SG CAPITAL

นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

(Market Conduct Policy)

บริษัท เอสจี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
1.	บทนำ	1
2.	คำจำกัดความ	1
3.	ขอบเขตนโยบาย	3
4.	เนื้อหาของนโยบาย	3
5.	บทบาท/อำนาจหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องนโยบาย	6
6.	การประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงาน	7
7.	อำนาจอนุมัติและการทบทวนนโยบาย	8
8.	การบังคับใช้	8

นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) ของ บริษัท เอสจี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)

1. บทนำ

บริษัท เอสจี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน) (**"บริษัท"**) มุ่งมั่นที่จะยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้าภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าบริษัทบริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสม ชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ตลอดจนได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ตนเอง เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของผู้กำกับดูแล โดยเฉพาะการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล อุปกรณ์เคลื่อนที่ และช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม บริษัทจึงได้มีการทบทวนนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบ แนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ตามหลักการกำกับ ควบคุม และตรวจสอบ (3 Lines of Defense)

ดังนั้น เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน บริษัทจึงได้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำ 9 หลักการตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมนั้น ไม่เพียงแต่เป็นไปตามพื้นฐานการปฏิบัติตามกฎระเบียบ แต่บริษัทยังให้ความสำคัญถึงความโปร่งใส และความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมของบริษัท

2. คำจำกัดความ

บริษัท	หมายความว่า	บริษัท เอสจี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)
กรรมการผู้จัดการ	หมายความว่า	กรรมการผู้จัดการของบริษัท เอสจี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)
ผู้บริหารระดับสูง	หมายความว่า	พนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่าย ระดับ 8.2 หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือผู้บริหารตามสัญญาจ้างที่มีตำแหน่งเทียบเท่าตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่าย ระดับ 8.2 ขึ้นไป
ผู้บริหาร	หมายความว่า	พนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย ระดับ 7 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ถึงตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายระดับ 8.1 หรือ

		ผู้บริหารตามสัญญาจ้างที่มีตำแหน่งเทียบเท่าผู้จัดการฝ่าย ระดับ 7 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ถึงตำแหน่งผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายระดับ 8.1
ผู้ปฏิบัติงาน	หมายความว่า	พนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้จัดการแผนกระดับ 6 หรือเทียบเท่าลงมา รวมถึงพนักงานสัญญาจ้าง
ผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcer)	หมายความว่า	บุคคลอื่นที่บริษัททำสัญญาว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งเพื่อดำเนินการแทนทั้งหมดหรือบางส่วนในงานที่ปกติที่บริษัทต้องดำเนินการเอง ซึ่งหมายรวมถึงผู้รับจ้างช่วงงานต่อ และบุคคลธรรมดาที่ไม่ใช่บุคลากรของบริษัท ที่ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจของบริษัทภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย
ลูกค้า	หมายความว่า	บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของบริษัท และให้หมายความรวมถึง ผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์และบริการผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับ การเสนอหรือแนะนำจากบริษัทเพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ
ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง	หมายความว่า	ลูกค้า ซึ่งผู้ให้บริการต้องใช้ความระมัดระวัง ในการติดต่อและให้บริการ เป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยิน หรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ
ผลิตภัณฑ์และบริการ	หมายความว่า	ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่บริษัทเป็นผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ หรือผู้รับโอน ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล หรือผ่านสื่ออื่น ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ให้บริการกับลูกค้านิติบุคคล ผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การกำกับของธนาคารแห่งประเทศไทย เป็นต้น

3. ขอบเขตนโยบาย

นโยบายฉบับนี้ใช้บังคับกับคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมทุกคณะ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายงานภายในบริษัทที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้า โดยข้อกำหนดในนโยบายฉบับนี้ถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติตาม

4. เนื้อหาของนโยบาย

การบริหารจัดการระบบงานในการให้บริการแก่ลูกค้า ให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำใน 9 ระบบ ดังนี้

4.1 มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับวัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (corporate culture and roles and responsibilities of board of directors and senior management)

คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการทุกคณะ ผู้บริหารระดับสูง และกรรมการผู้จัดการรับผิดชอบการผลักดันการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิผลโดยให้ถือเป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร พร้อมกำหนดนโยบายและสื่อสารถ่ายทอดให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการอย่างเป็นธรรมไปยังผู้บริหาร และปฏิบัติงานทุกระดับทุกคนรับทราบ และตระหนักเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงให้ความสำคัญในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน พร้อมทั้งกำหนดให้มีการติดตาม ควบคุม กำกับ ตรวจสอบ และให้มีการรายงานผลเป็นระยะๆ

4.2 มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Development and Client Segmentation)

กำหนดให้มีกระบวนการในการพัฒนา และคัดเลือกผลิตภัณฑ์ จัดกลุ่มลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เพื่อให้เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และการทำธุรกรรมผ่านช่องทางหรือผ่านสื่ออื่น และต้องให้ความสำคัญในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง พร้อมทั้งให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงานโดยเฉพาะการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบ Digital ซึ่งต้องมีการควบคุมดูแล คุณภาพการขายให้สอดคล้องกับลักษณะลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์จะซื้อผลิตภัณฑ์ โดยสามารถรับภาระหรือรับความเสี่ยงจากการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ได้ในเงื่อนไข และราคาที่เป็นธรรม

4.3 มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Scheme)

กำหนดให้มีการปรับปรุงโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน และมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงให้นำผลการพิจารณาคุณภาพการขายในวิธีต่าง ๆ ที่บริษัทกำหนดเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการกำหนดค่าตอบแทน สำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ

และการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยมอบหมายให้กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล ให้มีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัด และดำเนินการลงโทษให้เหมาะสมกับระดับความผิด และให้มีการรายงานเป็นรายกรณีความผิด

4.4 มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับกระบวนการขาย (Sales Process)

กำหนดให้มีการเตรียมความพร้อม และการเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเปราะบางจะต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสมกับลูกค้า ลูกค้าผู้ใช้บริการต้องได้รับข้อมูลสำคัญ ๆ อย่างครบถ้วน โดยต้องเป็นข้อมูลเอกสารการเสนอขายที่ออกจากฝ่ายงานเจ้าของผลิตภัณฑ์ (Product Owner) จัดทำเท่านั้น เพื่อป้องกันการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภทให้กับลูกค้า (Mis-Selling) ในการพิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขายที่ต้องได้รับการแต่งตั้งให้ขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของผู้กำกับดูแลที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยมีระบบหรือเครื่องมือช่วยให้กระบวนการขายมีประสิทธิภาพ มีระบบการตรวจสอบข้อมูลลูกค้า เช่น การยืนยันตัวตน (KYC) การพิสูจน์ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) ขณะเดียวกันต้องไม่เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าจนเกินควร มีกระบวนการคัดเลือกพนักงานขายที่มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย และจัดให้มีการพัฒนาความรู้แก่พนักงานขายเป็นระยะ โดยเฉพาะการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน พร้อมให้กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารที่มีหน้าที่กำกับควบคุมดูแลให้มีระบบและกระบวนการตรวจสอบ คุณภาพการขายในทุกช่องทาง เพื่อให้มั่นใจว่า ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบ

4.5 มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการสื่อสารและการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Communication and Training)

กำหนดให้มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม และมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงินเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มีการประเมินผลสำเร็จของการสื่อสาร การให้ความรู้ และสามารถชี้แจงต่อลูกค้าได้ พร้อมทั้งให้นำผลการฝึกอบรมมาปรับปรุง การจัดอบรมในครั้งต่อ ๆ ไป โดยกำหนดช่วงเวลาและความถี่ที่เหมาะสม

4.6 มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการดูแลข้อมูลของลูกค้า (Data Privacy)

กำหนดให้มีระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป ตามมาตรการของหน่วยงานกำกับดูแลที่กำหนด โดยเฉพาะเรื่อง Data Governance และ

ตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และระเบียบ/ประกาศที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูลของลูกค้าต้องได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และการรักษาความลับ การส่งข้อมูลลูกค้าต่อให้ผู้อื่นอย่างเคร่งครัด กำหนดให้มีการควบคุมการเข้าถึงระบบงาน การบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็นในการใช้งาน และระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ กำหนดให้มีมาตรการเพื่อควบคุมและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงให้มีการกำกับดูแล และตรวจสอบพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับ ข้อมูลภายใน ซึ่งอาจถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม รวมถึงผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcer) และให้สิทธิลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจเลือกในการให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูล

4.7 มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน (Problem and Complaint Handling)

บริษัทกำหนดให้มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตามพฤติกรรมของลูกค้า ผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และให้มีการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่บริษัทกำหนด (SLA) เพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างทันที พร้อมทั้งมีการแจ้งผลให้ลูกค้าทราบถึงการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนโดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่อ่อนไหว กระทบต่อชื่อเสียงของบริษัท (Reputation Risk) โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล หรือผ่านสื่ออื่น กำหนดให้กรรมการผู้จัดการ บริหารรดับสูง และผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลมีกระบวนการพิเศษในการเร่งแก้ไขปัญหา นอกเหนือจากกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการพิจารณา กระบวนการชดเชยเยียวยาให้แก่ลูกค้ากรณีได้รับความเสียหายจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีความชัดเจน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม และให้มีกระบวนการนำข้อร้องเรียนในลักษณะเดียวกันซ้ำ ๆ ให้มีการตรวจสอบปัญหา หรือขยายผลการตรวจสอบทันทีเพื่อหยุดความเสียหาย โดยกำหนดให้รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหา การให้บริการและร้องเรียนต่อคณะกรรมการบริษัท กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ และสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทันต่อสถานการณ์

4.8 มาตรฐานขั้นต่ำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense)

ในทุกระบบของการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม ครอบคลุมแต่ละระดับชั้นของการปฏิบัติงาน รวมถึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานของบุคคลภายนอกที่บริษัทว่าจ้าง ก่อนนำเสนอต่อลูกค้า และบุคคลภายนอก โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สอดคล้องกับ

พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด หลักเกณฑ์ทางการ และระเบียบปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม ตามหลักการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense) โดยเฉพาะกำหนดให้มีการติดตาม การรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามที่กำหนดอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้พิจารณาวิธีการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ กำหนดให้มีรายงานผลการกำกับ และตรวจสอบต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง หรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการที่รับมอบหมาย รวมทั้งให้นำเสนอวิธีการปรับปรุง แก้ไขเพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

4.9 มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน (Operation and Business Continuity)

ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงานการบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน รวมถึงมีแผนปฏิบัติการรองรับกรณีลูกค้าได้รับผลกระทบจากภัยทุจริตในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งกรณีปกติ และกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ทันเวลา และได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ในกรณีที่บริษัทจ้างหรือมอบหมายงานให้ผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcer) ดำเนินการแทนบริษัททั้งหมดหรือบางส่วน บริษัทจะรับผิดชอบเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง

5. บทบาท/อำนาจหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องนโยบาย

5.1 คณะกรรมการบริษัท

- อนุมัตินโยบายการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)
- กำหนดให้กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบในการดำเนินการตามนโยบายการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) เพื่อดูแลและบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่มีมาตรฐานขั้นต่ำใน 9 ระบบ สอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบจัดทำ ทบทวน แก้ไขระเบียบปฏิบัติที่ดี รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นระยะ ๆ โดยเฉพาะกรณีมีข้อสังเกตในรายงานผลการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย หรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
- กำหนดให้มีการบริหารจัดการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตามมาตรฐานสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense)

5.2 กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหาร และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

- นำนโยบายการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) ที่คณะกรรมการบริษัทอนุมัตินำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิผล ผลักดันให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense) อย่างเข้มงวด และรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการบริษัท นอกเหนือจากรายงานสรุปภาพรวม รวมทั้งกรณีที่มีเหตุนำไปสู่ด้านชื่อเสียงของบริษัท เพื่อให้คณะกรรมการบริษัทใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบาย และแผนกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม
- กำหนดให้มีกระบวนการ และวิธีปฏิบัติ รวมทั้งมีระบบงานที่รองรับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการจัดกลุ่มลูกค้า การจ่ายค่าตอบแทน การจัดกระบวนการขาย การสื่อสารและการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การดูแลข้อมูลของลูกค้า การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะเกี่ยวกับการจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน การควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย รวมถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดให้มีกระบวนการติดตาม และควบคุมดูแลภาพรวมของการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีการรายงานเรื่องดังกล่าวต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ รวมถึงกรณีที่เกิดจากภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน
- ควบคุม ดูแลการเปิดเผยข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองลูกค้าให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ของธนาคารแห่งประเทศไทย และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- กำหนดให้มีการสื่อสารให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเข้าใจถึง ความสำคัญของนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้เป็นวัฒนธรรมของบริษัท
- กำหนดให้ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง หรือแนวปฏิบัติของหน่วยกำกับดูแลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เป็นต้น

6. การประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ผลอย่างจริงจัง เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย ประกาศ คำสั่ง และระเบียบปฏิบัติ จึงได้กำหนดให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ในการประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายอย่างเคร่งครัด

7. อำนาจอนุมัติและการทบทวนนโยบาย

คณะกรรมการบริษัทเป็นผู้อนุมัตินโยบาย โดยบริษัทต้องจัดให้มีการทบทวน และประเมินประสิทธิภาพของนโยบายเสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือหากมีการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญให้นำเสนอคณะกรรมการบริษัทพิจารณา เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของบริษัท

8. การบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ได้รับการพิจารณาและอนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท ในการประชุมคณะกรรมการบริษัทครั้งที่ 8/2568 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2568 และให้มีมีผลบังคับใช้นับแต่วันดังกล่าว

(นายพิพิธ พิชัยศรทัต)
ประธานกรรมการบริษัท
บริษัท เอสจี แคปปิตอล จำกัด (มหาชน)