

นโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct Policy)

บทนำ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันสถาบันการเงินเฉพาะกิจที่มุ่งมั่นในการเป็นกลไกการระดมเงินออมและการลงทุนทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนทางการเงินแก่ประชาชนและผู้ประกอบการตามหลักชะรีอะฮ์ โดยมีฐานะการเงินที่มั่นคง และให้ความสำคัญและส่งเสริมการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยมีการกำกับดูแลพฤติกรรมกรรมการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการให้บริการลูกค้าอย่างรับผิดชอบและเป็นธรรม (Market Conduct Policy) โดยมุ่งหมายให้ (1) ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า เป็นผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าจริงใจ ไม่เอาเปรียบ (2) ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่เหมาะสมและชัดเจน (3) ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไข (4) ลูกค้าสามารถใช้บริการได้สะดวกและได้รับการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม และ (5) เป็นผู้ให้บริการช่วยให้ลูกค้าเข้าใจสิทธิและหน้าที่ของตนเอง รวมถึง มีการดูแลแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจของประชาชน

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 25 (1) แห่งพระราชบัญญัติธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย พ.ศ.2545 คณะกรรมการธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย จึงกำหนดประกาศนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct) เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติที่เหมาะสมให้กับกรรมการ ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน ยึดถือเป็นหลักปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน เพื่อเป็นองค์กรที่มีการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรับผิดชอบต่อเป็นธรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานถือปฏิบัติให้เกิดการให้บริการทางการเงินอย่างมีความรับผิดชอบต่อ
2. เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นธรรม
3. เพื่อเป็นแนวทางการลดปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงิน และแก้ไขปัญหาถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลลูกค้าให้แก่บุคคลอื่นโดยที่ลูกค้าไม่ยินยอม
4. เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าผู้ให้บริการมุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรม บริการลูกค้าอย่างจริงใจและไม่เอาเปรียบ สำหรับผู้ให้บริการที่ให้บริการลูกค้ารายย่อย ควรมีบริการและผลิตภัณฑ์ขั้นพื้นฐานเพื่อให้ลูกค้าเข้าถึงบริการทางการเงินได้อย่างทั่วถึงในราคาที่เหมาะสม
5. เพื่อให้ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่ตรงกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำ ความเข้าใจของลูกค้า โดยไม่รบกวนลูกค้า และได้รับข้อมูลที่ชัดเจน ครบถ้วนเพียงพอในการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการขาย รวมถึงสามารถเปรียบเทียบข้อมูลผลิตภัณฑ์หรือบริการระหว่างผู้ให้บริการได้อย่างสะดวก

6. เพื่อให้ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นธรรม ทั้งด้านราคาและเงื่อนไข ตรงกับความประสงค์และความสามารถของลูกค้า และเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงข้อมูลและสิทธิ์ของลูกค้าได้รับการดูแลไม่ให้นำไปใช้ในทางไม่เหมาะสม

7. เพื่อให้ลูกค้าสามารถดำเนินการต่าง ๆ ภายหลังจากขายได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรม เช่น เปลี่ยนผลิตภัณฑ์และบริการ เปลี่ยนผู้ให้บริการ แจ้งปัญหา ยื่นเรื่องร้องเรียน ได้รับการชดเชยเยียวยา

8. เพื่อให้ลูกค้ามีความเข้าใจในสิทธิและหน้าที่ของตนเกี่ยวกับการใช้บริการทางการเงิน โดยผู้ให้บริการมีส่วนสำคัญในการช่วยส่งเสริมความรู้ทางการเงิน

หน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติตามประกาศนโยบาย

คณะกรรมการธนาคาร กำกับดูแลให้ธนาคารยกระดับมาตรฐานการให้บริการอย่างเป็นธรรม สอดคล้องตามหน่วยงานกำกับดูแลสอดคล้องตามมาตรฐานขั้นต่ำ และเน้นย้ำความเอาใจจริงเอาใจกำกับดูแลให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการอย่างเป็นธรรม เพื่อถือปฏิบัติทั่วทั้งธนาคาร

ทั้งนี้ โดยให้ฝ่ายจัดการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย มีหน้าที่กำกับ ควบคุมดูแลและรับผิดชอบในการทบทวนปรับปรุงระบบงาน กระบวนการ รวมถึง ระเบียบ หลักเกณฑ์ภายใน เพื่อการบริหารจัดการให้บริการอย่างเป็นธรรมของธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยอย่างเป็นรูปธรรม และมีประสิทธิภาพ ทันท่วงทีเหตุการณ และสามารถประเมินภาพรวม ความเสี่ยงของธุรกิจ วัตถุประสงค์สำเร็จ และวิเคราะห์ปัญหา รวมถึงแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยติดตามและควบคุมดูแล และรายงานประเด็นที่มีนัยสำคัญต่อคณะกรรมการธนาคาร ตามความเหมาะสม สอดคล้องตามนโยบายฉบับนี้

การกำกับดูแลประกาศนโยบาย

ประกาศนโยบายฉบับนี้ ได้กำหนดหลักเกณฑ์การบริหารระบบงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ (End-to-end process) โดยมีทั้งหมด 9 ระบบ โดยฝ่ายจัดการมีหน้าที่กำกับ ควบคุมดูแลให้เกิดการยกระดับอย่างจริงจังทั้งกระบวนการ ตามแนวทางต่อไปนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Corporate Integrity and Role & Responsibilities of Board of Directors and Senior Executive Management)

เพื่อให้ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นองค์กรที่มีความเป็นธรรม เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ ไม่บังคับ ไม่หลอกลวงในการให้บริการ โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ คณะกรรมการธนาคาร ผู้บริหารระดับสูง และพนักงาน ไว้ในนโยบายฉบับนี้ เพื่อผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เป็นรูปธรรม และเป็นวัฒนธรรมองค์กร

2. การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product development and client segmentation)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีขั้นตอนและคู่มือเกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่สนองตอบความต้องการลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม เป็นผลิตภัณฑ์ มีคุณภาพ เป็นธรรมทั้งด้านเงื่อนไขและราคาเหมาะสมกับ

ความสามารถทางการเงินของลูกค้า โดยมีการควบคุมดูแลคุณภาพ มีการศึกษา วิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าอย่างหลากหลายและประโยชน์ต่อลูกค้า รวมถึง พัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ อยู่เสมอมีผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม โดยตรงมี

2.1 มีการศึกษาความต้องการ

2.2 ความซับซ้อน

2.3 การจัดกลุ่มลูกค้า

ทั้งนี้ รวมถึงผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทที่ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทยเป็นผู้ออกและผู้แนะนำ

3. การจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration scheme)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีกระบวนการการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกำหนดค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับพนักงานทุกระดับ สอดคล้องตามผลการดำเนินงาน โดยไม่เป็นการเร่งผลักดันให้เกิดการเร่งขายหรือบริการที่ไม่เป็นธรรม

มีมาตรการลงโทษและการยกย่องชมเชยอย่างเหมาะสม โดยมาตรการลงโทษที่คำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า รวมถึงผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อผลักดันให้เกิดการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct)

4. กระบวนการขาย (Sales process)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีกระบวนการก่อนนำเสนอผลิตภัณฑ์ วิธีการเสนอผลิตภัณฑ์ รวมถึงบริการหลังการขายลูกค้าได้รับการเสนอขายโดยไม่รบกวนความเป็นส่วนตัว โดยได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือนเพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง และเพียงพอต่อการใช้บริการต่อไป ได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้า

5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน (Communication and training)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีการสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ รวมถึงการอบรม เพื่อส่งเสริมพนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อการให้บริการอย่างเป็นธรรมและนำไปปฏิบัติจริง โดยแบ่งเป็น

5.1 ให้มีการสื่อสารและการให้ความรู้ สร้างความตระหนัก รวมถึงทบทวนแก่พนักงานทั่วทั้งองค์กร

5.2 ให้มีหลักสูตรอบรมและพัฒนาทักษะสำหรับพนักงานขาย และมีการวัดผลการฝึกอบรม เพื่อสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง อย่างสม่ำเสมอ

6. การดูแลข้อมูลของลูกค้า (Data privacy)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีนโยบายการคุ้มครองข้อมูลของลูกค้า (Data privacy) รวมถึงระบบการดูแลข้อมูลของลูกค้า โดยข้อมูลของลูกค้าจะได้รับการดูแล อย่างปลอดภัย คำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับของลูกค้า รวมถึงการส่งข้อมูลลูกค้าต่อให้ผู้อื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้า รวมถึงให้มีการทบทวนนโยบาย และระบบ ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

7. การแก้ไขปัญหาและจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการทางการเงิน (Problem and complaint handling)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนชัดเจน มีความสะดวกในการแจ้งข้อร้องเรียน โดยมีระบบบริหารจัดการข้อร้องเรียน เพื่อแก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้า ผู้ใช้บริการทางการเงินอย่างเหมาะสม ทันเหตุการณ์ รวมถึง มีกระบวนการวิเคราะห์และจัดกลุ่มปัญหาข้อร้องเรียน เพื่อสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาทั้งด้านผลิตภัณฑ์ บริการ ความสะดวกรวดเร็วและความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของผู้ใช้บริการทางการเงิน สื่อสาร ประชาสัมพันธ์ช่องทางรับเรื่องข้อเรียน มีความสะดวกในการแจ้งข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการทางการเงิน มีมาตรการชดเชยเยียวยา ความเสียหายแก่ผู้ให้บริการทางการเงินมีประสิทธิภาพและยุติธรรม

8. การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ (3 Lines of defense)

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย มีการกำหนดโครงสร้างของกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบ การปฏิบัติงาน ให้ชัดเจนและคำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม มีการตรวจจับความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. ระบบการปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน (Operation and business continuity)

การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยง และแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่า คำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม

การทบทวนประกาศนโยบายการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market conduct)

นโยบายดังกล่าวจะต้องได้รับการทบทวนเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ

การปฏิบัติและการควบคุมภายใน

ให้ผู้จัดการเป็นผู้มีอำนาจในการออกระเบียบ ประกาศ คำสั่ง หรือคู่มือปฏิบัติงานเพื่อใช้ปฏิบัติตามประกาศนโยบายฉบับนี้

ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามนโยบายฉบับนี้ ให้เสนอผู้จัดการเป็นผู้วินิจฉัยและคำวินิจฉัยของผู้จัดการให้ถือเป็นที่สุด

ให้ไว้ ณ วันที่ มกราคม พ.ศ. 2563

(นายระเตียร ศรีมงคล)

ประธานกรรมการ

ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย