

นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
ของกลุ่มธุรกิจการเงินเอสซีบี เอกซ์

16 ตุลาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
1. หลักการและเหตุผล	1
2. คำนิยาม	
2.1 ผลิตภัณฑ์	1
2.2 ผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน	1
2.3 บริษัทย่อย	1
2.4 ลูกค้า	1
2.5 ลูกค้าที่มีความเปราะบาง	1
3. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	
3.1 คณะกรรมการ SCBX และผู้บริหารระดับสูง	2
3.2 คณะกรรมการตรวจสอบ	2
3.3 บริษัทในกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ เจ้าของผลิตภัณฑ์ / บริการ	2
4. การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือกล่าวโทษ	3
5. การทบทวนนโยบาย	3

ตารางควบคุมการเปลี่ยนแปลง

ลำดับ	วันที่มีผล	สรุปการเปลี่ยนแปลง
1.0	25 สิงหาคม 2565	ประกาศใช้นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ของกลุ่มธุรกิจการเงินเอสซีบี เอกซ์ ซึ่งได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ SCBX ครั้งที่ 11/2565 เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2565
2.0	28 กันยายน 2566	ปรับปรุงโดยการมอบอำนาจให้คณะกรรมการตรวจสอบมีอำนาจพิจารณาอนุมัติการทบทวนนโยบายตามกรอบระยะเวลาหรือเมื่อมีการปรับปรุงที่ไม่มีนัยสำคัญโดยต้องมีการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบต่อไป (ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการ SCBX ครั้งที่ 14/2566 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2566)
3.0	16 ตุลาคม 2567	ทบทวนนโยบายตามกรอบระยะเวลา โดยเนื้อหาของนโยบายไม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด (ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ SCBX ครั้งที่ 11/2567 เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2567)

นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

กลุ่มธุรกิจการเงินเอสซีบี เอกซ์

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท เอสซีบี เอกซ์ จำกัด (มหาชน) (“SCBX”) ในฐานะบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจการเงินเอสซีบี เอกซ์ (“กลุ่มเอสซีบี เอกซ์”) มีความมุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ อย่างสม่ำเสมอ โดยกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ มีการพัฒนาเพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการ ความรู้ และความเข้าใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ มีนโยบายที่กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม พร้อมดูแลรักษาข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าไว้เป็นความลับ

สำหรับบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-payment) ให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายระบบการชำระเงิน และบริษัทย่อยที่ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ หรือธุรกิจประกันที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานกำกับดูแลอื่นเป็นการเฉพาะ (Host Regulator) ให้บริษัทย่อยนั้น ๆ ถือปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแลเป็นการเฉพาะดังกล่าว ตามรูปแบบของธุรกิจ ทั้งนี้หากหน่วยงานกำกับดูแลเป็นการเฉพาะมิได้มีการกำหนดหลักเกณฑ์การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมไว้ ให้บริษัทย่อยดังกล่าว ถือปฏิบัติตามนโยบายด้วย

2. คำนิยาม

- 2.1 **ผลิตภัณฑ์** หมายถึง ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทที่กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ เป็นผู้ออก ผู้แนะนำ หรือผู้ขาย หรือผู้รับซื้อ หรือผู้รับโอน ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานกำกับดูแลต่าง ๆ เช่น ตราสารหนี้ กองทุนรวม ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต เป็นต้น
- 2.2 **ผลิตภัณฑ์ที่มีความซับซ้อน** หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูง หรือมีความซับซ้อนที่มีความยากในการอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้ง่าย เช่น ผลิตภัณฑ์ Unit-linked (กรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit-Linked Insurance Policy)) เป็นต้น
- 2.3 **บริษัทย่อย** หมายถึง บริษัทย่อยใน กลุ่มเอสซีบี เอกซ์
- 2.4 **ลูกค้า** หมายถึง บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์อยู่ในปัจจุบัน และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่างๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ เพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์
- 2.5 **ลูกค้าที่มีความเปราะบาง** หมายถึง ลูกค้าที่กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ ต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นกรณีพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มี

ประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ เป็นต้น

3. บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.1 คณะกรรมการ SCBX และผู้บริหารระดับสูง

- 3.1.1 คณะกรรมการ SCBX เป็นผู้พิจารณาอนุมัติและทบทวนนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์
- 3.1.2 คณะกรรมการ SCBX และผู้บริหารระดับสูงต้องผลักดัน เสริมสร้าง และสื่อสารวัฒนธรรม (Culture and Organization Structure) ที่ให้ความสำคัญต่อการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม จริงใจ และไม่เอาเปรียบ
- 3.1.3 ประธานเจ้าหน้าที่บริหารสามารถมอบหมายให้คณะทำงาน หรือผู้บริหารระดับสูงใด ๆ ดำเนินการดูแลเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเป็นธรรมแทนได้ โดยยังคงต้องติดตามดูแลการมอบหมายดังกล่าว

3.2 คณะกรรมการตรวจสอบ

พิจารณาให้ความเห็นชอบและทบทวนนโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) ของกลุ่มธุรกิจการเงิน เอสซีบี เอกซ์ ก่อนนำเสนอขออนุมัติต่อคณะกรรมการ SCBX รวมทั้งพิจารณาอนุมัติการทบทวนนโยบายฉบับนี้ตามกรอบระยะเวลาหรือเมื่อมีการปรับปรุงที่ไม่มีนัยสำคัญโดยจะต้องนำเสนอต่อคณะกรรมการ SCBX เพื่อทราบในภายหลัง

3.3 บริษัทในกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ เจ้าของผลิตภัณฑ์ / บริการ

นำนโยบายฉบับนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนด นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy) และนำเสนอเพื่อขออนุมัติต่อคณะกรรมการของแต่ละบริษัท โดยเนื้อหาของนโยบายฯ จะต้องครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้

- 3.3.1 การพัฒนาหรือคัดเลือกผลิตภัณฑ์ (Product Development and Client Segmentation) ที่มีความเหมาะสมกับลูกค้า
- 3.3.2 การควบคุมกระบวนการขาย (Sales Process) ให้เป็นธรรมและเหมาะสม
- 3.3.3 การดูแลและเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้อย่างมั่นคงปลอดภัย โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ
- 3.3.4 การสื่อสาร และให้ความรู้แก่พนักงานขาย (Communication and Training Program) เพื่อให้การขายมีคุณภาพ และเป็นธรรมแก่ลูกค้า

-
- 3.3.5 การดูแล จัดการ และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนของลูกค้าจากการใช้ผลิตภัณฑ์ / บริการ (Problem and Complaint Handling) อย่างเป็นธรรม
 - 3.3.6 โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนและเงินรางวัลจูงใจ (Incentive and Remuneration Scheme) โดยให้ความสำคัญทางด้านคุณภาพการขายและยอดขายควบคู่กัน พร้อมมาตรการลงโทษที่เหมาะสม
 - 3.3.7 การสื่อสารเพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงขอบเขต ช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหา หรือเรื่องร้องเรียน รวมถึงช่องทางการรับร้องเรียนต่อหน่วยงานทางการ
 - 3.3.8 การควบคุมภายใน (Control Design) และประเมินประสิทธิภาพของการควบคุมภายใน (Control Self- Assessment) โดยครอบคลุมถึงการป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ พร้อมกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบตามหลักการของ 3 Lines of Defense
 - 3.3.9 วิธีการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า มีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้ความต้องการของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม
 - 3.3.10 หน้าที่ความรับผิดชอบอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

หากบริษัทย่อยรายใดไม่ได้ประกอบธุรกิจที่ต้องมีการทำธุรกรรมกับลูกค้าและประสงค์จะขอปรับใช้แนวทางที่แตกต่างจากนโยบายฉบับนี้ ให้บริษัทย่อยดังกล่าว ขออนุมัติต่อคณะกรรมการของบริษัทย่อย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการแล้วแจ้งมติการขอปรับใช้นโยบายที่แตกต่างดังกล่าว มายังคณะกรรมการตรวจสอบของ SCBX เพื่อทราบต่อไป

4. การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือกล่าวโทษ

กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ หรือกรรมการกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ หรือผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษบนหน้าหลักเว็บไซต์ของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ โดยต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

5. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

นโยบายนี้จะได้รับการทบทวนและปรับปรุงเป็นประจำอย่างน้อยทุกปี โดยในกรณีที่มีการปรับปรุงที่มีนัยสำคัญให้คณะกรรมการบริษัทมีอำนาจอนุมัติ ส่วนในกรณีที่เป็นการทบทวนตามกรอบระยะเวลาหรือมีการปรับปรุงที่ไม่มีนัยสำคัญให้คณะกรรมการตรวจสอบ SCBX มีอำนาจอนุมัติโดยต้องมีการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบในภายหลัง