

กลุ่มทีสโก้
TISCO GROUP

คู่มือการปฏิบัติงาน
Compliance Manual

ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับการปฏิบัติตามกฎหมายเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2562

บทนำ

คู่มือปฏิบัติงาน (Compliance Manual) ฉบับนี้ มีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้พนักงานของกลุ่มทิสโก้ทราบถึง แนวปฏิบัติทางด้านธุรกิจ และนโยบายโดยทั่วไป (General Procedures and Policies) ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ของกลุ่มทิสโก้ ในฐานะที่กลุ่มทิสโก้เป็นสถาบันการเงินซึ่งได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจ ทั้งด้านธนาคารพาณิชย์ ธุรกิจ หลักทรัพย์ และธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้อง และการเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สมาชิกของตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ฯลฯ กลุ่มทิสโก้จะต้องดำเนินธุรกิจให้สอดคล้องตามกฎหมายว่าด้วยการธุรกิจสถาบัน การเงิน และกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ รวมถึงกฎระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจน จรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจโดยเคร่งครัด วิธีปฏิบัติงานและนโยบายในคู่มือฉบับนี้ ได้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อให้การ ดำเนินธุรกิจเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพดังกล่าว พนักงานที่ ละเมิดต่อข้อกำหนดวิธีปฏิบัติงาน นโยบาย และจรรยาบรรณเหล่านี้ อาจถูกพิจารณาความผิดทางวินัยจากกลุ่มทิสโก้ และหน่วยงานกำกับดูแลภายนอก

คู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ไม่ใช่ข้อสรุปของกฎหมาย หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และไม่ได้กำหนดขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติงานด้านใดด้านหนึ่งโดยละเอียดเป็นการเฉพาะ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานเท่านั้นที่จะมีความเชี่ยวชาญ และทราบรายละเอียดในเรื่องดี คู่มือฉบับนี้ควรจะเป็นหลักปฏิบัติงานหรือนโยบายโดยทั่วไปสำหรับพนักงานทุกคนใน กลุ่มทิสโก้ นอกจากนี้ พนักงานในสายวิชาชีพของกลุ่มทิสโก้ เช่น เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการลงทุน จะต้อง มีความคุ้นเคยไม่เพียงแต่กับวิธีปฏิบัติงานและนโยบายที่กำหนดในคู่มือฉบับนี้เท่านั้น แต่ยังคงต้องศึกษาถึงกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและข้อปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงกับสายวิชาชีพของตนเองด้วย

พนักงานของกลุ่มทิสโก้ควรได้อ่านและทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องวิธีปฏิบัติงาน และนโยบายที่ กำหนดเอาไว้ในคู่มือฉบับนี้ ตลอดจนติดตามการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นภายหลังให้ทันเป็นปัจจุบันเสมอ หากมีคำถาม ใดๆ เกิดขึ้นให้สอบถามกับผู้บังคับบัญชาเป็นลำดับแรก หากคำตอบที่ได้รับยังไม่ชัดเจน หรือยังไม่เป็นที่พอใจอาจขอ คำปรึกษาได้จากหน่วยงานกำกับ (Compliance) โดยตรง

Code of Corporate Ethics

1. ความซื่อสัตย์สุจริต และยุติธรรม

ชื่อเสียงของกลุ่มทิสโก้ในด้านความซื่อสัตย์สุจริตถือเป็นสมบัติอันมีค่าสูงสุด และถือเป็นหน้าที่ของกลุ่มทิสโก้และพนักงานทุกคนที่จะต้องปกป้องสมบัติอันมีค่านี้ตลอดไป พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ยุติธรรม และไม่กระทำการใดๆ ที่เป็นการเอื้อประโยชน์เฉพาะกลุ่ม หรือกระทำการใดๆ อันส่งผลไปในทางทุจริต ซึ่งทำให้เกิดความเสียหายต่อกลุ่มทิสโก้ หรือลูกค้า

2. ความระมัดระวัง

กลุ่มทิสโก้จะให้ความสำคัญรอบคอบระมัดระวังในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ โดยใช้ความรู้ความสามารถ และความชำนาญเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่จะพึงกระทำในสถานการณ์นั้นๆ พนักงานทุกคนจะต้องแน่ใจว่า ได้ปฏิบัติงานบนพื้นฐานหลักความระมัดระวังเสมอ

3. การปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ

กลุ่มทิสโก้จะปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ พนักงานทุกคนจะต้องแน่ใจว่าได้ปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงนโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ระบบงานและคู่มือการปฏิบัติงานที่กลุ่มทิสโก้กำหนด รวมทั้งไม่ช่วยเหลือผู้อื่นละเมิดกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และจรรยาบรรณ การไม่รู้กฎดังกล่าวจะไม่สามารถใช้เป็นข้ออ้างได้หากมีการละเมิดเกิดขึ้น

ผู้บังคับบัญชาจะต้องสอดส่องดูแลพนักงานภายใต้สายการบังคับบัญชาของตนให้ปฏิบัติงานตามกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกิจที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่โดยเคร่งครัด และเมื่อมีข้อสงสัยใดๆ เกิดขึ้นควรสอบถามกับหน่วยงานกำกับ (Compliance) โดยตรง

กรณีปรากฏว่าพนักงานมีพฤติกรรมฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามความข้างต้น พนักงานจะได้รับการพิจารณาลงโทษตามระเบียบการพนักงาน และหรือข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

4. การบันทึกข้อมูลและการจัดทำรายงาน

ความถูกต้องในการเก็บบันทึกข้อมูลของกลุ่มทิสโก้และความน่าเชื่อถือของระบบการรายงาน เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต การบันทึกบัญชีและบันทึกข้อมูลอื่นๆ ของกลุ่มทิสโก้จะต้องมีความถูกต้อง สมบูรณ์ และเหมาะสม กับรายการที่เกิดขึ้น รายการสินทรัพย์ หนี้สิน รายได้และค่าใช้จ่าย ของกลุ่มทิสโก้ที่ทุกรายการ รวมถึงภาระผูกพันทั้งหมด จะต้องมีการจัดทำบันทึก และจัดทำรายงานให้ถูกต้องสมบูรณ์ กลุ่มทิสโก้จะไม่ปิดบังข้อมูลใดๆ ต่อผู้สอบบัญชีที่ได้รับการแต่งตั้ง หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น และจะเปิดเผยข้อมูลที่จำเป็นในการประเมินความถูกต้องของงบการเงินตามที่ควร และในการประเมินความถูกต้องเหมาะสมของเงื่อนไขทางการเงิน และการปฏิบัติการของกลุ่มทิสโก้

5. การรักษาความลับของลูกค้า

การรักษาความลับของกลุ่มทิสโก้และลูกค้าเป็นหลักการพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ ข้อมูลทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับรายการบัญชี และกิจกรรมของลูกค้าถือว่าเป็นความลับ และจะไม่ถูกนำไปเปิดเผย ยกเว้นในกรณีที่ได้รับอนุญาตจากลูกค้า หรือกฎหมายกำหนดให้เปิดเผย หรือเพื่อดำเนินธุรกิจอันเป็นปกติธุระ โดยความเห็นชอบของผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ การรักษาความลับของลูกค้าจะขึ้นอยู่กับพนักงานผู้ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าในระหว่างปฏิบัติงาน พนักงานเหล่านี้จะต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นประการแรกเสมอในทุกๆ สถานการณ์

6. ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

พนักงานของกลุ่มทิสโก้จะต้องไม่ให้ความสำคัญต่อผลประโยชน์ส่วนตัวเหนือความรับผิดชอบต่อที่มีต่อกลุ่มทิสโก้ พนักงานจะต้องตั้งเป้าหมายการตัดสินใจทางธุรกิจบนพื้นฐานของผลประโยชน์อันสูงสุดของกลุ่มทิสโก้และลูกค้า โดยปราศจากการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนตัว ยิ่งไปกว่านั้นพนักงานจะต้องไม่รับข้อเสนอผลตอบแทนใดๆ ไม่ว่าจะเงินในรูปแบบของเงิน ของขวัญ หรือไมตรีจิต หรือเกี่ยวพันกับสถานการณ์ใด หรือกิจกรรมใด ที่จะนำไปสู่หรืออาจนำไปสู่ความขัดแย้งทางผลประโยชน์ส่วนตัวกับกลุ่มทิสโก้ หรือลูกค้า

7. การสนับสนุนทางการเมือง

กลุ่มทิสโก้มีระเบียบเกี่ยวกับเรื่องการบริหารจัดการให้แก่พรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งทางการเมือง และการจ่ายเงินให้ข้าราชการประจำ หรือข้าราชการการเมือง ดังต่อไปนี้

- 7.1 ห้ามบริจาคทุน หรือทรัพย์สินใดๆ ของกลุ่มทิสโก้ ไม่ว่าจะทั้งทางตรงและทางอ้อมแก่พรรคการเมืองใด หรือผู้สมัครรับเลือกตั้งใด หรือเพื่อจุดประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการนั้น
- 7.2 ห้ามจ่ายเงินของกลุ่มทิสโก้ หรือให้ของขวัญที่มีค่าแก่บุคคลภายนอกซึ่งรวมทั้งข้าราชการประจำ หรือข้าราชการการเมือง หรือพรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้ง ทั้งนี้เพื่อจุดประสงค์ในการได้มาซึ่งธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ หรือโน้มน้าวให้ผู้นั้นตัดสินใจเพื่อประโยชน์ของกลุ่มทิสโก้
- 7.3 การให้การรับรองแก่ข้าราชการประจำ หรือข้าราชการการเมือง ต้องไม่เป็นไปในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่เกียรติคุณ และชื่อเสียง ทั้งของข้าราชการ และของกลุ่มทิสโก้ หรือแสดงให้ปรากฏเช่นนั้น การให้การรับรองควรเป็นไปโดยคาดว่าจะเป็นที่เปิดเผยแก่สาธารณะเท่านั้น

Compliance Charter

เพื่อให้แน่ใจว่าการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้เป็นไปตามกรอบแห่งข้อกำหนด และจรรยาบรรณขั้นสูงของหน่วยงานกำกับและควบคุมภายใน มีภาระหน้าที่ในการกำกับดูแลให้การปฏิบัติงานของกลุ่มทิสโก้เป็นไปในทางที่ถูกต้อง และก่อให้เกิดผลกำไร โดยการให้ความช่วยเหลือแก่ฝ่ายบริหารให้สามารถดำเนินบทบาทที่เหมาะสมในการควบคุมการปฏิบัติงานของกลุ่มทิสโก้ให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบต่างๆ และรวมถึงการสามารถรักษาระดับมาตรฐานสูงสุดของความซื่อสัตย์ สุจริต และความรับผิดชอบต่อการให้บริการแก่ลูกค้า หน่วยงานกำกับจะต้องทุ่มเทความรู้ความสามารถของหน่วยงาน เพื่อช่วยเหลือและส่งเสริมการกำกับดูแลของหัวหน้างานและฝ่ายบริหารให้แน่ใจว่า กลุ่มทิสโก้ได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอ รวมทั้งต้องสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานและผู้บริหารของกลุ่มทิสโก้ให้ตระหนักถึงความสำคัญของการกำกับดูแลตนเอง โดยจะต้องช่วยกันสอดส่องดูแล และไม่สนับสนุนให้ผู้อื่นกระทำความผิดข้อกำหนดและจรรยาบรรณ และพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีการควบคุมตนเอง (SRO)

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานกำกับ

- 1.1 ให้คำแนะนำแก่ฝ่ายบริหาร เพื่อให้สามารถควบคุมการปฏิบัติงานของกลุ่มทิสโก้ให้เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบต่างๆ
- 1.2 ให้ความช่วยเหลือแก่ฝ่ายบริหาร ดังนี้
 - 1.2.1 จัดอบรมพนักงานและลูกจ้างของกลุ่มทิสโก้ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ
 - 1.2.2 เป็นที่ปรึกษาและแนะแนวทางในการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับของกลุ่มทิสโก้ ตลอดจนจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ ให้แก่พนักงาน และหน่วยงานต่างๆ ของกลุ่มทิสโก้
 - 1.2.3 กำหนดกฎระเบียบและข้อบังคับ ตลอดจนหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติงานด้านธุรกิจต่างๆ ของกลุ่มทิสโก้ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับ ตลอดจนจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ
- 1.3 ประเมินและระบุถึงความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมาย หรือกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง สำหรับกิจกรรมทางธุรกิจ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือประเภทการให้บริการใหม่ๆ แก่ลูกค้า รวมถึงการประเมินความเสี่ยงพอและการเสนอการปรับปรุงแก้ไขในวิธีการปฏิบัติงานใดๆ แก่หน่วยงาน เพื่อการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

- 1.4 กำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับของบริษัท ตลอดจนจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ และรายงานผลการกำกับดูแลการปฏิบัติงานให้ฝ่ายบริหารทราบอย่างสม่ำเสมอตามรอบระยะเวลา และรายงานให้ทราบทันที หากเป็นประเด็นที่มีความสำคัญ หรือมีความร้ายแรง
- 1.5 ติดต่อประสานงานกับองค์กรที่กำกับดูแลกลุ่มทิสโก้ ได้แก่ ธนาคารแห่งประเทศไทย ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. และองค์กรอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบตามที่กฎหมายกำหนดเป็นการเฉพาะ เช่น กฎหมายเกี่ยวกับการฟอกเงิน เป็นต้น
- 1.6 เป็นศูนย์กลางในการรวบรวม และจัดให้มี กฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับของกลุ่มทิสโก้ สำหรับพนักงานในกลุ่มทิสโก้
- 1.7 เป็นศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับของกลุ่มทิสโก้

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน และพนักงาน

ผู้บังคับบัญชาแต่ละสายงาน และพนักงานทุกคน มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับของกลุ่มทิสโก้ ดังนี้

- 2.1 ดำเนินธุรกิจ และปฏิบัติงาน โดยใช้ความรู้ ความสามารถ เยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ
- 2.2 ปฏิบัติตามนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) ของกลุ่มทิสโก้
- 2.3 เมื่อได้รับทราบหรือมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับของกลุ่มทิสโก้ ให้รายงานหน่วยงานกำกับทราบทันที

3. ความเป็นอิสระของหน่วยงานกำกับ

หน่วยงานกำกับ เป็นหน่วยงานอิสระแยกจากสายงานทางธุรกิจ และสายงานปฏิบัติการ พนักงานของหน่วยงานกำกับไม่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการเกี่ยวกับงานทางธุรกิจ หรืองานด้านปฏิบัติการ

4. สิทธิการเข้าถึงด้านข้อมูลและด้านตัวบุคคล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานกำกับได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานกำกับมีสิทธิต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 4.1 สิทธิในการติดต่อสอบถามกับพนักงานทุกคนในกลุ่มทิสโก้ และการเข้าถึงข้อมูลใดๆ ที่จำเป็น ได้โดยอิสระ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน
- 4.2 เข้าถึงหน่วยงานต่างๆ ภายในกลุ่มทิสโก้ เพื่อการกำกับดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานดังกล่าว หากพิจารณาได้ว่าอาจมีการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับของกลุ่มทิสโก้

- 4.3 สิทธิในการตรวจสอบ สืบสวน สอบสวน พิสูจน์ หาข้อเท็จจริง กรณีพบความเป็นไปได้ในการปฏิบัติไม่เป็นไปตามนโยบายการกำกับการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Policy) ของกลุ่มทิสโก้ รวมทั้งการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทั้งภายในกลุ่มทิสโก้ เช่น หน่วยงานกฎหมาย หรือ หน่วยงานตรวจสอบภายใน หรือจากผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก
- 4.4 มีความอิสระในการรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงให้ทราบถึงการตรวจพบการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง และระเบียบข้อบังคับของกลุ่มทิสโก้ รวมถึงจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ

การกำหนดกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

1. การดำรงสถานะและคุณสมบัติของพนักงานในการปฏิบัติหน้าที่

พนักงานมีหน้าที่จะต้องดำรงสถานะและคุณสมบัติ สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ใดๆ ซึ่งต้องได้รับความเห็นชอบหรือใบอนุญาตจากหน่วยงานทางการ ไร้ตลอดการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กลุ่มทิสโก้ และไม่ยินยอมให้ผู้อื่นแอบอ้างชื่อของตนไปใช้ในการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการขาดคุณสมบัติ หรือมีเหตุการณ์เปลี่ยนแปลงที่เป็นสาระสำคัญเกี่ยวกับคุณสมบัติพื้นฐานในการดำรงสถานะแล้ว พนักงานจะต้องแจ้งผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานกำกับถึงการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่เกิดขึ้น การละเลยไม่รายงาน หรือรายงานไม่ตรงตามความเป็นจริงอาจถูกหน่วยงานทางการเพิกถอนใบอนุญาต

2. กิจกรรมภายนอกของพนักงานและลูกจ้าง

2.1 กิจกรรมภายนอกกลุ่มทิสโก้ (Outside Business Activities)

กลุ่มทิสโก้มีนโยบายเกี่ยวกับเรื่องกิจกรรมภายนอกกลุ่มทิสโก้ของพนักงาน ดังต่อไปนี้

2.1.1 พนักงานจะต้องอุทิศเวลาการทำงานทั้งหมดอย่างเต็มที่ให้กับกลุ่มทิสโก้ ห้ามพนักงานผู้ใดเข้าร่วมในกิจกรรมภายนอก อันอาจขัดต่อผลประโยชน์ของกลุ่มทิสโก้ กิจกรรมภายนอกดังกล่าว เช่น รับการจัดจ้างงานภายนอกกลุ่มทิสโก้ รับเป็นกรรมการ โดยจะกระทำได้เมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการบริหารของกลุ่มทิสโก้ก่อน กลุ่มทิสโก้สนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมโดยอาสาสมัครในกิจกรรมขององค์การทางด้านชุมชน ทางการศึกษา ทางศาสนาและทางการเมืองโดยไม่ต้องขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชา ถ้าการร่วมกิจกรรมนั้นไม่กระทบต่อหน้าที่การงานประจำ และไม่ขัดกับผลประโยชน์ระหว่างกลุ่มทิสโก้กับองค์การดังกล่าว

2.1.2 ไม่ว่าในกรณีใดๆ ห้ามพนักงานเข้าทำข้อตกลงร่วมกับคู่แข่ง หรือผู้อื่นอันมีผลเสียต่อกฎหมายด้านราคา หรือด้านการตลาดของกลุ่มทิสโก้

2.1.3 พนักงานไม่ควรใช้กระดาษจดหมายที่มีชื่อกลุ่มทิสโก้ นามบัตร หรือตราของกลุ่มทิสโก้ในการแสดงตนเพื่อกิจกรรมของตนเองภายนอกกลุ่มทิสโก้

2.1.4 ในการดำเนินกิจกรรมภายนอก พนักงานจะต้องแจ้งแก่ผู้กรณีโดยแสดงความชัดเจนว่ากระทำในนามส่วนตัว

2.1.5 พนักงานไม่ควรเป็นพยาน ให้การ หรือลงลายมือชื่อในเอกสารสนับสนุนความเห็นตามคำร้องขอของบุคคลภายนอก ต่อหน่วยงานราชการ ศาล หรือองค์การบริหารของรัฐ เว้นแต่มีบทบัญญัติของกฎหมายกำหนดไว้ หรือได้รับอนุมัติ / มอบหมาย เป็นการเฉพาะของกลุ่มทิสโก้

เมื่อมีข้อสงสัยใดๆ เกิดขึ้นเกี่ยวกับข้อบังคับข้างต้นควรจะสอบถามผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานกำกับโดยตรง

2.2 กิจกรรมการพูดและการเขียน (Writing and Speaking Activities)

การติดต่อสื่อสารกับสาธารณชนไม่ว่าในรูปแบบใด จะต้องนำเสนอแต่สิ่งที่เป็นความจริง และมีผลในแง่ดีเท่านั้น พนักงานไม่ควรที่จะตีพิมพ์บทความในหนังสือพิมพ์ เผยแพร่สิ่งตีพิมพ์/ Social Media ออกรายการวิทยุ/โทรทัศน์ ให้สัมภาษณ์ทางหนังสือพิมพ์ หรืออภิปรายต่อสาธารณชนในเรื่องเกี่ยวกับธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ อุตสาหกรรมการให้บริการทางการเงิน โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบก่อน

3. การติดต่อกับองค์กรกำกับดูแล

3.1 พนักงานอาจได้รับการติดต่อจากหน่วยงานรัฐบาล หรือหน่วยงานกำกับดูแลอื่น เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. เป็นต้น การติดต่อเหล่านี้ อาจจะเป็นการติดต่อเพื่อเข้ามาตรวจสอบ หรือพนักงานอาจจะถูกร้องขอให้ตอบคำถาม หรืออธิบายเป็นลายลักษณ์อักษรจากหน่วยงานดังกล่าว ก่อนการพบปะกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือเตรียมเอกสารใดๆ ให้กับตัวแทนของหน่วยงานดังกล่าว พนักงานจะต้องแจ้งให้หน่วยงานกำกับทราบถึงเหตุการณ์ดังกล่าว เพื่อจัดเตรียมการดำเนินการที่เหมาะสม

3.2 พนักงานของกลุ่มทิสโก้จะต้องระมัดระวังในการกล่าวหาตักเตือน หรือเปิดเผยแก่บุคคลอื่นให้ทราบถึงการติดต่อกับองค์กรกำกับดูแล และควรระบุชื่อผู้ที่ติดต่อในหนังสือโต้ตอบที่แจ้งไปยังองค์กรกำกับดูแล

4. การซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงาน

กลุ่มทิสโก้เคารพในกิจส่วนบุคคลของพนักงาน และไม่จำกัดสิทธิของพนักงานในการบริหารเงินออมโดยการลงทุนในระยะยาวในหลักทรัพย์ ทั้งนี้การลงทุนของพนักงานดังกล่าวต้องไม่เบียดบังเวลา และความตั้งใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งพนักงานควรจะได้ปฏิบัติให้แก่งานอย่างเต็มความสามารถ และต้องไม่ใช้ข้อมูลภายในเพื่อประโยชน์ในการลงทุนทั้งโดยส่วนตัว หรือโดยสมาชิกครอบครัว หรือโดยบุคคลที่เกี่ยวข้องของพนักงาน และการซื้อขายหลักทรัพย์ต้องไม่มีลักษณะเป็นการเอาเปรียบต่อลูกค้า โดยให้พนักงานปฏิบัติตามระเบียบในการซื้อขายหลักทรัพย์ของพนักงานที่กลุ่มทิสโก้กำหนดอย่างเคร่งครัด

5. การรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า

ชื่อเสียงของกลุ่มทิสโก้ถือเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจ ข้อร้องเรียนใดๆ จากลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องได้รับการพิจารณาดำเนินการตามกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาชื่อเสียงในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ กรณีพนักงานได้รับการร้องเรียนจากลูกค้า และหรือการแจ้งเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล ไม่ว่าจะเป็นโดยทางวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร ให้พนักงานรายงานต่อผู้บังคับบัญชา และหน่วยงานกำกับทราบทันที โดยพนักงานที่เป็นผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องไม่ทำความตกลงใดๆ กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นทางวาจาหรือลายลักษณ์อักษร เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้มีอำนาจ ทั้งนี้ให้พนักงานปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติในการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้าที่กลุ่มทิสโก้กำหนด

6. กิจกรรมที่ห้ามพนักงานกระทำการ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักจรรยาบรรณ (Other Prohibited Activities)

- 6.1 การถือครองทรัพย์สินและการรับจดหมายแทนลูกค้า (Holding Client Property and Receiving Client Mail) ห้ามพนักงานเป็นผู้ดูแลผลประโยชน์ส่วนบุคคลให้แก่ลูกค้า เช่น เก็บรักษาตัวเงิน ใบหุ้น เอกสารหลักฐานแสดงสิทธิในหน่วยลงทุน เงิน หรือ ทรัพย์สินอื่นๆ แทนลูกค้า รวมถึงรับเอกสารจดหมายจากกลุ่มทิสโก้แทน หรือเพื่อกระทำการแทนลูกค้า
- 6.2 การให้คำแนะนำด้านภาษีหรือกฎหมาย (Giving Tax and Legal Advice) ห้ามพนักงานให้คำแนะนำด้านภาษีหรือกฎหมายแก่ลูกค้า ซึ่งอาจก่อให้เกิดความรับผิดชอบเนื่องจากคำแนะนำที่ให้นั้น เมื่อลูกค้าต้องการคำแนะนำด้านภาษี หรือกฎหมายควรปรึกษาโดยตรงกับผู้เชี่ยวชาญของลูกค้าเอง
- 6.3 รายชื่อลูกค้า (Client Lists) แฟ้มเอกสาร และข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า เป็นข้อมูลที่เป็นความลับ และถือเป็นทรัพย์สินอย่างหนึ่งของกลุ่มทิสโก้ แม้ว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาดหรือผู้ทำหน้าที่ติดต่อกับลูกค้าซึ่งลาออกเพื่อไปทำงานกับบริษัทอื่น อาจจะชักชวนลูกค้าไปด้วยได้ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าจะมีสิทธิที่จะนำข้อมูลลับ ซึ่งถือเป็นทรัพย์สินของกลุ่มทิสโก้ไปด้วย การคัดลอกถ่ายโอนข้อมูลหรือเอกสารในลักษณะใดก็ตาม หรือการทำซ้ำข้อมูลโดยใช้เครื่องจักร หรือเครื่องมือที่ใช้ไฟฟ้า จะมีความผิดในฐานะลักทรัพย์

การกำหนดระเบียบ และวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการทำธุรกรรมกับลูกค้า

ภายใต้นโยบายของกลุ่มทิสโก้ในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และการให้บริการภายใต้ประโยชน์ ความพึงพอใจ และมาตรฐานสูงสุดแก่ลูกค้า และปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ เสมอภาค และยุติธรรม และกลุ่มทิสโก้ตระหนักถึงความสำคัญในการกำกับดูแลมิให้กลุ่มบุคคลใดอาศัยการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้เป็นช่องทางในการกระทำความผิดทางด้านการฟอกเงินและให้การสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง อันอาจจะนำไปสู่ความเสียหายแก่ทรัพย์สินของกลุ่มทิสโก้หรือลูกค้า และกระทบต่อความน่าเชื่อถือหรือภาพลักษณ์ของกลุ่มทิสโก้ พนักงานที่ทำหน้าที่ในการติดต่อ ดูแล หรือรับทำธุรกรรมทางการเงินกับลูกค้า จะต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ กฎหมาย และข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน พระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง ประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ประกาศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ หรือสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน เป็นต้น รวมทั้งมาตรการหรือนโยบายใดๆ ของกลุ่มทิสโก้ เพื่อบรรลุมิติวัตถุประสงค์ดังกล่าว

1. การรับลูกค้า (Customer Acceptance)

- 1.1 การสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือรับทำธุรกรรมกับลูกค้า จะต้องมีการทำความรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer and Customer Due Diligence, KYC/CDD) **ตั้งแต่เริ่มสร้างความสัมพันธ์หรือรับทำธุรกรรมจนกระทั่งยุติความสัมพันธ์**
- 1.2 ไม่รับเปิดบัญชีให้แก่ลูกค้า หรือสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า หากไม่สามารถดำเนินการพิสูจน์ตัวตนของลูกค้าได้ หรือลูกค้าปกปิดข้อเท็จจริง ใช้ชื่อแฝง ใช้ชื่อปลอมหรือไม่ยินยอมเปิดเผยตัวตน ในการติดต่อทำธุรกรรม
- 1.3 ในการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจหรือทำธุรกรรมกับลูกค้าคนพิการ หรือทุพพลภาพ หน่วยงานที่มีหน้าที่ติดต่อหรือทำธุรกรรมกับลูกค้า จะต้องปฏิบัติตามมาตรการและการควบคุมดูแลเพื่อมิให้มีการปฏิบัติอันเป็นอุปสรรคในการแสดงตนขอคนพิการ หรือทุพพลภาพ

2. การรู้จักกับลูกค้า และการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Know Your Customer and Customer Due Diligence , KYC/CDD)

- 2.1 การรับทำธุรกรรมทางการเงินกับลูกค้า ต้องปฏิบัติตามนโยบายและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการรู้จักกับลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (KYC/CDD) ตามที่กลุ่มทิสโก้ / หน่วยงานกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้กลุ่มทิสโก้ถูกใช้เป็นช่องทางในการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง
- 2.2 พนักงานที่มีหน้าที่ในการติดต่อดูแล รับลูกค้า หรือรับทำธุรกรรมกับลูกค้า จะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงานในการรู้จักกับลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (KYC/CDD)

- 2.3 ดำเนินการจัดกลุ่มลูกค้า และกำหนดขอบเขตและระดับความเข้มงวดในการดำเนินการรู้จักลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (KYC/CDD) สำหรับลูกค้าแต่ละรายแตกต่างกันไปตามระดับความเสี่ยงของลูกค้า
- 2.4 รวบรวมเอกสารหลักฐานและจัดให้มีข้อมูลของลูกค้า ในการดำเนินการรู้จักลูกค้าและตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า เมื่อมีการรับทำธุรกรรมกับลูกค้า รวมทั้งทบทวนและปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่กำกับดูแล
- 2.5 กระบวนการในการพิสูจน์และตรวจสอบตัวตนของลูกค้า หรือบุคคลที่ได้รับประโยชน์จากการทำธุรกรรมของลูกค้าจะต้องดำเนินการอย่างดีที่สุดและเต็มความสามารถ และเป็นที่น่าพอใจ สำหรับการดำเนินธุรกิจของแต่ละหน่วยธุรกิจ

3. การดำเนินการเกี่ยวกับบัญชีลูกค้า

- 3.1 จะต้องมีกระบวนการสอบทานความเคลื่อนไหวในบัญชีลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนด
- 3.2 จะต้องมีกระบวนการในการทบทวนข้อมูลลูกค้า และทบทวนระดับความเสี่ยงของกลุ่มลูกค้าตามแนวปฏิบัติที่กำหนด
- 3.3 การสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับกลุ่มลูกค้าที่ถูกจัดอยู่ในระดับความเสี่ยงสูง จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารตามที่กำหนดก่อนสร้างความสัมพันธ์หรือทำธุรกรรมกับลูกค้า

4. การรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัย

การทำธุรกรรมใด ๆ ของลูกค้า ที่มีเหตุอันควรเชื่อได้ว่ากระทำขึ้นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ต้องตกอยู่ภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน หรือธุรกรรมที่เกี่ยวข้องหรืออาจเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดมูลฐานหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย หรือมีลักษณะซับซ้อน หรือเป็นธุรกรรมที่ไม่มีความสมเหตุสมผล ให้หน่วยธุรกิจที่รับธุรกรรมดังกล่าวรายงานต่อหน่วยงานกำกับทันที

5. การจัดเก็บรักษาเอกสารหลักฐาน

เอกสารหลักฐาน รวมทั้งบันทึกข้อมูลและความเห็น ภายใต้กระบวนการรู้จักลูกค้าและการตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า ตลอดจนรายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยของลูกค้า จะต้องมีการจัดเก็บรักษาไว้ให้ครบถ้วนตามระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

การติดต่อสื่อสารกับสาธารณชน (Communications With the Public)

1. หลักเกณฑ์ และวิธีการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด

- 1.1 การให้คำแนะนำอย่างมีเหตุผล และไม่ขัดกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด ต้องปรับปรุง ติดตามข่าวสาร การเปลี่ยนแปลงด้านกฎหมายข้อปฏิบัติต่างๆ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อความถูกต้องของข้อมูลที่จะให้กับลูกค้า อนึ่งการให้ข้อมูลกับลูกค้า ต้องไม่ขัดกับกฎหมาย กฎระเบียบ และจรรยาบรรณต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 1.2 การให้ความเชื่อมั่นกับเหตุการณ์ในอนาคต ข้อมูลในอดีต ไม่สามารถนำมาใช้เป็นสัญญากล่าวอ้างถึง หรือเป็นการรับประกันผลการดำเนินงานในอนาคต
- 1.3 ภาษา ห้ามกล่าวอ้างเกินความจริง หรือให้ความคิดเห็นที่เป็นการดูถูกคู่แข่ง หรือบุคคลอื่นในกลุ่มทิสโก้
- 1.4 การปล่อยข่าวลือ การให้คำแนะนำอย่างมีเหตุผล ต้องไม่มีรากฐานจากข่าวลือ พนักงานของกลุ่มทิสโก้ต้องไม่มีส่วนสนับสนุนข่าวลือ ข้อกำหนดดังกล่าวมิได้ห้ามการสนทนาเกี่ยวกับข่าวสารที่ยังไม่ได้มีการพิสูจน์ แต่ได้มีการตีพิมพ์ หรือการนำเสนอสู่สาธารณชน โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูลและเปิดเผยให้ทราบว่าข้อมูลดังกล่าวนี้ยังมิได้มีการพิสูจน์
- 1.5 ระมัดระวังมิให้มีการเปิดเผยข้อมูลซึ่งยังไม่ได้ปรากฏต่อสาธารณชนทั่วไป อันอาจมีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้ลงทุน รวมทั้งดูแลการใช้ถ้อยคำให้กระชับรัดกุม และไม่ทำให้ผู้อื่นสำคัญผิด

2. Advertisement and Sales Literature

การโฆษณา หมายถึง การโฆษณากิจการของกลุ่มทิสโก้ไม่ว่าจะกระทำด้วยการใช้ถ้อยคำ ตัวอักษร ตัวเลข ภาพ ดั้ง หรือแบบแผน หรือด้วยวิธีอื่นใด โดยทางหนังสือพิมพ์ หรือสิ่งพิมพ์อื่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ ป้ายโฆษณา ประกาศ อินเทอร์เน็ต จดหมาย หรือโดยทางอื่นใด

แนวทางและหลักเกณฑ์การโฆษณา

1. การโฆษณากิจการของกลุ่มทิสโก้ต้องกระทำให้ถูกต้อง และตรงต่อความเป็นจริง การโฆษณาที่อ้างถึงตัวเลข ข้อมูล หรือรายงานสถิติ จะต้องระบุแหล่งที่มาของตัวเลข ข้อมูล หรือรายงานสถิตินั้นด้วย
2. ไม่ทำการโฆษณาข้อความใด หรือละเว้นการโฆษณาข้อความใด ที่อาจทำให้ประชาชนเข้าใจผิดในฐานการดำเนินงาน หรือการให้บริการของกลุ่มทิสโก้
3. ไม่ทำการโฆษณา โดยใช้ข้อความในเชิงโอ้อวดกิจการของกลุ่มทิสโก้เกินจริง ควรระมัดระวังในการใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความโอ้อวด
4. การโฆษณาถึงผลประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับ และการคิดค่าบริการที่ลูกค้าจะต้องชำระนั้น กลุ่มทิสโก้ต้องแสดงรายละเอียดและเงื่อนไขเกี่ยวกับการดังกล่าวให้ชัดเจนด้วย
5. การโฆษณากิจการของกลุ่มทิสโก้ ต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย และกฎระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การแถลงข้อความแก่สื่อมวลชน

ห้ามพนักงานผู้ใดแถลงข้อความเกี่ยวกับกลุ่มทิสโก้แก่สื่อมวลชนใดๆ ไม่ว่าจะด้วยวาจา หรือ ลายลักษณ์อักษร โดยมีได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้มีอำนาจ

กรณีที่มีหรืออาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest)

ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน

1. ในการดำเนินธุรกิจชื่อเสียงของกลุ่มทิสโก้ด้านความซื่อสัตย์ทางธุรกิจเป็นสมบัติอันมีค่าสูงสุด ชื่อเสียงดังกล่าวนี้จะต้องรักษาไว้ โดยพนักงานจะต้องประพฤติปฏิบัติไปในแนวทางซึ่งทำให้เชื่อแน่ว่าไม่มีการขัดกัน หรือแม้แต่ปรากฏให้เห็นว่า เป็นการขัดกันระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัวของพนักงานต่อหน้าที่ของพนักงานที่จะต้องให้แก่กลุ่มทิสโก้ หรือต่อลูกค้าของกลุ่มทิสโก้
2. การดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้จะเป็นไปตามมาตรฐานสูงสุดในการปฏิบัติงานโดยชอบด้วยกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักจรรยาบรรณและความระมัดระวัง เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ที่อาจเกิดขึ้น กลุ่มทิสโก้มีความประสงค์ให้พนักงานปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรมและเสมอภาคโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ซึ่งอาจทำได้โดยการเปิดเผยข้อมูล หรือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์เกี่ยวกับการรักษาความลับภายในกลุ่มทิสโก้โดยละเว้นการหาผลประโยชน์จากลูกค้า
3. การกระทำที่มีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ อาจมีลักษณะที่มีผลประโยชน์ขัดกันระหว่างผลประโยชน์ของลูกค้ากับกลุ่มทิสโก้ ผลประโยชน์ระหว่างลูกค้าด้วยกันอันเนื่องจากการให้บริการหลายประเภทหรือหลายลักษณะธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ รวมถึงการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ในลักษณะดังต่อไปนี้
 - การแสวงหาผลประโยชน์โดยให้ลูกค้าเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่าย
 - การได้รับหรือจะได้รับค่าตอบแทนหรือประโยชน์อื่นใดยิ่งกว่าประโยชน์ปกติที่พึงได้จากการประกอบธุรกิจ รวมถึงการเอื้อประโยชน์แก่ลูกค้ารายใดยิ่งกว่าประโยชน์ของลูกค้ารายอื่น
4. พนักงานจะต้องเปิดเผย หรือแจ้งต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงในสาระสำคัญว่าพนักงานหรือครอบครัวได้เป็นเจ้าของกิจการหรือมีส่วนได้เสียเกี่ยวกับผลประโยชน์ในกิจการของลูกค้า ผู้จัดหา หรือคู่แข่งชั้นของกลุ่มทิสโก้ ในกรณีนี้ห้ามพนักงานดังกล่าวกระทำการใดๆ ในนามกลุ่มทิสโก้กับกิจการนั้น ถ้าความเป็นเจ้าของหรือผลประโยชน์ดังกล่าวนั้นยังคงมีอยู่
5. พนักงานต้องไม่กระทำการ ร่วมกระทำการ หรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการพิจารณาในเรื่องใดๆ ในนามกลุ่มทิสโก้ ซึ่งพนักงานมีส่วนได้เสียหรืออาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ระหว่างพนักงาน ครอบครัว หรือบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับพนักงาน กับกลุ่มทิสโก้ เช่น การเป็นผู้ดูแลบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ของญาติพี่น้อง เป็นต้น ทั้งนี้พนักงานจะต้องเปิดเผยถึงความสัมพันธ์หรือการมีส่วนได้เสียในเรื่องดังกล่าว
6. ห้ามพนักงานอาศัยความสัมพันธ์ที่มีอยู่เดิมกับผู้ขาย และผู้จัดหา เพื่อประโยชน์ในการเข้าทำสัญญาในการสั่งซื้อ และก่อความผูกพันกับบุคคลดังกล่าวโดยเด็ดขาด การจัดซื้อในนามของกลุ่มทิสโก้ให้ใช้หลักการเรื่องราคา คุณภาพ และบริการเท่านั้น

7. พนักงานจะต้องไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ในกลุ่มทิสโก้ทั้งโดยทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อหาประโยชน์ส่วนตัว ของครอบครัว พนักงาน หรือของบุคคลอื่น
8. พนักงานจะต้องเปิดเผยให้ลูกค้าทราบถึงลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ เมื่อมีการชักจูง ให้คำแนะนำ หรือให้คำปรึกษา ให้ลูกค้าเข้าลงทุนในกลุ่มทิสโก้
9. ในการดำเนินธุรกิจหรือให้บริการลูกค้าของกลุ่มทิสโก้ พนักงานจะต้องไม่ทำธุรกรรมมากเกินไปจนความจำเป็น (churning) เพื่อประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มทิสโก้ เช่น การไม่ชักชวนหรือกระตุ้นให้ลูกค้ามีการทำธุรกรรม บ่อยครั้งเกินความจำเป็น การไม่ทำธุรกรรมเพื่อลูกค้ากับคู่สัญญารายใดรายหนึ่งบ่อยครั้งเกินความจำเป็น รวมถึง การไม่ทำธุรกรรมเพื่อประโยชน์ของตนเองหรือบุคคลอื่นก่อนดำเนินการเพื่อลูกค้า
10. เจ้าหน้าที่ระดับบริหารของกลุ่มทิสโก้ จะต้องได้รับทราบเรื่องราวต่างๆ อันมีผลกระทบต่อชื่อเสียงหรือเป็นอันตรายต่อ ทรัพย์สินของกลุ่มทิสโก้ จากพนักงานผู้รู้เห็น การเปิดเผยเรื่องราวทั้งหมดต่อเจ้าหน้าที่ระดับบริหารของกลุ่มทิสโก้ ในทันทีนั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ในทำนองเดียวกัน ห้ามพนักงานปกปิดข้อมูลดังกล่าวต่อหน่วยงานกำกับและ เจ้าหน้าที่ระดับบริหารของกลุ่มทิสโก้
11. พนักงานต้องรายงานหน่วยงานกำกับ หรือหน่วยงานที่กลุ่มทิสโก้กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ ถึง ทุกสถานการณ์ที่เกี่ยวกับงานที่ไม่สมควรกระทำ หรือสงสัยว่าไม่ควรกระทำ การฉ้อฉล หรือเป็นความผิดอาญา ซึ่งพนักงานผู้นั้นได้รู้ ไม่ว่าการกระทำนั้นเกี่ยวข้องกับพนักงาน บุคคลภายนอก หรือทั้งพนักงาน และ บุคคลภายนอก พนักงานทุกคนต้องให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่กับผู้สอบสวน จากทั้งภายในและภายนอกกลุ่ม ทิสโก้ ผู้กระทำผิดจะถูกดำเนินคดีตามกฎหมายจนถึงที่สุด
12. ห้ามพนักงานรับเงินหรือผลตอบแทนในลักษณะใดๆ เป็นการส่วนตัวจากลูกค้าของกลุ่มทิสโก้ หรือจาก บุคคลภายนอกอันเนื่องมาจากการทำงานในนามกลุ่มทิสโก้
13. ห้ามพนักงานผู้ได้รับการเลี้ยงรับรอง หรือรับของกำนัลที่มีค่าเกินควรจากลูกค้า หรือลูกค้าที่คาดหวัง ถ้ามีปัญหา ต้องตีความกฎข้อนี้ พนักงานจะต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรงก่อนรับการเลี้ยงรับรองหรือของกำนัล แต่ใน กรณีที่ไม่สามารถรายงานล่วงหน้า พนักงานจะต้องแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบทันทีหลังจากรับของกำนัลหรือ ผลประโยชน์ดังกล่าวเพื่อพิจารณาดำเนินการตามความเหมาะสม
14. ห้ามพนักงานกู้ยืมเงินจากลูกค้าหรือพนักงานในกลุ่มทิสโก้ หรือให้กู้ยืมเงินแก่ลูกค้าหรือพนักงานใน กลุ่มทิสโก้ เว้นแต่การกู้ยืมเงินดังกล่าวได้รับอนุมัติเป็นกรณีพิเศษ
15. ห้ามพนักงานรับมอบอำนาจจากลูกค้าในการจัดการทรัพย์สิน หรือกระทำการแทนใดๆ ในบัญชีลูกค้า ห้ามรับการให้ โดยเสนาหา หรือรับมรดก หรือรับพินัยกรรม ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมจากลูกค้า หรือรับ หรือยอมรับที่จะเป็น ผู้จัดการมรดก ผู้พิทักษ์ ผู้อนุบาล หรือผู้ปกครองของลูกค้า ซึ่งมีใช้เป็นญาติสนิทกับพนักงาน ทั้งนี้เว้นแต่กลุ่ม ทิสโก้ จะอนุญาตให้กระทำได้โดยเฉพาะ
16. ถ้าพนักงานมีความสัมพันธ์เป็นส่วนตัวกับลูกค้าของกลุ่มทิสโก้ หรือเป็นผู้รับมอบอำนาจของลูกค้า หรือเป็น เจ้าหน้าที่ระดับบริหารในหน่วยงานของลูกค้า พนักงานต้องแจ้งให้หน่วยงานกำกับทราบ

The Handling of Sensitive Information

ในการดำเนินธุรกิจตามปกติของกลุ่มทิสโก้ มีความจำเป็นต้องให้พนักงานผู้เกี่ยวข้องได้สัมผัส หรือรับรู้ ข้อมูลที่เป็นความลับ (Sensitive Information) ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลของกลุ่มทิสโก้ หรือข้อมูลของลูกค้า การจัดการที่ไม่ดี กับข้อมูลอันเป็นความลับยิ่งมีอาชีพ นอกจากนี้จะมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและกลุ่มทิสโก้ แล้ว ยังกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ควบคุมในธุรกิจนี้ พื้นฐานของความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ คือ ความซื่อสัตย์สุจริตและความระมัดระวัง ที่กลุ่มทิสโก้ ผู้บริหาร และ พนักงานจะต้องยึดถือปฏิบัติในการจัดการข้อมูลความลับเหล่านั้น

1. การรักษาความลับ (Confidentiality)

- 1.1 ข้อมูลที่เป็นความลับจะต้องไม่ถูกนำไปพูดคุยสนทนากับบุคคลภายนอกที่ไม่มีหน้าที่จะต้องรับรู้ถึงข้อมูลนั้น ซึ่งอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือการใช้ข้อมูลผิดวัตถุประสงค์
- 1.2 เมื่อมีการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่เป็นความลับระหว่างกัน จะต้องแจ้งอย่างชัดเจนว่าข้อมูลเหล่านั้นเป็นความลับ และมีข้อจำกัดในการเปิดเผยและกระจาย
- 1.3 ไม่ควรถ่ายสำเนาเอกสารที่เป็นความลับโดยไม่จำเป็น และไม่ควรเปิดเผยเอกสารลับในที่สาธารณะ เช่น ในลิฟท์ หรือวางทิ้งไว้ในห้องประชุม หรือที่ซึ่งบุคคลภายนอก หรือบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตให้รับรู้ถึงข้อมูลนั้นอาจพบเห็นได้
- 1.4 ควรมีความระมัดระวังในการสนทนาเรื่องที่เป็นความลับ โดยเฉพาะในที่สาธารณะ
- 1.5 สำหรับพนักงานที่เข้าใหม่ พนักงานที่ลาออก หรือพนักงานที่มีการโยกย้ายเปลี่ยนงานภายในกลุ่มทิสโก้ จะต้อง มีมาตรการเพื่อป้องกันการเปิดเผย หรือการใช้ข้อมูลลับอย่างผิดวัตถุประสงค์ ซึ่งพนักงานผู้นั้นได้ทราบ
- 1.6 พนักงานทุกคนควรใช้ความระมัดระวัง เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่เป็นความลับไม่ถูกเปิดเผยกับผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง ผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับนโยบาย และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับข้อมูลที่เป็นความลับ หรือผู้ที่ไม่ควรทราบข้อมูลนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานชั่วคราว และหน่วยงานภายนอกซึ่งให้บริการแก่กลุ่มทิสโก้
- 1.7 ห้ามไม่ให้เปิดเผยข้อมูลของลูกค้ากับบุคคลอื่น เช่น การแจ้ง portfolio ของลูกค้าให้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ลูกค้าผู้นั้น ทราบ หรือ การแจ้งข้อมูลในสมุดทะเบียนผู้ถือหุ้นรายละคนให้บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้ถือหุ้นรายละคนผู้นั้นทราบ
- 1.8 ฝ่ายต่างๆ ควรตระหนักว่างานของบางหน่วยงานนั้น ถือเป็นความลับอย่างยิ่งเกินกว่าที่จะไว้วางใจพนักงานชั่วคราว หรือหน่วยงานภายนอกซึ่งให้บริการแก่กลุ่มทิสโก้

พนักงานทุกคนจะต้องใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่ง ในการเก็บรักษาข้อมูลความลับที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ เพราะความสำเร็จในการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามีรากฐานมาจากความศรัทธาในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับซึ่งลูกค้าได้มอบความไว้วางใจให้กลุ่มทิสโก้

แต่ละหน่วยงานต้องจัดให้มีการป้องกันการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับด้วยวิธีที่เหมาะสม เช่น

1. ประทับ “Confidential” สำหรับเอกสารที่เป็นความลับ
2. ห้ามถ่ายสำเนาเอกสารที่ถือเป็นความลับ และควบคุมจำนวนสำเนาของเอกสารที่เป็นความลับ
3. มีระบบการป้องกันเพิ่มข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์
4. มีการปิดกุญแจ หรือจำกัดผู้เข้าออกในการเข้าบริเวณที่เก็บเอกสารสำคัญ
5. ไม่ทิ้งเอกสารสำคัญไว้บนโต๊ะทำงานในขณะเวลาพัก และควรใส่กุญแจล็อกเพิ่มเอกสารให้เรียบร้อย

หน่วยงานต่างๆ ควรมึนโยบาย และวิธีปฏิบัติงานที่เพียงพอในการป้องกันการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับกับบุคคลภายนอก หรือพนักงานที่ไม่ได้รับอนุญาตให้รับรู้ข้อมูลดังกล่าว

2. ข้อกำหนดในการใช้ข้อมูลภายใน

- 2.1 พนักงานจะต้องไม่ใช้ข้อมูลจากรายการที่เกิดขึ้นหรือกำลังจะเกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มทิสโก้ หรือข้อมูลที่ไม่พึงเปิดเผยทั้งของกลุ่มทิสโก้ และลูกค้าของกลุ่มทิสโก้ เพื่อประโยชน์ในการลงทุนทั้งโดยส่วนตัว หรือโดยสมาชิกครอบครัว หรือเพื่อประโยชน์ส่วนตัวอย่างอื่น นอกจากนี้ จะต้องไม่นำข้อมูลดังกล่าวไปใช้เป็นฐานในการแนะนำการซื้อหรือขายหลักทรัพย์ หรือการซื้อขายหลักทรัพย์ล่วงหน้าโดยมีเงื่อนไข หรือการรับประกันหรือสิทธิอันเกิดจากสัญญาอื่นที่เกี่ยวข้องกับหลักทรัพย์โดยมิได้รับมอบหมาย ในบางกรณีข้อมูลดังกล่าวถือเป็น “ข้อมูลภายใน” และการเปิดเผยหรือการนำข้อมูลนั้นไปใช้ พนักงานและกลุ่มทิสโก้ อาจมีความผิดตามกฎหมาย
- 2.2 พนักงานจะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของกลุ่มทิสโก้ ของลูกค้า ลูกค้ำที่คาดหวัง หรือของผู้จัดหา ให้ล่วงรู้แก่บุคคลอื่น เว้นแต่บุคคลนั้นจะได้รับอนุมัติโดยเฉพาะที่จะได้รับข้อมูลเหล่านี้ พนักงานทุกคนมีหน้าที่ต้องใช้ความพยายามอย่างที่สุด เพื่อป้องกันไว้ซึ่งข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว

3. Chinese Wall

เพื่อการดำเนินธุรกิจที่ดี และป้องกันเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จึงจำเป็นต้องแยกหน่วยงานที่มีข้อมูลภายใน เช่น ฝ่ายสินเชื่อ หรือ ฝ่ายวาณิชธนกิจ หรือสำนักวิจัย ออกจากหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการลงทุนในหลักทรัพย์ โดยจะป้องกันการให้ข้อมูลที่เป็นความลับและป้องกันการให้ข้อมูลผิดวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการส่งผ่านข้อมูลซึ่งเป็นสาระสำคัญ หรือข้อมูลที่ไม่พึงเปิดเผยจากแผนกหนึ่งไปยังแผนกอื่น ๆ จึงได้มีกฎเกี่ยวกับ “Chinese Wall” ขึ้น

เจ้าหน้าที่การตลาดควรจะได้รับคำแนะนำให้รู้ถึงระเบียบวิธีปฏิบัติ (Specific procedures) และแนวทางในการปฏิบัติ (Guidelines) ตลอดเวลา ตามความจำเป็นเพื่อให้แน่ใจว่าได้ปฏิบัติตาม “Chinese Wall” อย่างเหมาะสม

4. Restricted List/Grey List

การปฏิบัติและการกำกับดูแลเกี่ยวกับ Restricted List/Grey List มีขึ้น เพื่อป้องกันเหตุการณ์อันไม่เหมาะสมในการซื้อขายหลักทรัพย์ จากการนำข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการเปิดเผยเป็นการทั่วไป ไปใช้ในการตัดสินใจซื้อขายหลักทรัพย์ โดยมีรายละเอียดตามเกณฑ์ในการกำหนดหลักทรัพย์ใน Restricted List/Grey List