




ประกาศบริษัทที่ ASL 008/2564
เรื่อง นโยบายคุณภาพในการให้บริการลูกค้า

จากการประชุมคณะกรรมการจัดการและบริหารความเสี่ยง ครั้งที่ 37/2564 เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2564 มีมติอนุมัติ และคณะกรรมการบริหาร ครั้งที่ 32/2564 เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2564 ได้ให้ความเห็นชอบ ในการกำหนดนโยบายคุณภาพในการให้บริการลูกค้า เพื่อให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูง ของผู้ประกอบการธุรกิจ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินธุรกิจในลักษณะที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุน เป็นสำคัญ (putting investors first) รวมถึงการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยปกป้องผลประโยชน์ และป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อผู้ลงทุนและตลาดทุน อันจะนำมาซึ่งความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน ขององค์กร และเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาด หลักทรัพย์ และหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเป็นไปตามนโยบายที่บริษัทกำหนด จึงประกาศมาเพื่อให้ รับทราบโดยทั่วกัน ดังมีรายละเอียดปรากฏตามแนบ

ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 21 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 23 ธันวาคม 2564


.....
คุณชนะชัย จุลจิราภรณ์
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

นโยบาย

เรื่อง คุณภาพในการให้บริการลูกค้า

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (“สำนักงาน ก.ล.ต.”) ได้จัดทำและเผยแพร่แนวปฏิบัติเกี่ยวกับบทบาทและความคาดหวังในการปฏิบัติหน้าที่ของกรรมการของบริษัทหลักทรัพย์และผู้ประกอบธุรกิจสัญญาซื้อขายล่วงหน้า (“แนวปฏิบัติ”) เพื่อให้กรรมการและผู้บริหารระดับสูงของผู้ประกอบธุรกิจใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานและดำเนินธุรกิจในลักษณะที่คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ (putting investors first) รวมถึงการให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม ซึ่งจะช่วยปกป้องผลประโยชน์และป้องกันมิให้เกิดความเสียหายต่อผู้ลงทุนและตลาดทุน อันจะนำมาซึ่งความเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนขององค์กร

บริษัทฯ จึงได้กำหนดค่านิยมและวัฒนธรรมที่ดีที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ ในเรื่องการให้บริการลูกค้าที่มีคุณภาพ ที่จะช่วยให้บุคลากรของบริษัท สามารถปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ และระเบียบของบริษัท รวมถึงตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นสำคัญ อันจะช่วยส่งเสริมให้บริษัทมีการเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืน พร้อมเผยแพร่แนวปฏิบัติงานที่ดีเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าในสินค้าและการได้รับบริการที่ดีที่สุด

คณะกรรมการบริษัทฯ ได้กำหนดแนวทางการกำกับดูแลกิจการของบริษัท เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานของบริษัททุกคนนำมาเป็นหลักปฏิบัติ อีกทั้งเพื่อปลูกฝังให้ผู้บริหารและพนักงาน ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (putting investor first) อันจะเป็นการเสริมสร้างให้เกิดค่านิยมและวัฒนธรรมที่ดี ดังนี้

1. จริยธรรมทางธุรกิจ
2. จรรยาบรรณและหลักปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและพนักงาน
3. นโยบายกำกับดูแลกิจการที่ดี
4. นโยบายการให้บริการที่ดีและเป็นธรรม
5. นโยบายป้องกันการขัดแย้งทางผลประโยชน์
6. การแจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียน
7. การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล
8. การสื่อสารและการเผยแพร่ นโยบายและแนวทางปฏิบัติ

จริยธรรมทางธุรกิจ

บริษัทฯ ยึดหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี (good corporate governance) โดยจัดให้มีโครงสร้าง ระบบงาน และกระบวนการกำกับดูแลที่เหมาะสม ตลอดจนมีการกำหนดค่านิยมและวัฒนธรรมที่คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ และมีวินัยในการกำกับดูแลตนเอง รวมทั้งปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์และแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ และหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้อง โดยบริษัทฯ มีจริยธรรมธุรกิจที่ได้กำหนดขึ้น ดังต่อไปนี้

- 1) ดำเนินธุรกิจอย่างมีมาตรฐานและมีการควบคุมที่ดี โดยใช้ความรู้ความสามารถและข้อมูลที่เพียงพอ มีหลักฐานสามารถอ้างอิงได้ ด้วยความระมัดระวังและถือปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด
- 2) ดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อสังคม ทั้งทางกฎหมายและจรรยาบรรณ
- 3) ปฏิบัติตามข้อตกลงและเงื่อนไขต่าง ๆ ต่อลูกค้า และคู่ค้าอย่างเป็นธรรม
- 4) ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้า คู่ค้า และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เว้นแต่เป็นการเปิดเผยตามกฎหมาย
- 5) เปิดเผยข้อมูล ข่าวสารของบริษัทอย่างถูกต้องครบถ้วน
- 6) เปิดช่องทางให้ลูกค้า คู่ค้า และ/หรือผู้เกี่ยวข้องสามารถร้องเรียนและเข้าถึงได้โดยสะดวก

จรรยาบรรณและหลักปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและพนักงาน

บริษัทฯ กำหนดจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจ และข้อพึงปฏิบัติสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ดังต่อไปนี้

1) การปฏิบัติตามกฎหมายที่กำหนด

ผู้บริหารและพนักงานต้องปฏิบัติและควบคุมให้มีการปฏิบัติอย่างเคร่งครัดตามที่กฎหมาย และกฎระเบียบที่ออกโดยหน่วยงานทางการที่กำกับดูแลบริษัทหลักทรัพย์ รวมถึงการให้ความร่วมมือและสนับสนุนหน่วยงานของทางการในการเข้าตรวจสอบข้อมูล และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย หรือกฎเกณฑ์ที่สำคัญ บริษัทกำหนดให้มีการประเมินความพร้อมของบุคลากรและระบบงานภายในบริษัท เพื่อรองรับการปฏิบัติตามกฎหมาย

2) การซื่อสัตย์ในการประกอบวิชาชีพ

ผู้บริหารและพนักงานต้องบริหารและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรมต่อลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

- 1) ให้บริการลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม/ทัดเทียมกัน (fair treatment) โดยคำนึงถึงประเภท ลักษณะเงื่อนไขของลูกค้า ให้บริการที่มีคุณภาพและตรงตามความต้องการและระดับความเสี่ยงของลูกค้า

2) บริษัทมีการดูแลทรัพย์สินและข้อมูลของลูกค้าให้ปลอดภัย โดยแยกทรัพย์สินออกจากทรัพย์สินของบริษัท (Segregation of Client 's Assets) รวมถึงการกำหนดกระบวนการฝากถอนโอนทรัพย์สิน การเปลี่ยนแปลงข้อมูลสำคัญของลูกค้า ที่มีกระบวนการที่ทำให้มั่นใจว่าเป็นไปตามความต้องการลูกค้า

3) **การไม่หาประโยชน์อันมิชอบ**

ผู้บริหารและพนักงานต้องไม่แสวงหาผลประโยชน์เพื่อตนเองหรือบริษัท โดยอาศัยตำแหน่งหน้าที่การงานของตนโดยเด็ดขาด ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม

4) **การรักษาข้อมูลความลับ**

ผู้บริหารและพนักงานต้องรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ ต่อบุคคลอื่น เว้นแต่เป็นการเปิดเผยโดยได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล หรือเป็นการเปิดเผยต่อหน่วยงานกำกับดูแล หรือเป็นการเปิดเผยตามที่กฎหมายกำหนด

5) **การจัดให้มีการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้า**

บริษัทฯ ได้จัดให้มีระบบและช่องทางเพื่อให้ลูกค้าสามารถร้องเรียนเกี่ยวกับการบริการ และดำเนินการอย่างดีที่สุด เพื่อให้ลูกค้าได้รับการตอบสนองอย่างรวดเร็ว โดยบริษัทได้กำหนดกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร และมีช่องทางในการแจ้งให้ลูกค้ารับทราบหากมีความประสงค์จะร้องเรียนเกี่ยวกับบริษัทหรือพนักงาน ได้แก่ ทางหน้าเว็บไซต์ของบริษัทและติดประกาศไว้ที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทุกแห่ง โดยบริษัทกำหนดให้ฝ่ายกำกับฯ เป็นหน่วยงานรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการตามกระบวนการโดยไม่ชักช้า

นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี

บริษัทฯ มีความมุ่งมั่นที่จะบริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อส่งเสริมให้บริษัทเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ถือหุ้น ผู้ร่วมลงทุน และผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยได้กำหนดการกำกับดูแลกิจการไว้ ดังนี้

1) **สิทธิผู้ถือหุ้นและการประชุมผู้ถือหุ้น**

1.1 สิทธิในการซื้อขาย หรือโอนหุ้น การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน และโปร่งใส สำหรับผลการดำเนินงานของบริษัท ข้อมูลที่สำคัญตามรอบระยะเวลา และข้อมูลสำคัญตามเหตุการณ์

1.2 สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้น การลงคะแนนเสียงในที่ประชุมผู้ถือหุ้น และการได้รับส่วนแบ่งในผลกำไร เงินปันผลอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งสิทธิในการได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน

1.3 สิทธิในการเข้าร่วมประชุมผู้ถือหุ้นตลอดระยะเวลาการประชุม เว้นแต่วาระใดที่ผู้ถือหุ้นมีส่วนได้เสียเป็นพิเศษให้มีการบันทึกประเด็นคำถามคำตอบไว้ในรายงานการประชุม เพื่อให้ผู้ถือหุ้นที่ไม่ได้เข้าร่วมประชุมได้รับทราบ

1.4 บริษัทจะไม่เพิ่มวาระการประชุมหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูล โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ถือหุ้นทราบล่วงหน้าก่อนการประชุมผู้ถือหุ้น

2) การเปิดเผยข้อมูลและความโปร่งใส

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับการเปิดเผยข้อมูล โดยคณะกรรมการบริษัทจะดูแลให้บริษัทเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลด้านการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ด้านการเงินอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และโปร่งใส โดยเปิดเผยผ่านช่องทางต่างๆ ที่เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับข้อมูลรายงานทางการเงินให้มีความถูกต้อง เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีที่รับรองโดยทั่วไปและผ่านการตรวจสอบจากผู้สอบบัญชีที่เป็นอิสระ นอกจากนี้บริษัทจะเปิดเผยข้อมูลกรรมการเพื่อแสดงถึงความโปร่งใสในการดำเนินธุรกิจ

บริษัทฯ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้กับลูกค้า โดยคำนึงถึงความเหมาะสมกับลูกค้า (suitability) และมีช่องทางที่สามารถให้บริการผ่านหน้าเว็บไซต์ ผ่านทาง Email หรือช่องทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท และมี การเปิดเผยข้อมูล เงื่อนไขการให้บริการต่าง ๆ

บริษัทฯ มีนโยบายในการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interests : “COI” ได้แก่ การซื้อขายหลักทรัพย์ในบัญชี WL/RL ของพนักงาน หรือรายการที่เกี่ยวข้องกัน พร้อมมีการเปิดเผย COI ให้ลูกค้าทราบ (Disclaimer) ในกรณีบริษัทรับทำธุรกรรมการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriting) ผ่านบทวิเคราะห์/ผู้แนะนำการลงทุน (IC)

3) นโยบายต่อต้านการทุจริต

กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคนของบริษัทหลักทรัพย์ เอเอสแอล จำกัด ต้องไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในการคอร์รัปชัน การให้ หรือรับสินบนแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐและเอกชน ทั้งทางตรงและทางอ้อม

หน้าที่ความรับผิดชอบ

คณะกรรมการบริษัท

- 1) มีหน้าที่ควบคุมและดูแลการต่อต้านการรับสินบน และการคอร์รัปชันในภาพรวม
- 2) กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้บริษัทมีมาตรการและระบบงานที่จะสนับสนุนการต่อต้านการรับ/ให้สินบน และการคอร์รัปชัน เพื่อให้บุคลากรของบริษัทตระหนัก และให้ความสำคัญกับนโยบายและนำไปปฏิบัติ

- 3) สื่อสารนโยบาย และแนวทางปฏิบัติในการต่อต้านการรับ/ให้สินบน และการคอร์รัปชันให้บุคลากรของบริษัทนำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง

คณะผู้บริหาร

- 1) ส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัตินี้ โดยสื่อสารไปยังผู้บังคับบัญชาและผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ และส่งเสริมให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่ปราศจากการรับ/ให้สินบนและการคอร์รัปชัน รวมทั้งการสร้างแรงจูงใจให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ต่อต้านการรับ/ให้สินบนและการคอร์รัปชันในการปฏิบัติงาน
- 2) ควบคุมดูแลผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัตินี้อย่างเคร่งครัด หากพบข้อสงสัยหรือพบเห็นพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนนโยบายและแนวทางปฏิบัตินี้ ผู้บริหารจะต้องรายงานต่อฝ่ายกำกับและตรวจสอบเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ หรือคณะกรรมการบริษัท
- 3) ทบทวนและปรับปรุงนโยบายและแนวทางการปฏิบัติให้สอดคล้อง เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมาตรฐานการประกอบธุรกิจ วัฒนธรรมองค์กร การบริหารความเสี่ยง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัท
- 4) อบรม สื่อสาร เผยแพร่ และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการต่อต้านการรับ/ให้สินบนและการคอร์รัปชันแก่บุคลากรของบริษัทเพื่อให้รับทราบ และปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติอย่างเคร่งครัด

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

- 1) สื่อสารให้บุคลากรของบริษัทได้ทราบ และปฏิบัติให้สอดคล้องตามนโยบายและแนวทางปฏิบัตินี้
- 2) ตรวจสอบประวัติหรือความน่าเชื่อถือด้านคุณวุฒิ ความสามารถ รวมถึงประวัติการทำงานของบุคลากรของบริษัทในตำแหน่งงานสำคัญก่อนทำสัญญาจ้างงาน

บุคลากรของบริษัท (คณะกรรมการบริษัท ผู้บริหาร และพนักงาน)

- 1) ต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางปฏิบัติฉบับนี้อย่างเคร่งครัด
- 2) กรณีมีข้อสงสัยหรือพบเห็นพฤติกรรมของบุคลากรของบริษัทที่เกี่ยวข้องหรืออาจจะเกี่ยวข้องกับการรับ/ให้สินบนและการคอร์รัปชัน จะต้องรายงานต่อผู้บังคับบัญชา/ หรือแจ้งเบาะแส เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรายงานที่กำหนดไว้ในนโยบายและแนวทางการปฏิบัติฉบับนี้
- 3) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนในการป้องกันและต่อต้านการรับ/ให้สินบนและการคอร์รัปชันทุกรูปแบบ

นโยบายการให้บริการที่ดีและเป็นธรรม

บริษัทฯ ให้ความสำคัญและตระหนักถึงการให้บริการที่ดีต่อลูกค้าและคู่ค้า ซึ่งรวมถึงการเปิดเผยข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง การปฏิบัติตามเงื่อนไขต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด ตลอดจนการสร้างสรรค์ บริการและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ โดยการยึดลูกค้าและคู่ค้าเป็นศูนย์กลาง เพื่อให้ได้รับบริการที่ดีและเป็นธรรม นอกจากนี้บริษัทได้กำหนดกระบวนการในการรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร และมีช่องทางในการ แจ้งให้ลูกค้ารับทราบหากมีความประสงค์จะร้องเรียนเกี่ยวกับบริษัทหรือพนักงาน ได้แก่ ทางหน้าเว็บไซต์ของบริษัท และติดต่อภาคีไว้ที่สำนักงานใหญ่และสำนักงานสาขาทุกแห่ง โดยบริษัทกำหนดให้ฝ่ายกำกับฯ เป็นหน่วยงานรับเรื่อง ร้องเรียนและดำเนินการตามกระบวนการโดยไม่ชักช้า

ทั้งนี้การให้บริการที่ดี ต้องเริ่มจากภายในองค์กร บริษัทจึงให้ความสำคัญกับการสร้างค่านิยมที่ดีในการ ให้บริการ ได้กำหนดแผนและปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน โดยจะส่งผลดีต่อการให้บริการทุกด้าน

ด้านที่ 1 ด้านอาคารสถานที่ และพนักงาน

บริษัทฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างอาคารสำนักงานแห่งใหม่ เป็นอาคารที่ทันสมัย และสะอาดเพื่อรองรับการ ให้บริการลูกค้า คู่ค้า และผู้เกี่ยวข้องต่าง ๆ และมีห้องสัมมนาขนาดใหญ่รองรับคนได้ 120 คน เพื่อเป็นสถานที่ในการ แลกเปลี่ยนและให้ความรู้

บริษัทฯ ได้กำหนดเรื่องการแต่งกายของพนักงาน ให้มีชุดเครื่องแบบที่เป็นระเบียบเรียบร้อย เป็นวัฒนธรรมการแต่งกายในแบบที่บริษัทกำหนด เน้นพัฒนาบุคลิกภาพให้กับพนักงาน นอกจากนี้บริษัทยังจัดให้มี หน่วยงานลูกค้าสัมพันธ์ที่ทำหน้าที่ให้ข้อมูลและอำนวยความสะดวกกับลูกค้าในการเข้าถึงผลิตภัณฑ์ต่างๆของบริษัท รวมถึงการตอบคำถามของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของบริษัท

บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเพิ่มบุคลากรที่มีความสามารถขั้นสูง มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และมีความเข้าใจในธุรกิจหลักทรัพย์

ด้านที่ 2 พัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัย

บริษัทฯ มีแผนในการพัฒนารูปแบบ Website และ Application ของบริษัทให้สวยงาม ทันสมัย ใช้งานได้ง่าย มีความสะดวก รวดเร็วในการที่ให้บริการแก่ลูกค้า อีกทั้งบริษัทได้สรรหาบุคลากรในด้านการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาพัฒนาระบบงานของบริษัท

บริษัทฯ เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม และมีการบริหารความเสี่ยงที่เพียงพอ โดยกำหนดกระบวนการขอ อนุมัติ การพัฒนาและทดสอบระบบ มีการนำเสนอข้อมูลการให้บริการและการให้ความรู้แก่ลูกค้าที่เพียงพอต่อการ ตัดสินใจ มีการตรวจสอบและประเมินผล อีกทั้งมีการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทาง cyber security

บริษัทฯ มีการประเมินความพร้อมของระบบงาน สำหรับการเริ่มประกอบธุรกรรมใหม่ ๆ ได้แก่ การเป็นตัวแทนซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้า การให้ลูกค้ากู้ยืมเงินเพื่อซื้อหลักทรัพย์ในบัญชีเครดิตบาลานซ์ การเป็นผู้จัดจำหน่ายหลักทรัพย์ (Underwriter) การลงทุนเพื่อบัญชีบริษัท การค้าตราสารหนี้ การเป็นตัวแทนสนับสนุนการขาย และรับซื้อคืนหน่วยลงทุน และการให้บริการซื้อขายหลักทรัพย์ต่างประเทศ หรือกรณีที่ถูกเกณฑ์ทางการมีการเปลี่ยนแปลงไป บริษัทจะทำการทบทวนให้เป็นปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าการทำธุรกรรมของบริษัทมีการปฏิบัติเป็นไปตามกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่กำหนดอย่างถูกต้องและครบถ้วน

บริษัทฯ มีการจัดทำบทวิเคราะห์ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการตัดสินใจลงทุนของลูกค้า และจัดส่งให้ลูกค้าผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท รวมถึงลูกค้าสามารถสื่อสารเพื่อขอคำแนะนำในการลงทุนจากนักวิเคราะห์ หรือผู้แนะนำการลงทุน (IC) ที่ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน กสท. ได้หลายช่องทาง ได้แก่ ทางโทรศัพท์ Facebook Line@ หรือผ่านทาง Chat Room เป็นต้น นอกจากนี้ในกรณีที่บริษัทรับทำธุรกรรมที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จะแจ้งให้ลูกค้าทราบ (Disclaimer) ถึงการมีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความเป็นธรรมต่อลูกค้า

ด้านที่ 3 การให้ความรู้กับบุคลากร

บริษัทฯ ได้เชิญวิทยากรภายนอกที่มีความรู้ความชำนาญในด้าน Social Media และการพัฒนาบุคลากรให้เป็น Influencer เพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการลูกค้า นอกจากนี้บริษัทมีแผนในการจัดอบรมเรื่องคุณภาพการให้บริการเพื่อเพิ่มมาตรฐานการให้บริการ และบริษัทยังมีแผนการจัดอบรมให้พนักงานเข้าใจข้อมูลอย่างชัดเจนสำหรับในแต่ละผลิตภัณฑ์ และเพิ่มเติมความรู้ในการให้บริการ รวมถึงการเข้าใจความต้องการของลูกค้าและความสามารถในการรับความเสี่ยงของลูกค้าเพื่อสามารถให้คำแนะนำที่เหมาะสมกับลูกค้า และหาโอกาสการลงทุนเพื่อสร้างผลตอบแทนให้แก่ลูกค้าในระยะยาว

บริษัทฯ กำหนดให้ผู้แนะนำการลงทุน ให้คำแนะนำในการลงทุนที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับลูกค้า ตามหลักจรรยาบรรณในการประกอบวิชาชีพ รวมทั้งให้คำแนะนำหรือส่งคำสั่งซื้อขายให้กับลูกค้าอย่างเป็นธรรมตามลำดับก่อนหลัง

นโยบายการป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์

กรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯ รวมถึงบุคคลที่เกี่ยวข้องของกรรมการและผู้บริหารดังกล่าว มีหน้าที่แจ้งให้บริษัททราบถึงความสัมพันธ์ และการทำธุรกรรมกับบริษัทในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ และหลีกเลี่ยงการทำรายการที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับบริษัท นอกจากนี้บริษัทยังกำหนดแนวปฏิบัติในการนำข้อมูลเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์มาพิจารณาในการประชุม

บริษัทฯ มีมาตรการป้องกันและจัดการความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (COI) ของกรรมการ กรณีกรรมการมีส่วนได้เสียกับวาระการประชุมที่พิจารณา เช่น การเลือกตั้งกรรมการ ที่มีให้กรรมการที่อยู่ในรายชื่อมีสิทธิออกเสียงลงคะแนน เป็นต้น กำหนดมาตรการจัดการเรื่องความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (conflict of interest) และการซื้อขายหลักทรัพย์ของกรรมการและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

บริษัทฯ จะเปิดเผยรายการระหว่างกัน ในหมายเหตุประกอบงบการเงิน และได้มีการเปิดเผยไว้ในรายการที่เกี่ยวข้องกันในงบการเงินของบริษัท ตามที่สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. และตลาดหลักทรัพย์ฯ กำหนด

นอกจากนี้ในกรณีที่บริษัทรับทำธุรกรรมที่อาจมีความขัดแย้งทางผลประโยชน์ จะแจ้งให้ลูกค้าทราบ (Disclaimer) ถึงการมีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อความเป็นธรรมต่อลูกค้า

คณะกรรมการสินเชื่อ คณะกรรมการจัดการและบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหารได้ให้ความเห็นชอบในนโยบายบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจ รวมถึงให้ความเห็นชอบในนโยบายป้องกันความขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interests : “COI”) ได้แก่ การซื้อขายหลักทรัพย์ในบัญชี WL/RL การซื้อขายของพนักงาน และรายการที่เกี่ยวข้องกัน เป็นต้น

นโยบายการแจ้งเบาะแสภายในองค์กร และการรับเรื่องร้องเรียน

บริษัทฯ กำหนดนโยบายการแจ้งเบาะแส (The Whistleblowing Policy) และหลักเกณฑ์การรับเรื่องร้องเรียนของลูกค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ที่ได้กำหนดช่องทางที่ให้ผู้กลางกรของบริษัทและผู้มีส่วนได้เสียที่ประสงค์จะแจ้งเบาะแหากพนักงานพบการกระทำที่ไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้องของบุคคลภายในองค์กร กำหนดหน้าที่ของผู้แจ้งเบาะแส (Duties of the Whistleblower) ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการ (Processing Timeframe and Whistleblower’s Notification) รวมถึงมาตรการคุ้มครองผู้แจ้งเบาะแส (Whistleblower Protection Measures) และสื่อสารให้พนักงานในองค์กรได้รับทราบ

ในกรณีที่การรายงานข้อมูลได้รับการพิสูจน์แล้วว่าการรายงานข้อมูลเป็นเท็จอันเนื่องมาจากเจตนาบิดเบือนข้อเท็จจริง หรือเป็นการกล่าวร้ายต่อผู้อื่น ให้ถือว่าผู้ที่รายงานข้อมูลนั้นมีความผิดทางจรรยาบรรณในการประกอบธุรกิจของบริษัท ส่วนการกำหนดบทลงโทษให้ยึดตามระเบียบข้อบังคับของบริษัท และ/หรือบทบัญญัติของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

การคุ้มครองและการรักษาความลับ เบาะแส ที่บริษัทได้รับไม่ว่าในกรณีใด ๆ บริษัทจะรักษาข้อมูลของผู้ที่แจ้งเบาะแสไว้เป็นความลับอย่างเต็มที่ ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายและรายงานข้อมูลเรื่องร้องเรียนหรือการแจ้งเบาะแส ให้คณะกรรมการบริษัทรับทราบอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล

นโยบายและแนวทางปฏิบัติฉบับนี้ ครอบคลุมถึงกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ได้แก่ การสรรหาบุคลากร การตรวจสอบประวัติการทำงาน การคัดเลือก การจ้างงาน การฝึกอบรม การประเมินผลงาน การเลื่อนตำแหน่ง สวัสดิการพนักงาน และการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานซึ่งคำนึงจากผลการปฏิบัติงาน ประวัติการปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ และจำนวนข้อร้องเรียน รวมถึงการจัดโครงสร้างองค์กรให้มีการแบ่งแยกหน้าที่การทำงานอย่างเหมาะสม เพื่อทำให้เกิดการตรวจสอบถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน ตลอดจนการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่ามีบุคลากรที่มีทักษะเพียงพอและเหมาะสมกับลักษณะงาน และการกำหนดมาตรการลงโทษในกรณีที่มีการฝ่าฝืนนโยบายหรือหลักเกณฑ์ของบริษัท โดยพนักงานของบริษัทต้องไม่เรียกรับหรือรับผลประโยชน์หรือผลตอบแทนไม่ว่าในรูปแบบใด ๆ จากผู้สมัคร หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้สมัคร

การกำหนดโครงสร้างค่าตอบแทนของบุคลากร

บริษัทฯ มีคณะกรรมการบริหาร ที่มีหน้าที่ในการพิจารณากำหนดโครงสร้างและค่าตอบแทน ตามผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและเป็นธรรมต่อพนักงาน โดยบริษัทได้กำหนดให้มีหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนให้กับผู้แนะนำการลงทุน ผู้จัดการสาขา หัวหน้าทีม และผู้บริหารทีม และหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนจากส่วนแบ่งกำไรไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ได้แก่ กำหนดหลักเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทน (Incentive) ให้กับผู้แนะนำการลงทุน (IC) การจ่ายค่ารับรองลูกค้า การจ่ายค่าแนะนำลูกค้า (IBA) สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ทางการ

นอกจากนี้บริษัทฯ มีการนำปัจจัยคุณภาพมาประกอบการพิจารณาจ่ายผลตอบแทนให้กับเจ้าหน้าที่การตลาด นอกจากการดูที่ปริมาณการซื้อขาย ได้แก่ การให้คำแนะนำ ความพึงพอใจของลูกค้า จำนวนข้อร้องเรียน หรือการไม่จ่ายค่าตอบแทนในกรณีที่พบว่าเจ้าหน้าที่การตลาดมีการรับคำสั่งซื้อขายจากลูกค้าโดยไม่มีที่มาของคำสั่งซื้อขายอย่างครบถ้วน ดังนี้

- ยอดขายหรือมูลค่าซื้อขายของลูกค้า
- คุณภาพในการให้บริการ
- คุณภาพในการให้คำแนะนำ
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ประวัติการปฏิบัติไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์และข้อบังคับของบริษัท
- เรื่องร้องเรียน
- การทำงานให้ได้ตามนโยบายบริษัทมอบหมาย การพัฒนาตนเองใน Products ต่าง ๆ

การสื่อสารและการเผยแพร่ นโยบายและแนวทางปฏิบัติ

เพื่อให้ นโยบายและแนวทางปฏิบัติฉบับนี้สามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจ บุคลากรของบริษัทจึงต้องรับทราบและตระหนักถึงความสำคัญของนโยบายและแนวทางปฏิบัติฉบับนี้ และให้ผู้ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยบริษัทกำหนดการสื่อสารและนโยบายและแนวทางปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

- 1) บริษัทฯ สื่อสารและเปิดเผยนโยบายและแนวทางปฏิบัติผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้สื่อสารกันภายในบริษัท เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อให้พนักงานและผู้บริหารรับทราบและเข้าใจถึงค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง
- 2) บริษัทฯ จะจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางปฏิบัติฉบับนี้ในที่ประชุมพนักงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด อีกทั้งเพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนได้ตระหนักและมีความเข้าใจในค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร และนโยบายในการประกอบธุรกิจ โดยผู้บริหารและกรรมการได้สื่อสารให้พนักงานรับทราบถึงนโยบายในการประกอบธุรกิจ แนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน รวมถึงการสร้างช่องทางการสื่อสารระหว่างพนักงานกับกรรมการและผู้บริหารของบริษัท และได้ส่งเสริมให้พนักงานมีการกำกับดูแลตนเอง (self-discipline) ที่มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ
- 3) บริษัทฯ จะอบรมนโยบายและแนวทางปฏิบัติฉบับนี้ให้กับพนักงานใหม่รับทราบ และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด โดยผู้บริหารและกรรมการได้สื่อสารให้พนักงานรับทราบถึงนโยบายในการประกอบธุรกิจแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

นอกจากนี้บริษัทฯ มีกระบวนการในการทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากร จากการจัดอบรมพนักงานเพื่อซักซ้อมความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย แนวปฏิบัติ และกฎเกณฑ์ที่สำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนได้ตระหนักและมีความเข้าใจในค่านิยมและวัฒนธรรมขององค์กร และนโยบายในการประกอบธุรกิจ โดยให้ผู้เข้าอบรมทุกคนทำข้อสอบเกี่ยวกับเรื่องที่จัดอบรม เพื่อประเมินความรู้ ความเข้าใจ อีกทั้งบริษัทได้ส่งเสริมให้พนักงานมีการกำกับดูแลตนเอง (self-discipline) ที่มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ

- 4) บริษัทฯ จะประกาศให้ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้องทางธุรกิจรับทราบนโยบายฉบับนี้ ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท และช่องทางอื่นใดที่บริษัทเห็นสมควรเพื่อทำการสื่อสารและเปิดเผยนโยบายฉบับนี้