AIRA & AIFUL Public Company Limited
319 Chamchuri Square Building, 22nd Floor, Phayathai Road, Pathumwan, Pathumwan, Bangkok 10330
Tel: 0-2117-5000 Fax: 0-2117-5006 Website: www.aira-aiful.co.th
Registration Number: 0107557000489

บริษัท ไอร่า แอนด์ ไอฟุล จำกัด (มหาชน)

นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

พ.ศ. 2561

(Market Conduct Policy)

B.E. 2561

ก. เหตุผลในการออกนโยบาย

บริษัท ไอร่า แอนด์ ไอฟุล จำกัด (มหาชน) ซึ่งต่อไปเรียกว่า "บริษัท" เป็นผู้ประกอบกิจการเกี่ยวกับสินเชื่อส่วนบุคคลที่มิใช่สถาบันการเงิน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการทางการเงินที่ต้องมีการจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบ เป็นธรรมและเพื่อให้บริษัทดำเนินกิจการตามหลักการธรรมาภิบาลที่ดี คือ มีคุณธรรม มีนิติธรรม มีความโปร่งใส โดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานบริษัททุกคนมีหน้าที่รับผิดชอบและปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายนี้

ด้วยบริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข รวมไปถึงการอำนวยความสะดวกด้านบริการและการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดให้มีนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) และแจ้งให้พนักงานบริษัททุกระดับรับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน

ฝ่ายกฎหมายและการกำกั
Legal and Complian

ข. วัตถุประสงค์

นโยบายนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความมั่นใจว่าบริษัทตระหนักถึงการดำเนินกิจการและให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตามสิทธิและหน้าที่ของลูกค้าในฐานะผู้ใช้บริการทางการเงิน

ค. ขอบเขตการใช้บังคับ

นโยบายนี้ ให้นำไปใช้บังคับแก่กรรมการ ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในบริษัท รวมถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัท

AIRA & AIFUL Public Company Limited
319 Chamchuri Square Building, 22nd Floor, Phayathai Road, Pathumwan, Pathumwan, Bangkok 10330
Tel: 0-2117-5000 Fax: 0-2117-5006 Website: www.aira-aiful.co.th
Registration Number: 0107557000489

หมวด 1
หมวดทั่วไป

ข้อ 1. ในนโยบายนี้

"*บริษัท*" หมายความว่า บริษัท ไอร่า แอนด์ ไอฟุล จำกัด (มหาชน) และให้หมายความรวมถึงสำนักงานสาขาด้วย

"*ลูกค้า*" หมายความว่า บุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์อยู่ในปัจจุบันและให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่างๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอ หรือแนะนำจากบริษัทเพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ ลูกค้าซึ่งบริษัทต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์ ผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ ให้จัดหมวดหมู่เป็นประเภทลูกค้ากลุ่มเปราะบาง

"*ผลิตภัณฑ์*" หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทที่บริษัทเป็นผู้ออก ผู้แนะนำหรือผู้ขาย

หมวด 2
วัฒนธรรมองค์กร บทบาท และหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหาร
Culture and Organization Structure

ับการปฏิบัติงาน
ce Department

ข้อ 2. **คณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการบริหาร และผู้บริหารทุกระดับ** ผลักดันและให้ความสำคัญกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และมีประสิทธิผล โดยจัดให้มีนโยบาย แนวทางปฏิบัติ ระเบียบ รวมถึงกำหนดบทบาท และหน้าที่ของกรรมการและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องสำหรับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ข้อ 3. บริษัทมีการสื่อสารภายในบริษัทเกี่ยวกับเรื่องของการให้การบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม จัดตั้งคณะทำงานที่ได้รับมอบหมายจากประธานเจ้าหน้าที่บริหาร ซึ่งรับผิดชอบ กำกับดูแลด้านการบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และกำหนดให้ผู้ที่ทำหน้าที่ด้านการควบคุมภายใน มีการกำกับการปฏิบัติงาน และการตรวจสอบการปฏิบัติงานในเรื่องการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

ข้อ 4. มีการติดตามและควบคุมภาพรวมของธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น จัดทำรายงานต่อคณะกรรมการบริษัทฯ และหรือคณะกรรมการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ ในประเด็นที่เกี่ยวกับแนวโน้มการร้องเรียน ผลสำรวจความเห็นและความพึงพอใจของลูกค้า ผลการ

ตรวจสอบโดยไม่แสดงตัวตน (Mystery Shopping) และรายงานการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ (Compliance Report)

หมวด 3
การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า
Product Development and Client Segmentation

ข้อ 5. บริษัทมีกระบวนการพัฒนาผลิตภัณฑ์โดยฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคำนึงถึงการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีความสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

ข้อ 6. บริษัทผลักดันให้พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์มีความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ของบริษัท สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างชัดเจน และเพิ่มความสามารถของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขาย

ข้อ 7. บริษัทมีระบบงาน กระบวนการขาย และการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ ที่สามารถรองรับการขายผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ฝ่ายกฎหม
Legal an

หมวด 4
การจ่ายค่าตอบแทน
Remuneration scheme

ข้อ 8. บริษัทมีการควบคุมกระบวนการขายไม่ให้เกิดการขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Mis-selling) ทั้งนี้ พนักงานผู้ขายผลิตภัณฑ์จะต้องเป็นพนักงานที่มีความรู้และคุณสมบัติที่เหมาะสมในการให้คำแนะนำหรือเสนอขายผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้แก่ลูกค้า

ข้อ 9. บริษัทมีหน่วยงานอิสระเพื่อสอบทานและประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ เอกสารประกอบการขายต้องมีความถูกต้อง ชัดเจน และมีเงื่อนไขที่เป็นธรรม

ข้อ 10. การกำหนดโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนพนักงานที่เกี่ยวข้องต้องคำนึงถึงหลักการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างมีนัยสำคัญ มาตรการตักเตือน และลงโทษพนักงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างเคร่งครัดเหมาะสม รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทน และจากการใช้มาตรการตักเตือน และลงโทษอย่างต่อเนื่อง (On-going)

AIRA & AIFUL Public Company Limited
319 Chamchuri Square Building, 22nd Floor, Phayathai Road, Pathumwan, Pathumwan, Bangkok 10330
Tel: 0-2117-5000 Fax: 0-2117-5006 Website: www.aira-aiful.co.th
Registration Number: 0107557000489

หมวด 5
กระบวนการขาย
Sales Process

ข้อ 11. บริษัทกำหนดวิธีปฏิบัติในขั้นตอนการขายอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์และช่องทางการขาย

ข้อ 12. ลูกค้าของบริษัทต้องได้รับการเสนอขายที่ไม่เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัว ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือนเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป ได้รับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

ข้อ 13. บริษัทปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการเปิดเผยข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ค่าปรับ ค่าบริการ ค่าธรรมเนียม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ รวมถึงการแจ้งรายการใช้ผลิตภัณฑ์ที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บเพื่อให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ

หมวด 6
การสื่อสารและการให้ความรู้พนักงาน
Communication and Training Program

ายและการกำกับการปฏิบัติง
d Compliance Departm

ข้อ 14. บริษัทมีระบบและเครื่องมือที่สื่อสารกับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม และมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงานขายเกี่ยวกับการขายผลิตภัณฑ์ เพื่อให้พนักงานขาย มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และบริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

หมวด 7
การดูแลข้อมูลของลูกค้า
Data Privacy

ข้อ 15. บริษัทมีนโยบายการเก็บรักษาข้อมูลความลับ วิธีปฏิบัติ และระบบงานการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าโดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของลูกค้า

AIRA & AIFUL Public Company Limited
319 Chamchuri Square Building, 22nd Floor, Phayathai Road, Pathumwan, Pathumwan, Bangkok 10330
Tel: 0-2117-5000 Fax: 0-2117-5006 Website: www.aira-aiful.co.th
Registration Number: 0107557000489

หมวด 8
การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน
Problem and Complaint

ข้อ 16. บริษัทมีการกำหนดช่องทางการร้องเรียนและแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงวิธีการแจ้งปัญหาหรือข้อร้องเรียนไว้อย่างชัดเจน และกำหนดกระบวนการในการติดตามปัญหาและข้อร้องเรียน ที่มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

หมวดที่ 9
การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ
3 Lines of Defence

ข้อ 17. บริษัทกำหนดกระบวนการควบคุมภายใน การสอบทานการปฏิบัติงานและมีการกำกับดูแลตรวจสอบให้การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมและรัดกุม เป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด

หมวดที่ 10
การปฏิบัติงาน และแผนรองรับการปฏิบัติงาน
Operation and Business Continuity

ข้อ 18. บริษัทกำหนดแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน เพื่อสร้างความเชื่อมั่นได้ว่าคำสั่ง หรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา และสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

บริษัท ไอร่า แอนด์ ไอฟุล จำกัด (มหาชน)
ธันวาคม 2561