



เคียงคู่รัฐประชา

ประกาศธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ที่ 618 /2566

เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการด้านการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม โดยมุ่งหมายให้ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม อย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบ เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข สามารถใช้บริการได้สะดวก ได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม เข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง และเพื่อสนับสนุนให้ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน โดยนำหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทยมาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

1. หลักการการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

หลักการสำคัญของนโยบายนี้มุ่งหมายให้ลูกค้าที่ได้รับบริการอย่างเป็นธรรม ดังนี้

- 1.1 ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า ธ.ก.ส. มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจ
- 1.2 ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความต้องการ ประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วน เพียงพอ ในการตัดสินใจด้วยความเข้าใจ ที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างสะดวก
- 1.3 ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความต้องการและความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสิทธิประโยชน์ของลูกค้า ได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางที่ไม่เหมาะสม
- 1.4 ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังการขายได้อย่างสะดวกและได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสมและเป็นธรรม
- 1.5 ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเองเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดย ธ.ก.ส. มีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

2. การบริหารจัดการระบบงาน

การบริหารจัดการระบบงานที่สนับสนุนให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม ประกอบด้วยมาตรฐานขั้นต่ำ 9 ระบบที่สำคัญ และผลลัพธ์ที่คาดหวัง ดังนี้

2.1 คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของ ธ.ก.ส. มีบทบาทรับผิดชอบหลักด้านการให้บริการที่เป็นธรรมอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล ส่งเสริมให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยกำหนดนโยบายและแผนกลยุทธ์ มอบหมายส่วนงานหรือผู้รับผิดชอบ พัฒนาบุคลากร สื่อสาร ติดตาม และควบคุมการให้บริการลูกค้าให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

2.2 ผลิตภัณฑ์มีความเหมาะสมกับความต้องการ ประสงค์ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม เหมาะสมกับความสามารถในการขายของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน รวมถึงความสามารถในการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นธรรมทั้งราคาและเงื่อนไข

2.3 กำหนดค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงาน รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

2.4 ลูกค้าได้รับการเสนอขายที่ไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว ได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงินและความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

2.5 พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้าได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง

2.6 ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างมั่นคงและปลอดภัย โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว และมีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยอย่างเหมาะสมตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป เพื่อป้องกันการสูญหาย เข้าถึง ไข่ เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือโดยมิชอบ

2.7 การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาของ ธ.ก.ส. มีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

2.8 การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้าโดยมีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ

2.9 การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉิน ที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

3. การกำกับปฏิบัติตามกฎหมาย

ธ.ก.ส. มีการกำกับและติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปตามกฎหมาย ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อความเสียหายต่อลูกค้า และพัฒนาหรือปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ลูกค้าหรือเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป และให้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนขับเคลื่อนด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมต่อคณะกรรมการ ธ.ก.ส.

ธ.ก.ส. จัดให้มีการทบทวนนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างน้อยปีละครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานขององค์กร

จึงประกาศมาเพื่อทราบทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566



(นางสาวรื่นวดี สุวรรณมงคล)

ประธานคณะกรรมการธรรมาภิบาล

และกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

สำนักส่งเสริมธรรมาภิบาลและกำกับการปฏิบัติตามกฎหมาย