



บริษัทหลักทรัพย์ ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

## นโยบายการขายและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนกับลูกค้าอย่างเป็นธรรม

### โดยคำนึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (Fair Dealing)

บริษัทหลักทรัพย์ ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงหน้าที่และจรรยาบรรณในการขายและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน ให้กับลูกค้าโดยสุจริต (Good Faith) อย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (Fair Dealing) ทั้งนี้เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้กับลูกค้าและนักลงทุนทั่วไปที่ประสงค์จะลงทุนในตลาดทุน

บริษัทฯ ได้กำหนดนโยบายการขายและให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนที่เป็นหน่วยลงทุน / ตราสารหนี้ ไว้ดังนี้

#### 1. เป้าหมาย

- 1.1 ลูกค้ามั่นใจว่าได้ติดต่อกับบริษัทฯ ที่ให้ความสำคัญโดยยึดหลัก Fair Dealing เป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร
- 1.2 ผลิตภัณฑ์และการบริการถูกคัดเลือกและออกแบบให้ตอบสนองกับความเหมาะสมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 1.3 ลูกค้าได้รับข้อมูลและการบอกกล่าวที่ชัดเจนและเหมาะสมจากผู้ขาย
- 1.4 ลูกค้าได้รับคำแนะนำที่มีคุณภาพและการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงสถานการณ์ของลูกค้า
- 1.5 ลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงกับความคาดหวัง
- 1.6 ลูกค้าไม่ประสบกับอุปสรรคหรือความไม่สะดวกอย่างไม่สมเหตุสมผลภายหลังการซื้อหรือขายผลิตภัณฑ์ รวมถึงการขึ้นเรื่องร้องเรียนและเรียกร้องค่าเสียหายจากการให้บริการของบริษัทฯ

#### 2. แนวทางดำเนินการ

##### 2.1 การจัดโครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการ และหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตาม Fair Dealing โดยกำหนดนโยบาย แผนกลยุทธ์ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดโครงสร้างองค์กร ที่ระบุสายงานและหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการขายและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ในตลาดทุน อย่างชัดเจน โดยจัดให้มีบุคลากรที่มีคุณภาพและมีจำนวนให้สอดคล้องกับปริมาณธุรกิจและการปฏิบัติงานที่



## บริษัทหลักทรัพย์ ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

---

### 2.2 การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า

ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า บริษัทฯ กำหนดให้ต้องมีกระบวนการการคัดเลือกและประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ (Product Due Diligence) เพื่อจัดกลุ่มผลิตภัณฑ์และลูกค้าตามความเสี่ยงหรือปัจจัยอื่น โดยต้องคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อจะได้เสนอขายผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ วัตถุประสงค์การลงทุน และระดับความเสี่ยงของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม

### 2.3 การคัดเลือกผู้ขาย และการสื่อสาร ให้ความรู้แก่ผู้ขาย

บริษัทฯ กำหนดให้ต้องมีขั้นตอนการคัดเลือกผู้ขาย ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม โดยต้องมีการสื่อสาร รวมถึงการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในเรื่องที่มีความสำคัญอย่างสม่ำเสมอ โดยให้เน้นย้ำวิธีปฏิบัติที่สำคัญ และมี การวัดผลการฝึกอบรมเพื่อให้มั่นใจว่าผู้ขายได้รับความรู้และมีความเข้าใจสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

### 2.4 กระบวนการขาย

บริษัทฯ กำหนดให้ต้องมีกระบวนการขายที่เป็นธรรม ไม่เอาเปรียบลูกค้า และเป็นไปเพื่อประโยชน์ของลูกค้า โดยต้องมีวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายอย่างครบถ้วน ชัดเจน และเหมาะสมกับประเภทของผลิตภัณฑ์ และประเภทลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าลูกค้าได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม รวมถึงได้รับข้อมูล และบริการที่ครบถ้วนตามสมควร เพื่อให้สามารถตัดสินใจลงทุนได้ด้วยความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง

ในการขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน หรือการเสนอขายผลิตภัณฑ์ให้ผู้ลงทุนที่มีความเปราะบาง บริษัทฯ กำหนดให้ต้องมีวิธีปฏิบัติในกระบวนการขายเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ขายได้ใช้ความระมัดระวัง และสามารถให้ข้อมูลและคำเตือนที่เพียงพอ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับลูกค้ากลุ่มนี้

### 2.5 การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน

บริษัทฯ กำหนดให้โครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ผู้ขายและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง ต้องมีความเหมาะสม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ และต้องระมัดระวังไม่ให้เกิด product-focused approach ซึ่งจะนำไปสู่ mis-selling และการเสนอขายหรือการให้คำแนะนำที่ขาดคุณภาพและขาดความรับผิดชอบต่อลูกค้าได้

### 2.6 การจัดการเรื่องร้องเรียน

บริษัทฯ กำหนดให้ต้องมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งดำเนินการด้วยความเป็นอิสระ เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งมีระบบในการติดตามความคืบหน้าในการดำเนินการเกี่ยวกับข้อร้องเรียน



## บริษัทหลักทรัพย์ ฟิลลิป (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

---

### 2.7 การควบคุมภายใน และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน

กำหนดให้ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการขายและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์ในตลาดทุนในแต่ละประเภท ดำเนินการติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานพนักงานและผู้ที่ทำหน้าที่ขายในฝ่ายงานของตน เพื่อให้มีการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ กำหนดให้หน่วยงานกำกับและตรวจสอบภายในของบริษัทฯ ทำหน้าที่สุ่มตรวจสอบการปฏิบัติงานในเรื่องนี้ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้ที่ทำหน้าที่ขาย มีการปฏิบัติตามข้อกำหนดของทางการ และของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด

### 2.8 ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน

บริษัทฯ กำหนดให้ต้องมีระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบริษัทฯ สามารถดำเนินการเกี่ยวกับธุรกรรมของลูกค้าได้โดยไม่หยุดชะงัก หรือเกิดความเสียหาย

จึงแจ้งมาเพื่อทราบ และถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ประกาศ ณ วันที่ 18 ธันวาคม 2561

( นาย ชี ออง เลาว์ )

กรรมการผู้จัดการ

หมายเหตุ : นโยบายฉบับนี้ ผ่านการอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทฯ ครั้งที่ 5/2561 เมื่อวันที่ 18 ธันวาคม 2561