

Corporate Social Responsibility

ความรับผิดชอบต่อสังคม

การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งให้บริการในการเป็นตัวแทนของผู้ลงทุน ในการซื้อขายหลักทรัพย์ ให้คำแนะนำ หรือข้อมูล เพื่อการตัดสินใจลงทุน ดูแลบริหารทรัพย์สินของลูกค้าให้ได้รับผลตอบแทนการลงทุนสูงสุดนั้น ผู้ประกอบธุรกิจจะต้องมีความน่าเชื่อถือทั้งด้านฐานะการเงิน ความรู้ ความสามารถ และมีความซื่อสัตย์สุจริต เพื่อให้ผู้ลงทุนอีกทั้งผู้มีส่วนได้เสีย มีความเชื่อมั่น ไว้วางใจในกิจการและผู้บริหารของกิจการนั้นๆ ประกอบกับธุรกิจหลักทรัพย์เป็นธุรกิจที่อิงอยู่กับภาวะเศรษฐกิจ การเงิน การคลังของประเทศ ความเสี่ยงที่จะเกิดภาวะวิกฤตย่อมมีสูงกว่าธุรกิจหรืออุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องดำเนินกิจการอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมก่อนที่เหตุวิกฤตใด ๆ จะเกิดขึ้น

อย่างไรก็ตาม การดำเนินธุรกิจย่อมมีจุดมุ่งหมายที่ต้องการผลตอบแทนจากการลงทุน คือ กำไร และต้องการความมั่นคง ความก้าวหน้าหรือการเจริญเติบโต การที่ธุรกิจจะเติบโตอย่างยั่งยืนได้นั้น ไม่ใช่อยู่ที่ผลประโยชน์หรือกำไรขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่จำเป็นจะต้องคำนึงถึงการคืนกำไรในสิ่งที่สังคมผู้สังคมควมคู่กันไปด้วย การดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งหมายรวมไปถึงการใส่ใจดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชนและสังคมโดยรวม ภายใต้จริยธรรม การกำกับดูแลกิจการที่ดี ย่อมนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน

ดังนั้น บริษัทหลักทรัพย์ เอเซีย พลัส กรุ๊ป โฮลดิ้งส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคมไว้ ดังนี้

“

ดำเนินธุรกิจภายใต้หลักจริยธรรม มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี รับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียและสิ่งแวดล้อมโดยมีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรเติบโตและมีพัฒนาการอย่างยั่งยืน

”

การดำเนินธุรกิจปกติ (In process) ของบริษัทที่แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

01

การประกอบกิจการด้วยความเป็นธรรม

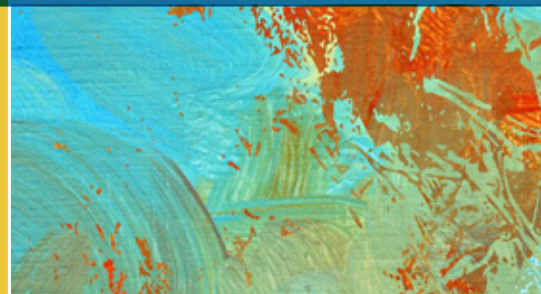
บริษัทประกอบธุรกิจด้วยความเป็นธรรม โดยไม่เห็นแก่ประโยชน์อื่นที่อาจได้มาจากการดำเนินงานที่ไม่ถูกต้อง เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทยึดมั่นและปฏิบัติตามแนวทางดังต่อไปนี้

- บริษัทปฏิบัติตามกรอบกติกาการแข่งขันที่อุตสาหกรรมหรือผู้กำกับดูแลจากทางการกำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์เกี่ยวกับอัตราค่าธรรมเนียมในการเป็นนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์จดทะเบียน และการจ่ายผลตอบแทนเจ้าหน้าที่การตลาด รักษาบรรทัดฐานของข้อพึงปฏิบัติในการแข่งขัน ไม่แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของคู่แข่งทางการค้าด้วยวิธีการที่ไม่สุจริต ไม่พยายามทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งด้วยการกล่าวหาในทางร้าย ในปี 2557 ที่ผ่านมานี้ บริษัทไม่มีข้อพิพาทในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคู่แข่งทางการค้าแต่ประการใด
- บริษัทกำกับดูแลให้การดำเนินงานของบริษัทเป็นไปโดยถูกต้องตามกฎหมาย และระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทไม่มีการกระทำใดๆ ที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย หรือกฎระเบียบของหน่วยงานที่ควบคุมดูแล นอกจากนี้ บริษัทมีคณะกรรมการป้องกันการฟอกเงิน และการให้เงินสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ที่ทำหน้าที่ปรับปรุงและกำหนดนโยบาย ตลอดจนให้คำแนะนำในกระบวนการและกฎเกณฑ์การกรองข้อมูล และพฤติกรรมที่อาจเข้าข่ายต้องสงสัย รวมทั้งกำหนดบทลงโทษในกรณีที่พนักงานและเจ้าหน้าที่ของบริษัทไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์และนโยบายที่บริษัทกำหนด ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันยิ่งขึ้น
- บริษัทมีนโยบายและระเบียบปฏิบัติเพื่อป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานที่มีส่วนได้เสีย ไม่มีส่วนร่วมในการพิจารณาอนุมัติรายการที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ นอกจากนี้ บริษัทมีกระบวนการพิจารณาอนุมัติรายการที่เกี่ยวข้องกัน และดูแลการเปิดเผยข้อมูลอย่างครบถ้วน

02

การต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน

บริษัทและบริษัทในเครือให้ความสำคัญกับชื่อเสียง และการดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของลูกค้า ผู้ถือหุ้น คู่ค้า ผู้ร่วมงาน หน่วยงานราชการ และ ประชาชนทั่วไปที่มีต่อบริษัท โดยบริษัทได้มีนโยบายในการประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ และธรรมาภิบาล ยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงการแสดงเจตนาภรณ์ในการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน และการรับ – ให้สินบนทุกรูปแบบ ดังนี้



- บริษัทและบริษัทในเครือ ได้รับการรับรองการเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต ซึ่งเป็นโครงการที่ดำเนินการโดยความร่วมมือของ 7 องค์กรชั้นนำ อันได้แก่ สมาคมส่งเสริมสถาบันกรรมการบริษัทไทย หอการค้าไทย หอการค้านานาชาติ สมาคมบริษัทจดทะเบียนไทย สมาคมธนาคารไทย สภาธุรกิจตลาดทุนไทย และสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2558
- บริษัทมีนโยบายในการต่อต้านการคอร์รัปชันที่เหมาะสม และสอดคล้องกับโครงการแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต โดยกำหนดให้ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัท และบริษัทในเครือทุกแห่งจะต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายนี้อย่างเคร่งครัด โดยนโยบายนี้ครอบคลุมในเรื่องที่สำคัญ ได้แก่ การช่วยเหลือทางการเงิน การบริจาคเพื่อการกุศล เงินสนับสนุน ค่าของขวัญและการเลี้ยงรับรอง สินบน/เงินทุจริต และความสัมพันธ์กับบุคคลที่สาม ซึ่งนโยบายดังกล่าวจะครอบคลุมไปถึงเรื่องการบริหารความเสี่ยงด้านคอร์รัปชัน การรายงาน/การบันทึกข้อมูลทางบัญชีและการเงิน การบริหารทรัพยากรบุคคล โดยบริษัทได้สื่อสาร และประชาสัมพันธ์ในเรื่องนี้ต่อพนักงานในองค์กร และสาธารณชน พร้อมทั้งติดตามควบคุมการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าว นอกจากนี้ บริษัทยังมีนโยบายในการป้องกันและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับ

การแจ้งเบาะแส (Whistle Blowing Policy and Practices) รวมถึงบทลงโทษ ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามให้เป็นไปตามนโยบายดังกล่าวด้วย

- บริษัทได้ปรับปรุง เพิ่มเติมนโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย โดยได้เพิ่มเติมในเรื่องของนโยบาย กำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ ที่เกี่ยวกับการรับลูกค้าและการบริหารความเสี่ยงเกี่ยวกับการฟอกเงินและการก่อการร้าย เพื่อป้องกันมิให้ผู้กระทำความผิดใช้ธุรกรรมหลักทรัพย์หรือบริการที่ได้รับจากบริษัทเป็นช่องทางในการฟอกเงินและการก่อการร้าย รวมถึงมีระบบงานในการติดตามดูแลบัญชีลูกค้าและธุรกรรมที่เกิดขึ้นที่อาจเข้าข่ายธุรกรรมต้องสงสัยอีกด้วย ทั้งนี้บริษัทได้ประกาศนโยบายดังกล่าวให้พนักงานทุกคนได้รับทราบและถือปฏิบัติ เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2557
- บริษัทได้นำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้าของสถาบันการเงิน (CDD Gateway System) เข้ามาใช้เพื่อช่วยในเรื่องการตรวจสอบรายละเอียดของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย





03

การเคารพสิทธิมนุษยชน และการปฏิบัติต่อแรงงานอย่างเป็นธรรม

พนักงานเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อความก้าวหน้าและความสำเร็จของบริษัท บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาคเป็นธรรม และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ หน้าที่รับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนอีกทั้งในระหว่างปี 2556 ต่อเนื่องมาในปี 2557 บริษัทยังได้ปรับปรุงสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขการทำงานให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี และได้มีโอกาสแสดงศักยภาพ ตลอดจนได้รับโอกาสในการฝึกฝน และเพิ่มพูนทักษะในการทำงาน โดยมีแนวทางดังนี้

- บริษัทมุ่งมั่นพัฒนาบุคลากรของบริษัท โดยการปลูกฝังความเป็นผู้นำแบบเอเชีย พลัส และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้นำ (ASP Leadership DNA) เพื่อพัฒนาบุคลากร และเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืนในอนาคต
- บริษัทได้นำระบบ Call Center ระบบใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ โดยการจัดให้มีระบบการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า เพื่อช่วยเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ในการจัดการและค้นหาข้อมูล ความรู้ที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องใช้ในการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำ
- บริษัทได้จัดให้มีห้องออกกำลังกาย สำหรับพนักงานขึ้นเพื่อเป็นสวัสดิการประการหนึ่ง และส่งเสริมให้พนักงานได้ออกกำลังกายเพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดี ทั้งยังเป็นสถานที่พักผ่อน และพบปะกันของพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทได้สนับสนุนให้พนักงานเข้าร่วมแข่งขันกีฬากับหน่วยงานภายนอก เช่น การแข่งขันเทเบิลเทนนิส การแข่งขันฟุตบอล เพื่อกระชับความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท และหน่วยงานภายนอก

- บริษัทปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเสมอภาค เป็นธรรม และให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมตามความรู้ ความสามารถ หน้าที่รับผิดชอบ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนซึ่งได้รับการประเมินตามเกณฑ์ที่กำหนดเป็นกรอบไว้ร่วมกัน
- บริษัทจัดให้มีสวัสดิการที่เหมาะสม เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันชีวิต และสุขภาพ ค่ารักษาพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี การฉีดวัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ ฯลฯ
- บริษัทได้นำระบบการจัดเก็บเอกสารหลักฐานไว้ในรูปของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ แทนการเก็บเอกสารเป็นกระดาษ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บ และค้นหาเอกสารได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วขึ้น
- ดูแลรักษาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้มีความปลอดภัย สะอาด และมีระเบียบ รวมทั้งจัดหาอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อเอื้อต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทมีนโยบายที่จะเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอายุใช้งานเกินกว่า 5 ปี ให้กับพนักงาน โดยได้ดำเนินการมาแล้วตั้งแต่ปี 2556 จนถึงปี 2557 นี้ บริษัทเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ไปแล้ว รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 586 เครื่อง เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ บริษัทได้ปรับปรุงสำนักงานของบริษัท ทั้งสำนักงานใหญ่ และสาขาทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน และเพื่อรองรับการเติบโตของธุรกิจ ซึ่งขณะนี้ บริษัทได้ปรับปรุงสาขาไปแล้วทั้งหมด 7 สาขา จากทั้งหมด 17 สาขา และบางส่วนของสำนักงานใหญ่

- บริษัทส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการลูกค้าได้ครอบคลุมผลิตภัณฑ์การเงินและเทคโนโลยีที่หลากหลาย โดยได้จัดอบรมให้กับพนักงานทั้งในสำนักงานใหญ่ สาขาในกรุงเทพ และต่างจังหวัด เช่น การจัดอบรมโปรแกรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการให้บริการลูกค้า ให้เงินสนับสนุนในการสอบใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุนด้านสัญญาซื้อขายล่วงหน้า จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เช่น การอบรมให้ความรู้ในเรื่อง ELN ETF SBL Credit Balance การจัด Portfolio การลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศ การใช้โปรแกรม New Streaming ฯลฯ
- บริษัทสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรม TFX IC Top Rewards ขึ้นตลอดปี 2557 เพื่อมอบรางวัลให้กับเจ้าหน้าที่การตลาดที่มียอดซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (TFEX) สูงสุดในบริษัท จัดกิจกรรมสังสรรค์ประจำปี เพื่อให้พนักงานได้พบปะสังสรรค์ระหว่างพนักงาน และผู้บริหาร หลังจากที่ได้ทุ่มเททำงานหนักตลอดทั้งปี
- หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน
- ส่งเสริมการเคารพสิทธิส่วนบุคคลทั้งของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา หรือแม้กระทั่งผู้ร่วมงาน ไม่กล่าวร้ายผู้อื่นโดยปราศจากมูลความจริง รวมทั้งพยายามรักษาและสร้างสรรค์ให้เกิดความสามัคคี และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- บริษัทมีการจ้างงานที่เป็นธรรม คำนึงถึงหลักสิทธิมนุษยชน และสิทธิแรงงาน โดยไม่นำความแตกต่างทางด้าน เชื้อชาติ เพศ อายุ ศาสนา หรือความทุพพลภาพมาเป็นปัจจัยในการพิจารณาและตัดสินใจจ้างงาน
- บริษัทมีช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์จากพนักงาน และมีขั้นตอนและวิธีการที่ชัดเจน และยุติธรรม เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงตามหลักเกณฑ์ และกระบวนการที่บริษัทกำหนดไว้
- บริษัทได้จัดให้มีการสื่อสารระหว่างผู้บริหารระดับสูงสุด คือ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารกับพนักงานทุกระดับชั้นในบริษัท ผ่านทางระบบ Intranet เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วมรับรู้ รับทราบ นโยบาย ข่าวกิจกรรม การเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการสำคัญในองค์กร เพิ่มการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทำให้ผู้บริหารและพนักงานมีความใกล้ชิดกันมากขึ้น นอกจากนี้ ยังจะได้รับข้อคิด มุมมองจากผู้บริหาร ซึ่งจะยังประโยชน์ในการทำงานและการใช้ชีวิต แก่พนักงานทุกคนอีกด้วย



04

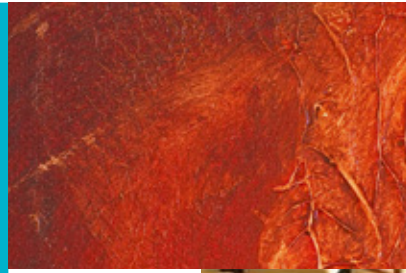
ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

บริษัทเน้นการบริหารงานโดยมีลูกค้าเป็นจุดศูนย์กลาง มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลาย ด้วยความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มคุณค่าในการบริการแก่ลูกค้าอย่างสูงสุด โดยบริษัทมีแนวทางในการดำเนินงานดังนี้

- บริษัทเอาใจใส่และรับผิดชอบต่อลูกค้า โดยได้นำระบบ Call Center ใหม่มาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในการรับบริการกับบริษัท ระบบนี้ไม่เพียงแต่มีบริการตอบรับอัตโนมัติ ซึ่งเป็นเมนูให้ลูกค้าเลือกประเภทบริการที่ต้องการรับ เพื่อการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการประเภทนั้นได้โดยตรง อีกทั้งยังมีระบบการฝากข้อความเสียง หรือหมายเลขโทรกลับเพื่อให้บริษัทไม่พลาดการติดต่อกับลูกค้า แม้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่กำลังให้บริการเต็มทุกคู่สาย หรือ นอกเวลาทำการของบริษัท และยังสามารถเก็บข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ที่ลูกค้าสอบถามเข้ามา เพื่อการติดตามและแจ้งผลให้กับลูกค้าอีกด้วย นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาโปรแกรมการซื้อขายอัตโนมัติ "Pro8" เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการกับลูกค้าอีกด้วย
- บริษัทออกเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อเป็นทางเลือกในการลงทุนให้เหมาะสมกับสภาพตลาด และพฤติกรรมการลงทุนของลูกค้าแต่ละคน พร้อมทั้งอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และการใช้บริการของบริษัท โดยในปี 2557 บริษัทได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ดังนี้ การออกและเสนอขายใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ (DW) อ้างอิงบนดัชนีกลุ่มอุตสาหกรรม ซึ่งถือเป็นครั้งแรกของประเทศไทย โดยเลือกกลุ่มอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดเป็น 3 อันดับแรกของตลาดหลักทรัพย์ คือ กลุ่มธนาคารพาณิชย์ กลุ่มพลังงาน และกลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งผลิตภัณฑ์นี้ถือเป็นทางเลือกให้กับนักลงทุนที่ไม่ต้องการเลือก หรือติดตามราคาของหุ้นรายตัว เพียงแต่ดูภาพรวมของกลุ่มอุตสาหกรรมนั้นๆ เท่านั้น
- บริษัทได้ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่าน SMS ของ ASP News ใหม่ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลทันเหตุการณ์ และไม่พลาดข่าวสารการลงทุนที่สำคัญประจำวัน
- บริษัทได้ปรับปรุงพื้นที่สำนักงานของบริษัทในส่วนของลูกค้า เพื่อสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี น่าอยู่ และมีความเป็นระเบียบมากขึ้นให้กับลูกค้า



- บริษัทให้ความสำคัญกับการรักษาความลับของลูกค้า รักษาผลประโยชน์ของลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์และสุจริต ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากลูกค้าเพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานในหน้าที่ของตน ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายอย่างเป็นธรรมเยี่ยงผู้มีจรรยาบรรณในวิชาชีพ นอกจากนี้ บริษัทมีระบบในการรับข้อร้องเรียนของลูกค้าเพื่อรับดำเนินการหาข้อยุติด้วยความเป็นธรรม และรวดเร็วที่สุด รวมทั้งได้เข้าร่วมกระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการที่จัดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์
- บริษัทได้จัดให้มีการอบรม สัมมนาให้ความรู้ในผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินใหม่ ๆ รวมถึงเทคนิค และกลยุทธ์ต่างๆ ในการลงทุน ให้แก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจ และมั่นใจในการซื้อผลิตภัณฑ์ และบริการดังกล่าว โดยได้จัดอบรมทั้งในกรุงเทพฯ และสาขาต่างจังหวัด รวมกว่า 50 ครั้ง เช่น ให้ความรู้เกี่ยวกับกองทุน The Wine Investment Fund (TWIF) ซึ่งเป็นกองทุนที่ลงทุนในไวน์ระดับ Investment Grade เพื่อเป็นอีกหนึ่งทางเลือกการลงทุนให้กับลูกค้า การวิเคราะห์พื้นฐานหุ้นกลุ่มต่างๆ เทคนิคการใช้โปรแกรม New Streaming เทคนิคการลงทุนใน TFEX การวิเคราะห์แท่งเทียน workshop online trading ปูพื้นฐานการลงทุนในหลักทรัพย์ต่างประเทศ และใบสำคัญแสดงสิทธิอนุพันธ์ ฯลฯ นอกจากนี้ บริษัทให้ข้อมูล ข่าวสาร และคำแนะนำที่ถูกต้องเพียงพอและทันต่อเหตุการณ์แก่ลูกค้า เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ โดยไม่มีการกล่าวเกินจริงที่เป็นเหตุให้ลูกค้าเข้าใจผิดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือบริการนั้นๆ



05

การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

แม้ว่าการดำเนินธุรกิจของบริษัทจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมไม่มากนัก แต่บริษัทยังคงให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่อง โดยบริษัทได้ดำเนินการต่างๆ ดังนี้

- บริษัทรณรงค์ลดการใช้กระดาษ และลดปัญหาโลกร้อนด้วยการส่งเอกสารและรายงานให้แก่ลูกค้าผ่านทาง E-mail แทนการส่งทางไปรษณีย์ ดังนี้
 - เอกสารยืนยันการซื้อขายหลักทรัพย์ ซึ่งส่งทุกครั้ง ที่ลูกค้ามีการสั่งซื้อขายหลักทรัพย์
 - รายงานทรัพย์สินคงเหลือ ส่งให้ลูกค้าทุกสิ้นเดือน โดยบริษัทขอความร่วมมือจากลูกค้าทั้งรายเก่าและรายที่เปิดบัญชีใหม่ ในการรับเอกสารและรายงานทาง E-mail ซึ่งได้รับความร่วมมือจากลูกค้าเป็นอย่างดี
- บริษัทมีนโยบายในการเปลี่ยนหลอดไฟทั้งหมดของบริษัทให้เป็นหลอด LED เพื่อลดการใช้พลังงาน โดยคาดว่าจะเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ บริษัทจะสามารถลดการใช้พลังงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายจากเดิมได้ประมาณ 50%
- พนักงานบริษัทได้ร่วมกันประหยัดไฟฟ้า ด้วยการปิดดวงไฟที่ไม่ได้ใช้



06

การมีส่วนร่วมพัฒนาชุมชนหรือสังคม

บริษัทมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน และสังคม โดยผ่านกิจกรรมหลัก ได้แก่

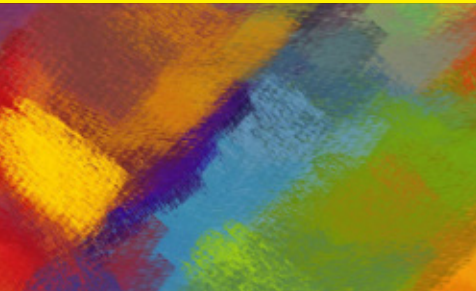
- การเปิดโอกาสให้นิสิต นักศึกษาจากสถาบันต่างๆ ทั้งใน และต่างประเทศเข้ามาฝึกงานในบริษัท
- บริษัทส่งเสริม และสนับสนุนให้ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัทที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ไปเป็นวิทยากร ให้ความรู้แก่นักศึกษาในสถาบันการศึกษา บุคลากรในหน่วยงาน องค์กร ผู้ลงทุน รวมทั้งผู้สนใจทั่วไป
- บริษัทจัดโครงการการประกวดวาดภาพจิตรกรรมต่อเนื่องเป็นปีที่ 4 ซึ่งในปีนี้ได้จัดภายใต้หัวข้อ “ลีลาแสงและสี” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปลูกกระแสความนิยมในงานศิลปะของไทยให้เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง เพื่อเพิ่มคุณค่าในงานศิลปะของศิลปินไทย ทั้งยังสนับสนุนศิลปินรุ่นใหม่ให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง และเพื่อเปิดโอกาสให้กับนักเรียน นิสิต นักศึกษา และประชาชนทั่วไปใช้เป็นแนวทางในการเรียนรู้และสร้างสรรค์ผลงาน พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์ให้กับผู้ที่สนใจศึกษาด้านศิลปะ โดยในปีนี้มีภาพส่งเข้าประกวดจำนวน 143 ภาพ
- บริษัทจัดกิจกรรมสอนการออกแบบลายทองบนกรอบรูปให้กับผู้สนใจเข้าร่วม เมื่อวันที่ 16 พฤศจิกายน 2557 ที่หอศิลป์สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ซึ่งเป็นโครงการที่ต่อยอดจาก โครงการการประกวดวาดภาพจิตรกรรม



07

การมีนวัตกรรมและการเผยแพร่นวัตกรรมซึ่งได้จากการดำเนินงาน
ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม และผู้มีส่วนได้เสีย

- บริษัทได้คิดค้นและพัฒนาแอปพลิเคชัน “ASP Chart Plus” เพื่อให้พนักงานสามารถดูราคาหุ้นรายตัวทั้งแบบ Real time และย้อนหลังได้ถึง 10 ปี พร้อมทั้งดูกราฟเทคนิค และส่งคำสั่งซื้อขายได้ภายในหน้าจอเดียวกัน ซึ่งถือเป็นแอปพลิเคชันบนเบราว์เซอร์ที่สมบูรณ์แบบที่สุด ด้วยเทคโนโลยีล้ำสมัย สามารถรองรับการใช้งานได้ทุกแพลตฟอร์ม ทั้ง iOS Android และ PC ซึ่งช่วยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานเป็นอย่างมาก
- บริษัทพัฒนาโปรแกรมการรายงานผลตอบแทนรายเดือนของพนักงาน (Incentive Slip) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่แสดงข้อมูล ผลตอบแทนรายเดือนของพนักงานทั้งข้อมูลปัจจุบัน และย้อนหลัง เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัยให้กับพนักงานในการเรียกดูข้อมูลต่างๆ ของตนเองได้ง่าย และรวดเร็วขึ้นผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งนอกจากจะเป็นนวัตกรรมที่อำนวยความสะดวกให้กับพนักงานแล้ว ยังสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้อีกด้วย
- บริษัทได้พัฒนาต่อยอด โปรแกรมซื้อขายอัตโนมัติ หรือ “Pro8” ซึ่งเดิมสามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้เฉพาะหุ้นเพียงอย่างเดียว ให้สามารถส่งคำสั่งซื้อขายได้ทั้งหุ้น และอนุพันธ์ได้พร้อมกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้หลากหลาย และช่วยอำนวยความสะดวก และรวดเร็ว ให้กับลูกค้ามากยิ่งขึ้น นอกจากนี้บริษัทยังได้พัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชัน ASP Smart ที่บริษัทได้เริ่มพัฒนาขึ้น เมื่อปี 2556 จากเดิมที่สามารถตอบสนองลูกค้าในเรื่องการค้นหาค่าหลักทรัพย์ และข้อมูลต่างๆ ผ่านมือถือ ให้สามารถแจ้งเตือนราคาหุ้น และรายงานข้อมูลหุ้นได้อีกด้วย



กิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม (After process)

ในรอบปีที่ผ่านมา บริษัทได้ดำเนินกิจกรรมเพื่อประโยชน์ต่อสังคม และสิ่งแวดล้อม ดังนี้

- บริษัทบริจาคอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เก่า และอุปกรณ์สำนักงาน ประกอบด้วย ซีพียู คีย์บอร์ด พริ้นเตอร์ โทรศัพท์ และเครื่องโทรสาร ให้กับมูลนิธิอนุเคราะห์คนพิการในพระบรมราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี เพื่อใช้ในกิจการของมูลนิธิฯ

แนวทางปฏิบัติเพิ่มเติมเกี่ยวกับการป้องกัน การมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน

บริษัทมีนโยบายการประกอบธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ และธรรมาภิบาลโดยยึดมั่นในความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมถึงการแสดงเจตนากรณีในการต่อต้านการทุจริต คอร์รัปชัน และการรับ-ให้สินบนทุกรูปแบบ โดยบริษัทได้รับการรับรองเป็นสมาชิกแนวร่วมปฏิบัติของภาคเอกชนไทยในการต่อต้านการทุจริต (Collective Action Coalition Against Corruption : CAC) ซึ่งเป็นโครงการโดยความร่วมมือของ 7 องค์กรชั้นนำ เพื่อร่วมกันส่งเสริมให้เกิดการดำเนินธุรกิจอย่างโปร่งใสของภาคธุรกิจเอกชน นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน และการรับ-ให้สินบนนโยบายการแจ้งเบาะแส และบทลงโทษไว้เป็นลายลักษณ์อักษร รวมถึงได้มีการสื่อสารนโยบายดังกล่าว พร้อมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้กับพนักงาน ผู้บริหารและกรรมการทั้งของบริษัทและบริษัทในเครือให้ทราบและถือปฏิบัติ ทั้งนี้บริษัทได้เปิดเผยนโยบายดังกล่าวไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท www.asiaplus.co.th ภายใต้หัวข้อ การกำกับดูแลกิจการ เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสารอีกช่องทางหนึ่งด้วย