



นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

1. จุดมุ่งหมาย

นโยบายนี้มุ่งหมายเพื่อสร้างขอบเขตสำหรับ บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "บริษัทฯ") ในการส่งเสริมมาตรการให้บริการลูกค้าและการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม ซึ่งเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจเพื่อสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดยให้การนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นธรรมและโปร่งใสและปฏิบัติต่อลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียม และจัดให้มีการช่วยเหลือลูกค้าและกระบวนการให้สินเชื่อตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการอย่างยั่งยืน เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า

2. คำนิยาม

"ลูกค้า" หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอยู่ในปัจจุบันและให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์และบริการผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือแนะนำจากบริษัทฯ เพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ

"ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง" หมายความว่า ลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการต้องใช้ความระมัดระวัง ในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ

"ผลิตภัณฑ์และบริการ" หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการทางการเงินทุกประเภทที่บริษัทฯ เป็นผู้ ออก ผู้แนะนำ หรือผู้ขาย ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต

3. หลักสำคัญในการปฏิบัติ

3.1 บริษัทฯ ให้เกียรติลูกค้าและมุ่งมั่นในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม และเท่าเทียมให้แก่ลูกค้า ซึ่งตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความเข้าใจของลูกค้า

3.2 บริษัทฯ จะทำให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับข้อเสนอแนะ และคำแนะนำเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่จำเป็นโดยไม่รบกวนลูกค้า รวมถึงได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและเพียงพอ ไม่เกินจริงและไม่บิดเบือน ทั้งก่อนระหว่าง และหลังการขาย เพื่อให้ตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

3.3 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บ ใช้และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล



3.4 บริษัทฯ เล็งเห็นว่าข้อร้องเรียน และปัญหาการให้บริการเป็นโอกาสในการพัฒนาสินค้าและบริการของบริษัทฯและจะจัดการปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีความเป็นมืออาชีพ

3.5 กรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่สร้างความมั่นใจได้ ว่าบริษัทฯ จะสร้างและรักษาความไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม

3.6 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม (Fair Lending) โดยจัดให้มีการให้ความช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาหนี้สินอย่างตรงจุดและทันท่วงที รวมถึงจัดให้มีกระบวนการในการให้สินเชื่อตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการอย่างยั่งยืนโดยครอบคลุม (1) การพัฒนาและการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ (2) การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ (3) การติดตามทวงถามหนี้และการเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้ (4) การให้ความช่วยเหลือหนี้ที่มีปัญหาการจ่ายชำระหนี้คืน การปรับปรุโครงสร้างหนี้ (debt restructuring) และการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สิน (debt mediation) (5) กระบวนการดำเนินคดี และ (6) การขายและโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

4. ขอบเขตของนโยบาย

4.1 นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้กับคณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่ในการนำเสนอสินค้าและบริการที่เป็นธรรม และมีความเท่าเทียมให้แก่ลูกค้า

4.2 กรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงานจะปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ รวมทั้งกฎ และมาตรฐานที่ระบุไว้ใน ประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ ฝคก.ว 199/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการบริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ ฝคก.ว 951/2564 เรื่อง แนวทางการบริหารจัดการด้านการให้บริการสินเชื่ออย่างเป็นธรรม (Fair Lending)

5. กรอบการบริหารจัดการการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

5.1. การควบคุมดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยคณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหาร

5.1.1 คณะกรรมการบริษัทฯ

- (1) จัดตั้งและพัฒนานโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม
- (2) ผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผลเพื่อแสดงความมุ่งมั่นตั้งใจ และเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้ความสำคัญต่อการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- (3) กำหนดและจัดสรรหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร และฝ่ายงาน/สำนัก เพื่อควบคุมดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบ
- (4) พัฒนาและรักษาความเหมาะสมและความพอเพียงของระบบ เพื่อการบริหารจัดการ ดูแลและตรวจสอบการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง รวมถึงระบบที่สามารถทำการสื่อสารและรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ที่เหมาะสม โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุไม่ปกติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม



(5) จัดให้มีการรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการโดยไม่ชักช้า รวมถึงมีการรายงานสรุปภาพรวมสำหรับประเด็นที่ไม่มีนัยสำคัญให้คณะกรรมการทราบเป็นรายไตรมาส เพื่อประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมต่อไป

5.1.2 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

(1) จัดตั้ง พัฒนา และส่งเสริมกลยุทธ์ แผนงาน หรือกฎระเบียบภายในเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นไปตามนโยบายฉบับนี้ รวมทั้งนโยบายเกี่ยวกับหน้าที่และโครงสร้างองค์กร

(2) มอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพียงพอและเหมาะสมแก่ฝ่าย/สำนัก และผลักดันให้เกิดการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม รวมถึงมอบหมายผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยผู้บริหารระดับสูงสุดอาจมอบหมายคณะทำงานที่มีผู้บริหารระดับสูงดังกล่าวเป็นประธาน เพื่อกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

(3) ช่วยให้คณะกรรมการบริษัทฯ สามารถติดตาม และกำกับดูแลการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมได้ทันทั่วทั้งที่ เช่น จัดทำรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอในประเด็นต่อไปนี้: ผลการตรวจสอบโดยไม่แสดงตัวตน (Mystery Shopping) รายงานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Report) และแนวโน้มการร้องเรียน ผลสำรวจความเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า

5.1.3 ฝ่าย/สำนัก

(1) ดำเนินการ บริหาร ควบคุม และประเมินการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในนโยบายเกี่ยวกับหน้าที่และโครงสร้างองค์กร (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1)

5.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

5.2.1 ออกแบบ พัฒนา และคัดเลือกสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงปัจจัย/การดำเนินการดังต่อไปนี้;

(1) เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความเข้าใจในลักษณะหรือเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์รวมถึงความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเปราะบาง;

(2) สินค้าและบริการมีความเป็นธรรมและเท่าเทียมเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนที่แท้จริง เช่น เงื่อนไข ผลประโยชน์ ราคา ค่าธรรมเนียม;

(3) ความจำเป็นของผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ที่นำเสนอร่วมกับผลิตภัณฑ์หรือบริการหลัก;

(4) สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและเพียงพอทั้งช่องทางการขายและความสามารถของพนักงานขาย;

(5) มาตรการเพื่อการบริหาร ควบคุมกำกับ และตรวจสอบขั้นตอนการขายที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3 Lines of Defense);



- (6) สาเหตุของปัญหาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อร้องเรียนในอดีต;
- (7) การพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงกรณีคัดเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่บริษัทฯไม่ได้พัฒนาเอง;
- (8) วิธีการจัดกลุ่ม หรือการจำแนกกลุ่มลูกค้าของทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ;
- (9) มาตรการป้องกันต่าง ๆ ในการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการไม่ให้ขัดต่อกฎหมาย หรือการดำเนินการที่มีความเสี่ยง หรือมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์

5.2.2 พัฒนาและส่งเสริมให้ฝ่ายงาน/สำนักที่เกี่ยวข้อง พิจารณาการออกแบบ พัฒนา และคัดเลือกผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน มีการบันทึกรายงานการประชุม และได้รับอนุมัติจากผู้บริหารที่รับผิดชอบ

5.3 การจ่ายค่าตอบแทน

5.3.1 กำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน และมาตรการลงโทษพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพการขาย เช่น ความถูกต้อง ความชัดเจน ความเป็นธรรมในเงื่อนไข และเอกสารประกอบการขาย

5.3.2 พิจารณาอย่างเคร่งครัดในการดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานและผู้บริหารที่รับผิดชอบ การบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตามความผิดที่กำหนดไว้ในข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

5.4 กระบวนการขาย

5.4.1 ชี้แจงและสื่อสารกระบวนการขายให้กับพนักงานขายด้วยวิธีการที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยจัดเตรียมระบบ กฎ ข้อบังคับภายใน การอบรม และเครื่องมือต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการขาย เพื่อให้พนักงานขายเข้าใจได้ง่ายถึงสิ่งที่ต้องทำและสิ่งที่ไม่ต้องทำในหน้าที่และความรับผิดชอบของตน

5.4.2 ดำเนินการ และบริหารจัดการกระบวนการรู้จักตัวตนของลูกค้า (KYC) เพื่อให้แน่ใจว่าได้ตรวจสอบตัวตนของลูกค้า และรู้ถึงความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความเข้าใจของลูกค้า เพื่อนำเสนอ แนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม

5.4.3 ไม่ขายผลิตภัณฑ์และบริการที่พนักงานขายไม่มีความรู้และความสามารถเพียงพอที่จะอธิบายผลิตภัณฑ์และบริการให้แก่ลูกค้า หรือพนักงานขายได้รับข้อมูลของลูกค้าไม่เพียงพอหรือมีข้อมูลน่าสงสัย ทำให้ไม่สามารถให้ทราบตัวตนลูกค้าได้

5.4.4 มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการที่เพียงพอ รวมถึงข้อมูลการทำธุรกรรม ผ่านช่องทางต่างๆ

5.4.5 มีระบบ เครื่องมือ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการกับข้อมูลลูกค้าอย่างมีความรับผิดชอบและไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

5.4.6 ตรวจสอบคุณภาพการขายทุกช่องทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการขายนั้นปฏิบัติตามด้วยความโปร่งใส ไม่หลอกลวง ไม่บังคับ และไม่รบกวน



5.5 การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

5.5.1 มีการกำหนดให้ฝ่ายงาน/สำนัก มีหน้าที่สื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงานทุกระดับโดยกำหนดเรื่อง หัวข้อ เนื้อหา รูปแบบ วิธีการสื่อสาร และวิธีการประเมิน รวมถึงกำหนดเวลาและความถี่ที่เหมาะสม โดยติดตามและพัฒนาให้เป็นไปตามแผน

5.5.2 จัดการอบรมให้พนักงานขาย เพื่อเพิ่มพูนความรู้ที่ยังอ่อน หรือทักษะการขายที่จำเป็น เพื่อให้สามารถเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม และเท่าเทียมแก่ลูกค้า

5.5.3 ประเมินผลการสื่อสารและการอบรมเพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานขายได้รับความรู้และความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวและสามารถปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตนได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาการสื่อสารและการอบรมต่อไป

5.6 การดูแลรักษาข้อมูลของลูกค้า

5.6.1 พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้ามีความเหมาะสม รวมถึงมีการบริหารความเสี่ยงตามหลักการควบคุม การกำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense)

5.6.2 สร้างมาตรฐานที่เป็นรูปธรรม มีกระบวนการหรือขั้นตอนที่สามารถรักษาความมั่นคงปลอดภัยเพื่อจัดการข้อมูลของลูกค้าได้อย่างรัดกุม เก็บข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็น และใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ โดยเฉพาะการให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลที่สาม ตลอดจนมีหลักสูตรการฝึกอบรมและมาตรการต่างๆที่จำเป็น เพื่อให้ พนักงานทุกระดับ และบุคคลที่สามมีความตระหนักถึงและปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว

5.6.3 มีการตรวจสอบความเหมาะสมของการจัดการข้อมูลลูกค้าอย่างรอบคอบเป็นประจำ รวมถึงจัดการเรื่องการเข้าถึง มาตรการเพื่อป้องกันการนำข้อมูลลูกค้าออกไป และระบบการจัดการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเพื่อป้องกันการเข้าถึงที่ผิดกฎหมายจากภายนอก

5.7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

5.7.1 จัดให้มีช่องทางและแนวทางปฏิบัติสำหรับให้ลูกค้าแจ้งปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียนมายังฝ่าย/สำนักที่รับผิดชอบ ตลอดจนหน่วยงานของรัฐได้โดยง่าย

5.7.2 ให้มั่นใจว่าฝ่าย/สำนัก และผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาการให้บริการ และข้อร้องเรียนมีความเป็นอิสระ สามารถประสานงานกับฝ่ายอื่น และได้รับการอบรมเพื่อรับมือกับประเด็นต่างๆ ได้

5.7.3 พัฒนาและใช้ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาการให้บริการและข้อร้องเรียนอย่างจริงจัง โดยเฉพาะในประเด็นที่มีความอ่อนไหว หรืออาจส่งผลกระทบต่ออย่างมีนัยสำคัญกับบริษัทฯ และแก้ไขปัญหาและข้อร้องเรียนด้วยความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ เป็นธรรม และเท่าเทียมแก่ลูกค้า

5.7.4 กำหนดให้ ฝ่าย/สำนัก และบุคคลผู้รับผิดชอบเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการและข้อร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป เช่น การตรวจสอบและประเมินผลงานของพนักงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บริการ การปฏิบัติงาน และระบบ ตลอดจนควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

5.7.5 รายงานรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการโดยไม่ชักช้า รวมถึงมีการรายงานสรุปภาพรวมสำหรับประเด็นที่ไม่มีนัยสำคัญให้คณะกรรมการทราบเป็นรายไตรมาส เพื่อประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ นอกจากนี้ รายงานประเด็น



ปัญหาต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับการรายงานคุณภาพการให้บริการทางการเงิน

5.8 การควบคุม การกำกับ และตรวจสอบ

5.8.1 กำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ และบริหารจัดการแนวทางเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในการให้บริการลูกค้าทั่วทั้งองค์กร โดยยึดหลักการควบคุม การกำกับ และตรวจสอบ: การบริหารจัดการ (1st Line) การบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และ งานสนับสนุนอื่นๆ (2nd Line) และการตรวจสอบภายใน (3rd Line)

5.8.2 เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ฝ่าย/สำนัก ที่ทำหน้าที่ควบคุม การกำกับ และตรวจสอบ สามารถทำการประเมินกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวกับรอบการดำเนินการได้อย่างเป็นอิสระ เพื่อให้สามารถตรวจพบและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมดังกล่าว และควบคุมเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์

5.8.3 รายงานผลการประเมินไปยังคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งรวมถึงวิธีการปรับปรุง

5.9 การปฏิบัติงานและแผนรับรองการปฏิบัติงาน

5.9.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจไว้ในการให้บริการลูกค้าที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันตลอดทั้งเวลาปกติและเวลาฉุกเฉินเพื่อให้มั่นใจว่า คำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และทันเวลา

5.9.2 มีการแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็วและดำเนินการแก้ไขโดยทันที หากระบบการปฏิบัติงานเกิดเหตุขัดข้อง หรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ

5.9.3 ป้องกันความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานและ รวมทั้งให้ความมั่นใจในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เครื่องมือ และการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมาย

5.9.4 ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม พิจารณาเสถียรภาพของระบบ ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล และการพัฒนาโปรแกรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันที่ตอบสนองความต้องการการใช้งานได้อย่างถูกต้องและพร้อมใช้งาน

6. การอบการบริหารจัดการด้านการให้สินเชื่ออย่างเป็นธรรม (Fair Lending)

6.1 การพัฒนาและการเสนอผลิตภัณฑ์สินเชื่อ

6.1.1 กำหนดอัตราดอกเบี้ยสินเชื่อ (Risk Base Pricing) และกำหนดรูปแบบเงินกู้ที่เหมาะสม โดย คำนึงถึงความสามารถในการชำระคืนของลูกค้า และความสามารถในการดำรงชีพของลูกค้า

6.1.2 กำหนดลำดับการตัดชำระหนี้ โดยคำนึงถึงประโยชน์และการลดภาระหนี้เงินต้นของลูกค้า เป็นสำคัญ เพื่อส่งเสริมวินัยทางการเงินและพึงอยู่ในวิสัยที่ลูกค้าจะสามารถกลับมาชำระหนี้ได้ ทำให้ไม่เกิดภาระหนี้ต่อคุณภาพ

6.1.3 ชี้แจงข้อมูลและนำเสนอผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน ทั้งเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ รวมถึงข้อมูลภาระหนี้ที่จะเกิดขึ้น ลำดับการตัดชำระหนี้ แผนการชำระหนี้ และผลของการผิดนัดชำระหนี้ โดยข้อมูลต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน



6.2 การบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อ

6.2.1 พิจารณาการบริหารความเสี่ยงด้านสินเชื่อโดยไม่สร้างภาระต่อลูกหนี้จนเกินสมควร ในกรณีมีการเรียกให้มีหลักประกัน การค้ำประกัน หรือการทำประกันเพื่อป้องกันความเสี่ยง

6.3 การติดตามทวงถามหนี้และการเรียกเก็บค่าทวงถามหนี้

6.3.1 ดำเนินการติดตามทวงถามหนี้ให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงควบคุมดูแลรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก

6.4 การให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่มีปัญหาการจ่ายชำระหนี้คืน การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ (debt restructuring) และการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สิน (debt mediation)

6.4.1 พิจารณาให้มีมาตรการความช่วยเหลือเมื่อความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ลดลง หรือเริ่มประสบปัญหาทางการเงินทั้งในภาวะปกติและภาวะวิกฤตเศรษฐกิจ ทั้งจัดให้มีปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ตลอดจนการไกล่เกลี่ยปัญหาหนี้สินในช่วงก่อนฟ้อง

6.5 กระบวนการดำเนินคดี

6.5.1 กำกับดูแลการปฏิบัติงานในขั้นตอนการดำเนินคดีและการบังคับคดีกับลูกหนี้ให้เป็นไปตามกระบวนการการดำเนินคดีตามกฎหมาย และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการภายนอก

6.6 การขายและโอนหนี้ไปยังเจ้าหนี้รายอื่น

6.6.1 จัดให้มีข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหนี้ที่ขายหรือโอน แก่ผู้รับซื้อหรือรับโอนหนี้ และจัดให้มีค่าบอกกล่าวการโอนเปลี่ยนเจ้าหนี้ให้ลูกหนี้ทราบ

ภาคผนวก

การแก้ไขและยกเลิกนโยบายฉบับนี้

การแก้ไขหรือการยกเลิกที่มีนัยสำคัญใด ๆ ในนโยบายฉบับนี้ จะต้องถูกนำเสนอโดยสำนักกำกับธุรกิจองค์กร เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณานุมัติ

รอบการทบทวนนโยบายฉบับนี้

นโยบายฉบับนี้ กำหนดให้มีการทบทวนเป็นประจำทุกปี นับจากวันที่มีผลบังคับใช้ อย่างไรก็ตาม อาจมีการทบทวนตามระยะเวลาที่เหมาะสม หากมีการแก้ไขหรือยกเลิกเนื้อหาที่มีนัยสำคัญ

วันที่มีผลบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ ได้รับการพิจารณาและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัทฯ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2565 และนโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2565