

นโยบายการขายและการให้บริการด้านหน่วยลงทุน (Fair dealing)

บริษัทจัดให้มีนโยบายและแผนกลยุทธ์อันแสดงถึงแนวทางการดำเนินธุรกิจในส่วนที่เกี่ยวกับการขายและการให้บริการด้านหน่วยลงทุนซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ประกาศเป็นแนวปฏิบัติที่ นป. 1/2560 เรื่องแนวทางปฏิบัติในการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุนและตราสารหนี้ ลงวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2560 ทั้งนี้ให้รวมถึงประกาศที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวที่มีผลใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ที่จะออกใหม่หรือที่จะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขในภายหน้า นโยบายการขายและการให้บริการด้านหน่วยลงทุน (Fair dealing) นี้ บริษัทให้ความสำคัญและสนับสนุนพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการขายหน่วยลงทุนและบริการ ให้ดำเนินตามหลัก fair dealing ประกอบด้วย

- (1) การจัดโครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการ และหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ การมอบหมายและการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้บริหาร ฝ่ายงานและบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบ เป็นต้น
- (2) การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Selection and Client Segmentation) ได้แก่ การจัดให้มีกระบวนการประเมินความเหมาะสมของการจัดตั้งกองทุน โดยคำนึงถึงการบริหารจัดการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า เป็นต้น
- (3) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่คนขาย (Communication and Training Program) ได้แก่ การจัดให้มีฝ่ายงานที่รับผิดชอบในการสื่อสารและให้ความรู้แก่ผู้ขาย การจัดฝึกอบรมและวิธีปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขายหน่วยลงทุน เป็นต้น
- (4) กระบวนการขาย (Sales Process) ได้แก่ การจัดให้มีกระบวนการเตรียมความพร้อมเพื่อการขายและให้บริการ กระบวนการขายและให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นผู้ลงทุนรายย่อยที่มีความเปราะบาง เป็นต้น
- (5) การกำหนดวิธีการจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Structure) ได้แก่ การกำหนดโครงสร้างการจ่ายผลตอบแทนให้แก่ผู้ติดต่อกับนักลงทุนและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง และการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดจากโครงสร้างการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น
- (6) การจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling) ได้แก่ การรับและดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน การดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน เป็นต้น
- (7) การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Internal Control and In-house Inspection) ได้แก่ การจัดให้มีระบบงานหรือฝ่ายงาน เพื่อดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการขายและให้บริการอย่างเหมาะสม เป็นต้น

(8) ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Operation and Business Continuity) ได้แก่ การกำหนดให้มีแผนงานรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้แน่ใจได้ว่าบริษัทสามารถดำเนินการเกี่ยวกับธุรกรรมของลูกค้าได้โดยไม่หยุดชะงัก หรือเกิดความเสียหาย เป็นต้น

ทั้งนี้ให้กรรมการผู้จัดการมีอำนาจในการจัดให้มีระเบียบปฏิบัติภายใต้นโยบายการขายและการให้บริการด้านหน่วยลงทุน(Fair dealing) ตามที่คณะกรรมการบริษัทให้ความเห็นชอบ เพื่อใช้เป็นแนวทางและระเบียบปฏิบัติของบริษัท