

## สรุปนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้ออกประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส. 2.4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) และ ประกาศ ธปท. ที่ 3/2568 เรื่อง การให้สินเชื่ออย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Responsible Lending) นั้น บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หรือเคทีซี จึงได้กำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) เพื่อกำหนดให้เป็นแนวทางการปฏิบัติ บทบาทหน้าที่ และเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยได้กำหนดไว้ ดังนี้

### บทบาทหน้าที่ของหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

#### 1. คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหาร

- กำหนดแนวทางปฏิบัติ อนุมัตินโยบาย และสื่อสารสร้างความเข้าใจกับพนักงานถึงความสำคัญและความรับผิดชอบในการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- ยึดหลักธรรมาภิบาล ใช้อำนาจหน้าที่เพื่อความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และเป็นผู้นำในการให้บริการอย่าง เป็นธรรมเป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร

#### 2. คณะอนุกรรมการการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

- กำหนดกรอบนโยบาย แผนกลยุทธ์ และแนวทางการปฏิบัติ รวมถึงบริหารจัดการภาพรวมด้านการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
- กำกับดูแล โดยมีการติดตาม ควบคุมดูแล และตรวจสอบบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่าง เป็นธรรม ตลอดจนทบทวนนโยบาย และพิจารณาอนุมัติในเรื่องที่เกี่ยวข้อง ทั้งในส่วนของบริษัทและ บริษัทย่อยที่เกี่ยวข้อง
- ผลักดัน สื่อสาร และถ่ายทอดวัฒนธรรมการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้ทั่วถึงทุกส่วนงานและ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับบริษัท

#### 3. คณะอนุกรรมการที่รับผิดชอบการบริหารความเสี่ยง (Risk Management Committee)

- กำกับดูแล และ กำหนดแนวทางการดำเนินการบริหารความเสี่ยงในการบริหารจัดการด้านการ ให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างเหมาะสม ตลอดจนพิจารณาอนุมัติในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการ ดำเนินการบริหารความเสี่ยงดังกล่าว

#### 4. สายงาน Compliance

- จัดทำกรอบนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตลอดจนทบทวน นโยบายฯ เพื่อเสนอคณะอนุกรรมการเพื่อพิจารณา

- ประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง กำกับดูแลการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และกระบวนการสอบทานการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปในหลักเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of defense)

#### 5. สายงาน Internal Audit

- ติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปในหลักเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of defense)
- ควบคุม กำกับ และตรวจสอบ ตามที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

#### 6. หน่วยงานอื่นๆ

- รับผิดชอบการปฏิบัติตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม และมาตรฐานทั้ง 9 ระบบ ตามขอบเขตและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

### แนวปฏิบัติตามหลักเกณฑ์

#### 1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Corporate culture and roles and responsibilities of board of directors and senior management)

- คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงต้องผลักดันการให้บริการที่เป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล การให้บริการอย่างเป็นธรรม เป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร

#### 2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product development and client segmentation)

- มีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า เป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้าลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข
- โดยเน้นให้มีผลิตภัณฑ์สินเชื่อที่เหมาะสมกับความต้องการ ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควรประเมินความสามารถในการชำระหนี้ ให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมด คำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด เพื่อให้ลูกหนี้จ่ายไหว และมีเงินเหลือพอดำรงชีพ รวมทั้งเงื่อนไขสัญญาที่มีความเป็นธรรมต่อลูกค้า
- มีการประเมินความสามารถในการชำระหนี้ ให้ครอบคลุมภาระหนี้ทั้งหมดและคำนึงถึงเงินเหลือสุทธิหลังหักภาระผ่อนชำระหนี้ทั้งหมด ทั้งนี้ให้เป็นไปตามแนวทางการอนุมัติสินเชื่อโดยใช้ Residual Income และ Debt Service Ratio ในนโยบายบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต

### 3. การจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration scheme)

- กำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

### 4. กระบวนการขาย (Sales process)

- ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว
- ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจ
- ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถในการชำระหนี้ และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า
- การโฆษณา หรือการเสนอขายต้องมีเนื้อหา “ถูกต้อง ครบถ้วน และชัดเจน” “เปรียบเทียบเงื่อนไขอัตราดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้” “ไม่กระตุ้นให้ก่อหนี้เกินควร” และมีการแสดงค่าเตือนที่สำคัญและภาระต้นทุนในการกู้ยืม

### 5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน (Communication and training)

- พนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ได้รับการสื่อสารเพื่อให้เกิดความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึง มีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่

### 6. การดูแลข้อมูลของลูกค้า (Data privacy)

- ข้อมูลของลูกค้าต้องได้รับการดูแลอย่างมั่นคงปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และการรักษาความลับ
- มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสม

### 7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน (Problem and complaint handling)

- มีการแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยา ด้วยความรวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม
- แจ้งข้อมูลสำคัญให้ลูกค้าตระหนักถึงผลเสียของการเป็นหนี้เรื้อรัง รวมทั้งมีแนวทางการให้ความช่วยเหลืออย่างเป็นมาตรฐาน สอดคล้องตามแนวทางปฏิบัติในการช่วยเหลือลูกหนี้ และ หลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขการประนอมหนี้

### 8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of defense)

- มีกระบวนการบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้า มีระบบควบคุม กำกับ และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่เป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบจับความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกัน การเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ทางการที่เกี่ยวข้อง

### 9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน (Operation and business continuity)

- มีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม