



## นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

### บริษัท อีซี บาย จำกัด (มหาชน)

#### 1. จุดมุ่งหมาย

นโยบายนี้มุ่งหมายเพื่อสร้างขอบเขตสำหรับ บริษัท อีซีบาย จำกัด (มหาชน) (ต่อไปนี้จะเรียกว่า "บริษัทฯ") ในการส่งเสริมมาตรฐานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และเท่าเทียม ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า

#### 2. คำนิยาม

"ลูกค้า" หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์และบริการอยู่ในปัจจุบัน และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์และบริการผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือแนะนำจากบริษัทฯ เพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ

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

"ผลิตภัณฑ์และบริการ" หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการทางการเงินทุกประเภทที่บริษัทฯ เป็นผู้ออก 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 ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย เพื่อให้ตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

3.3 บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบในการใช้และรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

3.4 บริษัทฯ เล็งเห็นว่าข้อร้องเรียน และปัญหาการให้บริการเป็นโอกาสในการพัฒนาสินค้าและบริการของบริษัทฯ และจะจัดการปัญหาเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่ได้รับแจ้งจากลูกค้าอย่างเป็นธรรม เท่าเทียม และมีความเป็นมืออาชีพ



3.5 กรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน มีหน้าที่สร้างความมั่นใจได้ว่าบริษัทฯ จะสร้างและรักษาความไว้วางใจจากลูกค้าในเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม

#### 4. ขอบเขตของนโยบาย

4.1 นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้กับคณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงาน โดยเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่ในการนำเสนอสินค้าและบริการที่เป็นธรรม และมีความเท่าเทียมให้แก่ลูกค้า

4.2 กรรมการบริษัทฯ ผู้บริหาร และพนักงานจะปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ รวมทั้งกฎ และมาตรฐานที่ระบุไว้ในประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย (สกส. 1/2561) เรื่อง การบริหารจัดการด้านการบริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

#### 5. กรอบการบริหารจัดการการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

5.1. การควบคุมดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยคณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหาร

##### 5.1.1 คณะกรรมการบริษัทฯ

- (1) จัดตั้งและพัฒนานโยบาย กลยุทธ์ หรือแผนงานการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้เกิดความชัดเจนในสาระสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม
- (2) กำหนดและจัดสรรหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหาร และฝ่ายงาน/สำนัก เพื่อควบคุมดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบ
- (3) พัฒนาและรักษาความเหมาะสมและความพอเพียงของระบบ เพื่อการบริหารจัดการดูแลและตรวจสอบการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้เหมาะสมกับสภาพการดำเนินงานและความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจริง รวมถึงระบบที่สามารถทำการสื่อสารและรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ ที่เหมาะสม โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุไม่ปกติที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

5.1.2 ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร หรือรองประธานเจ้าหน้าที่บริหารผู้รับผิดชอบเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

- (1) จัดตั้ง พัฒนา และส่งเสริมกลยุทธ์ แผนงาน หรือกฎระเบียบภายในเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นไปตามนโยบายฉบับนี้ รวมทั้งนโยบายเกี่ยวกับหน้าที่และโครงสร้างองค์กร
- (2) มอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่เพียงพอและเหมาะสมแก่ฝ่าย/สำนัก และผลักดันให้เกิดการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม รวมถึงมอบหมายผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้รับผิดชอบในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งมีตำแหน่งไม่ต่ำกว่าระดับที่ 3 นับจากตำแหน่งสูงสุด และ/หรือมีคณะทำงานที่มีผู้บริหารระดับสูงดังกล่าวเป็นประธาน เพื่อกำกับดูแลการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล



(3) ช่วยให้คณะกรรมการบริษัทฯ สามารถติดตาม และกำกับดูแลการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมได้ทันทีทั้งที่ เช่น จัดทำรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และ/หรือกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ในประเด็นต่อไปนี้: แนวโน้มการร้องเรียน ผลสำรวจความเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า ผลการตรวจสอบโดยไม่แสดงตัวตน (Mystery Shopping) และรายงานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Report)

### 5.1.3 ฝ่าย/สำนัก

(1) ดำเนินการ บริหาร ควบคุม และประเมินการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียมตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่กำหนดไว้ในนโยบายเกี่ยวกับหน้าที่และโครงสร้างองค์กร (รายละเอียดตามเอกสารแนบ 1)

## 5.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

5.2.1 ออกแบบ พัฒนา และคัดเลือกสินค้าและบริการ โดยคำนึงถึงปัจจัย/การดำเนินการดังต่อไปนี้;

- (1) เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความเข้าใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเปราะบาง;
- (2) สินค้าและบริการมีความเป็นธรรมและเท่าเทียมเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนที่แท้จริง เช่น เงินไข ผลประโยชน์ ราคา และค่าธรรมเนียม;
- (3) ความจำเป็นของผลิตภัณฑ์และบริการอื่นๆ ที่นำเสนอร่วมกับผลิตภัณฑ์หรือบริการหลัก;
- (4) สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและเพียงพอทั้งช่องทางการขายและความสามารถของพนักงานขาย;
- (5) มาตรการเพื่อการบริหาร ควบคุมกำกับ และตรวจสอบขั้นตอนการขายที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3 Lines of Defense);
- (6) สาเหตุของปัญหาผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงข้อร้องเรียนในอดีต;
- (7) การพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงกรณีคัดเลือกผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่บริษัทฯ ไม่ได้พัฒนาเอง;
- (8) วิธีการจัดกลุ่ม หรือการจำแนกกลุ่มลูกค้าของทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ;
- (9) มาตรการป้องกันต่างๆ 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 พิจารณาอย่างเคร่งครัดในการดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานและผู้บริหารที่รับผิดชอบการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตามความผิดที่กำหนดไว้ในกฎข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน

### 5.4 กระบวนการขาย

5.4.1 ชี้แจงและสื่อสารกระบวนการขายให้กับพนักงานขายด้วยวิธีการที่ชัดเจนและเหมาะสม โดยจัดเตรียมระบบ กฎข้อบังคับภายใน การอบรม และเครื่องมือต่างๆ ที่เกี่ยวกับการขาย 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 เพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการขายนั้น ปฏิบัติด้วยความโปร่งใส 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 การดูแลข้อมูลของลูกค้า

5.6.1 พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าการบริหารจัดการข้อมูลลูกค้ามีความเหมาะสม รวมถึงมีการบริหารความเสี่ยงตามหลักการควบคุม การกำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense)

5.6.2 สร้างมาตรฐานที่เป็นรูปธรรม รวมทั้งขั้นตอนเพื่อจัดการข้อมูลของลูกค้า โดยเฉพาะการให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลที่สาม เพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานทุกระดับ และบุคคลที่สามมีความตระหนักถึงและปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าว ตลอดจนหลักสูตรการฝึกอบรมและมาตรการต่างๆที่จำเป็น

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 รายงานปัญหา และข้อร้องเรียน ต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และผู้บริหาร เพื่อประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง ป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ นอกจากนี้ รายงานประเด็นปัญหาต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับการรายงานคุณภาพการให้บริการทางการเงิน

## 5.8 การควบคุม การกำกับ และตรวจสอบ

5.8.1 กำกับดูแลอย่างมีประสิทธิภาพ และบริหารจัดการแนวทางเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม และความเท่าเทียมกันในการให้บริการลูกค้าทั่วทั้งองค์กร โดยยึดหลักการควบคุม การกำกับ และตรวจสอบ: การบริหารจัดการ (1<sup>st</sup> Line) การบริหารความเสี่ยง การกำกับดูแล และ งานสนับสนุนอื่นๆ (2<sup>nd</sup> Line) และการตรวจสอบภายใน (3<sup>rd</sup> Line)



5.8.2 เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ฝ่าย/สำนัก ที่ทำหน้าที่ควบคุม การกำกับ และตรวจสอบ สามารถทำการประเมินกิจกรรมใดๆ ที่เกี่ยวกับกรอบการดำเนินการได้อย่างเป็นอิสระ เพื่อให้สามารถตรวจพบและป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากกิจกรรมดังกล่าว และควบคุมเรื่อง ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

5.8.3 รายงานผลการประเมินไปยังคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งรวมถึงวิธีการปรับปรุง

## 5.9 การปฏิบัติงานและแผนรับรองการปฏิบัติงาน

5.9.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและแผนความต่อเนื่องทางธุรกิจไว้ในการให้บริการลูกค้าที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันตลอดทั้งเวลาปกติและเวลาฉุกเฉินเพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์และทันเวลา

5.9.2 ป้องกันความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานและ รวมทั้งให้ความมั่นใจในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน เครื่องมือ และการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าใจถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามกฎหมาย

5.9.3 ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม พิจารณาเสถียรภาพของระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล และการพัฒนาโปรแกรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวัน

## รอบการทบทวนนโยบาย

นโยบายฉบับนี้ต้องได้รับการทบทวนทุก 1 ปีนับจากวันที่มีผลบังคับใช้ อย่างไรก็ตาม อาจมีการทบทวนตามระยะเวลาที่เหมาะสม หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกที่มีสาระสำคัญ

## วันที่ได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจ และ วันที่มีผลบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ ได้รับการพิจารณาและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัทวันที่ 22 มีนาคม 2561

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2561