

## นโยบายการขายและให้บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม

เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า รวมถึงหน่วยงานภายนอกที่มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานของบริษัท ให้มั่นใจได้ว่า บริษัทมีการให้บริการในการขายและให้บริการเกี่ยวกับกองทุนรวมอย่างเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ (fair dealing) และเป็นตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ได้ประกาศกำหนด บริษัทจึงขอประกาศนโยบายการขายและให้บริการเกี่ยวกับกองทุนรวม โดยจัดให้มีการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย fair dealing ใน 8 ด้าน ดังต่อไปนี้

### **ด้านที่ 1 การจัดโครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการ และหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง**

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของบริษัทให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตามหลัก fair dealing โดยเป็นหัวใจสำคัญของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน และลดความเสี่ยงในการเกิด mis-selling และการทุจริตต่อทรัพย์สินของลูกค้า

### **ด้านที่ 2 การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Selection and Client Segmentation)**

บริษัทมีกระบวนการประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์อย่างรอบคอบก่อนนำมาเสนอขายให้แก่ลูกค้า โดยมีวิธีคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อกำหนดวิธีปฏิบัติในการเสนอขาย การให้คำแนะนำ และการควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างรัดกุมและเหมาะสม

### **ด้านที่ 3 การสื่อสารและการให้ความรู้แก่คนขาย (Communication and Training Program)**

บริษัทมีกลไกในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในเรื่องที่มีความสำคัญอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้คนขายของบริษัทและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ได้รับรู้การเปลี่ยนแปลงการเน้นย้ำวิธีปฏิบัติที่สำคัญเพื่อป้องกันความเสี่ยง และข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจได้ว่าคนขายและผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้

### **ด้านที่ 4 กระบวนการขาย (Sales Process)**

บริษัทมีกระบวนการขายที่เป็นธรรมและเป็นไปเพื่อประโยชน์ของลูกค้า ตลอดจนไม่เอาเปรียบในความไม่รู้ของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ลูกค้าจะได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ได้รับข้อมูลและบริการครบถ้วนตามควร และสามารถตัดสินใจลงทุนได้ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

### **ด้านที่ 5 การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Structure)**

บริษัทมีโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่คนขายและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับ โดยคำนึงถึงปัจจัยอื่นนอกเหนือจากยอดขาย เพื่อไม่ให้เกิดการเร่งการขายหรือเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมแก่ลูกค้า

**ด้านที่ 6 การจัดการเรื่องร้องเรียน (Compliance Handling)**

บริษัทมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งดำเนินการด้วยความเป็นอิสระ เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและทันการณ์ โดยมั่นใจได้ว่า บริษัทมีการรับฟังและห่วงใย ใส่ใจในประโยชน์ของลูกค้า มีความเป็นมืออาชีพ และมีความเป็นธรรม

**ด้านที่ 7 การควบคุมภายในและการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Internal Control and In-house Inspection)**

บริษัทมีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นและจะมีผลกระทบต่อลูกค้าและต่อธุรกิจของบริษัท เพื่อให้สามารถหยุดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อไป

**ด้านที่ 8 ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีฉุกเฉิน (Operation and Business Continuity)**

บริษัทมีระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือ ความต้องการของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา