

นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

1. หลักการและเหตุผล

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด ยึดมั่นการดำเนินธุรกิจอย่างมีจรรยาบรรณ ดำเนินถึงสิทธิขั้นพื้นฐานของลูกค้าและผู้ให้บริการให้ได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบ ไม่เอาเปรียบ พร้อมให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำและได้รับแจ้งข้อมูลจากการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพตลอดจนหลักประกันของสินทรัพย์ที่รับโอนมาอย่างชัดเจน และเพียงพอ รวมทั้งการได้รับบริการอย่างสะดวก เท่าเทียมและได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และเหมาะสม โดยมีการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การดำเนินธุรกิจเติบโตอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ลูกค้าและผู้ให้บริการมีความมั่นใจว่าได้รับความเป็นธรรม รวมทั้งได้รับทราบข้อมูลที่สำคัญจากการนำเสนอบริการ รายละเอียดเงื่อนไข สิทธิและหน้าที่ของลูกค้าอย่างชัดเจน ถูกต้องเหมาะสมเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด

2.2 เพื่อให้กรรมการ ที่ปรึกษา ผู้จัดการ พนักงานทุกระดับ ตระหนักและให้ความสำคัญ และมุ่งมั่นถึงการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีคุณธรรม รวมทั้งการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัดและยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

3. ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน มีผลบังคับใช้กับกรรมการ ที่ปรึกษา ผู้จัดการ และพนักงานทุกระดับ ยึดถือและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

4. คำนิยาม

“บริษัท” หมายถึง บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

“กรรมการ” หมายถึง กรรมการบริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด รวมทั้งอนุกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากคณะกรรมการบริษัท

“ที่ปรึกษา” หมายถึง ที่ปรึกษาคณะกรรมการบริษัท ที่ปรึกษาคณะกรรมการตรวจสอบที่ปรึกษาคณะอนุกรรมการ หรือที่ปรึกษาบริษัทซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่บริษัทว่าจ้างให้เป็นที่ปรึกษา



“ผู้จัดการ” หมายถึง ผู้จัดการ บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด และในกรณีผู้จัดการเป็นกรรมการบริษัทด้วย ให้เรียกว่า “กรรมการผู้จัดการ”

“พนักงานทุกระดับ” หมายถึง พนักงานระดับบริหาร พนักงาน และลูกจ้าง บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด

“ลูกค้า” หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่บริษัทได้รับโอนมาซึ่งสินทรัพย์ด้วย คุณภาพและหมายรวมถึงผู้ค้าประกัน ผู้จำนอง ผู้อ่าวล รวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ ผู้ที่รับทราบ ผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

5. นโยบาย

บริษัทกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมประกอบด้วยมาตรฐานดังนี้

ระบบที่ 1 คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทหน้าที่ในการผลักดันการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมและสร้างเป็นวัฒนธรรมองค์กร

คณะกรรมการบริษัทให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยการกำหนดนโยบาย และแผนกลยุทธ์เป็นสายลักษณะอักษรให้บุคลากรในบริษัททราบและถือปฏิบัติ รวมทั้งกำกับดูแลให้ผู้จัดการ และผู้บริหารระดับสูงนำนโยบายไปสื่อสารและเน้นย้ำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญ โดยถือปฏิบัติให้สอดคล้องกันทั่วทั้งองค์กร

ผู้จัดการและผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่รับผิดชอบผลักดันการบริหารจัดการด้านการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล รวมทั้งเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องการให้บริการ แก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงหลักการที่ต้องมีการสอบทานและถ่วงดุลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม กำหนดให้ มีบุคลากรและเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีความพร้อมและพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งติดตามและควบคุมการดำเนินธุรกิจให้เกิดการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ

ระบบที่ 2 การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจและการให้บริการ

บริษัทมีการดำเนินการบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ตลอดจนหลักประกันของสินทรัพย์ ที่รับซื้อหรือรับโอนมา และเสนอขายทรัพย์สินรอการขายที่มีคุณภาพเหมาะสมกับราคา ให้บริการพร้อมอธิบาย รายละเอียด เปิดเผย ข้อมูลสำคัญให้ลูกค้าทราบ และให้สิทธิแก่ลูกค้าเลือกอย่างเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข

2.1 แจ้งลูกค้าทุกครั้งเกี่ยวกับรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ ล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดชำระ เพื่อให้ลูกค้ามีระยะเวลาเพียงพอในการตรวจสอบหรือโต้แย้งรายการ ดังกล่าว โดยมีการแจกแจงรายละเอียดรายการที่จะต้องชำระหรือจะมีการเรียกเก็บให้ลูกค้าทราบ เช่น ค่างวด ยอดหนี้คงเหลือ กำไร เบี้ยปรับผิดนัดชำระ ค่าชดเชยผิดนัด ค่าธรรมเนียมการทวงถามหนี้ ค่าเบี้ยประกันภัย (ถ้ามี) รวมทั้งการแจ้งเตือนถึงผลของการผิดนัดชำระหรือชำระเพียงบางส่วน ในกรณีบริการ บางประเภทที่ไม่ต้องมีการแจ้งลูกค้าล่วงหน้าทุกครั้งที่จะชำระค่างวด บริษัทมีกระบวนการ และวิธีการดำเนินการที่ทำให้ลูกค้ามั่นใจว่าลูกค้าได้ทราบและเข้าใจเงื่อนไขและหน้าที่ของลูกค้าครบถ้วนแล้ว

2.2 บริษัทมอบหลักฐานการชำระเงินให้แก่ลูกค้าทุกครั้งโดยแจกแจงรายละเอียดรายการที่ลูกค้าได้ชำระให้ลูกค้าทราบ และบริษัทมีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการและสาระสำคัญของ การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการของลูกค้าอย่างชัดเจนให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

2.3 บริษัทแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าจะต้องดำเนินการจัดทำประกันภัย ในกรณี ต้องทำประกันภัยเพื่อคุ้มครองหลักประกัน โดยไม่บังคับให้ลูกค้าต้องทำประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง เป็นการเฉพาะเจาะจงหรือกำหนดให้ทำประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการใช้บริการ รวมทั้งให้สิทธิกับลูกค้า เลือกที่จะทำประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้ ในกรณีลูกค้าไม่ดำเนินการจัดทำประกันภัยภายในระยะเวลา ที่กำหนด บริษัทจะพิจารณาจัดทำประกันภัยโดยพิจารณาตามความจำเป็นและสมควรแก่เหตุ

2.4 การปรับปรุงโครงสร้างหนี้ หรือการจำหน่ายทรัพย์สินรอการขาย บริษัทมีแนวทาง ดำเนินการในการอธิบายหรือชี้แจงให้ลูกค้าได้รับทราบข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วนในรายละเอียดเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของลูกค้าและของบริษัท โดยข้อมูลที่นำเสนอมีความถูกต้อง ชัดเจน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน ให้ความสำคัญในการอธิบายถึงเงื่อนไขและข้อควรระวังที่สำคัญ และกรณีลูกค้าตกลง ทำธุรกรรมต้องส่งมอบหลักฐานในการทำธุรกรรมที่ได้รับอนุมัติให้กับลูกค้า รวมถึงในการกำหนดค่าธรรมเนียม ค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเป็นธรรม บริษัทจะคำนึงถึงต้นทุนที่แท้จริง ไม่เอาเปรียบ ลูกค้า เช่น ในกรณีบริษัทมีความจำเป็นต้องประเมินราคาหลักประกันจากผู้ประเมินภายนอกมากกว่า 1 บริษัท เพื่อพิจารณามูลค่ายุติธรรมของหลักประกัน บริษัทจะเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากลูกค้าเพียง 1 บริษัท ทั้งนี้การนำเสนอบริการต่าง ๆ ต้องไม่ขัดต่อหลักเกณฑ์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2.5 การใช้สื่อประชาสัมพันธ์การจำหน่ายทรัพย์สินรอการขายผ่านช่องทางที่พนักงาน ไม่สามารถโต้ตอบกับลูกค้าได้โดยตรง เช่น ผ่านช่องทาง Website หรือสื่อออนไลน์อื่น บริษัทมีแนวทาง ในการอธิบายข้อมูลสำคัญทั้งเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของลูกค้าและบริษัทอย่างชัดเจน ถูกต้องและครบถ้วน

ระบบที่ 3 การจ่ายค่าตอบแทน

บริษัทกำหนดแนวทางการจ่ายค่าตอบแทนหรือเงินรางวัลจูงใจให้กับพนักงานหรือ ผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) โดยพิจารณาถึงคุณภาพการให้บริการที่จะมีผลกระทบต่อลูกค้า เป็นสำคัญไม่คำนึงถึงรายได้ที่จะได้รับเพียงอย่างเดียว รวมทั้งมีแนวทางกำหนดมาตรการดักเตือน และการลงโทษที่เหมาะสมควบคู่ด้วย

ระบบที่ 4 การสื่อสารและให้ความรู้แก่พนักงาน

บริษัทกำหนดให้พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ได้รับการสื่อสาร อบรม หรือให้ความรู้กับพนักงานเพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยเน้นย้ำการให้ข้อมูลที่ ครบถ้วนเกี่ยวกับเงื่อนไข สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของลูกค้า รวมถึงข้อควรระวังที่ลูกค้า อาจเสียผลประโยชน์ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย โดยการสื่อสารและอบรมพนักงานบริษัทใช้รูปแบบและวิธีการ ที่เหมาะสมกับเนื้อหาเพื่อการสื่อสารได้ผลจริง รวมทั้งมีการวัดผลสำเร็จและสอบถามความเข้าใจ ของพนักงาน



ระบบที่ 5 การดูแลข้อมูลลูกค้า

บริษัทกำหนดนโยบาย วิธีปฏิบัติ และมีระบบงานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า ภายใต้กรอบหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การรักษาความลับของระบบข้อมูล (Confidentiality) ความเชื่อถือได้ของระบบและข้อมูล (integrity) และความพร้อมใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (availability) เพื่อดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าและการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลภายนอก มีกระบวนการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าที่เหมาะสม มีการป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ใช้ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ ดังนี้

5.1 กำหนดอำนาจหน้าที่พนักงานแต่ละระดับที่เฝ้าต่อการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า และมีการส่งเสริมให้พนักงานเข้าใจถึงความสำคัญของการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

5.2 กำหนดให้การเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าเป็นความลับ โดยมีการกำหนดวิธีและสถานที่เก็บรักษาที่มีความมั่นคงปลอดภัยและกำหนดระยะเวลาทำลายอย่างเหมาะสมเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

5.3 กำหนดให้มีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบงาน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานมีความมั่นคงปลอดภัยพร้อมใช้งาน สามารถป้องกันการบุกรุกหรือภัยคุกคามที่อาจเกิดขึ้น

5.4 กำหนดให้มีการควบคุมการเข้าถึงระบบงานและการบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็นในการใช้งานและระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบัน รวมถึงจัดเก็บและกำหนดการเข้าถึงข้อมูลเท่าที่จำเป็น

5.5 ในการใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) บริษัทมีแนวปฏิบัติในการควบคุมและติดตามการดำเนินการของผู้ให้บริการภายนอกอย่างรัดกุมในการเข้าถึง การใช้ การเปลี่ยนแปลง การแก้ไขและการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า

5.6 การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นเพื่อการตลาด การส่งเสริมการขายหรือการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์และบริการ บริษัทมีแนวทางดำเนินการ โดยจะทำการเก็บข้อมูลลูกค้าเท่าที่จำเป็นและใช้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าแจ้งไว้และในการขอความยินยอมเปิดเผยข้อมูลบริษัทแจ้งวัตถุประสงค์และให้สิทธิลูกค้าเลือกเปิดเผยข้อมูลอย่างชัดเจน

การเปิดเผยข้อมูลลูกค้า เพื่อวัตถุประสงค์อื่นที่ไม่ใช่การตลาด บริษัทจะเปิดเผยเพื่อการปฏิบัติตามสัญญาระหว่างลูกค้ากับบริษัท เช่น การเปิดเผยให้กับผู้ให้บริการภายนอก (outsourcer) หรือการเปิดเผยข้อมูลเพื่อการพิสูจน์ตัวตนหรือยืนยันตัวตนของลูกค้าทางดิจิทัล รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลลูกค้าเพื่อการปฏิบัติตามกฎหมาย เช่น การป้องกันและตรวจจับความผิดปกติของธุรกรรมตามกฎหมายฟอกเงิน การรายงานข้อมูลต่อหน่วยงานราชการที่มีอำนาจตามกฎหมาย

การเปิดเผยข้อมูลลูกค้าในกรณีอื่นบริษัทจะเปิดเผยเมื่อได้รับความยินยอมตามวัตถุประสงค์ที่ลูกค้าให้ไว้ รวมทั้งมีช่องทางให้ลูกค้าใช้สิทธิขอยกเลิกการยินยอมได้อย่างสะดวกโดยไม่กำหนดให้การยินยอมเปิดเผยข้อมูลเป็นส่วนหนึ่งของเงื่อนไขการขอใช้บริการกับบริษัท

ระบบที่ 6 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน

6.1 บริษัทมีบุคลากรและช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งลูกค้าสามารถติดต่อได้อย่างสะดวกโดยมีการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางและวิธีการแจ้งปัญหาหรือร้องเรียน รวมทั้งวิธีการที่ทำให้สามารถพิจารณาเรื่องร้องเรียนได้อย่างเร็ว เช่น การนำเสนอเอกสารหลักฐานและข้อมูลที่จำเป็น วิธีการติดตามเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงช่องทางร้องเรียนต่อทางการด้วย

6.2 บริษัทมีแนวทางปฏิบัติการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่เป็นมาตรฐานและดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียน โดยพิจารณาเรื่องร้องเรียนจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมีการบันทึกข้อมูลอย่างครบถ้วน รวมทั้งมีมาตรการแก้ไขปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนด้วยความเป็นธรรม มีมาตรการเยียวยา หรือชดเชยให้แก่ลูกค้า และมีกระบวนการสอบเรื่องร้องเรียนตามแนวทางที่กำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ตลอดจนมีการติดตามความคืบหน้าดำเนินการและแจ้งให้ลูกค้าทราบความคืบหน้าเป็นระยะ

6.3 บริษัทมีการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนซ้ำ โดยการบันทึกข้อมูลเชิงสถิติการร้องเรียนที่เกิดขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการให้บริการหรือเรื่องร้องเรียน และนำผลการวิเคราะห์ไปดำเนินการแก้ไข เพื่อปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการให้ดีขึ้น รวมถึงการรายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและเรื่องร้องเรียนให้กับคณะกรรมการบริษัทและผู้จัดการทราบ

ระบบที่ 7 การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

บริษัทมีมาตรการในการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎหมาย นโยบายหลักเกณฑ์ของทางการ รวมถึงระเบียบวิธีปฏิบัติภายในบริษัท เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานภายในบริษัทได้ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความเป็นธรรม รวมทั้งมีกระบวนการป้องกันความเสี่ยงต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ความเสี่ยงที่เกิดการทุจริตกับลูกค้า ความเสี่ยงที่ข้อมูลลูกค้าจะไม่ได้รับความปลอดภัย และมีแนวทางดำเนินการแก้ไข ทบทวนหรือปรับปรุงให้ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่ชักช้า

ระบบที่ 8 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

บริษัทมีวิธีการ เครื่องมือ หรือกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรมดำเนินงานอย่างครบถ้วนถูกต้อง เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินการ เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน รายการตรวจสอบ (Checklist) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือการสอบทานการปฏิบัติงาน รวมถึงในกรณีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการประกอบธุรกิจเกิดการขัดข้องไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติหรือมีเหตุจำเป็นต้องหยุดให้บริการชั่วคราว บริษัทต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าภายในระยะเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งมีแผนงาน กระบวนการรองรับการปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง



6. การปรับปรุงและทบทวนนโยบาย

บริษัทกำหนดให้มีการปรับปรุงและทบทวนนโยบายให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ โดยให้ทบทวนนโยบายทุก 1 ปี หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

ประกาศ ณ วันที่ 18 มีนาคม พ.ศ. 2565



(นางญาใจ พัฒนสุขสันต์)

ประธานกรรมการ

บริษัท บริหารสินทรัพย์ ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จำกัด