

CODE OF CONDUCT

ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี
ของกลุ่มบริษัทเอไอเอ



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

A person is captured mid-jump, clearing a large, white, three-dimensional number '20' that stands on a green, grassy field. The person is wearing blue jeans, dark sneakers with white laces, and a plaid shirt. Their right arm is extended forward, and their left leg is bent. The background is a soft-focus green landscape under bright, natural light.



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

สารบัญ

04 สารจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

05 บทนำ

ใครต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี
ความรับผิดชอบภายใต้ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี
ความรับผิดชอบเพิ่มเติมสำหรับพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา
การแจ้งข้อมูล – รับความช่วยเหลือหรือคำแนะนำได้ที่ไหน
นโยบายการไม่ตอบโต้
โทษทางวินัย
ข้อยกเว้นของข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี
คำถาม-คำตอบ

09 การวางรากฐานองค์กร

ความหลากหลายและโอกาส
การเคารพผู้อื่น
สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ดีต่อสุขภาพ และมั่นคงปลอดภัย
การดื่มแอลกอฮอล์และการเสพติด
ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน
คำถาม-คำตอบ

11 การสร้างแนวปฏิบัติด้านจริยธรรมในประเทศที่เราดำเนินธุรกิจ

การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและความปลอดภัยของข้อมูล
ความขัดแย้งทางผลประโยชน์
โอกาสทางธุรกิจ
ความสัมพันธ์ส่วนตัว
กิจกรรมภายนอก
ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง
การให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
การให้ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่ไม่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ
ความสัมพันธ์กับพันธมิตรทางธุรกิจของเรา
การคัดเลือกผู้ให้บริการ
การเจรจาตกลงที่โปร่งใส
การต่อต้านการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า
ข้อมูลบริษัทคู่แข่ง
คำถาม-คำตอบ

21 การรักษาทรัพย์สินของผู้ถือหุ้น

การรายงานข้อมูลทางการเงิน
การบันทึกข้อมูลทางธุรกิจอย่างถูกต้อง
การตรวจสอบและการสืบสวน
การเก็บรักษาเอกสาร
การปกป้องทรัพยากรของเอไอเอ
ทรัพย์สินและอุปกรณ์ของบริษัท
ทรัพย์สินทางปัญญา
เงินทุน
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
คำถาม-คำตอบ

25 การแสดงออกถึงการเป็นพลเมืองดีขององค์กร

การซื้อขายหลักทรัพย์
การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และ
การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย
การคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ
การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่รัฐที่กำกับดูแลธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐอื่นๆ
การต่อต้านการคอร์รัปชันและการให้สินบน
ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
การติดต่อสื่อสารกับสาธารณะ
สื่อสังคมออนไลน์
คำถาม-คำตอบ



สารจาก ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

สวัสดีครับ เพื่อนพนักงานทุกคน

ความไว้วางใจเป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจ ลูกค้าหลายล้านคนเลือกเอไอเอให้เป็นพันธมิตรประกันชีวิตที่พวกเขาไว้วางใจในเวลาที่เขาต้องการ ผู้ถือหุ้นและหน่วยงานที่กำกับดูแลไว้วางใจเราว่าจะดำเนินงานและบริหารจัดการธุรกิจควบคู่ไปกับการกำกับดูแลกิจการให้มีบริษัทที่บาลที่ได้มาตรฐานในระดับสูงสุด

ในฐานะพนักงาน เราต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการติดต่อกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอกทั้งหมด เราต้องยึดมั่นในการปฏิบัติงานอย่างมีอาชีพในระดับมาตรฐานสูงสุดโดยปฏิบัติตามปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเราที่ว่า 'การทำสิ่งที่ถูกต้อง ด้วยวิธีการที่ถูกต้อง ด้วยคนที่เหมาะสม จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ถูกต้อง' รวมทั้งต้องปรับให้พันธมิตรยึดถือคุณค่าและแนวทางปฏิบัติที่คล้ายคลึงกับเรา

ด้วยเหตุนี้ในฐานะบริษัทประกันชีวิตชั้นนำในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิกเราจึงมีบทบาทที่จะต้องมุ่งมั่นสร้างแนวปฏิบัติที่เป็นธรรมและมีจริยธรรมในทุกประเทศที่เราดำเนินธุรกิจอยู่

ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีของเราจะให้แนวทางที่ชัดเจนเกี่ยวกับสิ่งที่เราเชื่อว่ามีค่าที่สุดที่เป็นวิธีที่เราต้องประพฤติปฏิบัติและควรใช้เป็นวิจักษณ์ในการตัดสินใจในทุกๆวัน เราทุกคนมีหน้าที่ต้องอ่านทำความเข้าใจ และยึดถือข้อกำหนดนี้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

หากคุณมีคำถามหรือข้อสงสัยว่าจะต้องตัดสินใจหรือปฏิบัติตัวอย่างไร (ไม่ว่าจะตัวคุณเองหรือเพื่อนร่วมงาน) ผมขอแนะนำให้คุณแจ้งข้อมูลให้เร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ปัญหาต่างๆ จะสามารถแก้ไขได้หากมีการรายงานอย่างทันท่วงที เอไอเอมีนโยบายป้องกันการตอบโต้หากคุณรายงานข้อสงสัยนั้น

ขอให้ทุกคนมุ่งมั่นปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีเช่นเดียวกับผม หลักการและการประพฤติ ปฏิบัติตามข้อกำหนดนี้จะเป็นกรอบในการปลูกฝังวัฒนธรรมความเป็นมืออาชีพ จริยธรรม ความเคารพ นับถือ ความหลากหลาย และความเท่าเทียมกันในสังคมที่จะส่งมอบการเติบโตในระยะยาวและอย่างยั่งยืนให้กับเอไอเอและช่วยให้เราบรรลุเป้าหมายในการช่วยให้ผู้คนมีสุขภาพและชีวิตที่ดีขึ้น

ด้วยความนับถือ



หลี่ หยวน ชยong

ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและกรรมการผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริษัทเอไอเอ

เป้าหมายของเราในการช่วยให้ผู้คน
มีสุขภาพและชีวิตที่ดีขึ้น

บทนำ

INTRODUCTION

ที่เอไอเอ เราตระหนักถึงการขยายขนาดของผลกระทบเชิงบวกที่เราสามารถสร้างขึ้น เพื่อให้ภูมิภาคเอเชียมีสุขภาพที่ดีขึ้น และอนาคตที่ยั่งยืนมากขึ้น

เรานำเสนอเป้าหมายของเราผ่านความคิดริเริ่มและกิจกรรมต่าง ๆ ในประเทศที่เราดำเนินธุรกิจ เพื่อสร้างแรงบันดาลใจ ให้ความรู้ และช่วยให้ผู้คนมีสุขภาพและชีวิตที่ดีขึ้น

เรามีส่วนร่วมในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับผู้คน และผลักดันการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เรานำเสนอสินค้าและบริการที่ตอบโจทย์การออมเงินและความคุ้มครองที่เหมาะสมให้แก่ลูกค้า และด้วยการทำเช่นนั้นเราจึงสร้างมูลค่าให้แก่ผู้ถือหุ้นของเรา



จริยธรรมทางธุรกิจคือสิ่งที่เราใช้ในการเลือกปฏิบัติระหว่างแนวทางที่ถูกและผิดอย่างชัดเจนและเคร่งครัด และเป็นสิ่งที่เราต้องมีเพื่อควบคุมทุกสิ่งที่เราพูดและทำมันเป็นพื้นฐานของการประพฤติปฏิบัติด้วยความซื่อสัตย์และเป็นมืออาชีพ เราต้องดำเนินชีวิตตามหลักการนี้ตลอดเวลาและปฏิบัติตามมาตรฐานและแนวทางที่กำหนดในข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีนี้

ปรัชญาการดำเนินธุรกิจและนโยบายของเอไอเอ ข้อบังคับ และกฎหมายที่บังคับใช้เป็นสิ่งที่สร้างรากฐานให้เกิดข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี ("ข้อกำหนด") ขึ้น ข้อกำหนดนี้ระบุมาตรฐานของพฤติกรรมที่คาดหวังให้พนักงานและผู้มีส่วนได้เสียทุกคนต้องปฏิบัติตาม ข้อกำหนดนี้ยังเป็นแนวทางให้เราปฏิบัติตามกฎระเบียบ มีจริยธรรม และบริหารจัดการความเสี่ยงต่างๆ ช่วยให้เรามีส่วนร่วมเชิงบวกต่อสังคมที่เราดำเนินธุรกิจอยู่และกำหนดวิธีในการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสมเหตุสมผล

เราทุกคนถูกคาดหวังให้มีพฤติกรรมที่ยึดถือมาตรฐานทางจริยธรรมในระดับสูงที่ถูกปลูกฝังในข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีและปรัชญาการดำเนินธุรกิจ:

การทำให้สิ่งที่**ถูกต้อง**
ด้วยวิธีที่**ถูกต้อง**
ด้วยคนที่**เหมาะสม**
จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่**ถูกต้อง**

พวกเราทุกคนมีหน้าที่ต้องทำความเข้าใจบทบาทของเราในการระบุ ประเมิน จัดการ และยอมรับความเสี่ยงที่สอดคล้องกับปรัชญาการดำเนินธุรกิจ แนวทางการบริหารความเสี่ยง และข้อกำหนดด้านการกำกับดูแลธุรกิจของเรา เราต้องรับผิดชอบต่อบทบาทของเราโดยต้องเต็มใจที่จะทำทุกการตัดสินใจและพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้แน่ใจว่าเราปฏิบัติตามปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเราและส่งมอบผลลัพธ์ที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า เราจำเป็นต้องมีความโปร่งใสในการรายงานเหตุการณ์ต่างๆ อย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้ง

ใครต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี

ผู้บริหารและพนักงานเอไอเอทุกคนต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีนี้ พันธมิตรทางธุรกิจของเรา รวมถึงตัวแทน คู่สัญญา คู่ค้า หุ้นส่วนทางธุรกิจที่ดูแลช่องทางการขาย และบุคคลอื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในนามของเอไอเอจะต้องมีมาตรฐานและแนวทางในการปฏิบัติที่รับผิดชอบเช่นเดียวกับพนักงานเอไอเอ ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีสำหรับตัวแทนและซัพพลายเออร์ควรสนับสนุนความคาดหวังนี้ การแก้ปัญหาในการทำงานอย่างมีจริยธรรมและมีแนวทางตามหลักปรัชญาการดำเนินธุรกิจเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการจัดการกับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือสับสน





HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

เอไอเอเป็นองค์กรขนาดใหญ่ เราอยู่ร่วมกันภายใต้พันธสัญญาที่จะทำตามคำมั่นสัญญาของเรา เราทุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบในการสร้างความไว้วางใจที่บุคคลภายนอกมีให้บริษัทของเรา

- เพื่อนพนักงานของเราไว้วางใจว่าเราเห็นคุณค่าและให้เกียรติพวกเขา
- ลูกค้าและพันธมิตรทางธุรกิจของเราไว้วางใจในความซื่อสัตย์ของเรา
- ผู้ถือหุ้นของเราไว้วางใจในการจัดการดูแลองค์กรของเรา
- ชุมชนต่างๆ ทั่วโลกไว้วางใจเราในการเป็นองค์กรที่รับผิดชอบต่อชุมชน



ความรับผิดชอบภายใต้ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี

ในฐานะพนักงานของเอไอเอคุณจะต้อง:

- ปฏิบัติตามนโยบาย มาตรฐาน และขั้นตอนการดำเนินงานของเอไอเอ
- ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่บังคับใช้ต่างๆ
- เข้าร่วมการอบรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ จริยธรรม และความเสีย
- ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งหมายถึง การยึดถือข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี และปรัชญาการดำเนินธุรกิจในทุกสิ่งที่ทำ และในทุกการตัดสินใจ
- แจ้งข้อมูลทันทีและรายงานการประพฤติมิชอบหรือปัญหาความเสี่ยงใดๆ โดยขอความช่วยเหลือเมื่อคุณมีข้อกังวลสงสัย
- ทำการรับรองการปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีจากฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจเป็นประจำทุกปี

ความรับผิดชอบเพิ่มเติมสำหรับพนักงานระดับผู้บังคับบัญชา

หากคุณเป็นพนักงานระดับผู้บังคับบัญชาของเอไอเอ คุณมีความรับผิดชอบเพิ่มเติมดังนี้

- เป็นผู้นำโดยการทำตัวเป็นแบบอย่าง ปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเอไอเอจะเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของคุณมีพฤติกรรมที่คล้ายคลึงกับคุณ อย่ากดดันผู้อื่นให้ประนีประนอมกับข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีและปรัชญาการดำเนินธุรกิจของเรา
- เปิดรับฟังปัญหาหรือข้อกังวล คุณต้องยินดีให้เข้าพบเพื่อขอคำปรึกษาเกี่ยวกับคำถามหรือข้อกังวลพร้อมให้คำแนะนำได้
- ส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งความไว้วางใจและความโปร่งใส ต้องประพฤติตนให้ผู้คนไม่กลัวที่จะมาหาหากเขามีความกังวลเกี่ยวกับความเสี่ยง หรือพฤติกรรมด้านจริยธรรม



- **สอดส่องดูแล** ไม่เพิกเฉยต่อสัญญาณเตือนของการประพฤติดีหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่มีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้น ในกรณีที่ต้องการความช่วยเหลือเพื่อพิจารณาปัญหาที่มีอยู่ คุณอาจขอความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้บริหารท่านอื่น ฝ่ายควบคุมดูแลธุรกิจ (Compliance) หรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล (HR) ได้

การแจ้งข้อมูล - รับความช่วยเหลือหรือคำแนะนำได้ที่ไหน

ความกังวลที่เราเผชิญในที่ทำงานส่วนใหญ่สามารถแก้ไขได้ด้วยการพูดคุยและทำงานร่วมกับฝ่ายผู้บริหาร ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณ นอกจากนี้ พนักงานเอไอเอสามารถสอบถาม แจ้งข้อกังวล หรือรายงานการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี นโยบายของเอไอเอ หรือกฎหมายและข้อบังคับที่บังคับใช้ได้ทั้งช่องทางนี้:

ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจของกลุ่มบริษัทเอไอเอ

โทร: +852 2832 1200

อีเมล: compliance@aia.com

สายด่วนจรรยาบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline)

โดยคุณสามารถศึกษารายละเอียดได้ที่
www.aiaethicsline.com

เอไอเอมีนโยบายคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower) ที่ออกแบบมาเพื่อจัดการกับการรายงานประพฤติดีหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ซึ่งคุณสามารถติดต่อสายด่วนจรรยาบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline) ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยคุณสามารถรายงานเป็นภาษาไทยโดยไม่ต้องเปิดเผยชื่อหากคุณไม่ประสงค์จะออกนามได้ กรุณาให้ข้อมูลมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้เพื่อช่วยให้เอไอเอตรวจสอบเรื่องดังกล่าวได้อย่างละเอียด

นโยบายการไม่ตอบโต้

เอไอเอห้ามมิให้มีการตอบโต้พนักงานที่รายงานโดยสุจริตถึงการละเมิดหรือสงสัยว่าจะละเมิดข้อปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ดี กฎหมาย ข้อบังคับ หรือนโยบายของเอไอเอ (การรายงานจะต้องทำขึ้นโดยสุจริตในสิ่งที่คุณเชื่อว่าเป็นจริง โดยให้ข้อมูลทั้งหมดที่คุณมีเพื่อประโยชน์สูงสุดของเอไอเอ) มาตรฐานและกฎการคุ้มครองและไม่ตอบโต้ผู้ให้ข้อมูลอาจสูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามกฎหมายที่บังคับใช้

ศึกษารายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่นโยบายการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Whistleblower Protection Policy) และอื่นๆ ที่บังคับใช้ในหน่วยงานของคุณ

โทษทางวินัย

การละเมิดกฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี (รวมถึงปรัชญาในการดำเนินธุรกิจ) หรือนโยบายภายในของบริษัท หรือการส่งเสริมให้ผู้อื่นกระทำการละเมิด อาจส่งผลให้ถูกลงโทษทางวินัย การไม่รายงานสิ่งที่พบเห็นเกี่ยวกับการละเมิดนั้นโดยทันทีอาจเป็นการละเมิดข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี การลงโทษทางวินัยอาจรวมถึงการสูญเสียผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงานหรือการเลิกจ้างงาน



ถาม: หน่วยงานของฉันกำหนดเป้าหมายต่างๆ ที่เราควรทำให้สำเร็จ แต่บางครั้งฉันรู้สึกกดดันที่ต้องละเมิดข้อกำหนดในการปฏิบัติที่ดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเหล่านี้ การกระทำนี้เป็นที่ยอมรับได้หรือไม่?

ตอบ: ไม่ได้ ธุรกิจที่ประสบความสำเร็จมักกำหนดเป้าหมายไว้สูงและมุ่งมั่นให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว แต่คุณต้องไม่ละเมิดข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีหรือนโยบายอื่นของเอไอเอเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของคุณเอง

ถาม: ผู้บังคับบัญชาของเราไม่ทำอะไรเลยเมื่อมีการแจ้งข้อกังวลเกี่ยวกับการประพฤติดีที่อาจเกิดขึ้น เธอทำให้เพื่อนร่วมงานที่แจ้งข้อกังวลดังกล่าวรู้สึกลำบากใจ ตอนนี้ฉันมีปัญหา เพื่อนร่วมงานของฉันกำลังทำบางสิ่งบางอย่างที่ไม่ถูกต้อง ฉันต้องทำอะไร?

ตอบ: แจ้งข้อมูล ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีกำหนดให้คุณต้องรายงานการประพฤติดีโดยไม่ต้องกลัวการถูกตอบโต้ แม้ว่าวิธีที่ดีที่สุดคือการรายงานความกังวลดังกล่าวไปที่ผู้บังคับบัญชาโดยตรงของคุณ แต่หาก你不เชื่อว่ามันเหมาะสมหรือไม่เชื่อว่าผู้บังคับบัญชาจะช่วยคุณ คุณต้องรายงานต่อฝ่ายบริหารท่านอื่น ฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณ

ข้อยกเว้นของข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี

ในบางครั้ง เอไอเออาจแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงข้อยกเว้นข้อกำหนดใดๆ ในหลักปฏิบัตินี้ หากพนักงานเห็นว่ากรยกเว้นข้อกำหนดใดๆ ในหลักปฏิบัตินี้เป็นสิ่งที่เหมาะสม ให้ติดต่อไปยังเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน ในการนี้คณะกรรมการบริหารของเอไอเอหรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายเท่านั้นจะเป็นผู้มีอำนาจในการพิจารณาการยกเว้นข้อกำหนดสำหรับผู้บริหารระดับสูงของเอไอเอ



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

การวางรากฐานองค์กร

LAYING THE FOUNDATIONS

เอไอเอเชื่อมั่นในพลังของบุคลากรที่มีความหลากหลายและมีความรู้ความสามารถเพื่อสร้างคุณค่าและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพตามความคาดหวังของลูกค้าและผู้ถือหุ้นเสมอมา

ความหลากหลายและโอกาส

เอไอเอเชื่อว่าจ้างและสนับสนุนผู้ที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูง โดยจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ขับเคลื่อนตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้เกิดการรวมกันของบุคลากรที่มีทักษะและความคิดที่แตกต่างกัน สถานที่ทำงานที่ส่งเสริมความเท่าเทียมและความหลากหลายจะส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและยกระดับเอไอเอให้เป็นผู้นำของธุรกิจในระดับโลกได้

เพราะเอไอเอต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้คนที่เข้าใจอย่างถึกซึ้งถึงวัฒนธรรมและการดำเนินงานในประเทศและเขตปกครองต่างๆ ที่เราดำเนินธุรกิจ เอไอเอจึงมุ่งมั่นในการจ้างบุคลากรที่ชำนาญการและความสามารถที่เหมาะสมมาโดยตลอด

เอไอเอเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ ความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าพร้อมกับการเติบโตขององค์กร และผลประโยชน์ทางการเงินที่เพิ่มขึ้นแก่พนักงาน

การเคารพผู้อื่น

การปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเคารพหมายความว่าเราจะไม่เลือกปฏิบัติบนพื้นฐานของเชื้อชาติ ศาสนา เพศ สัญชาติ อายุ ความบกพร่องทางร่างกาย การรับราชการทหาร สถานภาพสมรส หรือรสนิยมทางเพศ การตัดสินใจจ้างการเลื่อนตำแหน่ง การเลิกจ้าง หรือการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการจ้างงานของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะพิจารณาตามความดีความชอบและผลการปฏิบัติงานตามกระบวนการที่ยุติธรรมและเสมอภาค

การเคารพยังหมายถึงการให้คุณค่าในความแตกต่าง
ของกันและกัน เราเคารพความคิดเห็นของผู้อื่นและไม่
ปฏิบัติต่อผู้อื่นในลักษณะคุกคามหรือข่มขู่

การกลั่นแกล้งและการคุกคาม

- กำหนดเส้นตายของการส่งงานที่ไม่สามารถทำได้
จริงให้แก่สมาชิกในทีมที่เราไม่พอใจ
- พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาแสดงความคิดเห็น
เชิงดูถูก หรือสร้างความเสื่อมเสียอย่างต่อเนื่อง
- การแสดงกิริยาท่าทางหรือการสัมผัสทางกายที่ไม่
พึงประสงค์
- การแสดงรูปภาพหรือวัตถุอื่นๆ ที่แสดงออก
เกี่ยวกับเรื่องทางเพศอย่างโจ่งแจ้งหรือน่ารังเกียจ

การเคารพผู้อื่น

- ให้โอกาสพนักงานตามผลการปฏิบัติงานและ
ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
- ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานและการจ้างงาน
รวมถึงกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติและการ
คุกคาม
- จัดให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปราศจากการ
กลั่นแกล้งและการคุกคาม
- แจ้งข้อกังวลที่คุณอาจมีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม
ในที่ทำงานไปยังเจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล
หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบใน
หน่วยงานของคุณ

สถานที่ทำงานที่ปลอดภัย ดีต่อ สุขภาพ และมั่นคงปลอดภัย

เอไอเอมุ่งมั่นที่จะดำเนินธุรกิจโดยให้การปกป้องด้าน
สุขภาพ ความปลอดภัย และความมั่นคงของพนักงาน
และลูกค้าในขณะที่พวกเขาอยู่ในสถานที่ของเอไอเอ
หากมีสถานการณ์ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพ
ความปลอดภัย ความมั่นคงหรือสิ่งแวดล้อม จะต้อง
รายงานต่อฝ่ายบริหารหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายรักษาความ
ปลอดภัยของบริษัทที่เหมาะสมโดยทันที

เพื่อหลีกเลี่ยงการละเมิดในการรักษาความปลอดภัย
คุกคาม ความสูญเสีย และการโจรกรรม พนักงาน
ทุกคนต้องคอยสอดส่องและระแวดระวังในขณะ
ปฏิบัติงานอยู่ที่เอไอเอ ท่านควรแจ้งปัญหาที่อาจส่งผล
กระทบต่อความปลอดภัยของเอไอเอ การเตรียมความ
พร้อมในกรณีฉุกเฉิน หรือเพลิงไหม้ และการเตรียม
ความพร้อมด้านความปลอดภัยของชีวิตไปยังฝ่าย
บริหารหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายความปลอดภัยของบริษัท

การดื่มแอลกอฮอล์และการเสพยาเสพติด

ห้ามมิให้มีการเสพยา จำหน่าย มีไว้ในครอบครอง หรือ
ปฏิบัติงานขณะมีอาการมึนเมาจากการเสพยาเสพติด
ที่ผิดกฎหมายในสถานที่ทำงานของเอไอเอและห้ามมิให้
ดื่มแอลกอฮอล์ที่มากเกินไปหรือไม่เหมาะสมขณะ
ดำเนินธุรกิจในนามของเอไอเอ

ความเป็นส่วนตัวของพนักงาน

เอไอเอเคารพในข้อมูลส่วนบุคคลและทรัพย์สินของ
พนักงาน พนักงานคาดหวังว่าเอไอเอจะเก็บรักษา

ข้อมูลส่วนบุคคลของพวกเขาด้วยความระมัดระวังเราต้อง
ทำให้พนักงานไว้วางใจโดยการไม่เปิดเผยข้อมูลให้แก่ผู้อื่น
ยกเว้นผู้ที่มีสิทธิและมีความจำเป็นต้องทราบเท่านั้น

เฉพาะบุคคลที่เหมาะสมที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นจึงจะ
สามารถเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลหรือทรัพย์สินของ
พนักงานได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย ในบางครั้งเอไอเอ
อาจเข้าถึงและตรวจสอบการใช้อินเทอร์เน็ตและการ
ติดต่อสื่อสารของพนักงานเพื่อประเมินการปฏิบัติตาม
กฎหมายและข้อบังคับ นโยบายของเอไอเอ และ
มาตรฐานด้านพฤติกรรม ทั้งนี้ภายใต้กฎหมายท้องถิ่น
พนักงานไม่อาจคาดหวังความเป็นส่วนตัวในการ
ติดต่อสื่อสารในที่ทำงานหรือการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยี
สารสนเทศของเอไอเอได้

ถาม: ฉันสังเกตเห็นสมาชิกในทีมของฉันแอบดูฉัน
ทุกครั้งที่เดินผ่าน และในช่วงสองเดือนที่ผ่านมา
ฉันถูกหัวหน้างานกีดกันไม่ให้เข้าร่วมในการ
ประชุมทีมที่สำคัญโดยไม่มีเหตุผลฉันควรทำ
อย่างไร?

ตอบ: อันดับแรก คุณควรพยายามพูดคุยกับหัวหน้า
งานและเพื่อนร่วมงานของคุณ หากวิธีนี้ไม่ได้ผล
หรือหากคุณคิดว่าการทำเช่นนี้อาจทำให้คุณถูก
ตอบโต้หรือเกิดปัญหาอื่นๆ ตามมา ให้คุณพูดคุย
กับตัวแทนฝ่ายทรัพยากรบุคคล หรือติดต่อ
เจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบ
หน่วยงานของคุณ หรือรายงานไปที่สายด่วน
จริยบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline)

ถาม: ฉันได้ยินผู้จัดการฉันพูดคุยรายละเอียด
แพ็คเกจค่าตอบแทนของฉันกับสมาชิกคน
อื่นในทีม ฉันรู้สึกว่าเป็นการกระทำที่ไม่
เหมาะสมและส่งผลให้ฉันเกิดความเครียด
ฉันควรทำอย่างไรดี?

ตอบ: ขึ้นอยู่กับกฎหมายในแต่ละประเทศ ข้อมูล
ค่าตอบแทน ถือเป็นความลับที่ไม่สามารถ
เปิดเผยให้ผู้อื่นทราบได้อย่างเคร่งครัด การ
แบ่งปันข้อมูลดังกล่าวอย่างไม่เหมาะสมถือเป็นการ
ละเมิดนโยบายของเอไอเอและเป็นการ
ละเมิดความไว้วางใจ คุณต้องแจ้งปัญหานี้ให้
ผู้บริหารที่เหมาะสมเพื่อรับทราบ หากคุณไม่
สบายใจที่จะแจ้งปัญหานี้กับฝ่ายบริหาร ให้คุณ
แจ้งรายงานไปยังช่องทางกรรณการงานต่างๆ ได้





HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES

การสร้างแนวปฏิบัติด้านจริยธรรม ในประเทศที่เราดำเนินธุรกิจ

เอไอเอได้ชื่อว่าเป็นผู้ประกอบการ เราแข่งขันกันอย่างจริงจังเพื่อสร้างโอกาสใหม่ๆ ให้กับลูกค้าและตัวเราเอง แต่เราแสวงหาข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ดำเนินธุรกิจที่ถูกต้องตามกฎหมายและจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจเท่านั้น

การปฏิบัติต่อลูกค้า อย่างเป็นธรรม

ลูกค้าเอไอเอไว้วางใจเราด้วยพื้นฐานจากการที่ลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมตลอดเวลา โดยเราต้องนำเสนอผลิตภัณฑ์ การบริการ และคำแนะนำที่เหมาะสมและตรงกับความต้องการของลูกค้าเสมอ

- การตลาด การโฆษณา และเอกสารประกอบการขายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนถึงการบริการต้องเชื่อถือได้และมีความถูกต้อง
- การบิดเบือนข้อมูล หรือพยายามทำให้ลูกค้าเข้าใจผิด หรือหลอกลวงลูกค้า โดยใช้ข้อมูลของเอไอเอหรือคู่แข่งของเอไอเอที่บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริงนั้น เป็นการกระทำที่ไม่สามารถยอมรับได้ และอาจมีการลงโทษทางวินัยด้วย
- ผลิตภัณฑ์และคำแนะนำที่นำเสนอต้องตอบโจทย์และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า (และสถานการณ์) และต้องหลีกเลี่ยงการขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมกับลูกค้า
- เราต้องให้บริการที่มีมาตรฐานขั้นสูงและตอบสนองความคิดเห็นของลูกค้าอย่างทันท่วงทีและเป็นธรรม



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ตัวแทนรายใหม่ของ AIA ต้องผ่านการฝึกอบรมอย่างเข้มข้นและได้รับใบอนุญาตที่จำเป็นก่อนเริ่มดำเนินการขาย เมื่อประชุมกับลูกค้า ตัวแทนจะทำการวิเคราะห์ภูมิหลัง ความต้องการ และสถานะทางการเงินของลูกค้าอย่างละเอียดถี่ถ้วน เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์และระดับเบี้ยประกันที่เหมาะสม ตัวแทนให้คำอธิบายโดยละเอียดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ผลประโยชน์ ความเสี่ยง ความคุ้มครอง ระยะเวลาที่ต้องชำระเบี้ยประกัน ช่วงเวลาที่ลูกค้ามีสิทธิยกเลิกกรมธรรม์ และข้อมูลสำคัญอื่นๆ ทั้งหมด



นี่คือการกระทำที่ถูกต้อง

การทำในสิ่งที่ถูกต้อง หมายถึงการทำให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ที่แนะนำนั้นเหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า ตอบข้อกังวลที่ลูกค้าอาจมี และใช้เวลาเพียงพอแก่ลูกค้าในการพิจารณาเอกสารการขายทั้งหมดก่อนตัดสินใจซื้อ วิธีนี้จะช่วยให้ลูกค้าสามารถจ่ายเบี้ยประกันได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืนในอนาคต

ความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและ ความปลอดภัยของข้อมูล

ลูกค้าของเราคาดหวังให้เราจัดการและปกป้องธุรกิจ และข้อมูลส่วนบุคคลที่เขามอบไว้ให้เราอย่าง ะมัดระวัง เราต้องไม่ทำให้ความไว้วางใจของลูกค้าลด น้อยลงด้วยการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลออกเหนือไป จากความจำเป็นทางธุรกิจที่ต้องทำตามกฎหมายการ เปิดเผยข้อมูลภายใต้ข้อบังคับของกฎหมาย หรือ หน่วยงานกำกับดูแล

การจัดประเภทข้อมูลเป็นข้อมูลส่วนบุคคลหรือข้อมูล ทางธุรกิจอาจแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศหรือ ภูมิภาค พนักงานที่ทำหน้าที่จัดการข้อมูลลูกค้าต้อง รับผิดชอบในการรับรู้และปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วย ข้อมูลความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูล เราต้องรักษาและป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูล ทางธุรกิจทั้งในรูปของเอกสารที่จับต้องได้ มีการบริหาร จัดการ และการป้องกันทางเทคนิคอย่างเหมาะสมทั้ง ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจ

เราต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบาย การเก็บรักษาข้อมูลและความปลอดภัยของข้อมูล อย่างเคร่งครัดโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อทำการถ่ายโอน ข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลทางธุรกิจข้ามประเทศ หากคุณมีข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูล ส่วนบุคคลและ/หรือความปลอดภัยของข้อมูล โปรด ปรึกษากับผู้บังคับบัญชาเจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมายและ/ หรือเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานใน หน่วยงานของคุณ

คุณสามารถศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ นโยบาย ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Data Privacy Compliance Policy) บนอินทราเน็ต ของเอไอเอ

ปัญญาประดิษฐ์และระบบ คอมพิวเตอร์ที่เรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง

จากการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและการ พัฒนาความสามารถในการทำให้ระบบคอมพิวเตอร์ เรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง (Machine Learning) ที่รวดเร็ว เอไอเอจึงมุ่งมั่นในการพัฒนาและใช้แอปพลิเคชัน ปัญญาประดิษฐ์(AI- Artificial Intelligence) ที่ต้อง เป็นไปตามหลักการและสอดคล้องกับปรัชญาการ ดำเนินธุรกิจของเอไอเอ

เป้าหมายของเราคือการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ดังนั้น เราจึงออกแบบและใช้การวิเคราะห์และการ ตัดสินใจที่ สอดประสานระหว่างมนุษย์ และ เครื่องจักรกล เพื่อหลีกเลี่ยงการสร้างหรือส่งเสริมให้ เกิดอคติโดยไม่ตั้งใจ เราจึงพยายามนำความ ซื่อสัตย์ ความเป็นเลิศทางเทคนิค และหลักการรักษา ความเป็นส่วนตัว ซึ่งในมุมมองของเรา หากเรามีการ ควบคุมอย่างเหมาะสม AI ก็จะมีศักยภาพในการ เสริมสร้างประสบการณ์ของลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น หากคุณมี ข้อสงสัย กรุณาแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาของคุณทราบ



ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ - ทั่วไป

คุณไม่สามารถใช้ตำแหน่งของคุณที่เอไอเอเพื่อ แสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมทั้งเพื่อตัวคุณเอง หรือสมาชิกในครอบครัว สถานการณ์ใดๆ ที่อาจ ก่อให้เกิดหรือดูเหมือนจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวและผลประโยชน์ของ เอไอเอจะต้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเหมาะสม

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (ไม่ว่าจะเป็นความ ขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้วก็ตาม) ต้อง รายงานผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากร บุคคล ในกรณีที่หน่วยงานของคุณไม่มีระบบแจ้ง รายงานดังกล่าว ให้ติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแล ธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณ

ผู้บริหารต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่เหมาะสมเพื่อ ป้องกัน ระบุ และจัดการกับผลประโยชน์ทับซ้อนของผู้ ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม ผู้บริหารและสหาย งานของเขาควรจะทบทวนความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น เป็นครั้งคราวเพื่อให้แน่ใจว่ามีการเตรียมการในการ บริหารจัดการอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ คุณ สามารถขอแนวทางในการบริหารจัดการความขัดแย้ง นั้นได้ที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้อง หรือไม?

เพื่อนร่วมงานของคุณเคย ทำงานอาชีพอิสระเป็นที่ ปรึกษา ก่อนจะมาร่วมงาน ที่เอไอเอ เธอได้รับอนุมัติ จากผู้จัดการให้ยังคงทำงาน ให้กับลูกค้าของเธอเป็นครั้ง คราวในช่วงวันหยุดสุด สัปดาห์ได้ เมื่อเร็วๆ นี้เธอ ได้ย้ายทีมพร้อมกับบทบาทที่ เปลี่ยนไปอย่างมีนัยสำคัญ เธอควรแจ้ง เรื่องความ ขัดแย้งทางผลประโยชน์นี้ กับหัวหน้างานคนใหม่ หรือไม?



นี่คือสิ่งที่ถูกต้องไหมคะ?

ใช่ เพราะการเปลี่ยนแปลงใน บทบาทของเธอหลังจากย้ายไป ร่วมงานกับทีมอื่น สิ่งที่เคยได้รับ อนุมัติก่อนหน้านี้ อาจไม่เหมาะ สมอีกต่อไป เธอควรเปิดเผย ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ หัวหน้างานคนใหม่ของเธอทราบ พวกเขาสามารถปรึกษาฝ่าย กำกับดูแลธุรกิจได้ตามต้องการ



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES



ความขัดแย้ง ของผลประโยชน์ - โอกาสทางธุรกิจ

ห้ามมิให้พนักงานเอไอเอหาผลประโยชน์ส่วนตัว หรือชี้นำบุคคลที่สาม โดยใช้โอกาสทางธุรกิจของบริษัท โดยการใช้ทรัพย์สินของเอไอเอ เว้นแต่ว่าเอไอเอจะได้รับการเสนอโอกาสดังกล่าวและเอไอเอได้ปฏิเสธโอกาสทางธุรกิจนั้นอย่างเป็นทางการแล้ว ห้ามมิให้พนักงานของเอไอเอใช้ทรัพย์สิน ข้อมูล หรือตำแหน่งในเอไอเอ เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวที่นอกเหนือจากผลประโยชน์ของเอไอเอ และห้ามแข่งขันกับเอไอเอ



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ผมเป็นผู้พิจารณาการรับประกันภัยของเอไอเอ เมื่อเร็วๆ นี้ ภรรยาของผมเพิ่งได้รับการว่าจ้างให้เป็นตัวแทนประกันชีวิตของเอไอเอ ทั้งผมและภรรยาไม่มีแผนที่จะใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์นี้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าพนักงานคนอื่นๆ ของเอไอเอจะไม่มีกรแจ้งกรณีที่สมาชิกในครอบครัวทำงานเป็นตัวแทนขายประกันชีวิต แต่เราทั้งคู่ก็ตัดสินใจที่จะแจ้งสถานะของเราให้เอไอเอทราบ



นี่คือสิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

ตำแหน่งของคุณในบริษัทสามารถทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ได้อย่างชัดเจน คุณต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเสมอเกี่ยวกับความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้แน่ใจว่าความขัดแย้งดังกล่าวจะได้รับการจัดการอย่างเหมาะสม

ความขัดแย้ง ของผลประโยชน์ - ความสัมพันธ์ส่วนตัว

หากคุณมีสมาชิกในครอบครัวที่ทำงานอยู่หรือกำลังจะเข้าร่วมงานกับเอไอเอ คุณต้องแจ้งความสัมพันธ์นั้น (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล) โดยทันที

สมาชิกในครอบครัวโดยตรง สมาชิกในบ้าน และบุคคลที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวใกล้ชิดกับคุณจะต้องไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม

เมื่อพิจารณาว่าความสัมพันธ์ส่วนตัวอาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือไม่ ให้ถามตัวเองดังต่อไปนี้:

- มีใครคนใดคนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวมีอิทธิพลต่อการทำงานของคนอื่นในที่ทำงานหรือไม่?
- มีใครคนใดคนหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเป็นคนควบคุมดูแลหรือต้องรายงานให้อีกฝ่ายทราบหรือไม่?
- บุคคลภายนอกสามารถมองสถานการณ์นี้ว่ามีความขัดแย้งทางผลประโยชน์หรือไม่?
- หากคำตอบของคำถามใดคำถามหนึ่งคือ "ใช่" คุณต้องปรึกษาปัญหานี้กับผู้บังคับบัญชาของคุณโดยทันที

ความไว้วางใจของลูกค้าเอไอเอเป็นพื้นฐานที่ลูกค้า
จะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมตลอดเวลา

trust



ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

- ต้องตัดสินใจโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของเอไอเอและลูกค้าของเราเสมอ ไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ส่วนตัว
- ต้องตระหนักเสมอว่ากิจกรรมส่วนตัวสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การรับงานเสริมนอกเหนือจากงานที่เอไอเอกับลูกค้า หรือการลงทุนกับลูกค้า คู่ค้า หรือคู่แข่งของเอไอเอ
- พุดคุยกับผู้บังคับบัญชาของคุณเกี่ยวกับสถานการณ์ที่รับรู้ได้ว่าอาจเกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ขึ้น
- แจ้งถึงสถานการณ์ที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ของเอไอเอกับผลประโยชน์ของคุณหรือของสมาชิกในครอบครัวหรือของเพื่อนคุณ

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ - กิจกรรมภายนอก

ในบางครั้งกิจกรรมภายนอกอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งของผลประโยชน์ได้ กิจกรรมต่อไปนี้ อาจถือเป็นข้อขัดแย้งและต้องรายงานและอนุมัติล่วงหน้า (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล):

- การทำงานร่วมกับบริษัทภายนอกไม่ว่าจะในฐานะพนักงาน คณะกรรมการ ผู้อำนวยการ เจ้าหน้าที่ ผู้ดูแลผลประโยชน์ หุ่นยนต์ หรือที่ปรึกษา และโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากบริษัทนั้นกำลังทำหรือพยายามทำธุรกิจกับเอไอเอ หรือแข่งขันหรือพยายามแข่งขันกับเอไอเอจำเป็นต้องได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บังคับบัญชาของคุณก่อนเข้าร่วมในกิจกรรมภายนอกดังกล่าว

- การทำงานร่วมกับมูลนิธิ องค์กรการกุศล หรือองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ที่มีการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานจำเป็นต้องได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้บังคับบัญชาของคุณก่อนเข้าร่วมในกิจกรรมภายนอกดังกล่าว
- การทำงานร่วมกับมูลนิธิ องค์กรการกุศล หรือองค์กรไม่แสวงหาผลกำไร ที่มีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับเอไอเอ จะต้องมีการรายงานความสัมพันธ์ดังกล่าว แต่ไม่จำเป็นต้องขออนุมัติการเข้าร่วมกิจกรรม หากพนักงานไม่ได้รับค่าตอบแทน และไม่มี ความขัดแย้งทางผลประโยชน์เกิดขึ้นหรืออาจเกิดขึ้น หรือรับรู้ได้ว่าจะเกิดขึ้น หาก คุณมีคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้นให้หารือกับผู้บังคับบัญชาของคุณหรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบ
- การทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลสาธารณะหรือผู้สมัครรับเลือกตั้ง จะต้องได้รับการอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าจากที่ปรึกษาฝ่ายกฎหมายทั่วไปของเอไอเอ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือบุคคลสาธารณะหรือผู้สมัครรับเลือกตั้ง (ตำแหน่งที่ได้รับการเลือกตั้งบางตำแหน่งไม่รวมอยู่ในข้อกำหนดนี้ กรุณาติดต่อทีมฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจเพื่อขอคำชี้แจง)

ดังนั้น เพื่อหลีกเลี่ยงแม้แต่การก่อเกิดถึง ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ของเอไอเอ พนักงานที่เข้าร่วมสนับสนุนชุมชนที่อยู่นอกเหนือโครงการที่เอไอเอให้การสนับสนุน และผู้ที่ลงสมัครรับเลือกตั้งหรือสมัครเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือองค์กรสาธารณะจะต้องไม่แสดงเป็นนัยว่าเอไอเอให้การรับรองในกิจกรรมดังกล่าว

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง

ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่มีมูลค่าเหมาะสม อาจช่วย กระชับความสัมพันธ์ที่ดี และทำให้ลูกค้าและผู้ที่มีส่วนได้เสียในธุรกิจได้รับความพอใจ

อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นการให้หรือรับของขวัญและการเลี้ยงรับรองจะต้องไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจอย่างไม่เหมาะสมต่อธุรกิจ หากของขวัญนั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อโน้มน้าวให้เกิดการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม เราต้องไม่ให้หรือรับของขวัญนั้นไม่ว่าจะมีมูลค่าเท่าไรก็ตาม

การจัดการกับความถี่และมูลค่าของของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่มอบให้หรือได้รับเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อไม่ให้เกิดความสัมพันธ์ทางธุรกิจที่ไม่เหมาะสม กลุ่มบริษัทเอไอเอ กำหนดมูลค่าของการให้และการรับของขวัญและการเลี้ยงรับรองได้ไม่เกิน 300 เหรียญสหรัฐต่อคนต่อครั้ง อย่างไรก็ตาม ประธานเจ้าหน้าที่บริหารในแต่ละประเทศอาจจะกำหนด

มูลค่าของการให้และการรับของขวัญและการเลี้ยงรับรองต่ำกว่านี้ได้ (กรณีศึกษา "มูลค่าขั้นต่ำที่กำหนดในแต่ละหน่วยธุรกิจ")

การให้หรือการรับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองที่เหมาะสมต้องมีลักษณะดังนี้:

- เป็นไปตามวัตถุประสงค์และจรรยาบรรณทางธุรกิจของบริษัท
- แสดงถึงรสนิยมที่ดี ไม่หรูหราฟุ่มเฟือย หรือมีมูลค่าสูงเกินไป
- ไม่ให้หรือรับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองกับบุคคลเดียวกันบ่อยครั้ง
- สอดคล้องกับนโยบายของเอไอเอ และนโยบายองค์กรของผู้รับ
- การให้หรือรับของขวัญมีความเหมาะสม เป็นปกติตามธรรมเนียมปฏิบัติ และถูกต้องตามกฎหมายของประเทศหรือภูมิภาคนั้นๆ
- ไม่ร้องขอ ไม่เรียกหา ของขวัญหรือการเลี้ยงรับรอง รวมถึงการสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยวจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการ
- ให้ความเคารพต่อความละเอียดอ่อนของท้องถิ่นและวัฒนธรรม

- ต้องรายงานหรือขออนุมัติผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล (หรือวิธีการรายงานอื่นๆ) ตามมาตรฐานที่กำหนด

หากคุณได้รับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองที่ไม่ตรงตามเกณฑ์ทั้งหมดข้างต้น คุณต้องปฏิเสธไม่รับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองนั้นอย่างสุภาพ อย่างไรก็ตามหากการปฏิเสธนั้นทำให้อีกฝ่ายไม่พอใจหรือทำลายความสัมพันธ์ทางธุรกิจ คุณอาจรับของขวัญนั้นได้ในนามของเอไอเอ (เว้นแต่คุณจะทราบว่าเป็นสิ่งผิดกฎหมาย) และรายงานตามขั้นตอน ผู้บังคับบัญชาของคุณจะเป็นผู้ตัดสินใจว่าจะดำเนินการอย่างไรกับของขวัญนั้น โดยปรึกษากับฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ

หากพนักงานได้รับค่าตอบแทนในการนำเสนอการเสนอหรือได้รับเชิญให้ขึ้นบนเวที พวกเขาต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเป็นลายลักษณ์อักษรถึงค่าตอบแทนที่ได้รับและอาจจำเป็นต้องมอบค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นแก่เอไอเอ



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ฉันทำงานใกล้ชิดกับลูกค้า (vendor) ของเอไอเอเป็นเวลาหลายปี ซึ่งลูกค้ารายหนึ่งได้เชิญให้ฉันไปเป็นวิทยากรเพื่อพูดเป็นเวลาหนึ่งชั่วโมงในการประชุมสามวันที่จะจัดขึ้นที่ต่างประเทศ เขาเสนอที่จะจ่ายค่าเดินทาง ค่าโรงแรม และค่าอาหารให้ด้วย แต่ฉันปฏิเสธไป



นี่คือสิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

หากความต้องการทางธุรกิจมีความชัดเจนที่จะให้คุณเข้าร่วมการประชุมดังกล่าว เราก็อาจยอมรับข้อเสนอแนะนั้นได้ แต่ในกรณีนี้ เอไอเอต้องยื่นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมประชุมดังกล่าวไม่ใช่ลูกค้า (หรือคุณอาจเลือกที่จะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายนั้นเองก็ได้) คุณอาจตอบรับเข้าร่วมงานเลี้ยงที่สมเหตุสมผลในระหว่างการประชุมได้หากสอดคล้องกับข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐ

- ต้องมีการตรวจสอบสถานะของเจ้าหน้าที่รัฐ ก่อนที่จะมอบของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองเพื่อ ประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับการละเมิดกฎหมาย การป้องกันและปราบปรามการทุจริต และ มาตรฐานการต่อต้านการให้สินบน และการ คอรัปชั่น ของกลุ่มบริษัท เอไอเอ
- ซึ่งของขวัญและการเลี้ยงรับรองทุกรายการ จะต้องได้รับการอนุมัติล่วงหน้า
- ห้ามให้หรือรับเงินสด หรือสิ่งที่มีเทียบเท่าเงินสด เพื่อเป็นของขวัญ
- ห้ามให้อั่งเปาแก่เจ้าหน้าที่รัฐ



ประเภทและมูลค่าของของขวัญและการเลี้ยงรับรอง ที่ต้องรายงานและได้รับการอนุมัติ:

	มูลค่ามากกว่า 300 เหรียญสหรัฐ หรือมากกว่า มูลค่าขั้นต่ำที่กำหนดในแต่ละประเทศ	มูลค่าน้อยกว่า 300 เหรียญสหรัฐ หรือน้อยกว่ามูลค่า ขั้นต่ำที่กำหนดในแต่ละหน่วยธุรกิจ (ดูหมายเหตุ ข้างท้าย)
ของขวัญ (มอบให้หรือได้รับ)	รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากร บุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากร บุคคล)
การเลี้ยงรับรอง (ได้รับ)	รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากร บุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อนเข้า ร่วมการเลี้ยงรับรอง	ไม่ต้องดำเนินการใดๆ แต่อาจเลือกรายงานผ่านระบบ แจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลได้
การเลี้ยงรับรอง (มอบให้)	รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากร บุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ปฏิบัติตามการรายงานตามปกติ และปฏิบัติตามแนว ทางการขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่าย (Expense Policy)
ของขวัญและงานเลี้ยงหรืองานบันเทิง ที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐ (ยกเว้นพนักงานของรัฐที่เป็นพันธมิตร นำเสนอสินค้าและบริการให้บริษัท)	ต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของรายการดังกล่าว และตรวจสอบโดยฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากร บุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและ ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	ต้องตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงของรายการดังกล่าว และในบางกรณีต้องตรวจสอบโดยฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากร บุคคล) โดยต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาของคุณ

กรณีมีข้อสงสัย ให้รายงาน (ผ่านระบบแจ้งรายงานของ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล)

กรุณาศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่มาตรฐานการต่อต้านการให้สินบน และการคอรัปชั่น ของกลุ่มบริษัท เอไอเอ (AIA Group Anti-Bribery/Corruption Standard) หรือติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบ มาตรฐานการต่อต้านการให้สินบน และการคอรัปชั่น ของกลุ่มบริษัท เอไอเอ กำหนดคำว่า 'เจ้าหน้าที่ของรัฐ' ให้รวมถึงพนักงานของสถานประกอบการที่รัฐบาลควบคุมหรือเป็นเจ้าของทั้งหมดหรือบางส่วน

ไม่จำเป็นต้องรายงานในกรณีที่ของขวัญมีลักษณะเป็นของขวัญที่มีมูลค่าไม่แพง เช่น ปากกา สมุดบันทึก ปฏิทิน ร่ม USB ที่ชาร์จ แบตเตอรี่สำรอง กระดาษโน้ต แฟ้ม แก้วกาแฟ หมวก เสื้อยืด ฯลฯ อย่างไรก็ตาม หากคุณมีข้อสงสัยคุณต้องทำการรายงาน

ของขวัญและการเลี้ยงรับรอง ที่ไม่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่รัฐ

- ของขวัญและการเลี้ยงรับรองต้องได้รับการรายงานตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี (ดูตารางในหน้าก่อนหน้า)
- ของขวัญทั้งหมดที่มอบให้หรือได้รับที่มีมูลค่าเกิน 300 เหรียญสหรัฐ หรือมากกว่ามูลค่าขั้นต่ำที่กำหนดในแต่ละหน่วยธุรกิจ ต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาและประธานเจ้าหน้าที่บริหารในประเทศของคุณ (ผ่านระบบแจ้งรายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล)
- ของขวัญและการเลี้ยงรับรองที่เกี่ยวกับการสนับสนุนกิจกรรม (เช่น การให้หรือรับบัตรชมภาพยนตร์ คอนเสิร์ต หรืองานกีฬาที่สนับสนุนโดยเอไอเอ หรือพันธมิตรทางธุรกิจของเอไอเอ) ต้องมีการรายงานและการอนุมัติตามแนวทางที่กำหนดไว้ในเรื่องการให้ของขวัญ
- กิจกรรมที่ให้การสนับสนุนการดำเนินงานทั่วไป (เช่น กิจกรรมตามแผนการตลาด และไม่เกี่ยวข้องกับของขวัญที่ให้แก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง) ไม่ต้องขออนุมัติภายใต้ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี ของขวัญและกิจกรรมส่งเสริมการตลาดและกิจกรรมสำหรับลูกค้าและผู้จัดจำหน่ายไม่ถือเป็นของขวัญที่ต้องรายงานภายใต้ข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีเช่นกัน อย่างไรก็ตาม เราต้องตรวจสอบให้แน่ใจว่าของขวัญหรือกิจกรรมนั้นเป็นไปตามกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้องและพันธสัญญาที่จะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- ห้ามให้หรือรับเงินสดหรือสิ่งเทียบเท่าเงินสด (เช่น บัตรของขวัญ เช็ค เช็คเดินทาง หรือธนาคติ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต บัตรกำนัล หรือของขวัญที่มีค่าเสมือนเงินสด) เว้นแต่เป็นการให้ตามธรรมเนียมปฏิบัติ เช่น การให้ "อั่งเปา" เราอนุญาตให้ทำได้หากมีมูลค่าไม่มาก และการให้เป็นไปตามขั้นตอนและมีมูลค่าอยู่ในเกณฑ์ที่ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกำหนด เราต้องไม่ให้ของเป่าแก่บุคคลที่ไม่คุ้นเคยกับธรรมเนียมปฏิบัตินี้เพื่อหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดว่าเป็นความตั้งใจที่จะโน้มน้าวให้เกิดการตัดสินใจทางธุรกิจอย่างไม่เหมาะสม คุณต้องไม่ร้องขออั่งเปาไม่ว่าจะในเงื่อนไขใดๆ คุณต้องปฏิบัติตามกฎหมายในประเทศ และมาตรฐานการต่อต้านการให้สินบน และการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ
- การบริจาคเพื่อการกุศลไม่ถือเป็นของขวัญที่ต้องรายงานภายใต้ข้อกำหนดการปฏิบัติงานที่ดี อย่างไรก็ตาม คุณจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานการต่อต้านการให้สินบน และการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ
- กิจกรรมทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์องค์กร รวมถึงการบริจาคเพื่อการกุศล ต้องเป็นไปตามแนวทางการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กรของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group brand guidelines) ด้วย

ความสัมพันธ์กับพันธมิตร ทางธุรกิจของเรา

พันธมิตรทางธุรกิจของเราจะดำเนินงานเพื่อสนับสนุนเอไอเอในการขยายธุรกิจภายใต้ความสัมพันธ์ที่ตกลงสัญญาร่วมกันกับกลุ่มบริษัทเอไอเอ เมื่อทำงานในนามของเอไอเอ พันมิตรทางธุรกิจจะต้องปฏิบัติตามเจตนารมณ์ของข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีและตามข้อกำหนดในสัญญาที่มีผลบังคับใช้

พันธมิตรทางธุรกิจต้องไม่กระทำการที่เป็นข้อห้าม หรือกระทำการที่ถือว่าการกระทำที่ไม่สมควรดำเนินการเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานเอไอเอ เราทุกคนต้องแน่ใจว่าลูกค้า ตัวแทน และผู้ให้บริการไม่ได้ใช้ประโยชน์จากความสัมพันธ์ที่มีกับเอไอเอ หรือใช้ชื่อของเอไอเอ เพื่อกระทำการใดที่เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย ผิดหลักจรรยาบรรณ หรือไม่สุจริต

พันธมิตรทางธุรกิจของเอไอเอ ต้องไม่สร้างสิ่งจูงใจให้พนักงานเอไอเอ หรือบุคคลอื่นที่ทำธุรกิจกับเอไอเอ ซึ่งถือเป็นการละเมิดมาตรฐานของข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีนี้

การคัดเลือกผู้ให้บริการ

เราต้องคัดเลือกผู้ให้บริการและคู่ค้าบนพื้นฐานของผลงาน และคุณสมบัติ ที่ดีตามกระบวนการที่ยุติธรรมและโปร่งใส และต้องปฏิบัติตามนโยบายการจัดซื้อของเอไอเอ

คู่ค้าและผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดีโดยรวมอยู่ในเงื่อนไขข้อตกลงกับคู่ค้า

การเจรจาตกลงที่โปร่งใส

เอไอเอแสวงหาข้อได้เปรียบในการแข่งขันผ่านการดำเนินธุรกิจตามกฎหมายและจริยธรรมเท่านั้น เราทุกคนต้องดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมต่อลูกค้า ผู้ให้บริการ คู่ค้า และคู่แข่งของเรา และห้ามไม่ให้ถูกคู่แข่งหรือผลิตภัณฑ์และบริการของคู่แข่ง และต้องไม่เอาเปรียบผู้หนึ่งผู้ใดอย่างไม่เหมาะสมด้วยวิธีการฉ้อโกง ปกปิดข้อมูล การใช้ข้อมูลลับที่ได้มาในทางที่ผิด การบิดเบือนข้อเท็จจริงโดยเจตนา หรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมใดๆ

ความสัมพันธ์กับพันธมิตรทาง ธุรกิจของเรา

- ตระหนักถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจของตัวเอง เอไอเอ และผู้แทนอื่นๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีวิธีการให้บริการที่เหมาะสม
- ดำเนินการตรวจสอบสถานะของผู้ที่มีแนวโน้มจะมาเป็นคู่ค้า ตัวแทน ที่ปรึกษา และคู่สัญญาอย่างเหมาะสมก่อนใช้บริการ
- ห้ามกดดันหรือสนับสนุนให้คู่ค้าหรือตัวแทนของเอไอเอเข้าร่วมในกิจกรรมใดๆ ที่ไม่เหมาะสม
- ปฏิบัติต่อคู่ค้า ตัวแทน และผู้แทนอื่นๆ ด้วยความเคารพและมีจริยธรรม



การต่อต้านการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า

เอไอเอจะแข่งขันอย่างยุติธรรม เรายุ้รักษาและสร้างธุรกิจของเราให้เติบโตด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่ยอดเยี่ยม ไม่ใช่ด้วยการปฏิบัติที่ไม่เหมาะสมหรือการผูกขาดและการกีดกันทางการค้า เราปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้า

เนื่องจากกฎหมายเหล่านี้มีความซับซ้อน หากพนักงานไม่แน่ใจว่าได้ดำเนินการอย่างเหมาะสมหรือไม่ ให้ปรึกษากับเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน เพื่อขอข้อมูลและคำอธิบายเพิ่มเติม ผู้ที่เกี่ยวข้องกับสมาคมธุรกิจต่างๆ ควรระมัดระวังในเรื่องนี้เป็นพิเศษ

แนวทางต่อไปนี้จะช่วยให้แน่ใจว่ามีการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรมและมีการแข่งขันที่เหมาะสม



ห้ามทำ

- ตกลงอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการกับบริษัทคู่แข่งในการกำหนดราคาหรือเงื่อนไขการขายหรือการซื้ออื่นๆ อยู่เบื้องหลังการวางแผนการประมูล กำหนดระดับการผลิตหรือการขายหรือการจัดสรรลูกค้า ตลาด หรือพื้นที่ขาย
- พุดคุยกับคู่แข่งในเรื่องของราคา การประมูล ยอดขายของลูกค้า คำนายหน้า เงื่อนไขการขาย กำไร อัตราส่วนกำไร ต้นทุนการผลิต สินค้าคงเหลือ อุปกรณ์ แผนการตลาด หรือข้อมูลลับทางการแข่งขันอื่นๆ
- เข้าร่วมการประชุมกับบริษัทคู่แข่งที่มีการอภิปรายข้อมูลลับทางการแข่งขัน รวมถึงประเด็นต่างๆ ที่กล่าวถึงในสองหัวข้อย่อยข้างต้น
- ตกลงกับบุคคลอื่นภายนอกบริษัทเอไอเอที่ทำธุรกิจร่วมกับลูกค้าหรือลูกค้า เพื่อเสนอราคา ประมูล หรือประกวดราคาใดๆ
- ทำการเปรียบเทียบกับบริษัทคู่แข่งหรือเปรียบเทียบผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยใช้ข้อมูลที่ไม่เป็นจริง
- รับข้อมูลลับทางการแข่งขันจากบริษัทคู่แข่งของเอไอเอ หรือจากผู้ที่ทราบข้อมูลลับนั้นจากบริษัทคู่แข่ง



ทำได้

- แข่งขันอย่างเป็นธรรมและอย่างถูกกฎหมายในทุกตลาดที่เอไอเอดำเนินธุรกิจโดยตัดสินใจทุกประเด็นทางธุรกิจอย่างอิสระ เพื่อประโยชน์สูงสุดของเอไอเอ
- เข้าถึงข้อมูลสำคัญของบริษัทคู่แข่งของเอไอเอ ผ่านแหล่งข้อมูลที่กฎหมายและเหมาะสมเท่านั้น
- แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริษัทคู่แข่งหรือผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทคู่แข่ง ตามข้อมูลที่เป็นความจริงเท่านั้นและต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ในการประชุมเมื่อเร็ว ๆ นี้ มีพนักงาน 2 คนจากบริษัทคู่แข่งได้แสดงความเห็นเกี่ยวกับบริษัทคู่แข่ง และพนักงานคนหนึ่งได้พูดกับฉันว่า "บริษัทของเราทั้งสองบริษัทสามารถที่จะทำให้บริษัทคู่แข่งเหล่านั้นออกจากธุรกิจได้ภายใน 1 ปี" ฉันบอกเขาว่าการแสดงความเห็นแบบนี้อาจทำให้เกิดปัญหขึ้นได้ และฉันจะไม่ให้ความร่วมมือในเรื่องดังกล่าว จากนั้นฉันได้ออกจากการประชุมทันที และเขียนอีเมลแจ้งฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจและอธิบายถึงเหตุการณ์และสิ่งที่ตนเองได้ทำดังกล่าว



นี่คือสิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

การต่อต้านการผูกขาดและการกีดกันทางการค้าไม่ใช่เรื่องล้อเล่น และการมีส่วนร่วมในการพุดคุยอย่างชัดเจนเพื่อกีดกันคู่แข่งให้ออกจากธุรกิจอาจทำให้คุณและเอไอเอตกที่นั่งลำบาก การปฏิบัติตามแนวทางที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจแนะนำจะทำให้มั่นใจได้ว่าบริษัทตระหนักถึงสถานการณ์และสามารถให้ความช่วยเหลือได้

การละเมิดการแข่งขันที่เป็นธรรม

กฎหมายการแข่งขันที่เป็นธรรมแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ ส่งผลให้การกระทำบางอย่างที่อาจได้รับอนุญาตในบางประเทศ แต่อาจเป็นข้อห้ามในบางประเทศได้ หากคุณพบกับเหตุการณ์ตามที่กล่าวไว้นี้ และไม่แน่ใจว่าเหตุการณ์เหล่านี้ถูกกฎหมายหรือไม่ โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ได้รับมอบหมายในหน่วยงานของคุณเพื่อขอคำแนะนำในการปฏิบัติ

- พยายามกำหนดหรือควบคุมราคาขายปลีกของลูกค้า
- ขายผลิตภัณฑ์หรือบริการโดยมีเงื่อนไขให้ลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์อื่นด้วย
- การเสนอราคาหรือเงื่อนไขที่พิเศษกว่าที่บริษัทคู่แข่งมอบให้ลูกค้า
- การจำกัดการติดต่อของลูกค้าหรือคู่ค้ากับบริษัทคู่แข่ง
- การขายผลิตภัณฑ์หรือบริการต่ำกว่าต้นทุน หรือการตั้งราคาหรือการส่งเสริมการขายที่ไม่เป็นธรรม

ข้อมูลบริษัทคู่แข่ง

เอไอเอห้ามไม่ให้ใช้วิธีที่ผิดกฎหมายหรือผิดจรรยาบรรณในการรับรู้ข้อมูลที่เป็นความลับ รวมถึงความลับทางการค้าของคู่แข่งหรือผู้ให้บริการ โดยเราต้องรับข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อการแข่งขันเกี่ยวกับคู่แข่งของเอไอเอจากแหล่งข้อมูลที่ต้องทำตามกฎหมายและเหมาะสมเท่านั้น ห้ามรับข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่อการแข่งขันจากคู่แข่งของเอไอเอ หรือผู้ที่เราทราบว่ามีหน้าที่รักษาความลับให้กับคู่แข่งรายดังกล่าว

การได้รับข้อมูลของคู่แข่งอย่างไม่เหมาะสม

- การเก็บรักษาเอกสารหรือข้อมูลในคอมพิวเตอร์จากบริษัทนายจ้างก่อนหน้านี้
- กดดันหรือส่งเสริมให้พนักงานใหม่ของเอไอเอพูดคุยเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทนายจ้างก่อนหน้านี้
- การรับข้อมูลผ่านพฤติกรรมใดๆ ที่อาจตีความได้ว่าเป็นการจารกรรม การสอดแนม หรือคุณไม่เต็มใจที่จะเปิดเผยอย่างเต็มที่
- การเชื่อถือคำกล่าวอ้างของบุคคลภายนอกอย่างไม่สมเหตุสมผล และอ้างว่าข้อมูลทางธุรกิจนั้นได้มาอย่างถูกต้อง



ถาม: กฎหมายข้อมูลส่วนบุคคลครอบคลุมเฉพาะข้อมูลอ่อนไหว เช่น เชื้อชาติ ข้อมูลทางการแพทย์ หมายเลขบัตรเครดิต และหมายเลขบัญชีของทุนสำรองเลี้ยงชีพเท่านั้นหรือไม่?

ตอบ: ไม่ กฎหมายข้อมูลส่วนบุคคลบังคับใช้กับข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล หมายเลขประจำตัวประชาชนของลูกค้า อีเมล คุณก็ของเบอร์ราเซอร์ รายละเอียดการติดต่อ รสนิยมความชอบ เสี่ยงและภาพลัษณ์เป็นข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายข้อมูลส่วนบุคคล เพราะข้อมูลดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงไปถึงการระบุตัวตนเฉพาะบุคคลได้

ถาม: อะไรที่เป็นเหตุผลสำหรับการรับของขวัญหรือการเลี้ยงรับรองตามวัตถุประสงค์และจรรยาบรรณทางธุรกิจ?

ตอบ: พนักงานของเอไอเอได้รับการจ้างงานจากเอไอเอให้ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลประโยชน์สูงสุดกับบริษัท ตัวอย่างวัตถุประสงค์ทางธุรกิจในการรับการเลี้ยงรับรอง ได้แก่ การรับการเลี้ยงอาหารกลางวันจากพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาทางธุรกิจ และสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานที่แน่นแฟ้นมากขึ้น ในทางกลับกัน การรับของขวัญส่วนตัว เช่น เครื่องประดับ ซึ่งไม่ได้รับเพื่อผลประโยชน์ของเอไอเอ คุณควรปฏิเสธที่จะรับของขวัญดังกล่าว เนื่องจากอาจส่งผลกระทบต่อความจงรักภักดีของพนักงานหรืออาจต้องมีการตอบแทนผู้ที่ให้มา

ถาม: เพื่อช่วยให้ฉันทำงานที่เอไอเอได้ดีขึ้น ฉันได้เก็บเอกสารหลายฉบับจากนายจ้างคนก่อน ซึ่งเอกสารเหล่านี้อธิบายถึงข้อมูลทางการตลาดที่นายจ้างคนก่อนของฉันเคยใช้มาก่อน ฉันสามารถใช้เอกสารเหล่านี้ที่เอไอเอได้หรือไม่?

ตอบ: คุณไม่สามารถใช้หรือแบ่งปันข้อมูลได้หากเอกสารนั้นมีข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ของนายจ้างคนก่อน เอไอเอคาดหวังให้พนักงานทุกคนเคารพการเปิดเผยหรือปฏิบัติตามข้อจำกัดในการใช้ข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับจากนายจ้างคนก่อนหรือจากบุคคลภายนอก หาก你不แน่ใจว่าข้อมูลของนายจ้างคนก่อนนั้นจะถือเป็นความลับหรืออยู่ภายใต้ข้อจำกัดการใช้งานหรือไม่ คุณต้องไม่ใช้หรือแบ่งปันข้อมูลนั้นจนกว่าคุณจะได้ปรึกษากับเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณก่อน

information

การรักษาทรัพย์สินของผู้ถือหุ้น

PRESERVING SHAREHOLDERS' ASSETS

การรายงานทางการเงิน

ผู้ถือหุ้น พันธมิตรทางธุรกิจ เจ้าหน้าที่รัฐที่ควบคุมดูแลธุรกิจและสาธารณชนไว้วางใจในรายงานทางการเงินของเราเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ รายงานทางการเงินของเราต้องมีข้อมูลจริงครบถ้วนทันเวลา เป็นธรรม ถูกต้อง และเข้าใจได้ เพื่อให้มั่นใจว่าเราปฏิบัติตามมาตรฐานเหล่านี้อย่างสม่ำเสมอ เรากำหนดให้เฉพาะพนักงานที่ได้รับอนุญาตเท่านั้นที่สามารถให้ข้อมูลรายงานทางการเงินแก่บุคคลภายนอกได้

การบันทึกข้อมูลทางธุรกิจอย่างถูกต้อง

การบันทึกข้อมูลทางธุรกิจต้องจัดทำอย่างซื่อสัตย์และถูกต้องเสมอ ต้องไม่มีการปลอมแปลงหรือบิดเบือนข้อมูลในบันทึกทางธุรกิจ เราต้องไม่ทุจริตหรือหลอกลวงในการเก็บบันทึกข้อมูลของเอไอเอ หรือพยายามทำให้ฝ่ายบริหาร ผู้ตรวจสอบ เจ้าหน้าที่รัฐที่กำกับดูแลธุรกิจหรือผู้ถือหุ้นของเอไอเอเข้าใจผิด การบันทึกข้อมูลทางธุรกิจประกอบด้วยข้อมูลที่จัดเก็บในสื่อรูปแบบต่างๆ ได้แก่ สำเนาเอกสาร บันทึกทางอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ข้อความโต้ตอบทางอินเทอร์เน็ต หรือสื่อออนไลน์ วิดีโอและเทปสำรอง

พนักงานเอไอเอจะต้องไม่กระทำการทุจริต หากคุณสังเกตเห็น หรือสงสัยว่าจะมีการทุจริตเกิดขึ้น ซึ่งรวมถึงความผิดปกติของรายการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดซื้อ การตรวจสอบ หรือความผิดปกติทางบัญชี เป็นต้น หรือถ้าคุณถูกกดดันให้ทำการบิดเบือนข้อมูลทางการเงิน คุณต้องปรึกษากับฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ บุคลากรคนอื่นที่เชี่ยวชาญด้านนี้ เช่น ฝ่ายตรวจสอบภายในของกลุ่มบริษัทเอไอเอ หรือโทรสายด่วนจรรยาบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline)

สำหรับข้อมูลเพิ่มเติม โปรดดูมาตรฐานการต่อต้านการทุจริต
ของกลุ่มบริษัทเอไอเอบนอินเทอร์เน็ตของเอไอเอ

การตรวจสอบและการสอบสวน

พนักงานของเอไอเอต้องให้ความร่วมมือกับผู้ตรวจสอบและพนักงานสืบสวน ทั้งการตรวจสอบภายในและภายนอก หรือการสืบสวนใดๆ ของเอไอเอ การกระทำใดๆ ของพนักงานที่เป็นการขัดขวางการตรวจสอบหรือสืบสวน (รวมถึงการไม่เก็บข้อมูลของการสืบสวนไว้เป็นความลับ เช่น การแจ้งบุคคลที่อยู่ในระหว่างการถูกสืบสวน) อาจได้รับโทษทางวินัย

การเก็บรักษาเอกสาร

เราต้องปฏิบัติตามนโยบายต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูล นโยบายเหล่านี้บังคับใช้กับข้อมูลที่บันทึกไว้ในสื่อต่างๆ ทุกสื่อที่กล่าวไว้ข้างต้น

เราต้องเก็บรักษาข้อมูลสำคัญที่ใช้สำหรับการรายงาน การตรวจสอบ และวัตถุประสงค์สำคัญอื่นๆ ในรูปแบบที่สามารถ เรียกใช้ข้อมูลได้ตลอดระยะเวลาการเก็บรักษาที่กำหนด สำหรับข้อมูลที่ใช่เป็นการชั่วคราวและไม่มีความจำเป็นต้องใช้อีกต่อไปหรือเกินระยะเวลาเก็บรักษาข้อมูลแล้วควรได้รับการทำลายข้อมูลตามแนวทางที่กำหนดไว้ในนโยบายการบริหารจัดการข้อมูลที่บังคับใช้

เอไอเออาจจะรับการทำลายเอกสาร บันทึก หรือข้อมูลเป็นการชั่วคราว เนื่องจากมีการดำเนินคดี การตรวจสอบ การสืบสวน หรือการสอบถามจากเจ้าหน้าที่รัฐที่กำลังดูแลธุรกิจ โดยจะมีหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสารไปยังพนักงานของเอไอเอ ผู้ซึ่งอาจมีเอกสารที่เกี่ยวข้องอยู่ในความครอบครอง การดูแล หรือการควบคุม พนักงานต้องอ่านหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสารที่ได้รับทันที และปฏิบัติตามคำแนะนำด้วยความรอบคอบ พนักงานต้องเก็บรักษาข้อมูลตามที่ระบุในหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสารที่ออกโดยเอไอเอ ไว้จนกว่าจะมีคำสั่งเป็นอย่างอื่น โดยไม่ต้องคำนึงถึงระยะเวลาที่กำหนดในนโยบายการบริหารจัดการข้อมูล

หากมีข้อสงสัยใดๆ เกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติตามหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสาร โปรดสอบถามไปยังบุคคลที่ระบุไว้ในหนังสือแจ้งขอเก็บรักษาเอกสารโดยทันที การไม่เก็บเอกสาร บันทึก หรือข้อมูลที่จำเป็นอาจส่งผลให้ถูกพิจารณาโทษทางวินัย รวมถึงการเลิกจ้างและ/หรืออาจถูกดำเนินคดีแพ่งและอาญาต่อเอไอเอและผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ นโยบายการบริหารจัดการข้อมูลของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Records Management Policy) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ



ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่

แผนกของฉันกำลังถูกตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่รัฐซึ่งกำลังดูแลธุรกิจ ฉันเพิ่งรู้ว่าเอกสารที่มอบให้กับเจ้าหน้าที่รัฐ ก่อนหน้านี้นี้มีข้อผิดพลาด ฉันจึงแก้ไขเอกสารและส่งให้กับเจ้าหน้าที่รัฐ อีกครั้ง เจ้าหน้าที่รัฐ ได้รับเอกสารที่ถูกต้องโดยไม่ทราบว่าได้แก้ไขเอกสารก่อนที่จะส่งไปใหม่ ฉันคิดว่า จะเป็นการดีที่สุดสำหรับผู้ตรวจสอบในการมีเอกสารข้อมูลที่ถูกต้อง โดยการแก้ไขข้อผิดพลาดในเอกสารต้นฉบับ



มีไม่ใช่สิ่งที่ถูกต้องที่ควรกระทำ

แม้ว่าเจตนาของคุณอาจจะดี แต่คุณต้องไม่แก้ไขข้อมูลใดๆ ในระหว่างการตรวจสอบไม่ว่าด้วยเหตุผลใดก็ตาม ความถูกต้องของข้อมูลจะต้องได้รับการตรวจสอบก่อนหน้าการตรวจสอบหรือสอบสวน หากมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ จะต้องแจ้งผู้รับให้ทราบอย่างชัดเจนถึงการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อหลีกเลี่ยงข้อกล่าวหาที่อาจเกิดขึ้นว่าเอไอเอบิดเบือนข้อมูลที่ให้แก่ผู้ตรวจสอบบัญชีหรือมีการปลอมแปลงข้อมูล



การปกป้องทรัพยากรของเอไอเอ

จำเป็นอย่างยิ่งที่เราต้องแสดงออกถึงความเอาใจใส่ และการใช้ทรัพยากรของเราอย่างเหมาะสมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้ถือหุ้นอย่างดีที่สุด

ทรัพย์สินและอุปกรณ์ของบริษัท

ทรัพย์สินของเอไอเอ รวมถึงอสังหาริมทรัพย์ อุปกรณ์ และวัสดุต่างๆ จะต้องได้รับการปกป้องจากการนำไปใช้งานที่ผิดวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดความเสียหาย การถูกโจรกรรม หรือการจัดการที่ไม่เหมาะสม

ทรัพย์สินของเอไอเอมิได้เพื่อใช้ในธุรกิจของเอไอเอเท่านั้น อย่างไรก็ตาม อนุญาตให้ใช้ส่วนตัวได้เป็นครั้งคราวในขอบเขตที่เหมาะสม เช่น การโทรศัพท์ในพื้นที่ การใช้อีเมลส่วนตัว การถ่ายเอกสารจำนวนเล็กน้อย หรือการใช้คอมพิวเตอร์

ทรัพย์สินทางปัญญา

ทรัพย์สินทางปัญญาของเอไอเอ ประกอบด้วยแนวคิดทางธุรกิจ หรือข้อมูลใดๆ ที่เอไอเอเป็นเจ้าของ เช่น ผลิตภัณฑ์และวิธีการที่เป็นเอกลักษณ์ เอไอเอปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาผ่านสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า และลิขสิทธิ์ พวกเราทุกคนต้องปกป้องข้อมูลที่เป็นความลับ และความลับทางการค้าทั้งที่เป็นของเอไอเอ และของพันธมิตรทางธุรกิจ

ทรัพย์สินทางปัญญา

- ห้ามใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของเอไอเออย่างไม่เหมาะสม
- ห้ามเปิดเผยทรัพย์สินทางปัญญาที่ยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะโดยไม่ได้รับการอนุมัติ
- ปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาของเอไอเอ โดยการได้รับหรือช่วยให้ได้รับสิทธิบัตร เครื่องหมายการค้า หรือลิขสิทธิ์ตามความเหมาะสม

- ห้ามใช้ทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทนายจ้างคนก่อนโดยไม่ได้รับอนุญาต
- ห้ามใช้หรือคัดลอกซอฟต์แวร์หรือเอกสาร ยกเว้นที่ระบุในข้อตกลงการอนุญาตให้ใช้งาน (licensing agreement) เอไอเอเคารพข้อจำกัดที่ผู้พัฒนาหรือผู้จัดจำหน่าย ซอฟต์แวร์กำหนดไว้

เงินทุน

การใช้เงินทุนของเอไอเอต้องดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจของเอไอเออย่างมีความรับผิดชอบเท่านั้น ห้ามใช้บัตรเครดิตของบริษัทที่ออกให้พนักงานสำหรับค่าใช้จ่ายทางธุรกิจในการชำระค่าใช้จ่ายส่วนตัว เราทุกคนต้องรับผิดชอบในการป้องกันการใช้เงินทุนของเอไอเอที่ผิดวัตถุประสงค์หรือการถูกโจรกรรม และต้องมั่นใจว่าเอไอเอจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมจากการใช้เงินทุนดังกล่าว การเบิกค่าใช้จ่ายทางธุรกิจต้องเป็นค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริง และเหมาะสม และได้รับอนุมัติแล้วเท่านั้น

ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์และเป็นความลับ

ข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์และเป็นความลับของเอไอเอจะต้องได้รับการจัดประเภท จัดการ รักษาความปลอดภัย บำรุงรักษา และทำลายอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงานประจำวันเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกลุ่มบริษัทเอไอเอ และกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง เราต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการจัดการข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แน่ใจว่ามีการควบคุมการปฏิบัติงานที่เพียงพอในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ และข้อมูลของเรามีความสมบูรณ์และมีความพร้อมในการใช้งาน

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเอไอเอประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ ทรัพยากรเครือข่าย ระบบอีเมล โทรศัพท์ ระบบเสียง และข้อมูลอื่นๆ ที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ เราแต่ละคนมีหน้าที่ต้องปกป้องระบบเหล่านี้และข้อมูลในระบบเหล่านี้จากการเข้าถึงที่ไม่เหมาะสม ถูกทำให้เสียหาย หรือโจรกรรม

ภายใต้กฎหมายท้องถิ่นที่บังคับใช้ เอไอเออาจมีสิทธิตรวจสอบอีเมลและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อื่นทั้งหมดเพื่อพิจารณาว่าปฏิบัติตามข้อกำหนดในการปฏิบัติงานที่ดี กฎหมาย ข้อบังคับ หรือนโยบายของเอไอเอหรือไม่ ข้อมูลทั้งหมดภายในคอมพิวเตอร์ของเอไอเอและข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงอีเมล ข้อความโต้ตอบทางอินเทอร์เน็ต และข้อความเสียงที่ส่งหรือรับจากคอมพิวเตอร์ของเอไอเอ อุปกรณ์สื่อสาร หรือคอมพิวเตอร์ในที่ทำงานอาจต้องได้รับการตรวจสอบ (รวมถึงการตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่รัฐที่กำลังดำเนินคดี)

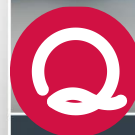
ระบบอีเมลเป็นทรัพย์สินของเอไอเอและมีไว้เพื่อวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ การใช้อีเมลในเรื่องส่วนตัวเป็นครั้งคราวอย่างเหมาะสมอาจได้รับอนุญาต หากไม่รบกวนการทำงานของพนักงานคนอื่น และไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของระบบอีเมล หรือละเมิดนโยบาย แนวทางปฏิบัติหรือมาตรฐานของเอไอเอ

ข้อความอีเมลและการสื่อสารอื่นๆ ที่ส่งหรือได้รับโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเอไอเอจะต้องไม่ถูกนำไปใช้ในการสร้าง จัดเก็บ หรือส่งข้อมูลที่ก่อให้เกิดการเกลียดชัง

มุ่งร้าย ผิดกฎหมาย ไม่เหมาะสมทางเพศ เลือกปฏิบัติ คุกคาม หยาบคาย ดูถูกเหยียดหยาม หรือทำให้เสื่อมเสีย นอกจากนี้ ยังห้ามใช้ระบบเหล่านี้เพื่อเข้าถึงเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาที่ผิดกฎหมาย ไม่เหมาะสมทางเพศ หรือเลือกปฏิบัติโดยเจตนา

การปกป้องข้อมูลลับของเรา

- การสนทนาที่มีข้อมูลที่เป็นความลับด้วยเสียงที่ดัง หรืออย่างเปิดเผยที่อาจทำให้ผู้อื่นได้ยิน
- การสนทนาเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ของเอไอเอกับบุคคลที่สามโดยไม่ได้รับอนุญาต และไม่มีข้อตกลงเกี่ยวกับการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว
- การสนทนาเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความลับของเอไอเอกับลูกค้าหรือคู่ค้า โดยไม่ได้รับอนุญาตอย่างเหมาะสม และไม่ได้คำนึงถึงว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นความลับหรือไม่
- การทิ้งร่างบันทึกและบันทึกที่เป็นข้อมูลลับอย่างไม่เหมาะสม
- ห้ามส่งหรือจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับและข้อมูลที่เป็นกรรมสิทธิ์ไปยังอีเมลส่วนตัว หรือภายนอกเครือข่ายของเอไอเอ (โดยไม่มีเหตุผลทางธุรกิจที่เหมาะสม) โดยเด็ดขาด



ถาม: ฉันคิดว่าฉันพบข้อผิดพลาดในสรุปทางการเงินที่จัดทำโดยผู้ตรวจสอบบัญชีภายนอก ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถูกส่งเพื่อนำไปเปิดเผยต่อสาธารณชน ฉันต้องแจ้งปัญหานี้อย่างไร?

ตอบ: เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่คุณจะต้องแจ้งปัญหาดังกล่าวไปยังบุคคลที่มีอำนาจในการแก้ไขปัญหา ข้อผิดพลาดอาจก่อให้เกิดปัญหาใหญ่ตามมา คุณต้องรับผิดชอบในการแจ้งปัญหานี้ให้กับบุคคลที่เหมาะสมได้รับทราบทันที หาก你不แน่ใจให้ติดต่อผู้บังคับบัญชาของคุณ เจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของคุณ หรือสายด่วนจรรยาบรรณของเอไอเอ (AIA Ethicsline)

ถาม: ผู้บังคับบัญชาของฉันขอให้ฉันเตรียมใบส่งชื่อสำหรับบริการที่มีราคา 30,000 เหรียญ เธอมีอำนาจการส่งจ่ายเพียง 25,000 เหรียญ ฉันสามารถแบ่งใบส่งชื่อออกเป็น 2 ใบเพื่อที่ฉันจะได้ไม่ต้องทำการขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาในระดับที่สูงขึ้นได้หรือไม่?

ตอบ: ไม่ได้ คุณทำเช่นนั้นไม่ได้ การขออนุมัติที่ไม่ถูกต้องเป็นการละเมิดนโยบายของเอไอเอที่ต้องจัดให้มีการควบคุมภายในที่ดีและมีประสิทธิภาพ หากคุณรู้สึกอึดอัดที่จะแจ้งเรื่องที่เกิดขึ้นกับผู้บังคับบัญชาของคุณ โปรดแจ้งเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของคุณ

ถาม: อีเมลที่ส่งไปยังกล่องจดหมายของเอไอเอแนะนำให้ฉันคลิกที่ลิงก์และยืนยันชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านของคุณเนื่องจากหน่วยงานไอทีกำลังดำเนินการอัปเดตระบบการทำงานจากระยะไกล ข้อความระบุว่าหากฉันไม่ดำเนินการภายในสองชั่วโมงการเข้าถึงระบบของคุณจะถูกบล็อก คุณสังเกตเห็นว่ารูปแบบและข้อความไม่เหมือนกับมาตรฐานเทมเพลตของเอไอเอ คุณควรคลิกที่ลิงก์หรือไม่?

ตอบ: ไม่ นี่ดูเหมือนจะเป็นความพยายามหลอกลวงทางอินเทอร์เน็ต (Phishing) จากแหล่งที่มาที่อาจเป็นอันตราย การส่งรายละเอียดการเข้าสู่ระบบของคุณโดยการคลิกที่ลิงก์อาจทำให้ระบบของเอไอเอถูกโจมตีจากแหล่งภายนอก คุณทำสิ่งที่ถูกต้องได้โดยตระหนักถึงความเสี่ยง กรุณารายงาน อีเมลที่น่าสงสัยไปที่ phishing@aia.com โดยทันที

ถาม: ฉันเพิ่งทราบว่าพนักงานของฉันให้บริการรายหนึ่งได้รับสิทธิให้สามารถเข้าถึงเครือข่ายของเราในวงกว้าง ฉันไม่คิดว่าการทำงานของพวกเขาจำเป็นต้องเข้าถึงขนาดนั้น นี่เป็นการทำให้ข้อมูลของเอไอเอตกอยู่ในความเสี่ยงหรือไม่? สิ่งที่ต้องทำ?

ตอบ: คุณอาจจะพุดถูก แต่คุณอาจไม่มีข้อมูลทั้งหมด ก่อนอื่นคุณต้องหารือเกี่ยวกับสถานการณ์นี้กับผู้บังคับบัญชาของคุณ หากจำเป็นต้องดำเนินการเพิ่มเติม คุณหรือผู้บังคับบัญชาของคุณต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบในหน่วยงานของคุณ

การแสดงออกถึง การเป็นพลเมืองดีขององค์กร

เอไอเอมุ่งมั่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของลูกค้าและชุมชนในทุกประเทศที่ดำเนินธุรกิจอยู่ผ่านผลิตภัณฑ์บริการ และหลักปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจ การส่งเสริมการปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่บังคับใช้กับธุรกิจของเรา เป็นรากฐานของการเป็นองค์กรที่ดี

การซื้อขายหลักทรัพย์

ในการดำเนินธุรกิจของเอไอเอ บ่อยครั้งที่เรามีโอกาสเรียนรู้และทราบถึงข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะของเอไอเอ คู่ค้า และบริษัทอื่นๆ ด้วยเหตุนี้เราจึงมีหน้าที่ปกป้องไม่ให้มีการใช้ข้อมูลนี้อย่างไม่เหมาะสม การกระทำต่อไปนี้เป็นภาระละเมิดนโยบายของเอไอเอและเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายในหลายประเทศ:

- ซื้อขายหลักทรัพย์ในขณะที่มีข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะ
- ส่งต่อข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะให้กับบุคคลหนึ่งบุคคลใดที่อาจซื้อขายหลักทรัพย์โดยอาศัยข้อมูลนั้น หรือให้คำแนะนำแก่ผู้อื่นในการซื้อขายหลักทรัพย์

ข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะเป็นข้อมูลที่เป็นความลับที่อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจซื้อขายหลักทรัพย์ของนักลงทุน และอาจรวมถึงข้อมูลดังนี้:

- ข้อมูลการคาดการณ์ผลกำไรและขาดทุน
- พันธมิตรทางธุรกิจรายใหม่
- การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูง
- การพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สำคัญ
- ผลประกอบการรายไตรมาส รายครึ่งปี และรายปีที่ยังไม่ได้รับการเปิดเผยต่อสาธารณะ
- การเพิ่มขึ้นหรือลดลงของเงินปันผล
- คดีความและการฟ้องร้องที่สำคัญ
- ข้อเสนอการควบรวมกิจการ หรือซื้อกิจการ หรือรายการธุรกรรมที่สำคัญ

นอกจากนี้พนักงานต้องไม่:

- เข้าไปมีส่วนร่วมในการซื้อขายเก็งกำไรหลักทรัพย์ของเอไอเอ
- เข้าไปมีส่วนร่วมในการทำธุรกรรมป้องกันความเสี่ยงโดยใช้หลักทรัพย์ของเอไอเอ
- ธุรกรรมการขายชอร์ตในหลักทรัพย์ของเอไอเอ (ขายหลักทรัพย์โดยที่ยังไม่มีหลักทรัพย์ในครอบครอง)
- ซื้อขายตราสารอนุพันธ์ เช่น สิทธิในการ "ขาย" หรือสิทธิในการ "ซื้อ" สัญญาสวอป หรือคอลลาร์ ที่เชื่อมโยงกับหลักทรัพย์ของเอไอเอ
- ซื้อขายหลักทรัพย์ของเอไอเอในช่วงห้ามซื้อขาย (blackout periods)

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมรวมถึงข้อจำกัดในการซื้อขายตามบทบาทหรือความรู้ของคุณที่นโยบายการป้องกันการซื้อขายหลักทรัพย์โดยใช้ข้อมูลภายในและการป้องกันการกระทำความผิดเกี่ยวกับการซื้อขายหลักทรัพย์ของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Prevention of Insider Trading and Market Misconduct Policy) บนอินเทอร์เน็ตของเอไอเอ

พนักงานในบางสายงานธุรกิจ (เช่น ฝ่ายการลงทุน) อาจต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเรื่องการอนุมัติล่วงหน้า และการควบคุมภายในอื่นๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมการซื้อขายหลักทรัพย์ส่วนบุคคลและกลุ่มบุคคล การละเมิดสามารถส่งผลกระทบร้ายแรงต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องและเอไอเอได้

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ มาตรฐานการลงทุนของเอไอเอ – การซื้อขายส่วนบุคคล (AIA Investment Standard – Personal Dealing) บนอินเทอร์เน็ตของเอไอเอหรือปรึกษากับเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่าน

การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย

เอไอเอยึดมั่นที่จะทำหน้าที่ป้องกันการฟอกเงินและต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยทั่วไป เรามีหน้าที่ในการระบุตัวตนของลูกค้า ตรวจสอบธุรกรรมของลูกค้า และรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยหรือผิดปกติดังตามกฎหมายที่บังคับใช้ พนักงานต้องปฏิบัติตามหลักปฏิบัติเกี่ยวกับการป้องกันการฟอกเงินที่กำหนดขึ้นโดยเอไอเอ และหน่วยธุรกิจของตน การรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยต้องรายงานภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด สอบถามจากผู้บังคับบัญชาของคุณหรือเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบด้านการป้องกันการฟอกเงินทันทีที่สงสัยว่ากิจกรรมใดอาจมีความผิดปกติหรือเป็นธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย (AIA Group Anti-Money Laundering and Counter Terrorist Financing Policy) บนอินเทอร์เน็ตของเอไอเอ





ฉันกำลังทำสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่?

ฉันเข้าไปในห้องประชุม และสังเกตเห็นร่างรายงานประจำปีบนโต๊ะ จากการอ่านฉันพบว่าเรามีปีที่ทำกำไรได้มาก ข้อมูลนี้ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะจนกว่าจะถึงสัปดาห์หน้า และฉันคิดว่าราคาหุ้นของเราจะเพิ่มขึ้นเมื่อมีการประกาศข่าว จากข้อมูลนี้ทำให้ฉันตั้งใจที่จะซื้อหุ้นของเอไอเอก่อนที่จะราคาจะขึ้น



มีอะไรสิ่งที่คุณต้องที่ควรระวัง?

คุณต้องไม่ซื้อขายหุ้นเอไอเอเมื่อมีข้อมูลสำคัญที่ยังไม่เปิดเผยต่อสาธารณะของเอไอเอ เพราะถือเป็นความผิดร้ายแรง หากคุณพบว่าเอกสารนั้นสามารถเข้าถึงได้และอยู่ในพื้นที่ที่ไม่เหมาะสม คุณต้องรายงานไปยังฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจโดยทันที

การคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ

เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจที่บังคับใช้ ข้อห้าม/ข้อจำกัดบางอย่างใช้กับการดำเนินธุรกิจ หรือเพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับรัฐบาล บุคคล และหน่วยงานที่กำหนด (เช่น บุคคลที่น่าสงสัยว่าเป็นผู้ก่อการร้ายและผู้ค้ายาเสพติด) รวมทั้งบุคคลที่มีถิ่นฐานและองค์กรจัดตั้งในประเทศที่ถูกกำหนด หรือมีการทำธุรกรรมบางอย่างกับบุคคลที่ถือสัญชาติหรือเป็นผู้กระทำการแทนของประเทศที่ถูกกำหนด หากต้องการทราบว่ามีรัฐบาล บุคคล หรือองค์กรใดถูกห้ามทำธุรกรรมด้วย โปรดปรึกษากับเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่รับผิดชอบด้านการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจ

ให้รายงานต่อฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจโดยทันที หากพบว่าลูกค้า พนักงาน หรือพันธมิตรทางธุรกิจรายใด หรือบุคคลที่เอไอเอทำธุรกรรมด้วย อยู่ในรายชื่อบุคคลที่ถูกกำหนด (sanctions lists)

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ นโยบายการคว่ำบาตรทางเศรษฐกิจของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Economic Sanctions Standard) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ

การติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่รัฐที่กำกับดูแลธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ภาครัฐอื่นๆ

หากเจ้าหน้าที่รัฐ ได้สอบถามในประเด็นต่างๆ ที่นอกเหนือจากประเด็นปกติตามกฎระเบียบของเอไอเอ ต้องรายงานไปยังเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจที่ได้รับมอบหมายของบริษัท หรือที่ปรึกษากฎหมายที่ได้รับการแต่งตั้งจากเอไอเอก่อนจะตอบคำถามใดๆ การสอบถามที่เกี่ยวข้องกับรายงานทางการเงินต้องส่งต่อไปยังผู้ควบคุมด้านการเงินหรือผู้ที่ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ตอบคำถามกับเจ้าหน้าที่รัฐ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวต้องครบถ้วน เป็นจริง และถูกต้อง

ในระหว่างการตรวจสอบหรือสืบสวนโดยเจ้าหน้าที่รัฐ ห้ามปกปิด ทำลาย หรือแก้ไข หรือแจ้งข้อมูลเท็จ หรือบิดเบือนข้อมูลให้เกิดความเข้าใจผิดแก่เจ้าหน้าที่รัฐ และให้ใช้มาตรฐานเดียวกันนี้กับการตอบข้อซักถามจากผู้ตรวจสอบด้วย

การต่อต้านการคอร์รัปชัน และการให้สินบน

เราต้องไม่ใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมเพื่อโน้มน้าวการตัดสินใจทางธุรกิจของบุคคลอื่น ห้ามมิให้พนักงาน ตัวแทน หรือผู้รับจ้างอิสระของเอไอเอให้สินบนหรือผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมแก่บุคคลอื่นเพื่อให้ได้มาหรือรักษาธุรกิจ หรือ

ข้อได้เปรียบอย่างไม่เป็นธรรม ในการติดต่อธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเอไอเอ ลูกค้า หรือพนักงานของเรา

ห้ามมิให้มีการจ่ายเงินหรือสัญญาว่าจะให้สิ่งที่มีมูลค่าแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งธุรกิจ หรือสร้างความได้เปรียบที่ไม่เหมาะสม นโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอระบุว่า 'เจ้าหน้าที่ของรัฐ' หมายรวมถึง พนักงานของสถานประกอบการที่ถูกควบคุมโดยรัฐบาล หรือรัฐบาลเป็นเจ้าของทั้งหมดหรือบางส่วน

กฎหมายการต่อต้านการคอร์รัปชัน กำหนดห้ามมิให้สร้างและบันทึกบัญชีที่ไม่ถูกต้องหรือเป็นเท็จ นอกจากนี้กฎหมายยังกำหนดให้บริษัทพัฒนาและสร้างระบบควบคุมทรัพย์สิน และบัญชีของบริษัทอย่างเหมาะสม พนักงานและผู้บริหารของเอไอเอทุกคนต้องปฏิบัติตามนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ

พนักงานเอไอเอที่ทราบหรือสงสัยว่าอาจมีการกระทำละเมิดต่อกฎหมาย กฎระเบียบ หรือนโยบายเหล่านี้ต้องรายงานเหตุการณ์ดังกล่าวไปยังเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจของบริษัทที่ได้รับมอบหมายโดยทันที หรือให้ทำตามหัวข้อการแจ้งรายงาน

ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่มาตรฐานการต่อต้านการให้สินบน และการคอร์รัปชันของกลุ่มบริษัทเอไอเอ (AIA Group Anti-Bribery/Corruption Standard) บนอินทราเน็ตของเอไอเอ





ความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม

เราทุกคนสามารถทำหน้าที่ของตนเองเพื่อช่วยให้
เอไอเอสสร้างประโยชน์แก่สังคมและสิ่งแวดล้อมได้

เอไอเอสมีส่วนร่วมสนับสนุนการพัฒนาสังคมและ
เศรษฐกิจในชุมชนที่ดำเนินงานอยู่ โดยขยายการ
สนับสนุนไปยังกลุ่มบุคคลต่างๆ และชุมชนที่
ต้องการความช่วยเหลือ เอไอเอสและพนักงาน
อาสาที่จะสละเวลาและเงินเฉพาะเพื่อกิจกรรม
ต่างๆ ที่เกี่ยวกับสุขภาพ การเงิน การศึกษา และ
ความต้องการความช่วยเหลือด้านอื่นๆ ในชุมชน
เอไอเอสยึดมั่นในการปฏิบัติงานที่ลดผลกระทบ
ต่อสิ่งแวดล้อมและสร้างสำนึกในความรับผิดชอบต่อ
สังคมและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน โดยการ
ส่งเสริมผ่านกิจกรรมต่างๆ ที่เน้นเกี่ยวกับเรื่อง
เหล่านี้

ห้ามใช้เงินหรือทรัพย์สินของเอไอเอสเพื่อร่วม
กิจกรรมในนามของตนเองหรือการบริจาคส่วนตัว
โดยใช้ชื่อของบริษัทโดยไม่ได้รับอนุญาตก่อน

การติดต่อสื่อสารกับสาธารณะ

เฉพาะบุคคลที่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินการเท่านั้นที่
สามารถให้ข้อมูลในนามของเอไอเอส ข้อมูลที่ให้แก่
สาธารณะต้องครบถ้วน เป็นธรรม ถูกต้อง ทันเวลา และ
เข้าใจได้ สำหรับการขอข้อมูลต่างๆ จากนักลงทุน
นักวิเคราะห์ และสื่อต่างๆ จะต้องติดต่อไปยังฝ่ายสื่อสาร
องค์กรและภาพลักษณ์ของกลุ่มบริษัทเอไอเอส (AIA's
Group Communications & Branding)

ห้ามให้คนฟังรู้สึกว่าคุณกำลังให้ข้อมูลในนามของเอไอเอส
ในการสื่อสารส่วนตัวใดๆ รวมถึงบอร์ดแสดงความคิดเห็น
บล็อก ห้องสนทนา และกระดานข่าว เมื่อคุณแสดงความคิดเห็น
ส่วนตัวต่อสาธารณะ คุณต้องแน่ใจว่ากระทำ
ดังกล่าวไม่มีผลกระทบในทางลบต่อภาพลักษณ์ของเอไอเอส
และต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าเป็นความเห็น
ส่วนตัวของคุณ

สื่อสังคมออนไลน์

เอไอเอสตระหนักถึงขอบเขตและคุณค่าของสื่อสังคม
ออนไลน์ที่ขยายตัวอย่างรวดเร็วในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับ
ผู้มีส่วนได้เสียในรูปแบบที่สร้างสรรค์และเกิดปฏิสัมพันธ์
กัน ดังนั้นในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในชีวิตส่วนตัว เรา
ต้องปฏิบัติตนอย่างมีอาชีพและเป็นไปตามแนวทางที่
เอไอเอสกำหนด

แนวทางการใช้สื่อสังคม ออนไลน์

- ห้ามสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์ในนาม
ของเอไอเอส เว้นแต่คุณจะได้รับมอบหมาย
จากเอไอเอส
- ห้ามใช้สื่อสังคมออนไลน์คุกคามหรือถูก
เหยียดหยามเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า คู่แข่ง
หรือบุคคลอื่นๆ หรือแสดงความคิดเห็น
หรือแนวคิดใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับเอไอเอส
- ห้ามพูดคุยถึงข้อมูลสำคัญของบริษัทผ่าน
สื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงข้อมูลลับและ
ข้อมูลที่ไม่ได้เปิดเผยสู่สาธารณะ
- ศึกษาคู่มือข้อมูลเพิ่มเติมที่มาตรฐาน
การใช้โซเชียลมีเดียสำหรับพนักงาน
(Social Media Standard for Employees)

ถาม: ฉันได้ยินจากผู้บังคับบัญชาว่าคู่มือใหม่จะใช้ผลิตภัณฑ์ที่
พัฒนาขึ้นใหม่ ซึ่งจะเปิดเผยต่อสาธารณะในอีกสัปดาห์ข้างหน้า
การลงทุนในคู่มือใหม่นั้นดูเหมือนว่าจะเป็นความคิดที่ดี ฉันจะ
บอกเรื่องนี้ให้กับผู้อื่นทราบได้หรือไม่?

ตอบ: ไม่ได้ ข้อมูลประเภทนี้เป็นข้อมูลสำคัญที่ไม่ได้เปิดเผยต่อ
สาธารณะ คุณไม่สามารถซื้อขายหุ้นขณะทราบข้อมูลนี้หรือต้องไม่
แลกเปลี่ยนข้อมูลนี้กับผู้อื่นที่อาจนำข้อมูลนี้ไปใช้

ถาม: หากฉันถูกสื่อมวลชนถามให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวม
ทางการเงินของเอไอเอสในอนาคต ฉันจะแสดงความคิดเห็นของ
ฉันได้หรือไม่?

ตอบ: ไม่ได้ คุณต้องไม่แสดงความคิดเห็นใดๆ แม้แต่ความคิดเห็น
ส่วนตัวแก่สื่อมวลชนโดยไม่ได้รับอนุญาตจากฝ่ายสื่อสารองค์กร
ของเอไอเอส คุณต้องแนะนำให้สื่อมวลชนทุกรายขอข้อมูลจาก
ฝ่ายสื่อสารองค์กร

ถาม: คุณกำลังเล่นสื่อสังคมออนไลน์ในตอนเย็นและเห็นโพสต์ในบอร์ด
แสดงความคิดเห็นสาธารณะ โดยมีคนอ้างว่าเป็นพนักงานเอไอเอส
มาให้ข้อมูลที่ถูกต้องและทำให้เข้าใจผิดเกี่ยวกับเอไอเอสและ
ผลิตภัณฑ์ของเอไอเอส คุณควรพูดในนามของเอไอเอสเพื่อแก้ไข
ข้อมูลที่ทำให้เข้าใจผิดโดยการโพสต์ตอบกลับหรือไม่?

ตอบ: ไม่ควร ห้ามสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์ในนามของเอไอเอส
เว้นแต่คุณจะได้รับอนุญาตให้ทำเช่นนั้น เฉพาะบุคคลที่ได้รับ
มอบหมายเท่านั้นที่สามารถพูดในนามของเอไอเอสได้ นอกจากนี้
คุณต้องรายงานการโพสต์ดังกล่าวไปยังฝ่ายสื่อสารองค์กร และ/
หรือ ฝ่ายกำกับดูแลธุรกิจ เพราะพนักงานเอไอเอสคนอื่นอาจกำลัง
ทำสิ่งที่ไม่เหมาะสม

ถาม: ผู้บริหารกิจการของรัฐแนะนำว่าหากเราบริจาคให้กับองค์กรการ
กุศลในท้องถิ่น (ที่ผู้บริหารคนนั้นเป็นเจ้าของและบริหารงาน)
โดยบอกเป็นนัยว่ายอดขายของเราในประเทศของเขาจะเพิ่มขึ้น
อย่างมาก ฉันกังวลเกี่ยวกับเรื่องนี้ ฉันควรทำอย่างไร?

ตอบ: ถูกต้องแล้วที่คุณรู้สึกกังวลต่อสถานการณ์ดังกล่าว การให้เงิน
บริจาคนี้ อาจเป็นการละเมิดกฎหมายการต่อต้านการให้สินบน
คุณควรปรึกษาเจ้าหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจของบริษัทที่ได้รับ
มอบหมายให้ดูแลเรื่องนี้

รู้ ใจ ใจ ใจ

การทำให้สิ่งที่ถูกต้อง

ด้วยวิธีที่ถูกต้อง

ด้วยคนที่เหมาะสม

จะนำมาซึ่งผลลัพธ์ที่ถูกต้อง



HEALTHIER, LONGER,
BETTER LIVES