

นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) บริษัท ภัทรลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

บริษัท ภัทรลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพระราชกฤษฎีกากำหนดให้การประกอบธุรกิจการให้เช่าซื้อและการให้เช่าแบบลีสซิ่งรถยนต์และรถจักรยานยนต์อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พ.ศ. 2568 ตลอดจนหลักเกณฑ์ แนวปฏิบัติ และคำสั่งของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) บริษัทจึงมุ่งมั่นที่จะยกระดับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ซึ่งการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรมนั้น ไม่เพียงแต่เป็นไปตามพื้นฐานการปฏิบัติตามกฎระเบียบ แต่บริษัทยังให้ความสำคัญถึงความเป็นธรรม ความโปร่งใส และความยั่งยืน บริษัทจึงได้กำหนด “นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)” ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นระบบ ด้วยมาตรฐานการบริหารจัดการขั้นต่ำ 9 ระบบ ตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ดังนี้

ระบบที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร บทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการ และผู้บริหารระดับสูง (Corporate Culture and Roles and Responsibilities of Board of Directors and Senior Management)

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทให้ความสำคัญกับการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยการกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์เป็นลายลักษณ์อักษรให้พนักงานรับทราบและถือปฏิบัติ เพื่อถ่ายทอดวัฒนธรรมการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ตลอดจนกำหนดหลักเกณฑ์การควบคุม สอบทาน และถ่วงดุลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้เป็นไปตามทิศทางของนโยบายที่กำหนด

ระบบที่ 2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Development and Client Segmentation)

บริษัทนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงเหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงานและระบบงาน ตลอดจนความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Scheme)

บริษัทกำหนดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลเพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

ระบบที่ 4 กระบวนการขาย (Sales Process)

บริษัทกำหนดแนวทางกระบวนการเสนอขายอย่างครบถ้วน ชัดเจน เหมาะสมกับประเภทผลิตภัณฑ์ และต้องเปิดเผยข้อมูลขั้นต่ำของผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ต้องเปิดเผยให้แก่ลูกค้าตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกำหนด เพื่อลูกค้าจะได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป โดยที่ลูกค้าจะได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

ระบบที่ 5 การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน (Communication and Training)

บริษัทกำหนดให้พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ได้รับการสื่อสาร ฝึกอบรม ด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบต่อลูกค้า เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปปฏิบัติได้จริง โดยตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบที่ 6 การดูแลข้อมูลลูกค้า (Data Privacy)

บริษัทให้ความสำคัญต่อการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยได้กำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติ และกระบวนการที่ชัดเจนเพื่อดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลตามมาตรฐานสากลและปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักการที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ การรักษาความลับของระบบและข้อมูล (Confidentiality) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Availability) เพื่อป้องกันการสูญหาย การเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไข หรือการเปิดเผยข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือโดยมิชอบ

ระบบที่ 7 การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน (Problem and Complaint Handling)

บริษัทมีแนวทางปฏิบัติในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นมาตรฐาน โดยมุ่งเน้นการดำเนินการ 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับเรื่องร้องเรียนและการจัดการปัญหา : บริษัทมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว มีระบบการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่าปัญหาได้รับการจัดการและพิจารณา ตามแนวทางปฏิบัติเงื่อนไขและกรอบเวลาที่กำหนด
2. การแก้ไขปัญหาของลูกค้า : มีมาตรการในการแก้ไข เยียวยา หรือชดเชยให้กับลูกค้า พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐานสำหรับเหตุการณ์ประเภทเดียวกันเพื่อให้มีการปฏิบัติเท่าเทียมกัน และกำหนดระยะเวลาที่เหมาะสมของแต่ละขั้นตอนการแก้ไข พร้อมกับการติดตามและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้ลูกค้าทราบเป็นระยะ
3. การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ : บริษัทมีการบันทึกข้อมูลเชิงสถิติการร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไขคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น รวมถึงการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนให้กับคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องทราบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ

ระบบที่ 8 การควบคุม การกำกับ และการตรวจสอบ (3 Lines of Defense)

บริษัทกำหนดมาตรการการควบคุม การกำกับ และการตรวจสอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบาย และกระบวนการภายในของบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยใช้หลักการ 3 คือ การควบคุม การกำกับ และการตรวจสอบ (3 Lines of Defense) เพื่อระบุความเสี่ยงและมาตรการติดตามและควบคุมความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่

- ชั้นที่หนึ่ง คือ การควบคุมภายในและการสอบทานการปฏิบัติงานประจำวัน
- ชั้นที่สอง คือ การกำกับดูแลและตรวจสอบในลักษณะ Oversight Function ว่ามีการปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ รวมถึงการบริหารความเสี่ยงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ชั้นที่สาม คือ การตรวจสอบเพื่อประเมินความเพียงพอของมาตรการต่าง ๆ

ระบบที่ 9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน (Operation and Business Continuity)

บริษัทกำหนดให้มีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งกรณีปกติและกรณีมีเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าความพร้อมสามารถกลับมาดำเนินธุรกิจได้อย่างรวดเร็วและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า พร้อมทั้งทบทวนและปรับปรุงแผนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเป็นระยะ

การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

นโยบายฉบับนี้ต้องได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละหนึ่ง (1) ครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือแนวปฏิบัติของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ โครงสร้างการดำเนินงาน และระดับความเสี่ยงของบริษัทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยในกรณีที่ประกาศได้มีการแก้ไข หรือได้มีการประกาศกำหนดรายละเอียดในส่วนใดเพิ่มเติม ซึ่งขัดหรือแย้งโดยขัดแย้งกับนโยบายฉบับนี้ คณะกรรมการบริษัทจะประกาศในส่วนที่มีการแก้ไข และ/หรือ ประกาศข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องนั้นเพื่อใช้บังคับแทนในส่วนที่ขัดหรือแย้งโดยขัดแย้งดังกล่าวต่อไป