตัวแทนทุกคนที่เสนอขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทต้องนำเสนอข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์ แก่ลูกค้า หัวหน้าตัวแทนควรตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ในการขายของพนักงานและตัวแทนทุกคน เพื่อให้แน่ใจว่าการสื่อสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของเราเป็นความจริงและถูกต้อง

เราเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อย่างถูกต้องให้ลูกค้าเสมอ ไม่ใช่แค่เพียงในช่วงเวลาที่ทำการขายผลิตภัณฑ์เท่านั้น แต่เอกสารประกอบการขายที่ใช้ต้องผ่านความเห็นชอบจากบริษัทด้วย ห้ามผู้เสนอขายทุกคนทำการเสนอขายอย่างไม่ถูกต้องไม่ว่าจะตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม

ท่านควรใช้เวลาในการทำความเข้าใจในลักษณะผลิตภัณฑ์ของบริษัทอย่างละเอียด ก่อนการเสนอขายเพื่อสามารถเสนอขายได้อย่างดีที่สุด ถ้าท่านมีคำถามหรือต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดสอบถามที่หัวหน้าของท่าน



ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ถาม&ตอบ

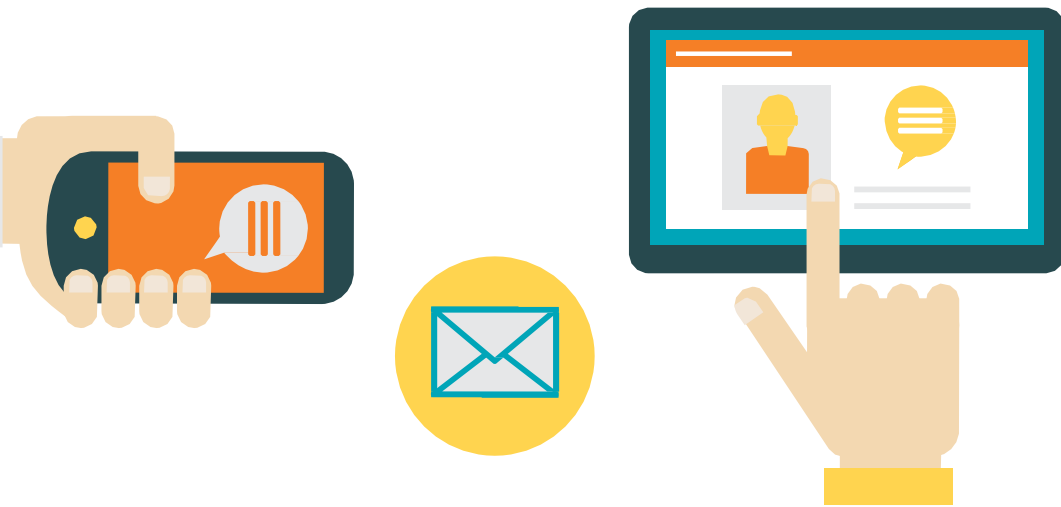
คำถาม : บรู๊คเพิ่งเป็นตัวแทนสำหรับเอฟดับบลิวดี เพื่อนร่วมงานคนหนึ่งของเขาชื่อคาลล์ ขอให้บรู๊คฟังการเสนอขายของเขาผ่านทางโทรศัพท์บางตอนซึ่งในระหว่างที่คาลล์ กำลังเสนอขายทางโทรศัพท์ ดิเรกเห็นว่าเขาไม่ได้นำเสนอลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้องทั้งหมด นอกจากนั้น ทรรศนะยังใช้คำศัพท์เฉพาะและคำพูดที่เข้าใจยากในการอธิบายผลิตภัณฑ์ บรู๊คควรทำอย่างไร?

คำตอบ : บรู๊คควรให้ความเห็นของเขาให้คาลล์ทราบ และทั้งสองคนควรนำประเด็นนี้ไปปรึกษากับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติการเพื่อขอทราบแนวทางในการปฏิบัติต่อไป คาลล์ควรใช้คำพูดและภาษาที่ชัดเจน โปร่งใสและอธิบายถึงผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัทอย่างถูกต้อง คาลล์ไม่ได้ดำเนินตามประมวลจริยธรรมของเราที่เราได้นำเสนอด้วยคำพูดที่ให้ลูกค้าเข้าใจยาก เมื่อเราทำการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของเรา เราต้องนำเสนอให้ลูกค้าเข้าใจง่ายและถูกต้อง พร้อมกับระบุถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้วย

การใช้สื่อออนไลน์อย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัทได้นำสื่อออนไลน์มาเป็นเครื่องมือเพื่อส่งเสริมการตลาดและให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงผลิตภัณฑ์และบริการของเรา ฝ่ายการตลาดและสื่อสารองค์กรร่วมกับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน จะแนะนำว่าใครจะเป็นผู้ที่มีสิทธิในการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ในนามเอฟดับบลิวดี

เราต้องให้เกียรติบริษัทและคนอื่นเมื่อเราใช้สื่อสังคมออนไลน์ เราต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือนำเสนอความคิดเห็นของบริษัทโดยไม่ได้รับการอนุญาตจากบริษัทก่อน และต้องปฏิบัติตามแนวทางเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความลับ ถ้าท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อขอคำแนะนำจากหัวหน้าของท่านและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน



ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ถาม&ตอบ

คำถาม : ฉันชอบดูเว็บไซต์ต่างๆ เพื่ออ่านข้อมูลเกี่ยวกับการประกันภัยและการลงทุน ในช่วงที่กำลังดูเว็บไซต์หนึ่งอยู่ ฉันเห็นว่ามีใครบางคนได้ลงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเอฟดับบลิวดีอย่างไม่ถูกต้อง ฉันควรจะบอกคนในเว็บไซตนั้นหรือไม่ ว่าฉันทำงานที่เอฟดับบลิวดีและจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่เขา

คำตอบ : ไม่ถูกต้อง ท่านไม่ควรดำเนินการใดๆ แม้ท่านจะมีเจตนาดี แต่บริษัทกำหนดให้บางคนที่ได้รับอนุญาตให้พูดหรือลงข้อความในสื่อออนไลน์ในนามเอฟดับบลิวดีได้ การใช้สื่อสังคมมีความซับซ้อนและยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับหลายๆคน ถ้าท่านมีคำถามใด ๆ ขอให้ติดต่อหัวหน้าของท่าน

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่ Social Media Policy

4. ความเป็นมืออาชีพและ

เคารพผู้อื่น



4 ความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น

การปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการทำงานกับบริษัทระดับสากล เราเห็นคุณค่าและสวัสดิภาพของผู้ร่วมงานและลูกค้าของเรา และมุ่งมั่นที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกัน

เราสามารถไปถึงเป้าหมายเหล่านี้ได้โดยการรักษาสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัย ส่งเสริมความหลากหลายของกลุ่มคน ให้ทุกคนมีส่วนร่วม และเปิดรับความคิดใหม่ๆ

การรักษาความปลอดภัยของกันและกัน

ความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานของเราเป็นสิ่งที่เราใส่ใจเป็นอย่างยิ่ง เราจึงจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยของเรา เพื่อช่วยรักษาสภาพแวดล้อมนี้

ขอให้ท่านใส่ใจสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านตลอดเวลา ถ้าท่านมีเรื่องกังวลเกี่ยวกับสถานที่ทำงานคิดว่าจะปรับปรุงหรือทำให้มีความปลอดภัยมากขึ้นได้ หรือเป็นห่วงเรื่องสุขภาพของพนักงานของท่านหรือคนอื่น โปรดแจ้งให้บริษัททราบ เรายินดีรับฟังความคิดเห็นและจะพิจารณาทุกข้อคิดเห็น



พนักงานต้องให้เกียรติบริษัทเสมอไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ทำงานหรือออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ ท่านต้องไม่ดื่มแอลกอฮอล์หรือเสพยาเสพติด (ไม่ว่าจะถูกกฎหมายหรือไม่ก็ตาม) ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามเอฟดับเบิลยูดี



ในงานสังคมของบริษัทหรือการร่วมประชุมกับลูกค้านอกสถานที่ พนักงานอาจดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้ตามความเหมาะสมในปริมาณที่พอเหมาะ

“ถ้าท่านมีคำถามใด ๆ เกี่ยวกับนโยบายความปลอดภัยของเรา โปรดติดต่อหัวหน้าของท่าน

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ Staff Handbook.

การคุกคามและ การเลือกปฏิบัติ

สถานที่ทำงานของเราประกอบขึ้นด้วยพนักงานหลายสัญชาติและหลายเชื้อชาติ บริษัทมีพนักงานที่พูดภาษาหลากหลาย ตัวแทน คู่ค้าของบริษัทและลูกค้าของเราก็มีความหลากหลายด้วย ที่สำคัญ เราเป็นบริษัทระหว่างประเทศที่ยอมรับในความหลากหลายของกลุ่มคน

สภาพแวดล้อมในการทำงานของเราสนับสนุนความหลากหลายนี้ อย่างเต็มที่ เราไม่ยอมให้มีการเลือกปฏิบัติหรือให้มีการคุกคามใดๆ

การเลือกปฏิบัติ

การเลือกปฏิบัติหมายถึงการปฏิบัติต่อบางคนในลักษณะที่แตกต่างกัน เนื่องจากเหตุผลทาง ผิวสี สัญชาติ เชื้อชาติ เพศ รสนิยมทางเพศ สถานภาพสมรส สภาพทางการแพทย์หรือสภาพร่างกาย หรือทุพพลภาพ หรือลักษณะเฉพาะพิเศษอื่น ที่เอพดับบลิวดี เรายอมรับลักษณะพิเศษของพนักงานและลูกค้าทุกคน และปฏิบัติต่อพนักงานและลูกค้าแต่ละคนด้วยความเคารพตลอดเวลา

เราไม่เลือกปฏิบัติในการตัดสินใจในการคัดเลือกพนักงานและเราคัดเลือกพนักงานของเราบนพื้นฐานของความรู้ความสามารถของแต่ละคน



การคุกคาม

การคุกคามยังรวมถึง การแสดงออกทางวาจา ทางกาย หรือทางเพศต่อคนอื่น ทำให้คนอื่นนั้นเกิดความอึดอัด หรือรู้สึกโดนข่มขู่หรือถูกเหยียดหยาม เราไม่ยอมรับการคุกคามเหล่านี้ต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้าของเรา ต่อคู่ค้าของบริษัท ตัวแทน หรือผู้ที่สนใจร่วมงานกับเอฟดับบลิวดี

หลักการความเป็นมืออาชีพและการให้เกียรติผู้อื่น หมายถึงการที่เราปฏิบัติต่อกันและกันอย่างเป็นธรรมและยอมรับวัฒนธรรมที่เป็นสากล การรายงานเมื่อมีเหตุการณ์การเลือกปฏิบัติหรือการคุกคามทางเพศไปยังฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้าของท่านหรือ ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน เป็นส่วนหนึ่งของการยึดมั่นในหลักการนี้

หากท่านเองเป็นผู้ถูกคุกคามหรือเลือกปฏิบัติ ท่านอาจจะรู้สึกไม่สบายใจหรือไม่กล้าที่จะพูดออกมา เราพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือท่าน หากท่านยังไม่พร้อมที่จะพูดออกมา ท่านควรพูดคุยกับเพื่อนพนักงานเกี่ยวกับสถานการณ์ของท่านและพากันมาติดต่อบริษัท เพื่อที่เราจะหาวิธีแก้ปัญหาด้วยกัน

ทุกรายงานที่แจ้งกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล หัวหน้าของท่าน และฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานจะเก็บรายงานการคุกคามดังกล่าวไว้เป็นความลับ และเราจะไม่ยอมรับหรือปล่อยให้มีการแก้แค้นต่อผู้ที่รายงานเหตุการณ์นั้นด้วยความบริสุทธิ์ใจ





ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ ?

คำถาม : ฉันกำลังอยู่ที่โต๊ะทำงานขณะที่ได้ยินเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งคุยกันเกี่ยวกับมาเรียพนักงานใหม่ในฝ่ายการตลาด ฉันได้ยินเพื่อนร่วมงานพูดว่า “มาเรียอายุมากเกินไปที่จะเข้าใจในสิ่งที่เรากำลังพยายามทำ เพราะมาเรียไม่ใช่คนเอเชีย จึงไม่เข้าใจวิธีการทำแผนการตลาดที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าของเราได้ พวกเราต้องเลิกนำโครงการต่างๆไปให้มาเรียทำ เธอจะรู้ว่าเธอไม่เป็นที่ต้องการที่ออฟดับบลิวดี” ฉันควรทำอย่างไรดี?

คำตอบ : ท่านควรแจ้งหัวหน้าของท่าน ตามนโยบายของบริษัท เราต้องนำมุมมองที่หลากหลายมาสร้างผลงานให้ดีที่สุด เพื่อนร่วมงานทั้งสองของท่านกำลังจะเลือกปฏิบัติต่อมาเรีย ด้วยเหตุจากอายุและประเทศกำเนิดของเธอ เราถูกทำร้ายจากการเลือกปฏิบัติและเราจำเป็นต้องแน่ใจว่าจะไม่มีการกระทำเช่นนี้ที่ออฟดับบลิวดี

5. ความรับผิดชอบต่อสังคม

และสิ่งแวดล้อม



5 ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

ทุกคนคาดหวังให้บริษัทที่มีชื่อเสียงเช่น เอฟดับบลิวดี รับผิดชอบ
ต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม นั่นหมายความว่าบริษัทต้องดำเนิน
ธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อ หลีกเลียงสิ่งทีก่อให้เกิดผลกระทบ
ทางลบต่อคนและสิ่งแวดล้อม บริษัทต้องออกไปสู่ชุมชนเพื่อให้
ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมที่มีคุณค่าและเป็นธรรม

ความรับผิดชอบต่อสังคม

เราเชื่อว่าธุรกิจของเรามีผลกระทบต่อผู้คน เราจึงควรใส่ใจว่างานของเราส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมด้วย

งานของเรามุ่งให้ความช่วยเหลือครอบครัวด้วยความพยายามสนับสนุนอย่างมั่นคง โลกใบนี้จะเป็นที่อยู่ที่ดีขึ้นสำหรับคนรุ่นใหม่ในอนาคต

เราสามารถทำสิ่งต่างๆ เพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อสิ่งแวดล้อมได้หลากหลายวิธีเช่น:

- การนำกลับมาใช้อีกเมื่อเป็นไปได้
- การสั่งพิมพ์งานอย่างรอบคอบและนำวัสดุกลับมาใช้อีกเมื่อเป็นไปได้เพื่อลดปริมาณขยะ
- การทิ้งวัสดุสิ่งที่ไม่ต้องการอย่างรับผิดชอบ



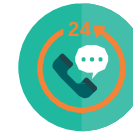
เราให้การสนับสนุนการส่งเสริมสิทธิมนุษยชน ดังต่อไปนี้

- เราจ่ายผลประโยชน์และให้สิทธิประโยชน์แก่พนักงานตามที่กฎหมายกำหนด
- เราไม่จ้างงานผู้ที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะ
- เราไม่ร่วมงานกับลูกค้า ตัวแทน หรือคู่ค้าทางธุรกิจที่เป็นที่รู้กันว่าละเมิดสิทธิมนุษยชน
- เราอนุญาตให้มีการรวมตัวกันได้ตามความเหมาะสม ตราบใดที่การรวมตัวนั้นได้รับอนุญาตตามกฎหมายและไม่ทำลายความสามารถของเราในการปฏิบัติงานให้แก่เอฟดับบลิวดี



โปรดจำไว้ว่าจงทำในสิ่งที่ถูกต้อง ให้เหมาะสม!

ท่านสามารถแจ้งการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือแจ้งประเด็นได้ที่ :



- ทางโทรศัพท์ – Calling the “Concern Hotline” Hong Kong – 800-903-375
Indonesia – 021-29223057
Japan – 0800-100-0081
Macau – 6262-5093
Philippines – 2-6263210
Singapore – 3158-7652
Thailand – 021056128
Vietnam – (028) 44581010



- URL: [Concern Online](#)

