

ประมวลจริยธรรมและ หลักการดำเนินงานธุรกิจ



สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

พวกเรา บริษัท เอฟดับบลิวดี ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“เอฟดับบลิวดี”) เรามุ่งมั่นที่จะช่วยบรรเทาความกังวลทางการเงินและช่วยวางแผนอนาคตทางการเงินให้แก่ลูกค้า ทุกธุรกรรมภายใต้การดูแลของเรามีผลกระทบต่อชีวิตผู้คน โดยช่วยให้พวกเขามีความยั่งยืนทางการเงิน และเมื่อเรารู้เช่นนั้นแล้ว ย่อมหมายถึงเรามีความรับผิดชอบอันยิ่งใหญ่เพื่อเข้าเตือนเราว่าทุกสิ่งที่เราทำที่เอฟดับบลิวดี ควรได้รับการวัดผลตามมาตรฐานจริยธรรมที่สูง เราจะต้องยึดมั่นใน **“ประมวลธรรมาบรรณและการดำเนินธุรกิจของเอฟดับบลิวดี” (“ประมวล”)** ซึ่งไม่ได้เป็นเพียงกฎเกณฑ์ข้อบังคับ แต่ยังเป็นหลักพื้นฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและการบริการในแต่ละวันในฐานะพนักงาน ผู้บริหารของบริษัท กรรมการของบริษัท หรือ คู่ค้าทางธุรกิจ เช่น ตัวแทนประกันชีวิต หรือคู่สัญญาทางธุรกิจกับบริษัทประกันชีวิตที่มีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือในภูมิภาคเอเชีย ประมวลจริยธรรมนี้จะกล่าวถึงความคาดหวังที่เรามีต่อกัน และมาตรฐานจริยธรรมที่สาธารณชนคาดหวังจากเราเช่นกัน

พูดง่ายๆ คือ พวกเรากำลังสร้างวัฒนธรรมแห่งความซื่อสัตย์ โดยที่เรา **“ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม”** ในทุกสถานการณ์ที่เราพบเจอ เราจำคำกล่าวนี้และใช้เป็นแนวทาง ไม่ว่าคุณจะเพิ่งมาทำงานกับเอฟดับบลิวดี หรือเคยอยู่กับเรามาระยะหนึ่งแล้ว ผมสนับสนุนให้อ่านและช่วยกันส่งเสริมประมวลจริยธรรมนี้ รวมถึงพิจารณาการกระทำของเราว่ามีผลกระทบอย่างไรบ้างต่อลูกค้า ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง

เพื่อสะท้อนถึงการเติบโตขึ้นขององค์กรของเรา เราได้ขยายประมวลจริยธรรมฉบับนี้ให้ครอบคลุมถึงการกำกับดูแลกิจการที่ดี และจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจที่เข้มข้นและชัดเจนยิ่งขึ้น การเปิดเผยถึงความโปร่งใสในขั้นตอนการตัดสินใจที่เพิ่มขึ้น รวมถึงการให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจถึงผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของเราต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

โปรดจำไว้เสมอว่าท่านไม่ได้เป็นคนเดียวที่ตั้งใจปฏิบัติตามหลักจริยธรรม เพื่อนร่วมงานและหัวหน้าของท่านจะคอยสนับสนุนท่าน หากท่านมีคำถามหรือข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับการจัดการกับสถานการณ์ต่างๆ กรุณาติดต่อไปยังฝ่ายงานตามที่ระบุในหลักจริยธรรมและหลักดำเนินธุรกิจนี้ ข้อห่วงใยและการเปิดเผยทั้งหมดจะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ

ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามประมวลจริยธรรมนี้จะช่วยเราพัฒนาเอฟดับบลิวดีให้ยิ่งขึ้น และดึงดูดผู้ที่มีความสามารถระดับหัวกะทิ คู่ค้าทางธุรกิจที่ทรงคุณค่าและลูกค้าที่จงรักภักดี มาหาเรา

ผมขอขอบคุณสำหรับการสนับสนุนของพวกเราทุกคนที่ช่วยกัน **“ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม”**

ขอแสดงความนับถือ



อริน กัน พง
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
เอฟดับบลิวดีกรุ๊ป

สารบัญ

บทนำสู่ประมวลจริยธรรมของเรา

- พันธสัญญาของท่าน
- ความรับผิดชอบของผู้นำช่อง
- ทางการขอความช่วยเหลือ

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางของเอฟดับบลิวดี

1. ความซื่อสัตย์สุจริต

- การปฏิเสธสินบนและการคอร์รัปชัน
- การร่วมบริจาคเงินสนับสนุนทางการเมืองและการกุศล
- ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัว
- โอกาสทางธุรกิจ
- ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง
- การเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา
- การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งอย่างถูกวิธี
- การไม่ละเมิดลิขสิทธิ์

สารบัญ

2. รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ

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

3. การเปิดเผยและชัดเจน

- ความเสี่ยงที่ส่งผลต่อประสบการณ์ของลูกค้า
- การบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง
- การรักษาข้อมูลความลับและข้อมูลส่วนบุคคล
- ข้อมูลความลับ
- การรักษาข้อมูลความลับของพนักงาน
- การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า
- สิทธิความเป็นส่วนตัวและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ และทรัพย์สินของบริษัท
- การให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอก
- การขายและการตลาดที่เป็นธรรม
- การใช้สื่อออนไลน์อย่างรับผิดชอบ

สารบัญ

4. ความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น

- การรักษาความปลอดภัยของกันและกัน
- การคุกคามและการเลือกปฏิบัติ
- การเลือกปฏิบัติ
- การคุกคาม
- การกลั่นแกล้ง
- การป้องกัน

5. รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

- การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม
- รับผิดชอบต่อสังคม
- สิทธิมนุษยชน
- ห้ามการใช้แรงงานเด็กหรือการใช้แรงงานบังคับ

ประมวลจริยธรรมและหลักดำเนินธุรกิจ



บทนำสู่ประมวล จริยธรรมของเรา

บทนำสู่ประมวลจริยธรรมของเรา

เราได้พัฒนาประมวลจริยธรรมนี้ให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ อันเป็นการแสดงความมุ่งมั่น และวางกรอบมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่มีจริยธรรมและโปร่งใส รวมถึงการส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี การบริหารความเสี่ยง และการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม การรักษาสีกริมชุมชนและการสนับสนุนความยั่งยืนของสังคม ซึ่งกำหนดหลักการให้เราแต่ละคนปฏิบัติตามในการดำเนินกิจกรรมในนามของเอฟดับบลิวดี

ถึงแม้ว่าจะไม่มีหลักเกณฑ์ไหนที่ครอบคลุมทุกสถานการณ์หรือปัญหาที่เราอาจเจอ แต่เอฟดับบลิวดีหวังว่าหลักการต่างๆ ที่อธิบายมานี้จะช่วยเป็นแนวทางในการตัดสินใจด้วยตัวเองโดยใช้หลักจริยธรรมในการตัดสินใจ

ประมวลจริยธรรมนี้ ใช้กับ พนักงาน เจ้าหน้าที่ และกรรมการของเอฟดับบลิวดี ทุกคน:

- 1 เอฟดับบลิวดีทุกบริษัท
- 2 พนักงานเอฟดับบลิวดีทุกคน (พนักงานประจำ พนักงานชั่วคราว พนักงานสัญญาจ้าง และพนักงานตามสัญญาจ้างงานที่ไม่ได้เป็นผู้สัญญากับเอฟดับบลิวดีโดยตรง)
- 3 กรรมการ ผู้บริหาร หัวหน้าฝ่ายและผู้จัดการ, ตัวแทนและพันธมิตรทางธุรกิจ ถูกคาดหวังว่าจะปฏิบัติตามถ้อยคำและเจตนารมณ์ของประมวลจริยธรรมนี้ และข้อกำหนดต่างๆ ใน สัญญาเมื่อกำหนดที่ตามสัญญา เช่นเดียวกับพันธมิตรทางธุรกิจรายอื่นๆ ก็ได้รับการคาดหวังเช่นเดียวกัน
- 4 บุคคลภายนอกซึ่งถือเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ เช่น ผู้ให้บริการ ผู้รับเหมาได้รับการคาดหวังว่าจะปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในประมวลจริยธรรมนี้ และข้อกำหนดต่างๆ ในสัญญาเมื่อกำหนดที่ตามสัญญาในนามเอฟดับบลิวดี เราคาดหวังว่า บุคคลภายนอก และพันธมิตรทางธุรกิจของเราจะปฏิบัติตามมาตรฐานสูงสุดของผู้ประกอบวิชาชีพ และเพื่อให้มั่นใจว่าได้มีการปฏิบัติตามระเบียบข้อกฎหมายทั้งหมดที่บังคับใช้ในขณะดำเนินการในนามเอฟดับบลิวดี ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียง การหลีกเลี่ยงการทุจริตและการรับสินบนทุกรูปแบบ การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และการรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า

พนักงาน พนักงานชั่วคราว ตัวแทน คู่ค้าหรือหุ้นส่วนธุรกิจที่เป็นบุคคลภายนอกที่เชื่อว่าอาจเกิดสถานการณ์อาจที่ต้องขอยกเว้นหรือสงวนสิทธิ์ในการปฏิบัติตามประมวลฉบับนี้ ควรติดต่อหัวหน้าเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติตามข้อกำหนดของกลุ่ม

สงวนสิทธิ์ในการปฏิบัติตามประมวลฉบับนี้ สำหรับผู้บริหารหรือกรรมการจะต้องได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายเป็นการเฉพาะเพื่อความเห็นชอบในเรื่องดังกล่าวเท่านั้น จะต้องเปิดเผยการสงวนสิทธิ์การปฏิบัติตามประมวลฉบับนี้ ซึ่งได้รับยกเว้นโดยคณะกรรมการที่ได้รับการมอบหมายและต้องให้สอดคล้องตามกฎและระเบียบที่บังคับใช้

พันธสัญญาส่วนตัวของท่าน

ปฏิบัติตามกฎหมายเพราะเป็นสิ่งที่จะต้องเป็นพื้นฐานที่สร้างมาตรฐานทางจริยธรรมของบริษัท ดังนั้น คุณจึงคาดหวังให้คู่แข่ง และปฏิบัติตามจรรยาบรรณ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องในการดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงกฎหมายและระเบียบข้อบังคับด้านหลักทรัพย์ที่เกี่ยวข้องด้วย

คุณสามารถเข้าถึงเอกสารหลักปฏิบัติเมื่อได้เริ่มงานหรือได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในบริษัท และบริษัทขอความร่วมมือในการประเมินและทบทวนประมวลจริยธรรมนี้ปีละครั้ง การอ่านประมวลจริยธรรมนี้ควรอ่านควบคู่กับนโยบายที่เกี่ยวข้อง

คุณมีหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างเต็มที่ที่เข้าใจและปฏิบัติตามประมวลฉบับนี้รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อบังคับ นโยบาย และแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานประจำวันของคุณ.

หากคุณมิได้ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในประมวลฉบับนี้ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ข้อบังคับ นโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง คุณอาจถูกพิจารณาลงโทษทางวินัยถึงระดับขั้นเลิกจ้าง จึงเป็นเรื่องที่สำคัญที่จะต้องศึกษาประมวลจริยธรรมอย่างละเอียด และอ่านหลักปฏิบัตินี้อย่างละเอียดและทำความเข้าใจกับเนื้อหาอย่างถูกต้อง



ความรับผิดชอบของผู้นำ



ผู้นำ หมายถึง กรรมการ ผู้บริหาร และผู้จัดการ มีหน้าที่รับผิดชอบพิเศษภายใต้ประมวลจริยธรรมนี้ มีหน้าที่รับผิดชอบสำคัญในการเป็นแบบอย่างที่ดีและสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี ในการส่งเสริมหลักปฏิบัตินี้ผู้นำควรเป็นตัวอย่งที่ดีและสร้างภาวะแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อส่งเสริมหลักเกณฑ์ของบริษัท



ผู้นำควรพูดคุยกับพนักงานในเรื่องประมวลจริยธรรมนี้ เพื่อให้แน่ใจว่า พนักงานเข้าใจ การทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม



สิ่งสำคัญที่สุดคือ ผู้นำควรพร้อมที่จะจัดการอย่างเหมาะสม ต่อเนื่อง และโดยเร็วในกรณีที่ได้รับแจ้งว่ามีการกระทำความผิดหรือฝ่าฝืนกฎ หากมีพนักงานแจ้งการกระทำ หรือหากท่านรู้สึกว่ามีสิ่งใดที่ผิดปกติควรพร้อมที่จะจัดการอย่างเหมาะสมและเป็นความลับ ทั้งการดำเนินการ และรายงานเรื่องดังกล่าวผ่านทางช่องทางที่เหมาะสม



ผู้นำควรสื่อสารพูดคุยและถ่ายทอดหลักเกณฑ์ต่างๆ กับพนักงานเป็นประจำโดย

- การสื่อสารแบบหนึ่งต่อหนึ่ง
- อีเมล
- การประชุมทีม
- เปิดประตูต้อนรับสำหรับการพูดคุยเสมอ


ช่องทางขอความช่วยเหลือ?


วัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความซื่อสัตย์สุจริตจะส่งเสริมให้คนแสดงความคิดเห็นเมื่อรู้สึกว่ามีอะไรผิดปกติ เราคาดหวังให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ กรรมการ รวมถึงพันธมิตรทางธุรกิจของเราทุกคนรายงานข้อกังวลหรือความผิดปกติใด ๆ เมื่อสังเกตเห็น หรือสงสัยว่ามีการประพฤติมิชอบเกิดขึ้นภายในเอฟดับบลิวดี


คุณสามารถเลือกที่จะรายงานแบบไม่เปิดเผยตัวตนได้ โดยบริษัทจะเก็บรักษาความลับของข้อมูลให้ดีที่สุดและดำเนินการบนพื้นฐานของการไม่ตอบโต้ บริษัทจะไม่ตอบโต้ใดๆ ต่อผู้ที่เปิดเผยข้อมูลและบริษัทจะไม่ยอมให้มีการตอบโต้ต่อผู้ที่รายงานด้วยความสุจริต


ท่านสามารถแจ้งการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือแจ้งประเด็นได้ที่ :


ทางโทรศัพท์- แจ้งเบาะแส Concern Hotline (ดำเนินการโดยหน่วยงานอิสระภายนอก):


 Cambodia – 2396 2515


 China – 400-120-0253

 Hong Kong – 800-902-023


 Indonesia – 021-29223057


 Japan – 0800-100-0081


 Macau – 6262-5093


 Malaysia – 01548770361

 Philippines – 2-86263210

 Singapore – 3158-7652

 Thailand – 021056128

 Vietnam – (028) 44581010

URL: แจ้งเบาะแสผ่านช่องทางOnline
www.fwd.com/SpeakUp 

การไม่ตอบโต้

เราให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมที่ทุกเสียงได้รับการรับฟังและเคารพ เรายืนหยัดอย่างมั่นคงในการต่อต้านการตอบโต้ใดๆ ต่อพนักงานที่พูด รายงานปัญหา หรือแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือกรรมการที่มีพฤติกรรมตอบโต้จะต้องถูกดำเนินการทางวินัย ซึ่งอาจรวมถึงการไล่ออกหรือการยกเลิกการจ้างงานหรือการแต่งตั้ง



ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่ Whistleblower Policy

การรายงานแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียน

เพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานและเพื่อสร้างช่องทางที่เป็นทางการสำหรับพนักงานในการแสดงความคิดเห็นและยุติความคับข้องใจในการทำงาน เช่น การเลือกปฏิบัติ หรือการล่วงละเมิด บริษัทได้บังคับใช้กระบวนการเกี่ยวกับการรายงานแจ้งเบาะแสหรือข้อร้องเรียนที่มีความปลอดภัย เพื่อให้เพื่อนพนักงานสามารถรายงานความคับข้องใจและเรื่องร้องเรียนในการทำงานได้อย่างเป็นทางการ แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทสนับสนุนให้พนักงานพิจารณาเพื่อรายงานและแก้ไขความคับข้องใจใดๆ อย่างไม่เป็นทางการก่อน



ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่ Disciplinary and Grievance Policy






ประมวลจริยธรรมและหลักดำเนินธุรกิจ

หลักพื้นฐานที่ เป็นแนวทางของ เอฟดับเบิลยูดี

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางของเอฟดับบลิวดี

โดยการทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม เราจะช่วยนำความสำเร็จที่ยั่งยืนและคงความน่าเชื่อถือให้แก่ชื่อเสียงของเอฟดับบลิวดี ไม่ว่าจะดำรงตำแหน่งใดในบริษัท ไม่ว่าเราจะเป็นกรรมการ ผู้บริหาร ผู้จัดการ พนักงาน หรือ พันธมิตรทางธุรกิจ เช่นตัวแทนหรือคู่สัญญา เราจึงได้รับการคาดหวังให้ทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมอยู่เสมอ

หลักพื้นฐานที่เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ 5 ประการที่จะช่วยส่งเสริมประมวลจริยธรรม: หากนำข้อเหล่านี้มาเป็นแนวทางในการทำงานทุกๆ วัน เราจะสามารถทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสมได้สม่ำเสมอ

-  1 ชื่อสัตย์สุจริต
-  2 รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ
-  3 เปิดเผยและชัดเจน
-  4 ความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่น
-  5 รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

1

ซื่อสัตย์สุจริต



การปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต หมายถึง :

- การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ ที่บังคับใช้กับธุรกิจของเรา
- ปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ผู้ที่มีส่วนได้เสียในธุรกิจ และพันธมิตรทางธุรกิจ ด้วยความไว้วางใจ ให้เกียรติ และมีมารยาทต่อกัน
- พิจารณาและทำในสิ่งที่เป็นธรรมและมีจริยธรรมทุกเวลา
- ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าผลประโยชน์ของเอฟดับบลิวดีและลูกค้า
- จัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจริง ที่รับรู้หรือที่อาจเกิดขึ้นระหว่าง ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัวกับความสัมพันธ์ทางวิชาชีพอย่างมีจริยธรรม
- ต้องไม่ยอมให้ใครกระทำการที่ไม่สุจริตหรือไม่จริยธรรม

2

รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ



การรับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ หมายถึง :

- ปฏิบัติหน้าที่อย่างภาคภูมิใจ
- ทำความคุ้นเคยและทำความเข้าใจข้อกำหนดของกฎหมายและการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของท่าน โดยเข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับการกำกับดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายทั้งหมด
- ใช้เวลาในการสร้างความคุ้นเคยในนโยบาย กฎระเบียบ กฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่อย่างเจาะจงของท่านและปฏิบัติหน้าที่ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ของท่าน
- ไปให้ถึงหรือเกินกว่าเป้าหมายที่เอฟดับบลิวดีและผู้บริหารงานตั้งไว้ ด้วยวิธีการที่ให้เกียรติ และทำอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- ไม่ใช่อำนาจหน้าที่ในทางมิชอบเพื่อเอื้อประโยชน์แก่ตนเอง

3

เปิดเผยและชัดเจน



การปฏิบัติหน้าที่ด้วยการเปิดเผยและชัดเจน หมายถึง :

- ปฏิบัติต่อลูกค้า พันธมิตรทางธุรกิจ และบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นธรรม
- สื่อสารอย่างโปร่งใส
- นำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง ให้ข้อมูลแก่ลูกค้าอย่างครบถ้วน ทั้งลักษณะที่สำคัญ ผลประโยชน์ ข้อบกพร่อง และความเสี่ยง
- ไม่ใช่ถ้อยคำเกินจริงหรือบิดเบือนข้อเท็จจริงกับลูกค้า หน่วยงานกำกับดูแล ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง หรือบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง
- ท่านควรรายงานและให้ข้อมูลทั้งหมดที่ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถเข้าใจได้ ต่อหน่วยงานหรือบุคคลตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้
- แจ้งให้หัวหน้าของท่านหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานทราบเมื่อพบกรณีที่น่าจะเป็นการทุจริตหรือการกระทำที่เป็นการผิดกฎหมายโดยทันที

4

มีความเป็นมืออาชีพ และเคารพผู้อื่น

การปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ และเคารพผู้อื่นหมายถึง :

- ส่งเสริมองค์กรให้เต็มไปด้วยความหลากหลาย เป็นที่ที่คนจากหลากหลายพื้นภูมิ เชื้อชาติ ศาสนา เพศ อายุ และผู้พิการได้รับการยอมรับและต้อนรับ
- ส่งเสริมนวัตกรรม ความคิด และปรับปรุงวิธีการทำงานของเรา โดยทำอย่างถูกต้องและเหมาะสมเพื่อลูกค้าของเรา
- ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นอันตรายหรือคุกคาม
- ยอมรับและเคารพความสำคัญของสิทธิมนุษยชนซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการดำเนินธุรกิจของเรา

5

รับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ รับผิดชอบต่อสังคมและ สิ่งแวดล้อม หมายถึง :

- จัดการการดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อหลักเสียงผลกระทบต่อคนรอบข้างและสิ่งแวดล้อม
- ตอบแทนชุมชนท้องถิ่น สนับสนุนกิจกรรมการกุศล และสร้างความแตกต่างอย่างมีคุณค่า



1. ความซื่อสัตย์สุจริต

ความซื่อสัตย์สุจริต



การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตนั้น ท่านดำเนินการตามกฎหมาย ข้อกำหนด และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการทำให้สิ่งที่เป็นธรรมและถูกต้อง ไม่นำเอาผลประโยชน์ส่วนตัวมาอยู่เหนือผลประโยชน์ของบริษัทเราคาดหวังพนักงานให้ประพฤติตนให้เหมาะสมทั้งด้านกิริยา มารยาทและการวางตัวในการติดต่อธุรกิจของบริษัท



ความสำเร็จของเราเป็นผลของการมุ่งมั่นและการอุทิศตนของพนักงาน ในการสร้างธุรกิจของบริษัท พนักงานต้องไม่ยุ่งเกี่ยวกับสินบนและคอร์รัปชันทุกชนิด เราจะไม่ทนต่อการปฏิบัติที่ทุจริต เช่น การติดสินบน การยกยอก การชู้กรรโชก การใช้อิทธิพล หรือการจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวก



กฎหมายการต่อต้านการรับสินบนและการคอร์รัปชันยังห้ามการสร้างเอกสาร หนังสือ หรือบันทึกที่ไม่ถูกต้อง หรือเป็นเท็จ และกำหนดให้บริษัทต้องพัฒนาและรักษามาตรการการควบคุมที่เพียงพออันเกี่ยวกับทรัพย์สิน และการบัญชีของบริษัท



การรับสินบนและคอร์รัปชันเป็นสิ่งที่ผิดกฎหมายของหลายประเทศที่เอฟดับบลิวดีได้ดำเนินธุรกิจ รวมถึงบทบัญญัติป้องกันการให้สินบน (ฮ่องกง) ประมวลกฎหมายอาญา(ประเทศไทย) คุณควรปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายที่บังคับใช้อยู่ในประเทศด้วย



กฎหมายการต่อต้านการรับสินบนและการคอร์รัปชันห้ามไม่ให้เราเสนอให้หรือรับหรือสัญญาว่าจะเสนอให้หรือรับสิ่งมีค่าแก่บุคคลอื่นเพื่อคงไว้ซึ่งธุรกิจหรือเพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม ซึ่งหมายความว่าเราไม่สามารถให้สิ่งใด ๆ – รวมถึงของขวัญราคาแพง เงินสด อาหาร หรือความบันเทิงที่หรูหรา ส่วนลดหรือเงื่อนไขที่น่าพอใจมากเกินไปและรายการที่คล้ายคลึงกันให้กับบุคคลอื่นเพื่อรักษาธุรกิจหรือได้รับประโยชน์ทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม

การปฏิเสธการให้และรับสินบนและการคอร์รัปชัน



เราไม่สามารถให้เงินหรือทรัพย์สินใดๆ อย่างไม่เหมาะสมได้ แม้จะผ่านพันธมิตรทางธุรกิจ (เช่น ตัวแทน) หรือคนกลางอื่น ๆ



บริษัทห้ามพนักงานจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวก ซึ่งอาจเป็นการเร่งการดำเนินการหรือให้ได้สิ่งใดมา หรือเพื่อรักษาสิ่งที่เราได้มาอยู่แล้ว ทั้งนี้ เรายังถูกห้ามไม่ให้มีส่วนร่วมในการบู้กรรโซก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการข่มขู่ให้เกิดความกลัวหรืออาศัยความเปราะบางเพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์หรือข้อได้เปรียบที่ไม่เป็นธรรม



หลายครั้งอาจจะยากในการพิจารณาว่าใครเป็นข้าราชการ หรือ บุคคลที่มีตำแหน่งในหน่วยงานราชการ เช่น หัวหน้าส่วนราชการหรือรัฐมนตรี ก็เป็นกลุ่มที่เราควรระมัดระวังเช่นกัน บุคคลที่ทำงานในองค์กรของรัฐบาลที่รัฐบาลเป็นเจ้าของหรืออยู่ในการควบคุมของรัฐบาลไม่ว่าส่วนใดส่วนหนึ่ง ก็ถือว่าเป็นข้าราชการด้วยและการจ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องใดๆ ให้แก่บุคคลเหล่านี้ก็ถือว่าเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเช่นกัน



นโยบายเกี่ยวกับการให้สินบนและการคอร์รัปชันครอบคลุมไปถึงหน่วยงานในเชิงพาณิชย์ (เช่น บุคคลที่ทำงานกับธุรกิจเอกชน) และข้าราชการ เราควรให้ความสนใจเป็นพิเศษกับข้าราชการ เพราะกฎหมายการต่อต้านการรับสินบนและการคอร์รัปชันมักจะมุ่งเน้นที่การจ่ายเงินที่ไม่ถูกต้องให้กับบุคคลเหล่านี้และกำหนดบทลงโทษสำหรับการจ่ายดังกล่าวที่รุนแรง



บริษัทต้องรับผิดชอบในการกำหนดว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมนั้นเป็นข้าราชการหรือไม่หากท่านสงสัย กรุณาปรึกษาหัวหน้าของท่าน หรือติดต่อได้เจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน

การร่วมบริจาคเงินสนับสนุนทางการเมืองและการกุศล



ในฐานะที่เป็นบริษัทประกันภัยที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งในภูมิภาคเอเชียอาจมีหลายคนมาขอให้บริษัทบริจาคเงินสนับสนุนทางการเมือง หรือเพื่อการกุศล เราไม่สามารถให้การสนับสนุนสิ่งเหล่านี้โดยใช้เงิน ทรัพย์สิน หรือสินทรัพย์หรืออ้างชื่อเอฟดับบลิวดีโดยไม่ได้รับการอนุมัติก่อน



ในกรณีที่การร่วมบริจาคเงินสนับสนุนทางการเมืองหรือเพื่อการกุศลเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการดำเนินการ การบริจาคดังกล่าว อาจกลายเป็นการให้สินบนหากหากการบริจาคมั้นเกี่ยวข้องกับการสร้างโอกาสทางธุรกิจหรือเกี่ยวข้องกับธุรกรรมของเอฟดับบลิวดี



ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการบริจาคมนี้ได้โดยใช้เงินหรือทรัพย์สินของตนเองโดยไม่ต้องอ้างอิงถึงชื่อบริษัท ตราบไลด์ที่การบริจาคมั้นไม่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาประโยชน์ให้แก่เอฟดับบลิวดี

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : แชนด้า กำลังดำเนินการจัดตั้งสำนักงานแห่งใหม่ของบริษัทในประเทศฟิลิปปินส์ เธอติดต่อกับหน่วยงานราชการเพื่อขอรับใบอนุญาตและด้านอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้การจัดตั้งเสร็จสิ้น เจ้าหน้าที่รัฐคนหนึ่งที่ถูกแลงานสาธารณูปโภค (ประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และอื่น ๆ) กล่าวว่า “ถ้าคุณต้องการให้มีสำนักงานใหม่นี้ คุณจำเป็นต้องมีการช่วยเหลือจากฉัน และฉันจะช่วยถ้าฉันได้รับเงินสดจำนวน 45,000 บาท เป็นค่าเสียเวลาของฉัน” แชนด้าทราบดีว่ามีค่าธรรมเนียมการจัดตั้งสำนักงานแต่ดูเหมือนว่าจะมีอะไรที่น่าสงสัย เธอต้องการให้มีการจัดตั้งสำนักงานใหม่นี้ขึ้นโดยเร็ว แต่เธอก็คิดว่าอาจต้องให้สินบน เธอควรทำอย่างไร?

คำตอบ : แชนด้าไม่ควรให้เงินและรายงานการกระทำของเจ้าหน้าที่ที่กำนันไปยังหัวหน้าหน่วยงานของเธอ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับกับการปฏิบัติงาน การจ่ายเงินนี้เป็นที่น่าสงสัยมากเพราะเป็นการขอรับเงินสด ไม่น่าจะเป็นค่าธรรมเนียมปกติ และน่าจะเป็นการจ่ายเงินเพื่ออำนวยความสะดวก เราต้องการทำให้งานสำเร็จแต่เราต้องทำในสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม การจ่ายสินบนจะไม่ใช้สิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสม

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง

การแสดงไมตรีในทางธุรกิจเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีกับพันธมิตรทางธุรกิจและลูกค้าของเรา เราควรแน่ใจว่าของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่เราให้นั้นไม่กลายเป็นการให้สินบน หรืออาจมองได้ว่าแสดงไมตรีเพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม

การให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง จะที่ยอมรับได้ เมื่อ:

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

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง

(ไม่ว่าจะเป็นการให้ หรือการรับ)

✓ รูปแบบของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองที่สามารถรับได้:

ของชำร่วยของเอฟดับบลิวดี
เช่น ปฏิทิน ปากกา แก้วกาแฟของเอฟดับบลิวดี เป็นต้น



ของขวัญ ของที่ระลึกต่างๆ ที่ราคาไม่สูงจนเกินไป	ตัวเข้าร่วมงานราคาไม่สูง
	
อาหารหรือขนมที่ราคา ไม่แพง	การเลี้ยงอาหารและ เครื่องดื่มที่ราคาไม่แพง
	

✗ รูปแบบของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่ต้องห้ามรวมถึง :

ของขวัญที่มีมูลค่าสูง เกินไป	มืออาหารและ เครื่อง ดื่มที่ราคาแพง
	
การแลกเปลี่ยนของขวัญ/การเลี้ยงรับรองที่ส่งผลต่อการ ตัดสินใจในเชิงธุรกิจแก่กับบุคคลหรือหน่วยงานเดียวกัน บ่อยครั้ง	
	
การเข้าใช้บริการในสถานบันเทิงสำหรับผู้ใหญ่เท่านั้น เช่น แหล่งท่องเที่ยวสำหรับผู้ชาย บ่อนการพนัน ไนท์คลับ และ สถานอาบอบนวด	
	

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

ใช้วิจารณญาณของท่านให้ดีที่สุดเมื่อมีการให้ของขวัญหรือเลี้ยงรับรองและเป็นไปตามนโยบายของบริษัทที่เกี่ยวข้อง

คิดก่อนว่าของขวัญหรือการรับรองที่กำลังจัดให้นั้นมีอิทธิต่อการตัดสินใจของบุคคลหรือสร้างความรู้สึกว่าเป็นข้อผูกพันหรือไม่

ถ้าใช่ของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองนั้นมีโอกาสเป็นสินบนหรือก่อให้เกิดการคอร์รัปชันได้ซึ่งขัดกับประมวลจริยธรรมของเราและกฎหมายได้

ถ้าไม่สามารถปฏิเสธของขวัญหรือการรับรอง หรือถ้าการปฏิเสธจะทำให้ฝ่ายที่เสนอเสียความรู้สึกอย่างยิ่ง ท่านอาจรับของขวัญหรือการรับรองนั้น และรายงานไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

ในกรณีที่ เป็นของขวัญ ท่านจะต้องนำของขวัญนั้นไปมอบให้กับหน่วยงานที่เหมาะสม ตามนโยบายของบริษัท



ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ FWD Anti-Bribery and Corruption Policy

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : โบรมกเกอร์รายหนึ่งที่ร่วมงานกับเรามานาน ส่งไวรัลราคาแพงขวดหนึ่งและนาฬิกาหรูเรือนหนึ่งให้แก่พนักงาน เอฟดับบลิวดีคนหนึ่งชื่อสติเฟ่น เพื่อเป็นการขอบคุณสำหรับความสำเร็จทางธุรกิจที่ได้ร่วมกันมาเป็นเวลาหลายปี สติเฟ่นประเมินมูลค่าทั้งหมดของของขวัญนั้นอยู่ที่ประมาณ 15,000 บาท สติเฟ่นสามารถเก็บของขวัญเหล่านี้ไว้เองได้หรือไม่?

คำตอบ : ไม่ได้สติเฟ่นไม่ควรรับของขวัญนั้น เพราะของขวัญที่ถูกส่งให้ สติเฟ่นนั้นมีมูลค่าสูงไม่สมควรแก่เหตุและอาจมีอิทธิพลต่อกระบวนการตัดสินใจของเขา เกี่ยวกับการทำงานร่วมกับหุ้นส่วนธุรกิจนั้นได้ในอนาคต เขาควรปฏิเสธของขวัญนั้นอย่างสุภาพ บอกให้หุ้นส่วนธุรกิจนั้นว่าของขวัญดังกล่าวขัดกับนโยบายและหลักปฏิบัติของบริษัทและรายงานเรื่องนี้ให้ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานทราบ

คำถาม : ตัวแทนของเอฟดับบลิวดีคนหนึ่งชื่อลินดาได้ติดต่อกับลูกค้านึงของเธอมาหลายปีและมีความสัมพันธ์ในทางธุรกิจที่ดี ช่วงเทศกาลใกล้จะมาถึง ลินดาอยากส่งของขวัญที่เป็นบัตรและปฏิทินให้ลูกค้าเพื่อแสดงความขอบคุณและเป็นการส่งเสริมแบรนด์เอฟดับบลิวดี ลินดาสามารถส่งของขวัญเหล่านี้ไปให้ลูกค้าของเธอได้หรือไม่?

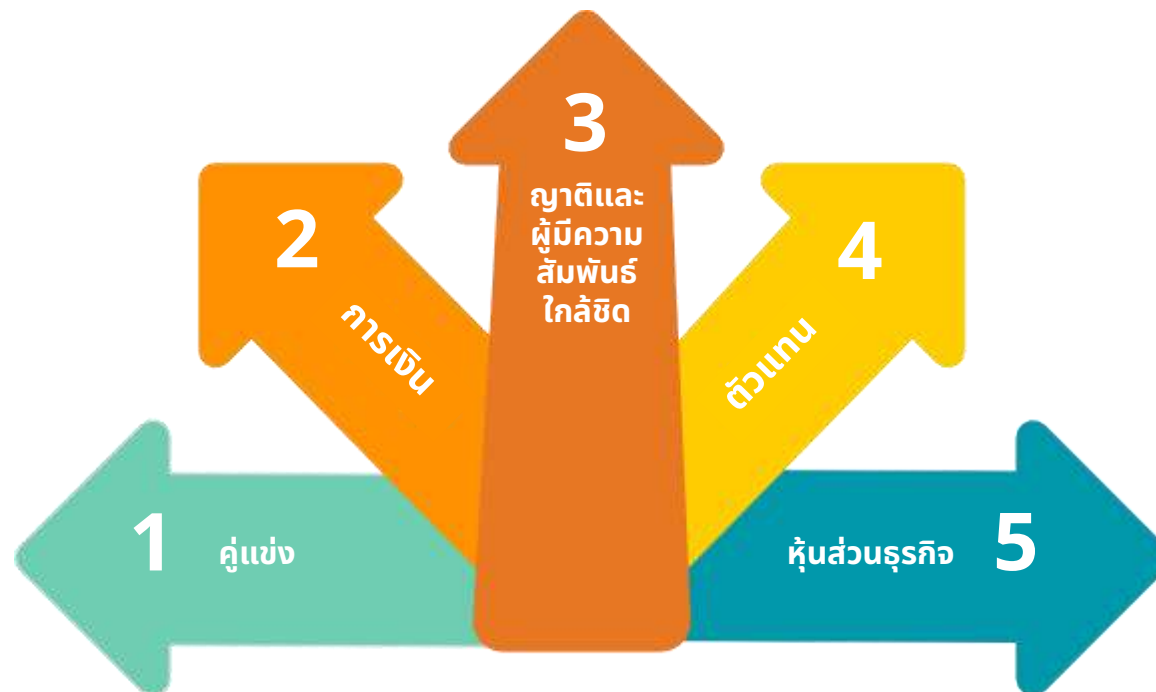
คำตอบ : ส่งได้เพราะบัตรและปฏิทินเป็นของขวัญที่เหมาะสมซึ่งจะช่วยส่งเสริมบริการและผลิตภัณฑ์ของเรา การให้ของขวัญที่มีมูลค่าไม่สูงในช่วงเทศกาลเป็นวิธีที่ดีในการส่งเสริมภาพลักษณ์ของบริษัทและรักษาไว้ซึ่งการติดต่อกับลูกค้าที่มีคุณค่าของเรา

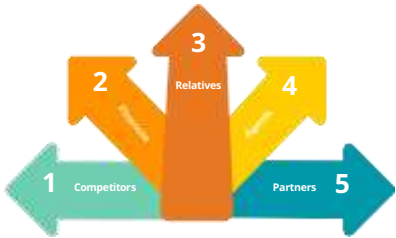
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

การที่จะสนองความต้องการของลูกค้าและดำเนินการให้ได้ตามความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียนั้นต้องมีการเอาใจใส่อย่างเต็มที่ทุกวัน ดังนั้น เพื่อดำรงความมุ่งมั่นนี้ เราต้องหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจจำกัดในการทำหน้าที่ตามความรับผิดชอบของเราที่มีต่อเอฟดับบลิวดี เพื่อให้แน่ใจว่าเราดำเนินการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและผู้ถือหุ้นของเรา

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จะเกิดขึ้นเมื่อผลประโยชน์ส่วนตัวของบุคคลถูกแทรกแซงในทางใดทางหนึ่ง หรือแม้แต่ดูเหมือนว่าจะถูกแทรกแซงด้วยผลประโยชน์ขององค์กรโดยรวม นอกจากนี้ ยังอาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ส่วนได้เสียของทั้งสองฝ่ายขัดแย้งกันเอง ซึ่งอาจส่งผลต่อการตัดสินใจของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งโดยอาศัยข้อมูลที่เป็นกลาง

แม้ว่ามันอาจจะเป็นไปได้ที่เราจะสามารถชี้แจงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ทั้งหมดที่มี สำหรับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่เอฟดับบลิวดีนั้น อาจเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนบุคคลหรือความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในเชิงโครงสร้าง





ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัว (ส่วนบุคคล กับ ลูกค้า / บริษัท)

ความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับลูกค้า / บริษัท ถือเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนบุคคลและอาจเกิดขึ้นในสถานการณ์ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ กรรมการ หรือผู้รับเหมา มีผลประโยชน์ส่วนตัวซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การตัดสินใจตามวัตถุประสงค์ของพวกเขาส่งผลให้ความเสียหายให้กับลูกค้าหรือเอฟดับบลิวดี

คู่แข่ง

การทำงานให้กับคู่แข่งของเอฟดับบลิวดีถือเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์เพราะความจงรักภักดีของท่านจะถูกแบ่งระหว่างสองบริษัทและท่านอาจจะประสบกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ในหลายกรณีนอกจากนี้ การทำงานให้กับคู่แข่งยังจะจำกัดเวลาของท่านในการทำงานให้กับเอฟดับบลิวดี และยังจะก่อให้เกิดความเสี่ยงที่แผนทางธุรกิจและผลิตภัณฑ์หรือข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นความลับ จะถูกเปิดเผย

การเงิน

การเป็นกรรมการของบริษัทคู่แข่งหรือการมีผลประโยชน์ทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญในบริษัทคู่แข่งก่อให้เกิดความเสี่ยงในลักษณะนี้ได้ ซึ่งจะถือได้ว่าเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ด้วย

นอกจากนี้ยังรวมถึง กรณีที่พนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือกรรมการ หรือสมาชิกในครอบครัวได้รับผลประโยชน์ส่วนตัวที่ไม่เหมาะสมอันเป็นผลจากตำแหน่งในบริษัท เช่น ให้กู้ยืมเงินหรือการค้ำประกันของบุคคลดังกล่าว ฯลฯ

ญาติและผู้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด

บริษัทไม่ได้ห้ามการว่าจ้างญาติหรือผู้มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมาทำงาน แต่เขาจะต้องถูกประเมินและพิจารณาตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์เดียวกันกับผู้สมัครงานคนอื่น ถ้าท่านมีญาติที่สนใจทำงานกับเอฟดับบลิวดี สามารถสอบถามได้ที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคลเพื่อขอคำแนะนำขั้นตอนว่าจะดำเนินการต่อไปอย่างไร

ตัวแทน

การชื้อนำธุรกิจให้มุ่งไปที่ตัวแทนหรือหุ้นส่วนธุรกิจคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะอาจเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าตัวแทนหรือหุ้นส่วนธุรกิจนั้นมีความเกี่ยวข้องกับท่าน หรือมีความสัมพันธ์กับท่านนอกเหนือจากงาน หรือ เป็นบริษัทที่ท่านมีผลประโยชน์อยู่ด้วย

หุ้นส่วนธุรกิจ

ถ้าท่านมีตัวแทนหรือคู่ค้าทางธุรกิจที่จะแนะนำให้อเอฟดับบลิวดีว่าจ้างหรือมีธุรกรรมใดๆ ด้วย ต้องแน่ใจว่าบุคคลเหล่านั้นจะผ่านกระบวนการพิจารณาคัดเลือกเช่นเดียวกับบุคคลอื่น และถอนตัวออกจากกระบวนการตัดสินใจใดๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง เกิดขึ้นในกรณีที่อาจมีผลประโยชน์ที่ไม่ตรงกันระหว่างเอฟดับบลิวดี กับลูกค้า หรือกับเอฟดับบลิวดี Group หรือ ระหว่างลูกค้ากับลูกค้า

บริษัท กับ ลูกค้า

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างบริษัท และลูกค้าอาจเกิดขึ้นในกรณีที่เอฟดับบลิวดี Group (หรือ บริษัทหนึ่ง บริษัทใด ในกลุ่มเอฟดับบลิวดี) ได้รับประโยชน์แต่อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า

ตัวอย่างของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในกรณีนี้ เช่น

- การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Remuneration and incentive) อาจจูงใจให้พนักงาน ขายนวัตกรรมที่ประกันภัย เพื่อให้ได้ค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่สูงขึ้น แทนการขายนวัตกรรมที่ประกันภัยตามความต้องการและตามความเหมาะสมของลูกค้า
- การจัดการกองทุนเพื่อเพิ่มผลกำไรของผู้ถือหุ้นแต่เสื่อมประโยชน์แก่ผู้ถือกรรมธรรม์
- มีส่วนได้ส่วนเสียกับนายหน้าประกันชีวิต หรือที่ปรึกษาทางการเงินที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตของเอฟดับบลิวดี
- ได้รับการชักจูงจากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกค้าและได้รับประโยชน์อื่นนอกเหนือจากค่าตอบแทนที่ต้องให้ตามมาตรฐาน หรือตามธรรมเนียม

บริษัท กับ บริษัท

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างบริษัท กับ บริษัท อาจเกิดขึ้นในกรณีที่มีความขัดแย้งภายใน โดย เอฟดับบลิวดี Group อาจได้รับประโยชน์จากค่าใช้จ่ายของบริษัทอื่นภายในกลุ่มเอฟดับบลิวดี หรือบริษัทในเครือ หรือในทางกลับกันบริษัทอื่นภายในกลุ่มเอฟดับบลิวดีหรือบริษัทในเครืออาจได้รับประโยชน์จากการดำเนินการของเอฟดับบลิวดี Group

ตัวอย่างของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในกรณีนี้ เช่น

- ผู้จัดการการลงทุนลงทุนในสินทรัพย์ที่ให้ผลประโยชน์หรือส่วนได้เสียแก่เอฟดับบลิวดี Group หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่
- เอฟดับบลิวดี Group อาจมีกิจการร่วมค้าหรือมีส่วนได้ส่วนเสียในบริษัทที่เป็นคู่แข่งทางการค้าโดยตรงกับบริษัทอื่นภายในกลุ่มเอฟดับบลิวดีหรือบริษัทในเครือ
- ธุรกรรมที่เกี่ยวข้อง/เชื่อมโยงกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ลูกค้า กับ ลูกค้า

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างลูกค้ากับลูกค้าอาจเกิดขึ้นในกรณีที่ลูกค้า (หรือกลุ่มลูกค้า) อาจได้รับประโยชน์อื่น ซึ่งลูกค้ารายอื่นอาจต้องเสียประโยชน์ ตัวอย่างของความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นในกรณีนี้ เช่น:

- ผลประโยชน์อื่นๆ หรือค่าตอบแทนอันดีเป็นเงินได้ (เช่น ส่วนลด ค่าเบี้ยประกัน และโปรโมชั่นพิเศษ) ที่มอบให้กับกลุ่มลูกค้าเพียงบางกลุ่ม
- ผู้จัดการการลงทุนจัดสรรการลงทุนให้แก่ลูกค้าและกองทุนมากกว่าหนึ่งราย
- กลุ่มลูกค้าที่แตกต่างกันในกองทุนพาร์

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง

การจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง

เอฟดับบลิวดีพยายามหลีกเลี่ยงและป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้างที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้น แต่เราก็ต้องยอมรับว่า เราไม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ดังกล่าวได้ในทุกกรณี ทั้งนี้ หากมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้างเกิดขึ้น Group Compliance จะดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจว่ามาตรการควบคุมและกระบวนการที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการบรรเทาหรือลดความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง และไม่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมหรือส่งผลกระทบต่อผู้ถือหุ้น

ตัวอย่างของการควบคุมและกระบวนการที่สามารถนำมาใช้เพื่อจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง เช่น:



การควบคุมเพื่อจำกัดการใช้ข้อมูลภายใน ("Chinese walls"): เพื่อป้องกันหรือ จำกัด การถ่ายโอนข้อมูลที่มีความอ่อนไหว เป็นพิเศษและเป็นความลับระหว่างพนักงาน บริษัทในกลุ่มเอฟดับบลิวดี หรือบุคคลที่สามที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรืออาจเกิดขึ้น หรือเป็นอันตรายต่อผลประโยชน์ของลูกค้า



การกำหนดโครงสร้างองค์กรและการแบ่งแยกหน้าที่: เพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร ทั้งนี้การดำเนินการเหล่านี้มักจะถูกกำหนดไว้ในนโยบายหรือแนวทางการดำเนินการภายในของบริษัท



การควบคุมค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ : กำหนดนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการจ่ายหรือรับค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ไม่เหมาะสมแก่เอฟดับบลิวดี พนักงาน ผู้รับเหมา หรือผู้ขาย เพื่อไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์และเป็นการส่งเสริมประโยชน์ของลูกค้าอย่างเป็นธรรมและโปร่งใส



การประเมินความเสี่ยงประจำปีและการทบทวนความขัดแย้งทางผลประโยชน์เชิงโครงสร้าง

โอกาสทางธุรกิจ

โอกาสทางธุรกิจ คือ โอกาสทางธุรกิจที่บุคคลได้รับในฐานะพนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือกรรมการของเอฟดับบลิวดี คุณไม่สามารถใช้โอกาสเหล่านี้เพื่อสร้างโอกาสให้กับตัวเอง หรือเพื่อการแข่งขันกับเอฟดับบลิวดีไม่ว่าโดยทางตรงหรือโดยทางอ้อม เว้นแต่เอฟดับบลิวดีได้แจ้งให้คุณทราบว่าบริษัทจะไม่แสวงหาโอกาสและยินยอมให้คุณใช้โอกาสนั้น



การเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์

หากมีสถานการณ์หรือโอกาสที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นจริง) ต่อบทบาทของคุณในฐานะพนักงาน เจ้าหน้าที่ หรือกรรมการของเอฟดับบลิวดี คุณต้องเปิดเผยความขัดแย้งทางผลประโยชน์นั้นต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้อง

การเปิดเผยเหตุการณ์ที่อาจเป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์ไม่ได้หมายความว่าเอฟดับบลิวดีจะห้ามท่านดำเนินการนั้น แต่หมายถึงการเปิดโอกาสให้บริษัทได้ตรวจสอบเหตุการณ์นั้นก่อนและจะสื่อสารให้ท่านทราบว่าท่านสามารถดำเนินกิจกรรมหรือโอกาสนั้นได้อย่างปลอดภัยหรือไม่

นอกจากนี้ คุณต้องทำการรับรองประจำปีเพื่อยืนยันว่าคุณไม่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือว่าความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจริงหรือที่รับรู้ได้ทั้งหมดได้ถูกเปิดเผยต่อเอฟดับบลิวดีอย่างทั่วถึง

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : บริษัทต้องว่าจ้างพนักงานประจำที่จะมาทำความสะอาดสำนักงานและฉันคิดว่าน้องชายของฉันน่าจะเหมาะกับงานนี้เป็นอย่างยิ่ง เขาเป็นคนขยันทำงาน มีประสบการณ์และกำลังมองหางานใหม่อยู่ แต่ไม่ยอมแนะนำน้องชายไปให้ทางแผนก People and Culture เพราะไม่ยอมให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ฉันควรทำอย่างไร ?

คำตอบ : การจ้างสมาชิกในครอบครัวไม่ได้เป็นความขัดแย้งทางผลประโยชน์เสมอไป ที่จริงแล้ว การแนะนำคนที่เรารู้จักที่มีคุณสมบัติเหมาะสมนับว่าเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อเอฟดับบลิวดี อย่างไรก็ตาม ก่อนที่น้องชายของคุณจะถูกว่าจ้าง คุณต้องถอนตัวออกจากขั้นตอนในการตัดสินใจเพื่อที่จะไม่ให้คนอื่นมองว่าน้องชายได้รับการปฏิบัติพิเศษ เขาต้องได้รับพิจารณาคัดเลือกเพราะความสามารถและคุณสมบัติของเขาเองไม่ใช่เพราะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เพียงแค่แนะนำเขาให้ไปที่ People and Culture เท่านั้นก็พอ หลังจากนั้นทาง People and Culture จะเป็นผู้ดำเนินการเอง



ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่นโยบายความ
ขัดแย้งทางผลประโยชน์
FWD Conflicts of Interest
Policy

การไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา

ส่วนหนึ่งของการทำธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริตคือการไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น ทรัพย์สินทางปัญญาเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เป็นความลับต่างๆ หลากหลายรูปแบบที่เป็นของคู่แข่งของเราและบุคคลภายนอก





ทรัพย์สินทางปัญญามีหลากหลายรูปแบบ เช่น

 แผนธุรกิจ	 ข้อมูลการกำหนดราคา
 ผลการวิจัยตลาด	 ข้อมูลที่มีลิขสิทธิ์ เช่น ซอฟต์แวร์ รูปภาพ สิ่งพิมพ์ และ สิ่งที่ถูกบันทึก

การไม่ละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาหมายความว่าท่านต้องรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่ถูกกฎหมายและหลักจริยธรรมเท่านั้น

การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งอย่างถูกวิธี

เราควรแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับคู่แข่งผ่านช่องทางหรือแหล่งที่หาได้โดยทั่วไป เช่น

-  เว็บไซต์ของคู่แข่ง
-  รายงานประจำปีของคู่แข่ง
-  ข่าวสาร นิตยสาร และบทความธุรกิจที่ได้มีหัวข้อเกี่ยวกับคู่แข่ง
-  สื่อสังคมออนไลน์ (เช่น ฟอรัมหรือบล็อกอินเทอร์เน็ต)

ถ้าคุณพบข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งผ่านช่องทางที่ไม่ได้เปิดให้คนทั่วไปเข้าถึง คุณก็ไม่ควรใช้ประโยชน์จากข้อมูลนั้น แม้ว่าจะดูเป็นประโยชน์ต่อเอฟดับบลิวดีดี แต่เรามุ่งมั่นกับการดำเนินธุรกิจอย่างซื่อสัตย์สุจริตเท่านั้น

ถ้ามีข้อสงสัยใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลที่คุณมีอยู่ว่าสามารถนำไปใช้ได้หรือไม่ กรุณาขอรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน

การไม่ละเมิดลิขสิทธิ์

นอกจากการใช้วิธีในการหาข้อมูลด้วยวิธีที่ถูกต้องแล้ว เราควรจะไปใช้ข้อมูลหรือเอกสารที่เรามีสิทธิ์ที่จะใช้เท่านั้น

เช่น ในการจัดเตรียมเอกสารทางการตลาด เราควรใช้เฉพาะภาพที่เราได้รับอนุญาตให้ใช้เท่านั้น เช่น รูปภาพต่างๆ ที่เอฟดับบลิวดีได้สิทธิ์ในการใช้อย่างถูกต้อง

เช่นเดียวกับที่เราใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงเพลงที่ใช้ประกอบการโฆษณาและวิดีโอด้วย

หากคุณมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลหรือเครื่องมือว่าจะสามารถนำมาใช้ในงานบริษัทได้หรือไม่ กรุณาติดต่อหัวหน้าของคุณ หรือ Brand and Marketing ทีม หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับ การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง



ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : ไม้ค้กำลังทำงานจัดการระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ภายในบริษัท เขาพบ โฟลเดอร์แปลกๆ อันหนึ่งที่ตั้งว่า “เพลงและโปรแกรม” เมื่อไม้ค้เปิดโฟลเดอร์นั้นก็พบว่า มีเพลง รูปภาพ ภาพยนตร์ หลายร้อยรายการและมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์จำนวนหนึ่งที่เหมือนถูกดาวน์โหลดมาโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม้ค้ควรทำอย่างไรดี?

คำตอบ : ไม้ค้ควรแจ้งหัวหน้าของตนและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานในสิ่งที่เขาพบต้องมีใครที่ละเมิดลิขสิทธิ์โดยการดาวน์โหลดสิ่งเหล่านี้โดยไม่จ่ายเงินค่าลิขสิทธิ์ให้แก่เจ้าของลิขสิทธิ์ เราสามารถใช้ได้เฉพาะสิ่งที่ได้มาอย่างถูกกฎหมายและได้รับอนุญาตจากผู้ถือลิขสิทธิ์เท่านั้น (เช่น เพลง รูปภาพ และซอฟต์แวร์) ในการทำงานของบริษัท



2.รับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ



รับฟังและปฏิบัติ หน้าที่ด้วยความ รับผิดชอบ

การรับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ หมายถึงเราทำงานในหน้าที่ของเราด้วยความภาคภูมิใจ ไปให้ถึงเป้าหมายที่บริษัทและผู้บริหารได้ตั้งไว้ ด้วยวิธีการที่ให้เกียรติและทำอย่างถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรม ไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่เพื่อประโยชน์ของตนเอง การรับฟังและปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบนี้ยังหมายถึงเราไม่จำเป็นต้องพยายามในการรับรู้ทุกสิ่ง หากเราไม่แน่ใจว่าจะทำอะไร เราควรทำควรจะสอบถามจากผู้เกี่ยวข้อง

อาชญากรรมทางเศรษฐกิจ

เอฟดับบลิวดีเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการรับประกันภัยและให้บริการผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่สามารถช่วยเหลือลูกค้า บุคคล ครอบครัว และองค์กรได้หลากหลายวิธี เราสามารถสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้าหลากหลายกลุ่มด้วยการการมีผลิตภัณฑ์หลายชนิด ทำให้เราเป็นที่น่าสนใจของลูกค้าทุกกลุ่ม

“ขณะที่ลูกค้าของเราส่วนใหญ่เป็นคนที่ซื่อสัตย์และเป็นองค์กรที่มีชื่อเสียง ประสงค์จะใช้ผลิตภัณฑ์ของเราด้วยเจตนาที่ดี แต่ลูกค้าบางกลุ่มอาจจะพยายามใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของเราไปในทางที่ผิดกฎหมาย เช่น เพื่อการฟอกเงินหรือสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

นอกจากนี้ ลูกค้ากลุ่มนี้อาจจะพยายามชำระเงินค่าผลิตภัณฑ์และบริการ หรือค่าธรรมเนียม (เช่น ค่าเบี้ยประกันภัย) ผ่านการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์หรือการชำระเงินในรูปแบบอื่นๆ โดยผู้ที่ชำระคือบุคคลที่ถูกขึ้นบัญชีต้องห้ามหรือบัญชีดำ

เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้น เราควรมีการตรวจสอบข้อเท็จจริงของลูกค้าอย่างเหมาะสม และพิจารณาด้วยความระมัดระวังว่า ลูกค้าคนใดที่เราสามารถให้บริการได้ในส่วนต่อไปนี้จะเพิ่มข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับความเสี่ยงเหล่านี้



รู้จักการฟอกเงินและแนวทางการหลีกเลี่ยง

การฟอกเงินเป็นกระบวนการปกปิดแหล่งที่มาของเงิน โดยการโอนเงินที่ได้มาอย่างผิดกฎหมายผ่านช่องทางทางการเงินที่ถูกกฎหมาย เช่น คนที่มีรายได้จากการค้ายาเสพติดอาจจะปกปิดแหล่งที่มาโดยการนำเงินที่ได้มาไปลงทุน

ในฐานะที่เราเป็นบริษัทประกันชีวิต เราต้องแน่ใจว่าลูกค้าของเราไม่ได้ใช้เอฟดับบลิวดีเป็นเครื่องมือฟอกเงินโดยซื้อหรือลงทุนในผลิตภัณฑ์ของเราด้วยเงินที่ได้มาอย่างผิดกฎหมาย

เราต้องใช้เวลาทำความรู้จักลูกค้าว่าเป็นใคร มีทรัพย์สินมัตขึ้นมาได้อย่างไร และหาข้อมูลประวัติเบื้องหลังว่าทำไมลูกค้าถึงสนใจในผลิตภัณฑ์ของเรา

หากไม่สามารถพิสูจน์ทราบว่าลูกค้ามีแผนใช้เอฟดับบลิวดีเพื่อการฟอกเงิน อาจทำให้เอฟดับบลิวดีต้องรับผิดชอบฐานที่ให้ความช่วยเหลืออาชญากรเหล่านี้ ซึ่งบทลงโทษสำหรับการฝ่าฝืนกฎหมายป้องกันการฟอกเงินนั้นนับว่ารุนแรงมาก



มาตรการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ



เอฟดับบลิวดีมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยการคว่ำบาตรที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลระหว่างประเทศเช่น ตลอดจนกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของประเทศที่เราดำเนินการอยู่

นอกจากเรื่องการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายแล้ว เราต้องมั่นใจได้ว่าลูกค้าของเรา ผู้ชำระบัญชี ผู้รับประโยชน์และผู้รับเงินของลูกค้า ไม่ใช่บุคคลที่ถูกกีดกันหรือถูกขึ้นบัญชีดำ

เป็นความรับผิดชอบของเราที่จะตรวจสอบว่าลูกค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นกลุ่มหรือบุคคลที่ถูกกีดกันหรือหรือบัญชีเฝ้าระวังอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

เอฟดับบลิวดีห้ามการดำเนินธุรกิจในทางที่เชื่อได้ว่าเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคว่ำบาตร (Sanctions laws) หรือ นโยบายการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย การติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกกำหนดจะมีบทลงโทษอย่างหนักแก่บริษัทและพนักงานของเอฟดับบลิวดี ในกรณีที่คุณมีข้อสงสัยว่าลูกค้า ผู้ให้บริการพันธมิตรทางธุรกิจ หรือผู้รับประโยชน์ ฯลฯ เป็นบุคคลที่ถูกอยู่ในรายชื่อต้องห้าม (sanctioned) หรือไม่ คุณควรส่งเรื่องไปยัง Group Chief Compliance Officer (AML Officer) โดยทันที

มาตรการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ

เอฟดับบลิวดีมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับว่าด้วยการคว่ำบาตรที่ออกโดยหน่วยงานกำกับดูแลและระหว่างประเทศ เช่น ตลอดจนกฎหมายและระเบียบข้อบังคับของประเทศที่เราดำเนินการอยู่

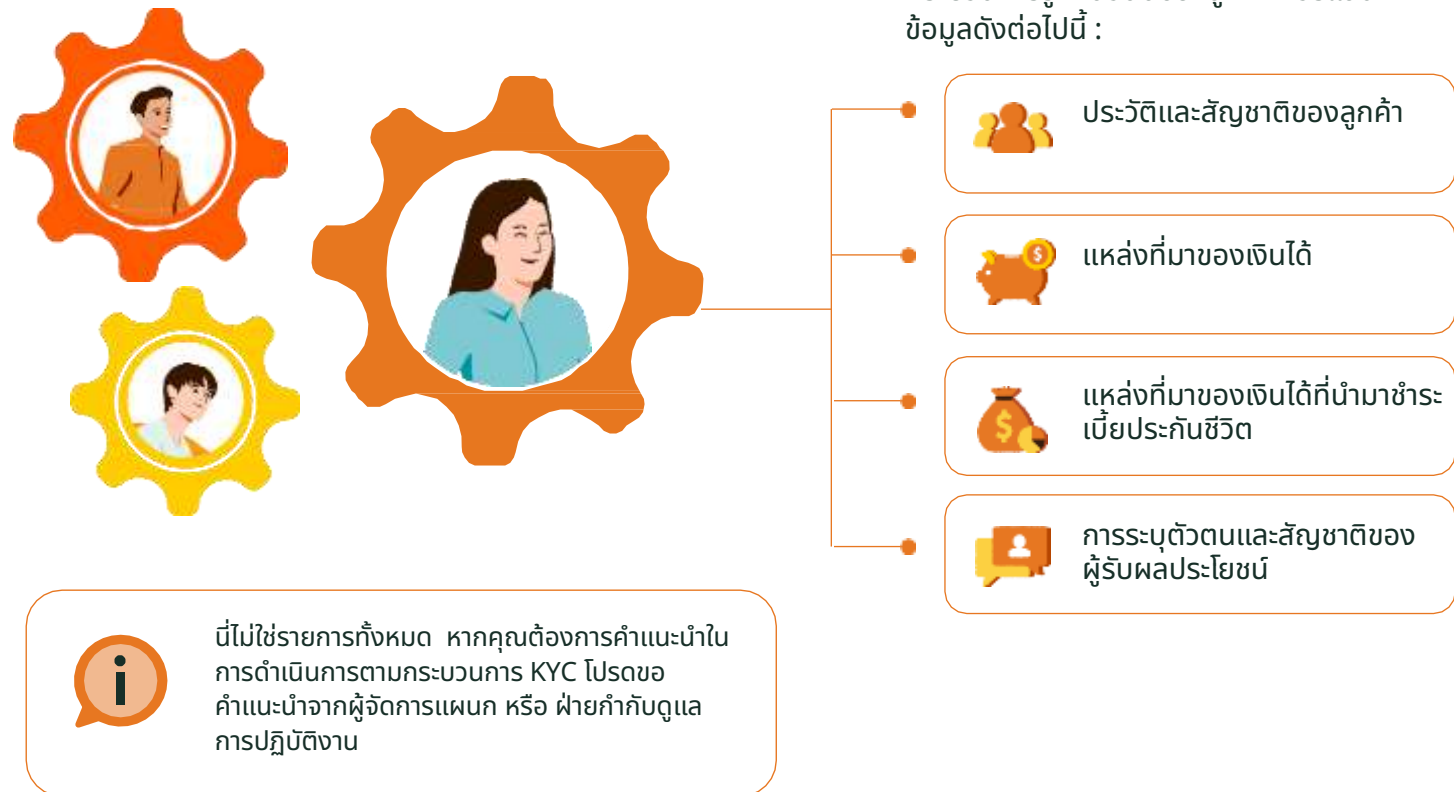
นอกจากเรื่องการฟอกเงินและการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายแล้ว เราต้องมั่นใจได้ว่าลูกค้าของเรา ผู้ชำระบัญชี ผู้รับประโยชน์และผู้รับเงินของลูกค้า ไม่ใช่บุคคลที่ถูกกีดกันหรือถูกขึ้นบัญชีดำ

เป็นความรับผิดชอบของเราที่จะตรวจสอบว่าลูกค้า หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นกลุ่มหรือบุคคลที่ถูกกีดกันหรือบัญชีเฝ้าระวังอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

เอฟดับบลิวดีห้ามการดำเนินธุรกิจในทางที่เชื่อได้ว่าเป็นการฝ่าฝืนต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคว่ำบาตร (Sanctions laws) หรือ นโยบายการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย การติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานที่ถูกกำหนดจะมีบทลงโทษอย่างหนักแก่บริษัทและพนักงานของเอฟดับบลิวดี ในกรณีที่ท่านมีข้อสงสัยว่าลูกค้า ผู้ให้บริการ พันธมิตรทางธุรกิจ หรือผู้รับผลประโยชน์ ฯลฯ เป็นบุคคลที่ถูกอยู่ในรายชื่อต้องห้าม (sanctioned) หรือไม่ ท่านควรส่งเรื่องไปยัง Group Chief Compliance Officer (AML Officer) โดยทันที

การรู้จักตัวตนของลูกค้า (KYC)

บริษัทได้มีกระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้า (KYC) เพื่อจะได้รู้จักลูกค้าของเราให้มากขึ้น ทั้งประวัติเบื้องหลัง ผู้รับผลประโยชน์ และข้อมูลอื่นๆของลูกค้า กระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้านี้จะเริ่มต้นทันทีเมื่อมีการติดต่อกับลูกค้าและตลอดระยะเวลาการเสนอขาย



ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : ลูกคำรายหนึ่งเพิ่งซื้อกรรมธรรม์ประกันชีวิตที่มีมูลค่าสูง แต่อีกไม่กี่วันต่อมาลูกคำรายนี้มาขอรับเงินคืนและยกเลิกการขายนี้ ลูกคำยังขอรับเงินคืนเป็นเช็คสั่งจ่ายให้กับกิจการส่วนตัวของตนเอง แทนที่จะจ่ายคืนให้กับลูกคำเอง (ซึ่งเป็นคนซื้อกรรมธรรม์ตั้งแต่แรก) ตัวแทนของเอฟดับบลิวดีที่ดูแลลูกคำรายนี้ชื่อ วาเนสซา เธอต้องการช่วยเหลือลูกคำ แต่เห็นว่าเป็นคำขอที่แปลกและเธอก็รู้สึกว่าจะอาจไม่ถูกต้อง วาเนสซาควรทำอย่างไร?

คำตอบ : วาเนสซาควรรับรู้ถึงความรู้สึกของตนเองที่มีบางอย่างไม่ถูกต้อง การให้เอฟดับบลิวดีจ่ายเงินคืนคืนไปให้กับบริษัทหรือบุคคลอื่นควรเป็นเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับการฟอกเงินก่อนที่จะมีการคืนเงินใด ๆ ให้ลูกคำ วาเนสซาควรหารือกับหัวหน้าของเธอและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน



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

การแข่งขันทางการค้าที่เป็นธรรม

ความสำเร็จของบริษัทต้องมาจากการทุ่มเททำงานหนัก จากความรู้ และจากนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ มิใช่การดำเนินธุรกิจด้วยวิธีที่ไม่เป็นธรรม เช่นการสมคบคิดกับบริษัทคู่แข่งเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดและกำหนดราคาที่ไม่เป็นธรรม

กฎหมายการแข่งขันทางการค้าและนโยบายของเราห้ามยุ่งเกี่ยวกับการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมเพราะอาจทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์และส่งผลเสียต่อความสำเร็จของเราในระยะยาว

การฝ่าฝืนกฎหมายการแข่งขันทางการค้ามีบทลงโทษหนัก รวมถึงโทษจำคุกและโทษปรับในอัตราสูงสำหรับพนักงานที่รับผิดชอบ

การสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด

ในการสมคบคิดกันแบ่งส่วนแบ่งทางการตลาดนี้ บริษัทต่าง ๆ จะตกลงแบ่งพื้นที่ในการทำตลาดกัน และห้ามเข้าไปทำธุรกิจในพื้นที่อื่นๆ

การสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาด เป็น การสมคบคิดกับบริษัทคู่แข่ง เพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดให้แก่ผู้สมคบคิดแต่ละราย

การสมคบคิดเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเนื่องจากทำให้ลูกค้าไม่มีทางเลือกอื่นให้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการในพื้นที่ของตน และยังเป็น การทำให้ต้องจ่ายค่าสินค้าหรือบริการที่สูงขึ้น

การสมคบคิดกันกำหนดราคา

การสมคบคิดกันกำหนดราคาเป็นการตกลงกันระหว่างบริษัทคู่แข่ง เพื่อกำหนดราคาสินค้าหรือบริการในราคาที่เท่ากัน

การสมคบคิดกันกำหนดราคาเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายเพราะลูกค้าคาดหวังว่าราคาจะเป็นไปตามอุปสงค์ อุปทาน และปัจจัยอื่นๆในตลาด ไม่ใช่จากการตกลงสมคบคิดกันระหว่างคู่แข่งทางการค้า

การทำในสิ่งที่ถูกต้องให้เหมาะสม เราควรไม่เจรจากับคู่แข่งในเรื่อง:

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

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : ขณะไปงานสัมมนาเกี่ยวกับประกันชีวิต แจ็คก็ได้พบกับตัวแทนคนหนึ่งจากบริษัทคู่แข่ง ตอนแรก แจ็คก็และตัวแทนคู่แข่งพูดคุยกันถึงเรื่องที่สัมมนา แต่อยู่ดีๆ ตัวแทนของบริษัทคู่แข่งก็เปลี่ยนเรื่องคุยและกล่าวขึ้นว่า “รู้ไหม เรากำลังเสียเวลาและเสียเงินเยอะมากกับการแข่งขันเพื่อเอาชนะกันในพื้นที่ภาคเหนือและภาคอีสาน ฉันคิดว่าเราทั้งสองจะไม่ต้องยุ่งยากลำบากอีกต่อไปถ้าเอฟดับบลิวดี มุ่งเน้นที่ตลาดในพื้นที่ภาคเหนือ และบริษัทของฉัน มุ่งเน้นที่ตลาดในพื้นที่ภาคอีสาน เราทั้งสองก็จะทำเงินได้มากขึ้นเธอคิดยังไง?” แจ็คก็ควรตอบกลับไปอย่างไร?

คำตอบ : แจ็คก็ควรบอกให้ตัวแทนของบริษัทคู่แข่งรู้ว่าการพูดคุยเรื่องการสมคบคิดกันเพื่อกำหนดส่วนแบ่งทางการตลาดเป็นสิ่งผิดนโยบายของเอฟดับบลิวดีและชี้แจงให้ชัดเจนว่าไม่เห็นด้วยกับข้อเสนอของคู่แข่ง แจ็คก็ควรยุติการสนทนาและรายงานเรื่องนี้ไปที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติการบริษัทคู่แข่งพยายามชักชวนเอฟดับบลิวดีให้ร่วมกิจกรรมกีดกันการแข่งขันทางการค้า เราจึงจำเป็นต้องบันทึกเหตุการณ์นี้ไว้เป็นหลักฐานเพื่อป้องกันตัวเราเอง”



โปรดหารือกับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานก่อนที่จะเริ่มเจรจา หรือประชุมกับบริษัทคู่แข่ง

การใช้ข้อมูลภายใน

ในฐานะพนักงานของเอฟดับบลิวดี เราอาจทราบข้อมูลสำคัญหรือข้อมูลที่มีความละเอียดอ่อนด้านราคาเกี่ยวกับบริษัทของเรา หรือบริษัทอื่นๆ เร็วกว่าที่สาธารณะทราบ เราไม่สามารถใช้ข้อมูลหรือข้อมูลที่อ่อนไหวต่อราคาดังกล่าวได้ ก่อนที่ข้อมูลดังกล่าว จะเปิดเผยต่อสาธารณชนในการซื้อหรือขายหลักทรัพย์เพื่อผลประโยชน์ เรายังไม่สามารถมีส่วนร่วมในการบอกโดยใช้ข้อมูลหรือ ข้อมูลที่อ่อนไหวต่อราคาเพื่อให้คำแนะนำแก่เพื่อน ญาติของเรา หรือใครก็ตามในการตัดสินใจซื้อขาย

ข้อมูลเป็น "สาระสำคัญ" หากนักลงทุนที่มีเหตุผลจะพิจารณาว่าข้อมูลดังกล่าวมีความสำคัญในการตัดสินใจว่าจะซื้อ ถือ หรือ ขายหลักทรัพย์หรือไม่ ข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญจะถือเป็น "สาธารณะ" หลังจากที่ได้รับการเผยแพร่สู่ตลาดอย่างกว้าง ๆ เช่น โดยการแถลงข่าว ในฐานะพนักงานที่มีข้อมูลและมีความรับผิดชอบ เราต้องตรวจสอบกับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลสำคัญที่คุณครอบครองได้รับการเปิดเผยต่อสาธารณะก่อนที่จะซื้อขายหุ้น

การใช้ข้อมูลภายในหรือบอกอาจมีผลร้ายแรงต่อเอฟดับบลิวดีและบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การบอกเลิกสัญญาจ้างงานโดยทันที การถูกจำคุก และค่าปรับที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังนั้น หากคุณมีคำถามหรือข้อสงสัยเกี่ยวกับความเหมาะสมของธุรกรรมใดๆ เช่น การซื้อหรือขายหลักทรัพย์ของบริษัทหรือของบริษัทอื่น ให้ขอคำแนะนำจาก Group General Counsel, Group Chief Compliance หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายก่อนดำเนินการธุรกรรมดังกล่าว



กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่ FWD Personal Insider Dealing and Market Misconduct Policy.



3. การเปิดเผย และชัดเจน



การเปิดเผยและ ชัดเจน

การปฏิบัติงานของเราอย่างเปิดเผยและชัดเจนนั้น มากกว่าการทำงานด้วยความสุจริต แต่ยังรวมไปถึงการปฏิบัติต่อลูกค้า คู่ส่วน และเพื่อนร่วมงานของเราอย่างเป็นธรรม และโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

ในทุกๆ วัน เรานำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้องและไม่พูดเกินความจริง หรือปิดบังข้อมูลต่อลูกค้า หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลบริษัท เรามีหน้าที่และความรับผิดชอบที่จะต้องรายงานเมื่อมีเหตุหรือมีการกระทำที่อาจจะฝ่าฝืนได้โดยทันที

ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้า

ที่เอฟดับบลิวดี เราให้คำจำกัดความของ “ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้า” ว่าเป็นความเสี่ยงในความเสี่ยงที่เกิดขึ้นหรือผลที่ตามมาจากการดำเนินธุรกิจ ในลักษณะที่ไม่รับประกันการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างยุติธรรม หรือส่งผลเสียต่อลูกค้า

การจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้า ถือเป็นหัวใจสำคัญในวัฒนธรรมและประสบการณ์ของลูกค้าเนื่องจากกระบวนการนี้จะช่วยให้เราสามารถระบุถึงความเสี่ยงและจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเป็นอันตรายในการส่งมอบผลลัพธ์ที่เป็นธรรมแก่ลูกค้าของเรา

เราทุกคนมีหน้าที่ในการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้า เนื่องจากเราทุกคนสร้างและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมตลอดกระบวนการ

ตัวอย่างการจัดการความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้า

1

การแนะนำผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่สมเหตุสมผลของลูกค้า ณ จุดขาย

2








การขาย การสื่อสาร หรือการปฏิบัติที่ไม่ชัดเจน ไม่เป็นธรรมหรืออาจทำให้เกิดการเข้าใจผิด

3

กระบวนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน การร้องเรียน หรือกระบวนการยกเลิก ที่มีความซับซ้อนโดยไม่จำเป็น

ความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อประสบการณ์ของลูกค้า

ตัวอย่าง กระบวนการติดต่อกับลูกค้า

ผลิตภัณฑ์และราคา		ผลิตภัณฑ์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและมีราคาที่ยุติธรรม
การตลาดและการจัดจำหน่าย		การสื่อสารไปยังลูกค้าที่ชัดเจน ยุติธรรม และไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด
การขาย / การต่ออายุ		แนวทางการขายและการจัดจำหน่ายที่ปกป้องผลประโยชน์ของลูกค้า
การดูแลและการบริการ		บริการที่มีราคายุติธรรม ตรงไปตรงมาและตรงเวลา
การเรียกร้องสินไหม		การพิจารณาสินไหมทดแทนรวดเร็วและการอธิบายการปฏิเสธอย่างชัดเจน
การร้องเรียน		การแก้ปัญหาเรื่องร้องเรียน สื่อสารอย่างชัดเจนและภายในเวลาที่เหมาะสม
การยกเลิก		กระบวนการการยกเลิกที่ตรงไปตรงมาและมีราคาไม่สูงเกินไป



ไปศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่ FWD Treating Customers Fairly (TCF) Policy

การบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง

การลงบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้อง จะทำให้บริษัทเรายังคงรักษาชื่อเสียงในการเป็นบริษัทประกันชีวิตที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

การรักษาการลงบันทึกข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้:

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

เราต้องจัดการบันทึกอย่างเหมาะสม การจัดการบันทึกเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบของอุตสาหกรรมและปฏิบัติตามคำขอของผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก ซึ่งสามารถช่วยให้มั่นใจได้ว่าบริษัทของเราบรรลุเป้าหมายทางการเงิน

ส่วนที่สำคัญที่สุดของการรักษาบันทึกที่ถูกต้องคือการปฏิบัติตามขั้นตอนการบัญชีที่ได้รับการอนุมัติ ซึ่งรวมถึงการส่งเอกสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับหน้าที่งานของเรา (เช่น ใบลงเวลาทำงานและรายงานค่าใช้จ่าย) และบันทึกการติดต่อกับลูกค้า

ในกรณีที่จำเป็นต้องเปิดเผยต่อหน่วยงานกำกับดูแลหรือในการสื่อสารสาธารณะอื่น ๆ ที่จัดทำโดยบริษัท พนักงานและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง ต้องมั่นใจว่ารายงานและเอกสารดังกล่าวมีความครบถ้วน ยุติธรรม ถูกต้อง ทันเวลา และเข้าใจได้ ซึ่งรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและการบัญชีที่ถูกต้องเท่าที่จำเป็น

เราต้องไม่บิดเบือนข้อมูลโดยตั้งใจ บิดเบือนความจริง หรือละเว้นข้อเท็จจริงที่สำคัญ เพื่อหลีกเลี่ยงการทำให้ผู้ตรวจสอบอิสระหรือนักลงทุนของเราเข้าใจผิด เราต้องไม่ทุจริตหรือหลอกลวงในการเก็บรักษาบันทึกของเอฟดับบลิวดีหรือพยายามทำให้ผู้บริหาร หน่วยงานกำกับดูแล หรือผู้ถือหุ้นของเอฟดับบลิวดีเข้าใจผิด หรือบิดเบือน บังคับ จัดการ ทำให้เข้าใจผิด หรือโน้มน้าวผู้ตรวจสอบอิสระของเราในการตรวจสอบหรือกบฏทวงงบการเงินของเอฟดับบลิวดี

ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องอยู่หรือไม่?

คำถาม : งานของฉันกำลังใกล้จะปิดงานการขายประจำไตรมาสและบรรลุเป้าหมายยอดขายเรียบร้อยแล้ว ฉันมียอดขายอีกจำนวนหนึ่งที่จะเข้ามาในช่วงสัปดาห์สุดท้ายของไตรมาสและคิดว่าจะรองกว่าสัปดาห์หน้าถึงจะลงบันทึกการขายเพื่อให้เป็นยอดของไตรมาสใหม่ เพราะถึงอย่างไร เอฟด์บบลิวด์ก็ยังคงได้ยอดขายนี้อยู่ดี ฉันจึงคิดว่าฉันไม่ได้ทำอะไรผิด การทำแบบนี้ถูกต้องหรือไม่?

คำตอบ : ความคิดแบบนี้ไม่ถูกต้อง การบันทึกข้อมูลและธุรกรรมต่างๆต้องบันทึกให้ถูกต้องตรงตามเวลาที่ธุรกรรมนั้นเกิดขึ้นจริง การรอเวลาดำเนินการในการขายไว้ก่อนจะไม่สะท้อนภาพสถานะทางการเงินที่ถูกต้องของเอฟด์บบลิวด์

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

คำตอบ : อรินควรคุยกับพนักงานคนนั้นของเธอก่อนเพื่อดูว่าพนักงานคนนั้นทำรายการเบิกค่าใช้จ่ายการประชุมนั้นผิดพลาดไปหรือไม่ ทุกคนทำผิดพลาดได้และครั้งนี้อาจจะเพียงการเข้าใจผิด แต่หากพนักงานคนนี้ยืนยันว่าค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายที่ขอเบิกนั้นเป็นจริง อรินควรตรวจสอบต่อไปว่าการเบิกค่าใช้จ่ายดังกล่าวเป็นการทุจริตหรือไม่ นอกจากนี้ เราควรใช้ความระมัดระวังเมื่อยื่นเบิกค่าใช้จ่ายโดยให้แน่ใจว่าเป็นการเบิกรายการที่ถูกต้อง




การรักษาข้อมูลความลับและข้อมูลส่วนบุคคล

กุญแจสู่ความสำเร็จของเราคือการปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับ ในฐานะพนักงาน เจ้าหน้าที่ และกรรมการของเอฟดับบลิวดี เราคาดหวังให้รักษาความลับของข้อมูลที่บริษัทและลูกค้ามอบหมายให้เรา เว้นแต่จะได้รับอนุญาตหรือมีข้อบังคับทางกฎหมายในการเปิดเผยข้อมูลนั้น การปกป้องข้อมูลและข้อมูลของเรา เราสามารถรักษาความสามารถในการแข่งขันในตลาดและแสดงให้เห็นว่าเราเป็นพันธมิตรที่น่าเชื่อถือและมีคุณค่า เราให้ความสำคัญอย่างยิ่งในการปกป้องข้อมูลที่สำคัญ

นอกจากนี้ เรายังเสริมสร้างความสามารถให้กับลูกค้าและพนักงานของเราโดยการให้ข้อมูลที่โปร่งใสเกี่ยวกับสิทธิความเป็นส่วนตัวของข้อมูลของพวกเขา รวมถึงสิทธิในการเข้าถึง แก้ไข ลบ และจำกัดการประมวลผลข้อมูลของพวกเขา โดยการให้ความสำคัญกับหลักการเหล่านี้ เราไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามข้อบังคับทางกฎหมาย แต่ยังสร้างความไว้วางใจและความซื่อสัตย์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของเรา

ข้อมูลความลับควรที่จะ:

รวมถึงข้อมูลที่ไม่เปิดเผยต่อสาธารณะทั้งหมดที่อาจใช้กับคู่แข่ง หรือเป็นอันตรายต่อเอฟดับบลิวดีและลูกค้าของเราหากมีการเปิดเผยดังนี้

-  ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้น
-  เปิดเผยกับเพื่อนร่วมงานเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น
-  ห้ามเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกโดยเด็ดขาด (เว้นแต่เมื่อฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานอนุญาตให้เปิดเผยได้ เช่นกรณีที่มีสัญญาการรักษาความลับควบคุมอยู่หรือเมื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐขอข้อมูล)



การรักษาข้อมูลความลับของพนักงาน

บริษัทสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของพนักงานเอฟดับบลิวดีได้ รวมถึงข้อมูลติดต่อและคำตอบแทนของพนักงาน แต่เราจะเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวเฉพาะตามที่มีกฎหมายกำหนดเท่านั้นและให้แก่หน่วยงานของรัฐ เช่น เพื่อประโยชน์ทางด้านภาษี

ในฐานะพนักงานของเอฟดับบลิวดี ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวพนักงานได้ เช่น ชื่อ ที่อยู่ อีเมล บัตรเครดิต ข้อมูลธนาคาร และข้อมูลอื่นๆ ท่านต้องเก็บรักษาข้อมูลเหล่านี้ไว้เป็นความลับในระหว่างที่ทำงานเป็นพนักงานอยู่กับเราและหลังจากที่ท่านพ้นจากการเป็นพนักงานแล้ว



การรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า

บริษัทเอฟดับบลิวดีเข้าใจถึงความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดกับลูกค้า เพราะจะทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่อชีวิตของพวกเขา

เรารู้ว่าโดยบทบาทของเรา เรามีข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าประเภทต่าง ๆ จัดเก็บไว้ เราให้ความสำคัญในการรักษาข้อมูลความลับเหล่านี้เพื่อให้ลูกค้าสามารถไว้วางใจได้และเป็นการปฏิบัติตามกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง



กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่ FWD Data Privacy Policy

สิทธิความเป็นส่วนตัวและการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และทรัพย์สินของบริษัท

ข้อมูลทั้งหมดที่บันทึกโดยพนักงานที่ใช้ระบบของเราหรือที่จัดเก็บไว้ในระบบของเรา เอฟดับบลิวดีสามารถเข้าถึงและดูได้ อย่างไรก็ตาม เราเคารพความเป็นส่วนตัวของพนักงานของเราและไม่ได้ตรวจสอบการดำเนินการทั้งหมดของพนักงานโดยไม่มีเหตุจำเป็น ข้อมูลอาจถูกเข้าถึงหรือตรวจสอบได้หากมีความจำเป็นตามกฎหมาย

ระบบคอมพิวเตอร์และทรัพย์สินของเอฟดับบลิวดีควรใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจที่ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น การโจรกรรม ความประมาท และการใช้โดยไม่เกิดประโยชน์ ส่งผลกระทบต่อผลกำไรของเอฟดับบลิวดี ดังนั้น พนักงานผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และกรรมการของเราทุกคนควรปกป้องทรัพย์สินของเอฟดับบลิวดีเพื่อให้เกิดการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ หากมีเหตุอันน่าสงสัยว่าอาจมีการทุจริต หรือการโจรกรรมเกิดขึ้น ควรรายงานโดยทันที



การให้ข้อมูลแก่บุคคลภายนอก

บุคคลภายนอก เช่น เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือสื่อมวลชน อาจขอทราบข้อมูล บริษัทต้องเตรียมพร้อมที่จะให้ข้อมูลตามคำขอของเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย เมื่อท่านได้รับคำร้องขอของเจ้าหน้าที่ของรัฐให้จัดส่งข้อมูลใดๆ โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงานเพื่อพิจารณาว่าเราต้องให้ข้อมูลตามคำร้องขอหรือไม่

เรามีการให้ข้อมูลแก่สื่อมวลชนด้วย เพื่อให้สาธารณชนได้รับทราบข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมของเอฟดับบลิวดี ผู้ที่จะสามารถให้ข้อมูลดังกล่าวได้ได้แก่พนักงานเอฟดับบลิวดีผู้ที่ได้รับอนุมัติจากฝ่ายสื่อสารการตลาดของบริษัทเท่านั้น ที่สามารถให้ข้อมูลในนามบริษัท ถ้ามีสื่อมวลชน (เช่น ผู้สื่อข่าวโทรทัศน์หรือหนังสือพิมพ์) สอบถามข้อมูลจากท่าน ขอให้ท่านติดต่อฝ่ายสื่อสารการตลาดเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมต่อไป



ไปดศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ FWD
Communications Policy and FWD Inside
Information Disclosure Policy

การขายและการตลาด ที่เป็นธรรม

ผลิตภัณฑ์ของเราสามารถเปลี่ยนแปลงทุกชีวิตไปในทางที่ดีกว่า เราควรนำเสนอผลิตภัณฑ์ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและใช้เวลาในการอธิบายถึงลักษณะผลิตภัณฑ์ที่สำคัญ สรุปผลประโยชน์และข้อบกพร่องและความเสี่ยงต่างๆ 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 คาลล์ไม่ได้ดำเนินตามประมวลจริยธรรมของเราที่เราได้นำเสนอด้วยคำพูดที่ให้ลูกค้าเข้าใจยาก เมื่อเราทำการเสนอขายผลิตภัณฑ์ของเรา เราต้องนำเสนอให้ลูกค้าเข้าใจง่ายและถูกต้อง พร้อมกับระบุถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นด้วย

การใช้สื่อออนไลน์อย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัทได้นำสื่อออนไลน์มาเป็นเครื่องมือเพื่อส่งเสริมการตลาดและให้สาธารณชนได้รับรู้ถึงผลิตภัณฑ์และบริการของเรา ฝ่ายการตลาดและสื่อสารองค์กรร่วมกับฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน จะแนะนำว่าใครจะเป็นผู้ที่มีสิทธิในการสื่อสารทางสื่อสังคมออนไลน์ในนามเอฟดับบลิวดี

เราต้องให้เกียรติบริษัทและคนอื่นเมื่อเราใช้สื่อสังคมออนไลน์ เราต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับผ่านสื่อสังคมออนไลน์ หรือนำเสนอความคิดเห็นของบริษัทโดยที่ไม่ได้รับการอนุญาตจากบริษัทก่อน และต้องปฏิบัติตามแนวทางเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความลับ ถ้าท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติม โปรดติดต่อขอคำแนะนำจากหัวหน้าของท่านและฝ่ายกำกับดูแลการปฏิบัติงาน



ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

คำถาม : ฉันชอบดูเว็บไซต์ต่างๆเพื่ออ่านข้อมูลเกี่ยวกับการประกันชีวิตและการลงทุน ในช่วงที่กำลังดูเว็บไซต์หนึ่งอยู่ ฉันเห็นว่าใครบางคนได้ลงข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของเอฟดับบลิวดีอย่างไม่ถูกต้อง ฉันควรจะบอกคนในเว็บไซต่นั้นหรือไม่ ว่าฉันทำงานที่เอฟดับบลิวดีและจะให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่เขา

คำตอบ : ไม่ถูกต้อง ท่านไม่ควรดำเนินการใดๆ แม้ท่านจะมีเจตนาดี แต่บริษัทกำหนดให้บางคนเท่านั้นที่ได้รับอนุญาตให้พูดหรือลงข้อความในสื่อออนไลน์ในนามเอฟดับบลิวดีได้ การใช้สื่อสังคมมีความซับซ้อนและยังเป็นสิ่งใหม่สำหรับหลายๆคน ถ้าท่านมีคำถามใด ๆ ขอให้ติดต่อหัวหน้าของท่าน



ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมที่
FWD Social Media Policy



4. ความเป็นมืออาชีพ และเคารพผู้อื่น



ความเป็นมืออาชีพ และเคารพผู้อื่น

การปฏิบัติงานด้วยความเป็นมืออาชีพและเคารพผู้อื่นเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญของการทำงานกับบริษัทระดับสากล เราเห็นคุณค่าและสวัสดิภาพของผู้ร่วมงานและลูกค้าของเรา และมุ่งมั่นที่จะมุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกัน

เราสามารถไปถึงเป้าหมายเหล่านี้ได้โดยการรักษาสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัยและถูกสุขอนามัยส่งเสริมความหลากหลายของกลุ่มคน ให้ทุกคนมีส่วนร่วม และเปิดรับความคิดใหม่ๆ และสามารถพูดในสิ่งที่ถูกต้อง หรือรายงานพฤติกรรมไม่เหมาะสมได้โดยทันที

การรักษาความปลอดภัยของกันและกัน

ความปลอดภัยและสุขภาพของพนักงานของเราเป็นสิ่งที่เราใส่ใจเป็นอย่างยิ่ง เราจึงจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีเพื่อส่งเสริมความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยของเรา เพื่อช่วยรักษาสภาพแวดล้อมนี้

ขอให้ท่านใส่ใจสภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านตลอดเวลา ถ้าท่านมีเรื่องกังวลเกี่ยวกับสถานที่ทำงานคิดว่ามีทางที่จะปรับปรุงหรือทำให้มีความปลอดภัยมากขึ้นได้ หรือเป็นห่วงเรื่องสุขภาพของพนักงานของท่านหรือคนอื่น โปรดแจ้งให้บริษัททราบ เรายินดีรับฟังความคิดเห็นและจะพิจารณาทุกข้อคิดเห็น

พนักงานต้องให้เกียรติบริษัทเสมอไม่ว่าจะอยู่ในสถานที่ทำงานหรือออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ ท่านต้องไม่ดื่มแอลกอฮอล์หรือเสพยาเสพติด (ไม่ว่าจะถูกกฎหมายหรือไม่ก็ตาม) ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามเอฟดับบลิวดี

ในงานสังคมของบริษัทหรือการร่วมประชุมกับลูกค้านอกสถานที่ พนักงานอาจดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้ตามความเหมาะสมในปริมาณที่พอเหมาะ

ถ้าท่านมีคำถามใด ๆ เกี่ยวกับนโยบายความปลอดภัยของเรา โปรดติดต่อหัวหน้าของท่าน



ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ FWD Staff Handbook.

การคุกคามและการเลือกปฏิบัติ

เพื่อให้สอดคล้องกับหลักสำคัญของเรา ในฐานะบริษัทระหว่างประเทศที่มีความหลากหลาย 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 หรือคุณภาพ หรือลักษณะเฉพาะพิเศษอื่น ที่เอฟดับบลิวดี เรายอมรับลักษณะพิเศษของพนักงานและลูกค้าทุกคน และปฏิบัติต่อพนักงานและ

เราไม่เลือกปฏิบัติในการตัดสินใจในการคัดเลือกพนักงานและเราคัดเลือกพนักงานของเราบนพื้นฐานของความรู้ความสามารถของแต่ละคน



ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ FWD Anti-Harassment and Non-Discrimination Policy

การคุกคาม

การคุกคาม ยังรวมถึงการแสดงออกทางวาจา ทางกาย หรือทางเพศต่อบุคคลอื่น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นเกิดความอึดอัด หรือรู้สึก โดนข่มขู่หรือถูกเหยียดหยาม การคุกคามใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางวาจา ทางกายภาพ หรือสภาพแวดล้อม เป็นสิ่ง ต้องห้ามเด็ดขาด โดยสำหรับเอฟดับบลิวดี และในตลาดการค้าของเอฟดับบลิวดีบางแห่งอาจถือว่าการคุกคามเป็นการกระทำ ที่ผิดต่อกฎหมาย

เราใช้มาตรฐานของวิญญูชนในการพิจารณาว่ามีการคุกคามเกิดขึ้นหรือไม่ กล่าวคือ อาจมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ใด ๆ เกิดขึ้นแก่ผู้ถูกคุกคามตามที่วิญญูชนพึงคาดหมายได้ว่าผู้นั้นถูกคุกคาม ถูกทำให้ขุ่นเคือง อับอาย และหรือถูกข่มขู่ ทั้งนี้ ไม่เกี่ยวข้องว่าบุคคลผู้ก่อเหตุคุกคามนั้นจะรับรู้ถึงการคุกคามหรือไม่ หรือไม่ว่าจะมีเจตนาหรือไม่ก็ตาม

การกลั่นแกล้ง

พฤติกรรมการกลั่นแกล้งในสถานที่ทำงาน โดยทั่วไปจะรวมถึง การพูดในเชิงเหยียดหยาม หรือการดูถูกซ้ำ ๆ โดยเจตนา แสดงออกทางวาจา หรือทางกาย ที่ร้ายแรง หรือซ้ำ ๆ ซึ่งอาจถือได้ว่าเป็นการคุกคามข่มขู่หรือทำให้อับอาย โดยมีเจตนาเพื่อบั่น ทอนประสิทธิภาพการทำงานของผู้อื่น

พฤติกรรมการกลั่นแกล้ง ส่งผลกระทบต่อโดยตรง และส่งผลในทางลบต่อความปลอดภัยในสถานที่ทำงานและไม่ถือเป็นที่ยอมรับสำหรับเอฟดับบลิวดี

การป้องกัน

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

เอฟดับบลิวดีจะดำเนินการตามสมควรเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเลือกปฏิบัติ การคุกคาม และการกลั่นแกล้ง

ความมุ่งมั่นของเราในการเคารพในสถานที่ทำงาน ต่อความปลอดภัยทั้งทางร่างกายและจิตใจ เอฟดับบลิวดีมีทางเลือกในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นทางการ และไม่เป็นการให้แก่ผู้ที่ต้องการแจ้งเรื่องร้องเรียน หรือข้อกังวลผ่านทางหน่วยงานกำกับการทำงาน หัวหน้างานของท่าน สายงานบุคคลากรและวัฒนธรรมหรือกระบวนการแจ้งเบาะแสของเรา

รายงานทั้งหมดที่จัดทำผ่านช่องทางข้างต้นและกระบวนการตรวจสอบใด ๆ จะถูกเก็บไว้เป็นความลับ เราไม่ยอมรับหรืออนุญาตให้มีการตอบโต้ต่อบุคคลใด ๆ ที่เปิดเผยข้อมูลโดยสุจริต เราจะไม่ยอมให้มีการข่มขู่ หรือกลั่นแกล้งพนักงานที่รายงานหรือช่วยเหลือในการสอบสวนเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติ การคุกคาม หรือการกลั่นแกล้ง



ฉันกำลังทำในสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่ ?

คำถาม : ฉันกำลังอยู่ที่โต๊ะทำงานขณะที่ได้ยินเพื่อนร่วมงานคนหนึ่งคุยกันเกี่ยวกับมาเรียพนักงานใหม่ในฝ่ายการตลาด ฉันได้ยินเพื่อนร่วมงานพูดว่า “มาเรียอายุมากเกินไปที่จะเข้าใจในสิ่งที่เรากำลังพยายามทำ เพราะมาเรียไม่ใช่คนเอเชีย จึงไม่เข้าใจวิธีการทำแผนการตลาดที่สามารถดึงดูดใจลูกค้าของเราได้ พวกเขาต้องเลิกนำโครงการต่างๆไปให้มาเรียทำ เธอจะรู้ได้ว่าเธอไม่เป็นที่ต้องการที่เอฟดับบลิวดี” ฉันควรทำอย่างไรดี?

คำตอบ : ท่านควรแจ้งหัวหน้าของท่าน ตามนโยบายของบริษัท เราต้องนำมุมมองที่หลากหลายมาสร้างผลงานให้ดีที่สุด เพื่อนร่วมงานทั้งสองของท่านกำลังจะเลือกปฏิบัติต่อมาเรีย ด้วยเหตุจากอายุและประเทศกำเนิดของเธอ เราถูกทำร้ายจากการเลือกปฏิบัติและเราจำเป็นต้องแน่ใจว่าจะไม่มีการกระทำเช่นนี้ที่เอฟดับบลิวดี

5. ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม



ความรับผิดชอบต่อ สังคมและสิ่งแวดล้อม

ทุกคนคาดหวังให้บริษัทที่มีชื่อเสียงเช่น เอฟดับบลิวดี รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และสนับสนุนสิทธิมนุษยชน นั้นหมายความว่าบริษัทต้องดำเนินธุรกิจอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม บริษัทต้องออกไปสู่ชุมชนเพื่อให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนกิจกรรมที่มีคุณค่าและเป็นธรรม พร้อมทั้งสนับสนุนสิทธิมนุษยชน

การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

เราจะดำเนินการเพื่อให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานของเรามีผลกระทบในเชิงบวกต่อสิ่งแวดล้อม และอย่างน้อยที่สุด ต้องเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบด้านสิ่งแวดล้อมทั้งในและต่างประเทศ เราจะคำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมทั้งในการดำเนินงานและการลงทุนของเราด้วย



ความรับผิดชอบต่อสังคม

เราเชื่อว่าทุกคนมีความสำคัญและการสนับสนุนสังคมรอบตัวเรา เป็นหนึ่งในค่านิยมหลักของเรา

เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในเชิงบวกต่อสังคมของเรา เราควรตระหนักถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องที่ส่งผลกระทบต่อผู้คนและสังคม เอฟดับบลิวดี้อาจจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การเดินป่า การเดินและการขับเคลื่อนทางการกุศล เพื่อระดมทุนในประเด็นที่มีความสำคัญ ดังนั้น เราจึงขอเชิญชวนให้ท่านเข้ามามีส่วนร่วมกับกิจกรรมเหล่านี้

เราอาจสนับสนุนหรือมีส่วนร่วมกับองค์กรที่ไม่ใช่หน่วยงานของรัฐ (NGO) ในนามเอฟดับบลิวดี หรือใช้ทรัพยากรของเอฟดับบลิวดี ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น โดยบริษัทจะสนับสนุนเฉพาะลักษณะงานดังเหตุข้างต้น และจะสนับสนุนก็ต่อเมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ท่านสามารถสนับสนุนการดำเนินการดังกล่าวในนามส่วนตัวโดยใช้เงินทุนและทรัพยากรของท่านเอง ไม่ใช่ในนามเอฟดับบลิวดี トラบใดที่ท่านมีความตั้งใจ จริงใจและไม่ได้รับผลประโยชน์ทางธุรกิจใดๆ ตอบแทนแก่เอฟดับบลิวดี



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

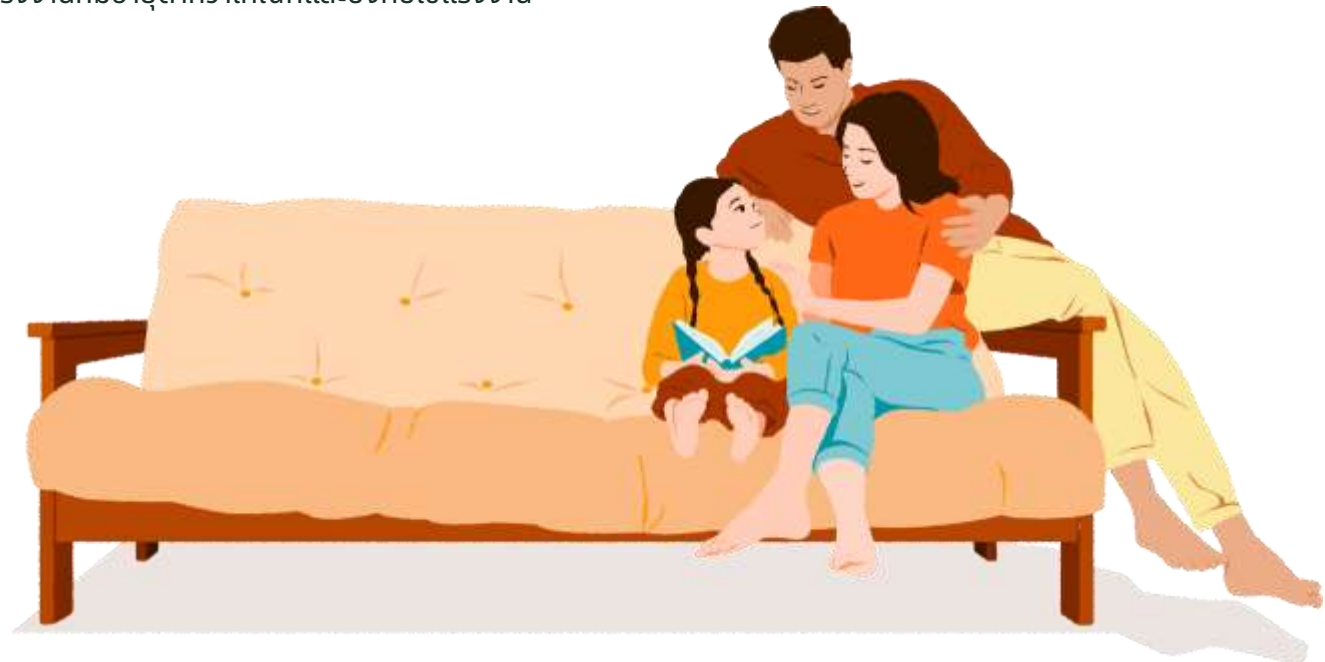


ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ FWD Human Rights Guidelines

ห้ามการใช้แรงงานเด็กหรือ หรือการใช้แรงงานบังคับ

เราไม่ยอมให้มีการใช้เด็กหรือแรงงานบังคับ และหรือการแสวงหาประโยชน์จากเด็กในการดำเนินธุรกิจใด ๆ บริษัทยึดมั่นอย่างเคร่งครัด ในหลักการที่ว่าพนักงานประจำ หรือพนักงานตามสัญญาจ้างมีสิทธิ์เลิกงาน และออกจากสถานที่ทำงานได้ หลังจากเสร็จสิ้นวันทำงานตามปกติ และกรณีบริษัทประสงค์จะเลิกจ้าง บริษัทจะเลิกจ้างหลังจากได้แจ้งให้ทราบถึงเหตุผลแห่งการเลิกจ้างอย่างสมเหตุสมผล

เราสนับสนุนและปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับด้านแรงงานในการดำเนินธุรกิจ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงานเด็กและบังคับใช้แรงงาน เราสนับสนุนการจัดการใช้แรงงานเด็กและบังคับใช้แรงงานทุกรูปแบบและห้ามการใช้แรงงานที่มีอายุต่ำกว่าเกณฑ์และบังคับใช้แรงงาน



โปรดจำไว้ว่า ทำสิ่งที่ถูกต้องอย่างเหมาะสม!

ท่านสามารถแจ้งการกระทำที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือแจ้งประเด็นได้ที่ :

By phone – Speak Up Hotline (operated by an independent third party)



Cambodia – 2396 2515



China – 400-120-0253



Hong Kong – 800-902-023



Indonesia – 021-29223057



Japan – 0800-100-0081



Macau – 6262-5093



Malaysia – 01548770361



Philippines – 2-86263210



Singapore – 3158-7652



Thailand – 021056128



Vietnam – (028) 44581010



Speak Up Online: www.fwd.com/SpeakUp

**Thank
you**



Celebrate living
fwd.co.th