

นโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)

การได้รับบริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนผู้ใช้บริการทางการเงินตามหลักกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้เกิดกระบวนการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม อันจะส่งผลให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม เป็นธรรม เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อความปลอดภัยและความผาสุกของประชาชน คือ

1. ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ และไม่เอาเปรียบ รวมทั้งมีบริการและผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐาน เพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึง ในราคาที่เหมาะสม
2. ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า โดยไม่รบกวนลูกค้า และได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วนเพียงพอในการตัดสินใจ ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย
3. ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความประสงค์ และความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของลูกค้า ได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางไม่เหมาะสม
4. ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม
5. ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดยธนาคารมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

นโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)

บริหารจัดการระบบงาน

หลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า 9 ระบบ ได้แก่

ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Corporate Culture and Roles and Responsibilities of Board of Directors and Senior Management) คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร รับผิดชอบการผลักดัน การให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิผล

ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Development and Client Segmentation) ธนาคารมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Scheme) ธนาคารกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ สำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

ระบบที่ 4 กระบวนการขาย (Sales Process) ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญ ครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการ ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

นโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)

บริหารจัดการระบบงาน

ระบบที่ 5 การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน (Communication and Training) พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง

ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลของลูกค้า (Data Privacy) ข้อมูลลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ การส่งข้อมูลลูกค้าต่อให้ผู้อื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน (Problem and Complaint Handling) การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของธนาคาร มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

ระบบที่ 8 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense) มีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบจับความเสี่ยง และความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน (Operation and Business Continuity) มีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม