



นโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)

บริษัท นิสสัง จำกัด ให้ความสำคัญถึงการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบ และเป็นธรรม เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน มีการบริหารจัดการที่เหมาะสม จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ขึ้น ซึ่งสอดคล้องและเป็นไปตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2. 4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) (รวมถึงฉบับที่มีการแก้ไขเพิ่มเติม) (“ประกาศ”) ดังต่อไปนี้

1. คำนิยาม

“ผลิตภัณฑ์” หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่บริษัทเป็นผู้ออก ผู้ขาย หรือผู้รับโอน ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ประกันวินาศภัย เป็นต้น

“ลูกค้า” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการทางการเงินของบริษัทอยู่ในปัจจุบัน และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากบริษัทเพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์หรือใช้บริการ

“ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง” หมายความว่า ลูกค้าซึ่งบริษัทต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ

“บริษัท” หมายถึง บริษัท นิสสัง จำกัด



นโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดี เป็นธรรม และให้ลูกค้าได้เข้าใจผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ต่อความต้องการก่อนการตัดสินใจรับบริการจากบริษัท
2. เพื่อให้ลูกค้าได้รับการดูแลข้อมูลอย่างถูกต้องและชัดเจน และการบริการที่จริงใจจากบริษัท โดยบริษัทได้ทำการดูแลข้อมูลตามมาตรฐานสากล และเป็นไปตามกฎหมายอย่างถูกต้อง
3. เพื่อให้มีการรับเรื่องร้องเรียน การแก้ไขปัญหา และการตรวจสอบที่ดี

3. การบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

1. ด้านวัฒนธรรมองค์กรและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทเป็นผู้รับผิดชอบในการผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร มีการกำหนดนโยบายการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว โดยคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้อนุมัติและเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งอาจมอบหมายให้คณะทำงานเป็นผู้ดำเนินการแทน เพื่อให้การให้บริการอย่างเป็นธรรมเป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร

2. ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

บริษัทจัดให้มีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าแต่ละกลุ่ม และให้เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงานระบบงานของบริษัทฯ รวมถึงบริษัทฯ มีการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า และให้ลูกค้าเข้าถึงการใช้ผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข ตรงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม



นโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)

3. ด้านการจ่ายค่าตอบแทน

บริษัทจะกำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษทางวินัยที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างจริงจังสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า โดยผู้บริหารมีหน้าที่ควบคุมดูแลเพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรมแก่ลูกค้า

4. ด้านกระบวนการขาย

ลูกค้าจะได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป เพื่อได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

5. ด้านการสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า จะได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม และมีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง

6. ด้านการดูแลข้อมูลลูกค้า

ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมตามมาตรฐานสากลทั่วไป เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ



นโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)

7. ด้านการแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหาการจัดการเรื่องร้องเรียนและการชดเชยเยียวยาของบริษัทมีความยุติธรรมชัดเจน รวดเร็วเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ โดยมีการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนต่อผู้บริหารในตำแหน่งสูงสุดหรือคณะทำงานหรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการและรายงานสรุปภาพรวมเรื่องร้องเรียนและความคืบหน้าหรือระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาให้คณะกรรมการทราบอย่างน้อยปีละครั้ง บริษัทจะทำการแก้ไขปัญหา จัดการเรื่องร้องเรียน และชดเชยเยียวยา มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

8. ด้านการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

บริษัทจะกำหนดให้มีกระบวนการระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. ด้านการปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

บริษัทจะกำหนดให้มีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

ทั้งนี้ นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท และบริษัททบทวนนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทพิจารณาอนุมัติอย่างน้อยทุก ๆ 2 ปี

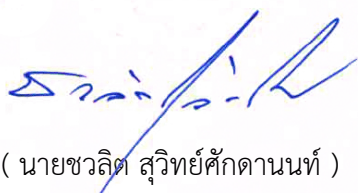


นโยบายการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)

ในกรณีที่ประกาศได้มีการแก้ไข หรือได้มีการประกาศกำหนดรายละเอียดในส่วนใดเพิ่มเติม ซึ่งขัดหรือแย้งโดยขัดแย้งกับนโยบายฉบับนี้ หรืออาจส่งผลให้บริษัทหรือผู้ที่เกี่ยวข้องอาจเข้าข่ายเป็นผู้ฝ่าฝืนประกาศดังกล่าว ให้ประกาศในส่วนที่มีการแก้ไข และ/หรือประกาศหรือข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องนั้นใช้บังคับแทนในส่วนที่ขัดหรือแย้งโดยขัดแย้งดังกล่าว

ประกาศ ณ วันที่ 8 ตุลาคม 2568

ลงชื่อ


(นายชวลิต สุวิทย์ศักดิ์กานนท์)
กรรมการผู้จัดการใหญ่

จัดทำครั้งที่ (Version)	ครั้งที่ 1
วันที่มีผลบังคับใช้	วันที่ 8 เดือน ตุลาคม ปี พ.ศ. 2568
อนุมัติโดย	ที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 60 / 2568 เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2568