นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)
ของกลุ่มธุรกิจการเงินเอสซีบี เอกซ์

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	ปรับปรุงโดยการมอบอำนาจให้คณะกรรมตรวจสอบมีอำนาจพิจารณาอนุมัติการทบทวนนโยบายตามกรอบระยะเวลาหรือเมื่อมีการปรับปรุงที่ไม่มีนัยสำคัญโดยต้องมีการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบต่อไป (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)
4.0	16 ตุลาคม 2569	ทบทวนนโยบายตามกรอบระยะเวลา โดยเนื้อหาของนโยบายไม่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแต่อย่างใด (ได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการตรวจสอบ SCBX ครั้งที่ 9/2569 เมื่อวันที่ 16 กันยายน 2569)

นโยบายการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

กลุ่มธุรกิจการเงินเอสซีบี เอกซ์

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท เอสซีบี เอกซ์ จำกัด (มหาชน) (“SCBX”) ในฐานะบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจการเงินเอสซีบี เอกซ์ (“กลุ่มเอสซีบี เอกซ์”) มีความมุ่งมั่นที่จะให้ลูกค้าได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากการใช้ผลิตภัณฑ์และบริการของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์อย่างสม่ำเสมอ โดยกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ มีการพัฒนาเพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการ ความรู้ และความเข้าใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ มีนโยบายที่กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เกี่ยวเนื่องกับผลิตภัณฑ์และบริการให้เป็นไปอย่างโปร่งใสและเป็นธรรม 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 และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจาก กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ เพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์

2.5 **ลูกค้าที่มีความเปราะบาง** หมายถึง ลูกค้าที่กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ ต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นกรณีพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการ หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ เป็นต้น

เอกสารภายในบริษัท เอสซีบี เอกซ์ จำกัด (มหาชน) ไม่พึงเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก วันที่ 16 ตุลาคม 2569

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 ใช้ เปลี่ยนแปลง 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

เอกสารภายในบริษัท เอสซีบี เอกซ์ จำกัด (มหาชน) ไม่พึงเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก วันที่ 16 ตุลาคม 2569

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 หน้าที่ความรับผิดชอบอื่นใดที่เกี่ยวเนื่องกับการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

หากบริษัทย่อยรายใดไม่ได้ประกอบธุรกิจที่ต้องมีการทำธุรกรรมกับลูกค้าและประสงค์จะขอปรับใช้แนวทางที่แตกต่างจากนโยบายฉบับนี้ ให้บริษัทย่อยดังกล่าว ขออนุมัติต่อคณะกรรมการของบริษัทย่อย หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการแล้วแจ้งมติการขอปรับใช้นโยบายที่แตกต่างดังกล่าว มายังคณะกรรมการตรวจสอบของ SCBX เพื่อทราบต่อไป

4. การเปิดเผยข้อมูลการถูกเปรียบเทียบปรับหรือกล่าวโทษ

กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่กลุ่มเอสซีบี เอกซ์ หรือกรรมการกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ หรือผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบถูกเปรียบเทียบปรับหรือถูกกล่าวโทษบนหน้าหลักเว็บไซต์ของกลุ่มเอสซีบี เอกซ์ โดยต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

5. การทบทวนและปรับปรุงนโยบาย

นโยบายนี้จะได้รับการทบทวนและปรับปรุงเป็นประจำอย่างน้อยทุกปี โดยในกรณีที่มีการปรับปรุงที่มีนัยสำคัญให้คณะกรรมการบริษัทมีอำนาจอนุมัติ ส่วนในกรณีที่เป็นการทบทวนตามกรอบระยะเวลาหรือมีการปรับปรุงที่ไม่มีนัยสำคัญให้คณะกรรมการตรวจสอบ SCBX มีอำนาจอนุมัติโดยต้องมีการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริษัทเพื่อทราบในภายหลัง