



## นโยบายบริหารการว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกเพื่อการบริหารลูกค้า

### บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

#### จุดมุ่งหมายและขอบเขตของนโยบาย

นโยบายนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดระบบการบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอกของบริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน) (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "บริษัทฯ") โดยยึดหลักการดูแลในเรื่องการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า ความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจและการให้บริการแก่ลูกค้า และมีระบบการบริหารความเสี่ยงจากการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก

#### คำนิยาม

1. การว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) หมายความว่า การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า ซึ่งดำเนินการโดยบุคคลภายนอก (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้ให้บริการภายนอก") โดยไม่คำนึงถึงสถานที่ดำเนินการ หรือรูปแบบของสัญญา
2. ลูกค้า (Customer) หมายความว่า ผู้ที่ใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอยู่ในปัจจุบันและให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์และบริการผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือแนะนำจากบริษัทฯ เพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ

#### หลักสำคัญในการปฏิบัติ

คณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน จะปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้อย่างเคร่งครัดเมื่อธุรกิจของบริษัทฯ ดำเนินการโดยผู้ให้บริการภายนอก การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้าต้องเป็นไปตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง กฎและข้อบังคับภายในของบริษัทฯ รวมถึงข้อบังคับเกี่ยวกับข้อตกลงว่าด้วยการไม่เปิดเผยข้อมูล

#### บทบาทและความรับผิดชอบ

1. ฝ่ายที่รับผิดชอบ จะต้องคัดเลือกผู้ให้บริการภายนอกให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ สถานการณ์ การคัดเลือกและการบริหารจัดการผู้ให้บริการภายนอกให้รวมถึงการขยายระยะเวลา และการสิ้นสุดของสัญญากับผู้ให้บริการภายนอกด้วย
2. ฝ่ายที่รับผิดชอบต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกมีมาตรการรักษาความปลอดภัยและรักษาความลับข้อมูลของลูกค้า และข้อมูลของบริษัทฯ
3. ฝ่ายที่รับผิดชอบ จะต้องจัดให้มีข้อตกลงกับผู้ให้บริการภายนอก ตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล และข้อบังคับภายในของบริษัทฯ
4. ฝ่ายที่รับผิดชอบ จะต้องติดตามผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอหรือเมื่อจำเป็น และรายงานให้ผู้บริหารตามรายงานทราบ
5. การรับฟังข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้บริการภายนอก ให้เป็นไปตามกฎและข้อบังคับของบริษัทฯ
6. ฝ่ายที่รับผิดชอบ จะต้องได้รับคำแนะนำ และ/หรือนำส่งแบบฟอร์มรายงานเหตุไม่ปกติให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เมื่อมีเหตุที่เกี่ยวกับผู้ให้บริการภายนอกเกิดขึ้น
7. ฝ่ายที่รับผิดชอบ จะต้องทำให้แน่ใจว่า เอกสารและข้อมูลของลูกค้าทุกฉบับที่ได้ให้แก่ผู้ให้บริการภายนอก จะถูกส่งคืนบริษัทฯ และ/หรือถูกทำลายเมื่อสิ้นสุดสัญญากับผู้ให้บริการภายนอก



8. ฝ่ายที่รับผิดชอบต้องกำหนดให้ผู้ให้บริการภายนอกจัดทำแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) โดยเฉพาะสำหรับกรณีที่เกิดการหยุดชะงักของงานสำคัญหรืองานที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในวงกว้าง พร้อมทั้งจัดสรรทรัพยากรรองรับการดำเนินการอย่างเพียงพอ
9. ฝ่ายที่รับผิดชอบต้องจัดให้มีการทดสอบแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องร่วมกับผู้ให้บริการภายนอกที่เกี่ยวกับการให้บริการงานสำคัญอย่างสม่ำเสมอ และต้องมีการบันทึกผลการทดสอบไว้เป็นเอกสารเพื่อให้หน่วยงานกำกับดูแลสามารถตรวจสอบได้
10. หากผู้ให้บริการภายนอกจะต้องมอบหมายหรือว่าจ้างผู้ให้บริการภายนอกรายอื่นรับจ้างช่วงงานต่อในบางส่วนหรือทั้งหมดของงานที่รับมาจากบริษัทฯ ต้องได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ เป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งนี้ ฝ่ายที่รับผิดชอบจะทำให้แน่ใจว่า ผู้ให้บริการภายนอกได้ใช้มาตรการต่างๆ อย่างเหมาะสมสำหรับการจ้างช่วง เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลลูกค้า

## ภาคผนวก

### การแก้ไขและยกเลิกนโยบายฉบับนี้

การแก้ไขหรือการยกเลิกที่มีนัยสำคัญใดๆ ในนโยบายฉบับนี้ จะต้องถูกนำเสนอโดยสำนักกำกับธุรกิจองค์กรเพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติ

### รอบการทบทวนนโยบายฉบับนี้

นโยบายฉบับนี้ กำหนดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปีนับจากวันที่มีผลบังคับใช้ อย่างไรก็ตาม อาจมีการทบทวนตามระยะเวลาที่เหมาะสม หากมีการแก้ไขหรือยกเลิกเนื้อหาที่มีนัยสำคัญ

### วันที่ได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจ และ วันที่มีผลบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ ได้รับการพิจารณาและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัทฯ วันที่ 25 กันยายน 2563  
นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 30 กันยายน 2563