



## นโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

กลุ่มทิสโก้ได้กำหนดนโยบายการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมฉบับนี้สำหรับให้พนักงานถือปฏิบัติเป็นแนวทางในการให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่ากลุ่มทิสโก้มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยนโยบายดังกล่าวครอบคลุมระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าดังนี้

1. กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ
  - คณะกรรมการบริษัทกำหนดแผนกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจที่ให้ความสำคัญในการถ่ายทอดวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเป็นธรรม
2. การออกผลิตภัณฑ์
  - จัดให้มีกระบวนการในการออกแบบและคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ถูกออกแบบโดยคำนึงถึงผลประโยชน์และความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นสำคัญ รวมถึงการวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ในรายละเอียด
  - กรณีที่มีข้อมูลไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์รายละเอียดของผลิตภัณฑ์ต้องปฏิเสธการนำผลิตภัณฑ์นั้นมาเสนอขาย
3. กระบวนการขาย
  - เปิดเผยข้อมูลสำคัญของผลิตภัณฑ์ให้ครบถ้วน ไม่เกินจริง เพียงพอต่อการตัดสินใจ
4. วิธีการจ่ายค่าตอบแทน
  - ต้องคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าและคุณภาพของการให้บริการเป็นสำคัญโดยไม่พิจารณาจากยอดขายเพียงอย่างเดียว
5. การจัดการเรื่องร้องเรียน
  - ต้องปฏิบัติตามแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนอย่างเคร่งครัด
6. การดูแลข้อมูลลูกค้า
  - ต้องจัดให้มีมาตรการในการดูแลรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า
7. การควบคุมกำกับและตรวจสอบ
  - กำหนดให้มีกระบวนการติดตามและตรวจสอบตามหลักการ 3 lines of defense
8. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน
  - จัดให้มีการปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงานทั้งกรณีปกติและกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน