ธนาคาร
อาคารสงเคราะห์
Government
Housing Bank

สำนักงานใหญ่
63 ถ.พระราม 9 ห้วยขวาง
กทม. 10310
โทรศัพท์ 0 2645 9000
โทรสาร 0 2645 9001

Head Office
63 Rama IX Rd., Huaykwang,
Bangkok 10310 Thailand
T +66 (0) 2645 9000
F +66 (0) 2645 9001

คำสั่งคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์
ที่ 35/2566
เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม
(Market conduct)

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 17 แห่งพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม โดยประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 317 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 และประกาศธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ สกส2.4/2563 เรื่อง การบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ประกอบกับคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ในการประชุมครั้งที่ 11/2566 วันที่ 26 ตุลาคม 2566 มีมติอนุมัตินโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ซึ่งได้มีการทบทวนตามที่ฝ่ายจัดการเสนอ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของธนาคารเป็นไปตามกรอบประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยดังกล่าว จึงให้ยกเลิกคำสั่งคณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ 34/2565 เรื่อง นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ลงวันที่ 18 ตุลาคม 2565 และให้ใช้นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ฉบับนี้แทน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. หลักการและเหตุผล

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ในฐานะสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนให้ประชาชนมีที่ดินหรืออาคารเพื่อใช้เป็นที่อยู่อาศัย ใช้ประโยชน์จากที่ดินหรืออาคารเพื่อการดำรงชีพ โดยไม่ได้แสวงหาเพื่อกำไรสูงสุด แต่เป็นการดำเนินธุรกิจเพื่อให้ตอบสนองต่อพันธกิจ / ภารกิจหลักของธนาคารตามนโยบายของภาครัฐที่ประสงค์ทำให้คนไทยมีบ้าน โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีรายได้น้อยและปานกลาง ให้สามารถเข้าถึงบริการทางการเงินของธนาคารภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าธนาคารบริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม ได้รับคำแนะนำที่เหมาะสม ชัดเจน ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข และการบริการที่สะดวก ตลอดจนได้รับการดูแล แก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ช่วยให้ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ตนเอง

เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของผู้กำกับดูแล โดยเฉพาะการใช้บริการทางการเงินผ่านช่องทางดิจิทัล อุปกรณ์เคลื่อนที่และช่องทางดิจิทัลอื่น ๆ ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตเพิ่มเติม ธนาคารอาคารสงเคราะห์จึงได้มีการทบทวนนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ฉบับนี้ขึ้น เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร ตามหลักการกำกับ ควบคุม และตรวจสอบ (3 Lines of Defense)

2. วัตถุประสงค์ของนโยบาย

2.1 เพื่อให้คณะกรรมการธนาคาร และผู้บริหารระดับสูงผลักดันนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) อย่างเป็นรูปธรรม กำหนดให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร และมีผู้รับผิดชอบชัดเจน

2.2 เพื่อปรับปรุงแนวทางการบริหารจัดการให้เกิดความชัดเจนและเหมาะสมในทางปฏิบัติมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์อื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น พระราชบัญญัติข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการบริหารงานและการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ. 2566 และประกาศอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2.3 เพื่อให้การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการระบบควบคุมและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรม และรัดกุม ตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติ เพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ขอบเขตนโยบาย / ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ใช้บังคับกับคณะกรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายงานภายในธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการให้บริการลูกค้า โดยข้อกำหนดในนโยบายฉบับนี้ถือเป็นมาตรฐานขั้นต่ำที่ต้องปฏิบัติตาม

4. คำจำกัดความ / คำนิยาม

"ธนาคาร" หมายความว่า ธนาคารอาคารสงเคราะห์

"คณะกรรมการธนาคาร" หมายความว่า คณะกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์

"กรรมการผู้จัดการ" หมายความว่า กรรมการผู้จัดการธนาคารอาคารสงเคราะห์

"ผู้บริหาร" หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการฝ่าย / สำนัก / ภาค หรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือผู้บริหารตามสัญญาจ้างที่มีตำแหน่งเทียบเท่าผู้อำนวยการฝ่าย / สำนัก / ภาคขึ้นไป หรือผู้อำนวยการศูนย์ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงพนักงานตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์ที่อยู่ภายใต้สังกัดฝ่าย / ภาค

"ผู้ปฏิบัติงาน" หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับผู้อำนวยการศูนย์ที่อยู่ภายใต้สังกัดฝ่าย / ภาค ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย / สำนัก / ภาค หรือเทียบเท่าลงมา รวมถึงพนักงานสัญญาจ้าง ลูกจ้างธนาคาร และลูกจ้างเหมางานธุรการ (Outsourced Staff)

"ผลิตภัณฑ์" หมายความว่า ผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ผู้ให้บริการเป็นผู้ออก ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อ หรือผู้รับโอน ผลิตภัณฑ์ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) การให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล หรือผ่านสื่ออื่น ซึ่งรวมถึงผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้การกำกับของหน่วยงานอื่น เช่น ประกันวินาศภัย และประกันชีวิต เป็นต้น

"ลูกค้า" หมายความว่า บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งใช้ผลิตภัณฑ์ และบริการทางการเงินอยู่ในปัจจุบัน และให้หมายความรวมถึงผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ผู้ที่รับทราบผลิตภัณฑ์ผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ให้บริการเพื่อให้ซื้อผลิตภัณฑ์

"ลูกค้ากลุ่มเปราะบาง" หมายความว่า ลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการต้องใช้ความระมัดระวัง ในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด ผู้ที่ไม่มีประสบการณ์การใช้ผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะใช้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล หรือผ่านสื่ออื่น หรือผู้ที่มีข้อจำกัดในการสื่อสารหรือตัดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือผู้ที่มีภาวะบกพร่องทางสุขภาพ

"ผู้ให้บริการ" หมายความว่า ธนาคารในฐานะเป็นผู้ออกผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการ ผู้แนะนำ ผู้ขาย ผู้รับซื้อหรือผู้รับโอนผลิตภัณฑ์

"ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ" (Business Facilitator) หมายความว่า บุคคลอื่นที่สถาบันการเงินเฉพาะกิจทำสัญญาว่าจ้าง มอบหมาย หรือแต่งตั้งเพื่อดำเนินการแทนทั้งหมดหรือบางส่วนในงานที่ปกติสถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องดำเนินการเอง ซึ่งหมายรวมถึงผู้รับจ้างช่วงงานต่อ (Subcontract) และบุคคลธรรมดาที่ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของธนาคารแห่งประเทศไทย

"ธุรกรรมนโยบายรัฐ" หมายความว่า ธุรกรรมนโยบายรัฐตามที่กำหนดในแนวปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจการคลังว่าด้วยการแยกบัญชีธุรกรรมนโยบายรัฐ (Public Service Account : PSA) ของสถาบันการเงินเฉพาะกิจ

5. เนื้อหาของนโยบาย

5.1 การบริหารจัดการระบบงานในการให้บริการแก่ลูกค้า ให้เป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำใน 9 ระบบ ดังนี้

5.1.1 วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการธนาคารและผู้บริหารระดับสูง (Corporate Culture, Roles and Responsibilities of Board of Directors and Senior Management) คณะกรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการ และผู้บริหาร รับผิดชอบการผลักดันการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยให้ถือเป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร พร้อมกำหนดนโยบายและสื่อสาร ถ่ายทอดให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรในการให้บริการอย่างเป็นธรรม ไปยังผู้ปฏิบัติงานทุกระดับทุกคนรับทราบ และตระหนักเรื่องการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงให้ความสำคัญในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน พร้อมทั้งกำหนดให้มีการติดตาม ควบคุม กำกับ ตรวจสอบ และให้มีการรายงานผลเป็นระยะๆ

5.1.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Development and Client Segmentation) กำหนดให้มีกระบวนการในการพัฒนาและคัดเลือกผลิตภัณฑ์ จัดกลุ่มลูกค้าโดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเปราะบาง เพื่อให้เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และการทำธุรกรรมผ่านช่องทาง หรือผ่านสื่ออื่น และต้องให้ความสำคัญในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบาง พร้อมทั้งให้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน และเหมาะสมกับระบบงาน โดยเฉพาะการให้บริการเกี่ยวกับ Digital Banking ซึ่งต้องมีการควบคุมดูแล คุณภาพการขายให้สอดคล้องกับลักษณะลูกค้าแต่ละกลุ่มเป้าหมายที่มีความประสงค์จะซื้อผลิตภัณฑ์ โดยสามารถรับภาระหรือรับความเสี่ยงจากการใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ได้ในเงื่อนไขและราคาที่เป็นธรรม

5.1.3 การจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Scheme) กำหนดให้มีการปรับปรุงโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนและมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นธรรม รวมถึงให้นำผลการพิจารณาคุณภาพการขายในวิธีต่างๆ ที่ธนาคารกำหนด เป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างการกำหนดค่าตอบแทนสำหรับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ และการให้บริการอย่างเป็นธรรม โดยมอบหมายให้กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล ให้มีการบังคับใช้อย่างเคร่งครัด และดำเนินการลงโทษให้เหมาะสมกับระดับความผิดและให้มีการรายงานเป็นรายกรณีความผิด

5.1.4 กระบวนการขาย (Sales Process) กำหนดให้มีการเตรียมความพร้อมและการเสนอขายผลิตภัณฑ์หรือบริการแก่ลูกค้า โดยเฉพาะลูกค้ากลุ่มเปราะบาง จะต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ โดยใช้เครื่องมือ Call Back ที่เหมาะสมกับลูกค้า ลูกค้าผู้ใช้บริการต้องได้รับข้อมูลสำคัญ ๆ อย่างครบถ้วน โดยต้องเป็นข้อมูล เอกสารการเสนอขายที่ออกจากฝ่ายงานเจ้าของผลิตภัณฑ์ (Product Owner) จัดทำเท่านั้น เพื่อป้องกันการนำเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมหรือผิดประเภทให้กับลูกค้า (Mis-Selling) ในการพิจารณาเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของลูกค้า โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานขายที่ต้องได้รับการแต่งตั้งให้ขายผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้ จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของผู้กำกับดูแลที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด โดยมีระบบหรือเครื่องมือช่วยให้กระบวนการขายมีประสิทธิภาพ และไม่เป็นการรบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้าจนเกินควร มีกระบวนการคัดเลือกพนักงานขายที่มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ที่จะเสนอขาย และจัดให้มีการพัฒนาความรู้แก่พนักงานขายเป็นระยะ โดยเฉพาะการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน พร้อมให้กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารที่มีหน้าที่กำกับ ควบคุม ดูแล ให้มีระบบและกระบวนการตรวจสอบคุณภาพการขายในทุกช่องทาง เพื่อให้มั่นใจว่า ไม่หลอก ไม่บังคับ ไม่รบกวน ไม่เอาเปรียบ

5.1.5 การสื่อสารและการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน (Communication and Training) กำหนดให้มีการสื่อสารให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรมและมีจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ โดยเฉพาะการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ มีการประเมินผลสำเร็จของการสื่อสาร การให้ความรู้ และสามารถชี้แจงต่อลูกค้าได้ พร้อมทั้งให้นำผลการฝึกอบรมมาปรับปรุงการจัดอบรมในครั้งต่อ ๆ ไป โดยกำหนดช่วงเวลาและความถี่ที่เหมาะสม

5.1.6 การดูแลข้อมูลของลูกค้า (Data Privacy) กำหนดให้มีระบบงานการดูแลรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าตามมาตรฐานสากลที่ยอมรับโดยทั่วไป ตามมาตรการของหน่วยงานกำกับดูแลที่กำหนด โดยเฉพาะเรื่อง Data Governance และตระหนักถึงความสำคัญของการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชกำหนดมาตรการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมทางเทคโนโลยี พ.ศ 2566 และระเบียบ / ประกาศที่เกี่ยวข้อง โดยกำหนดกระบวนการที่ทำให้มั่นใจได้ว่า ข้อมูลของลูกค้าต้องได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้า และการรักษาความลับการส่งข้อมูลลูกค้าต่อให้ผู้อื่นอย่างเคร่งครัด กำหนดให้มีการควบคุมการเข้าถึงระบบงาน การบริหารจัดการสิทธิของผู้ใช้งานตามความจำเป็นในการใช้งาน และระดับความเสี่ยงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ กำหนดให้มีมาตรการ

เพื่อควบคุมและป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงให้มีการกำกับดูแล และตรวจสอบพนักงานที่มีหน้าที่เกี่ยวกับข้อมูลภายใน ซึ่งอาจถูกนำไปใช้อย่างไม่เหมาะสม รวมถึงผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) และให้สิทธิลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจเลือกในการให้ความยินยอมเปิดเผยข้อมูล

5.1.7 การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียน (Problem and Complaint Handling) โดยผ่านช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ตามพฤติกรรมของลูกค้า ผ่านช่องทาง การรับเรื่องร้องเรียน และให้มีการจัดการข้อร้องเรียนตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด (SLA) เพื่อให้มีการแก้ไขปัญหาของลูกค้าอย่างทันที พร้อมทั้งมีการแจ้งผลให้ลูกค้าทราบถึงการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน โดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่อ่อนไหว กระทบต่อชื่อเสียงของธนาคาร (Reputation Risk) โดยเฉพาะข้อร้องเรียนที่เกิดจากการทำธุรกรรมผ่านช่องทางดิจิทัล หรือผ่านสื่ออื่น กำหนดให้กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล มีกระบวนการพิเศษในการเร่งแก้ไขปัญหา นอกเหนือจากกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการรับและดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รวมถึงการพิจารณาชดเชยเยียวยาให้แก่ลูกค้ากรณีได้รับความเสียหายจากการใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการให้มีความชัดเจน รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม และให้มีกระบวนการนำข้อร้องเรียนในลักษณะเดียวกันซ้ำ ๆ ให้มีการตรวจสอบปัญหา หรือขยายผลการตรวจสอบทันทีเพื่อหยุดความเสียหาย โดยกำหนดให้รายงานการดำเนินการเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการและร้องเรียนต่อคณะกรรมการธนาคาร กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี เพื่อให้สามารถประเมินความเสี่ยงและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำและสามารถแก้ไขข้อร้องเรียนได้ทันการณ์

5.1.8 กำหนดให้มีการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense) ในทุกระบบของการบริหารจัดการด้านการให้บริการอย่างเป็นธรรม ครอบคลุมแต่ละระดับชั้นของการปฏิบัติงาน รวมถึงให้ความสำคัญต่อการดำเนินงานของบุคคลภายนอกที่ธนาคารว่าจ้าง ก่อนนำเสนอต่อลูกค้าและบุคคลภายนอก โดยเฉพาะการสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ พระราชกำหนดหลักเกณฑ์ทางการ และระเบียบปฏิบัติงานภายในที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม ตามหลักการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense) โดยเฉพาะกำหนดให้มีการติดตาม การรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามที่กำหนดอย่างเคร่งครัด รวมถึงให้พิจารณาวิธีการจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ กำหนดให้มีรายงานผลการกำกับและตรวจสอบต่อคณะกรรมการธนาคารหรือคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการที่รับมอบหมาย รวมทั้งให้นำเสนอวิธีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อพิจารณาดำเนินการตามที่เห็นสมควร

5.1.9 การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน (Operation and Business Continuity) การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติงาน การบริหารความเสี่ยงและแผนรองรับการปฏิบัติงาน รวมถึงมีแผนปฏิบัติการรองรับกรณีลูกค้าได้รับผลกระทบจากภัยทุจริตในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้องตามกฎหมาย ทันเวลา และได้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ในกรณีที่ธนาคารจ้างหรือมอบหมายงานให้ผู้ให้บริการสนับสนุนการประกอบธุรกิจ (Business Facilitator) ดำเนินการแทนธนาคารทั้งหมดหรือบางส่วน ธนาคารจะรับผิดชอบเสมือนเป็นผู้ดำเนินการเอง

6. บทบาท/อำนาจหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องนโยบาย

6.1 คณะกรรมการธนาคาร

6.1.1 อนุมัตินโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม

6.1.2 กำหนดให้กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล ตลอดจนผู้ปฏิบัติงาน รับผิดชอบในการดำเนินการตามนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อดูแลและบริหารจัดการให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การบริหารจัดการที่มีมาตรฐานขั้นต่ำใน 9 ระบบ สอดคล้องกับประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย และพระราชบัญญัติอื่นที่เกี่ยวข้อง

6.1.3 กำหนดให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบ จัดทำและปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน หรือแนวปฏิบัติที่ดี รวมถึงกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นระยะ ๆ โดยเฉพาะกรณีมีข้อสังเกตในรายงานผลการตรวจสอบของธนาคารแห่งประเทศไทย คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

6.1.4 กำหนดให้มีการบริหารจัดการการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามมาตรฐานสำหรับการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense)

6.2 กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร และฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง

6.2.1 นำนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) ที่คณะกรรมการธนาคารอนุมัติ นำไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิผล ผลักดันให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยเฉพาะการควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of Defense) อย่างเข้มงวด และรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการธนาคาร นอกเหนือจากรายงานสรุปภาพรวม รวมทั้งกรณีที่มีเหตุนำไปสู่ด้านชื่อเสียงของธนาคาร เพื่อให้คณะกรรมการธนาคารใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาทบทวนนโยบายและแผนกลยุทธ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเป็นธรรม

6.2.2 กำหนดให้มีกระบวนการและวิธีปฏิบัติ รวมทั้งมีระบบงานที่รองรับการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรมในด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการจัดกลุ่มลูกค้า การจ่ายค่าตอบแทน การจัดกระบวนการขาย การสื่อสารและการให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน การดูแลข้อมูลของลูกค้า การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียนโดยเฉพาะเกี่ยวกับการจัดการภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน การควบคุม กำกับ และตรวจสอบการปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติ พระราชกำหนด และประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยที่เกี่ยวข้อง

6.2.3 กำหนดให้มีกระบวนการติดตามและควบคุมดูแลภาพรวมของการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามแนวทางการให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดให้มีการรายงานเรื่องดังกล่าวต่อคณะทำงานที่เกี่ยวข้องเป็นระยะ รวมถึงกรณีที่เกิดจากภัยทุจริตจากการทำธุรกรรมทางการเงิน

6.2.4 ควบคุม ดูแลการเปิดเผยข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองลูกค้า ให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง ของธนาคารแห่งประเทศไทย และคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.)

6.2.5 กำหนดให้มีการสื่อสารให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทุกระดับเข้าใจถึงความสำคัญของนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้เป็นวัฒนธรรมของธนาคาร

6.2.6 กำหนดให้ต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง หรือแนวปฏิบัติของหน่วยกำกับดูแลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องนอกเหนือจากธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นต้น

7. การประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงาน

เพื่อให้การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติได้ผลอย่างจริงจัง เป็นไปตามกฎหมาย ประกาศ ระเบียบ คำสั่ง นโยบายและคู่มือปฏิบัติงานธนาคาร จึงได้กำหนดให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่าย / สำนัก / ภาค / ศูนย์ ที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่ในการประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานธนาคารให้เป็นไปตามนโยบายอย่างเคร่งครัด

8. อำนาจอนุมัติและการทบทวนนโยบาย

คณะกรรมการธนาคารเป็นผู้อนุมัตินโยบาย โดยธนาคารต้องจัดให้มีการทบทวนและประเมินประสิทธิภาพของนโยบายเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือหากมีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญให้นำเสนอคณะกรรมการธนาคารพิจารณา เพื่อให้มั่นใจว่านโยบายดังกล่าวเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมการดำเนินงานของธนาคาร

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม พ.ศ. 2566 เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2566

(นายพชร อนันตศิลป์)

ประธานกรรมการธนาคารอาคารสงเคราะห์