

## นโยบายการขายและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์อย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

บลจ.กรุงศรี ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินธุรกิจตามหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงความต้องการ และประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ อันจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นของผู้ลงทุน และการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน เพื่อบรรลุเจตนารมณ์ดังกล่าว บลจ.กรุงศรี จึงกำหนดแนวทางด้านการขายและให้บริการแก่ผู้ลงทุนอย่างเป็นธรรม (Fair dealing) เพื่อให้พนักงานทุกคนยึดมั่นและปฏิบัติบนพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์กรเดียวกัน

### โครงสร้างองค์กร บทบาท หน้าที่และความรับผิดชอบ

คณะกรรมการบริษัท และผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตามหลัก fair dealing โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ จึงได้กำหนดนโยบายการขายและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์อย่างเป็นธรรมขึ้นมา โดยกำหนดให้เป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน และลดความเสี่ยงในการเกิด mis-selling / mis-buying และการทุจริตต่อทรัพย์สินของลูกค้าได้

### การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Selection and Client Segmentation)

บริษัทมีกระบวนการในการพิจารณาการออกกองทุนหรือคัดเลือกกองทุนที่มีความเหมาะสมและมีคุณภาพมาเสนอขายให้กับลูกค้า โดยบริษัทจะคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า ทั้งนี้การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้าจะเป็นไปตามนโยบายด้านการพัฒนาและเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม

### การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงานขาย (Communication and Training Program)

1. บริษัทมีการจัดอบรมให้ความรู้แก่คนขายเพื่อให้คนขายสามารถให้คำแนะนำลูกค้าได้อย่างมีคุณภาพและนำเสนอผลิตภัณฑ์ได้เหมาะสมกับลูกค้า รวมถึงทักษะในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและวิธีการปฏิบัติงานในฐานะผู้มีวิชาชีพและมีจรรยาบรรณ ทั้งนี้เป็นไปตามนโยบายด้านการพัฒนาและเสนอขายผลิตภัณฑ์กองทุนรวม
2. เนื้อหาที่ใช้ในสื่อสารกับคนขายจะต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วนและชัดเจน

### กระบวนการขาย (Sales Process)

1. บริษัทจัดการมีกระบวนการในการคัดเลือกคนขายโดยคนขายนั้นจะต้องมีความรู้ความสามารถเพียงพอและสอดคล้องกับประเภทของกองทุนที่จะเสนอขาย โดยพิจารณาจากคุณสมบัติด้านการศึกษา องค์กรความรู้ และการได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน

2. บริษัทจัดการจัดให้มีคู่มือในการปฏิบัติในกระบวนการขายอย่างครบถ้วน ชัดเจนโดยพนักงานสามารถเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่ตนควรปฏิบัติให้เป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม
3. บริษัทจัดการจัดให้มีวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานรู้จักประเภทลูกค้าเพื่อให้สามารถนำเสนอกองทุนที่สอดคล้องกับประเภทลูกค้า รวมทั้งมีการให้ข้อมูลและการแจ้งเตือนความเสี่ยงต่างๆ ที่เหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละประเภท
4. บริษัทจัดการจัดให้มีกระบวนการขายที่เป็นธรรมและเป็นไปเพื่อประโยชน์ของลูกค้าตลอดจนไม่เอาเปรียบในความไม่รู้ของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับการเสนอขายกองทุนที่เหมาะสม ได้รับข้อมูลและบริการครบถ้วนตามควรและสามารถตัดสินใจลงทุนได้ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง
5. บริษัทจัดการจัดให้มีวิธีปฏิบัติงานที่ทำให้พนักงานรู้จักตัวตนลูกค้า โดยทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับประโยชน์ทอดสุดท้ายและผู้มีอำนาจควบคุมหรือตัดสินใจในทอดสุดท้ายเพื่อให้สามารถแนะนำการลงทุนอย่างเหมาะสม
6. บริษัทจัดการจัดให้มีการสอบถามข้อมูลและทำความรู้จักกับลูกค้าเพื่อให้คนขายสามารถรวบรวมข้อมูลลูกค้าอย่างครบถ้วนเพียงพอ ตลอดจนเพื่อให้ทราบความต้องการหรือเป้าหมายทางการลงทุน ระดับความเสี่ยงที่รับได้ หรือระดับขาดทุนที่รับได้ โดยใช้แบบฟอร์ม Suitability Test เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการประเมินความเสี่ยงในการลงทุนที่ผู้ลงทุนสามารถยอมรับได้ และสามารถให้คำแนะนำและนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมแก่ลูกค้า
7. บริษัทจัดการจัดให้มีการทำ Knowledge Assessment เพิ่มเติมในกรณีการเสนอขายกองทุนที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน โดยคนขายจะมีการประเมินว่าลูกค้ามีความเหมาะสมที่จะนำเสนอกองทุนประเภทที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อนหรือไม่
8. บริษัทจัดการมีการจัดให้ลูกค้าที่เป็นผู้ลงทุนรายย่อยที่มีความเปราะบางต้องได้รับการคุ้มครองมากกว่าปกติ โดยคนขายจะต้องตระหนักถึงการให้สนใจและใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและเสนอขายกองทุนเป็นพิเศษ รวมถึงให้ความสำคัญในการเสนอขายกองทุนกับลูกค้าที่เป็นผู้ลงทุนรายย่อยที่มีความเปราะบาง โดยจะต้องให้ข้อมูลและคำเตือนที่เพียงพอในการเสนอขาย
9. บริษัทจัดการจัดให้มีระบบงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทจัดการมีการเก็บรักษาข้อมูลลูกค้าในที่ปลอดภัยเพื่อป้องกันการสูญหาย การแก้ไข หรือการเข้าถึงโดยผู้ไม่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และมีกระบวนการในการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
10. บริษัทจัดการมีกระบวนการในการยืนยันตัวตนของลูกค้าที่เหมาะสมและน่าเชื่อถือ เพื่อให้มั่นใจว่าการลงทุนหรือการทำธุรกรรมได้กระทำโดยลูกค้าหรือผู้รับมอบอำนาจจากลูกค้า ที่บริษัทจัดการติดต่อและให้บริการ รวมถึงการติดตามตรวจสอบกระบวนการดังกล่าว

11. บริษัทจัดการมีการดำเนินการทบทวนและปรับปรุงข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ชักช้า กรณีที่มูลค่า รูปแบบหรือวิธีการในการทำธุรกรรม การชำระเงิน หรือการรับชำระเงินของลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริง มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญหรือมีความไม่เหมาะสม หรือมีเหตุอันควรสงสัยเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลหรือเอกสารที่ลูกค้าให้ไว้กับบริษัทจัดการ
12. บริษัทจัดการมีระบบงานที่รองรับการให้บริการออกแบบการลงทุน (Wealth Advice) ในการให้คำแนะนำเรื่องการจัดสรรและกำหนดสัดส่วนการลงทุน ที่สอดคล้องกับผลประเมินความเหมาะสมในการลงทุนให้แก่ลูกค้า โดยมีบุคลากรที่สามารถรองรับการบริการได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอ รวมถึงมีกระบวนการติดต่อและให้บริการลูกค้าโดยครบถ้วน 5 ชั้นตอนตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการ ก.ล.ต. กำหนด

#### การอธิบายข้อมูลและการแจกเอกสาร

1. บริษัทจัดการจัดให้มีวิธีปฏิบัติงานสำหรับคนขายว่าได้อธิบายข้อมูลกองทุนที่นำเสนออย่างครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนโดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะสำคัญและความเสี่ยงของกองทุน
2. ในกรณีเสนอขายกองทุนที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน คนขายจะต้องมีการอธิบาย เน้นย้ำ และเตือนลูกค้าถึงความเสี่ยงหรือความซับซ้อนของกองทุนที่มากกว่ากองทุนทั่วไป รวมถึงข้อมูลหรือรายละเอียดที่เกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการลงทุนเนื่องจากผลตอบแทนไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง
3. ในกรณีการเสนอขายกองทุนที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน เช่น Hedge Fund คนขายจะมีการอธิบายถึงเหตุการณ์หรือสถานการณ์เชิงลบอย่างมากที่สุดที่อาจเกิดขึ้น (worst case scenario) ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการลงทุนของลูกค้า เช่น ผลขาดทุนที่จะได้รับหากเกิด worst case scenario
4. บริษัทจัดการจัดให้มีข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับกองทุนเพื่อให้คนขายใช้อธิบายและแจกจ่ายให้ลูกค้า เช่น Factsheet หนังสือชี้ชวน หรือ marketing flyer (ถ้ามี) โดยจะมีข้อมูลลักษณะและความเสี่ยงของกองทุนครบถ้วน เข้าใจง่าย

#### การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Structure)

บริษัทจัดการมีการกำหนดวิธีการจ่ายค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับคุณภาพการให้บริการในฐานะมืออาชีพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

#### การจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling)

บริษัทจัดการมีนโยบายเรื่องการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งกำหนดวิธีการในการรองรับและแก้ไขปัญหาในข้อร้องเรียนที่ได้รับจากลูกค้าและทำให้ลูกค้าได้รับการจัดการอย่างยุติธรรมและพึงพอใจมากที่สุด