



นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

ฉบับปัจจุบัน

มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569 เป็นต้นไป

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1. วัตถุประสงค์	4
ส่วนที่ 2. ขอบเขตของนโยบาย	4
ส่วนที่ 3. คำนิยามศัพท์	5
ส่วนที่ 4. ข้อตกลงร่วมกันขององค์กร	7
ส่วนที่ 5. กระบวนการและขอบเขตการจัดการซื้อรถยนต์	8
ส่วนที่ 6. บทบาทและความรับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการซื้อรถยนต์	9
ส่วนที่ 7. หน้าที่ความรับผิดชอบ	10
ส่วนที่ 8. ระบบการบริหารจัดการซื้อรถยนต์	13
ส่วนที่ 9. กฎระเบียบเพิ่มเติม	15

ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์

นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- 1.1) เพื่อยกระดับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด
- 1.2) เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียนดำเนินไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับระเบียบ นโยบาย และข้อบังคับอื่น ๆ ของบริษัทอย่างครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- 1.3) เพื่อให้เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับพนักงานทุกคนในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างถูกต้องเหมาะสม และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด
- 1.4) เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า ลดข้อโต้แย้ง และส่งเสริมให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองข้อร้องเรียนด้วยทัศนคติที่เหมาะสม ทันเวลา และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ
- 1.5) เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าว่าบริษัทมีช่องทางและกระบวนการรับข้อร้องเรียนที่โปร่งใส ปลอดภัย และเป็นธรรม รวมทั้งเปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานของบริษัท

ส่วนที่ 2 ขอบเขตของนโยบาย

- 2.1) นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียนนี้ จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดกรอบ แนวทาง และมาตรฐานในการบริหารจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท และให้มีผลบังคับใช้กับพนักงานทุกระดับและทุกหน่วยงานของบริษัท
- 2.2) นโยบายนี้ใช้บังคับกับลูกค้าทุกประเภทของบริษัท รวมถึงผู้เช่าซื้อ ผู้ค้าประกัน ตลอดจนพันธมิตรทางธุรกิจ ตัวแทนจำหน่าย ผู้ให้บริการภายนอก และบุคคลหรือหน่วยงานอื่นใดที่มีความสัมพันธ์หรือเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท
- 2.3) นโยบายนี้ครอบคลุมถึงกระบวนการและแนวปฏิบัติของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่การรับข้อร้องเรียน การพิจารณา ตรวจสอบ วิเคราะห์ สาเหตุ การดำเนินการแก้ไข และเยียวยา ตลอดจนการจัดทำรายงานเพื่อเสนอผู้บริหาร และการรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- 2.4) นโยบายนี้ครอบคลุมข้อร้องเรียนทุกประเภทที่บริษัทได้รับผ่านทุกช่องทางที่บริษัทกำหนดไว้ ไม่ว่าจะช่องทางภายในหรือช่องทางภายนอก

ส่วนที่ 3 คำนิยามศัพท์

- | | | |
|------------------------------------|---------|--|
| 3.1) “ข้อร้องเรียน” | หมายถึง | การแสดงความไม่พอใจ ข้อทักท้วง ข้อโต้แย้ง หรือข้อกล่าวหาใด ๆ ที่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการแจ้งต่อบริษัทเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ การให้บริการกระบวนการดำเนินงาน พนักงาน ระบบ หรือประสบการณ์การใช้บริการของบริษัท ไม่ว่าจะผ่านช่องทางใดก็ตาม โดยมีความคาดหวังให้บริษัทตรวจสอบ ชี้แจง แก้ไข หรือดำเนินการเยียวยาในประเด็นที่ร้องเรียน |
| 3.2) “การบริหารจัดการข้อร้องเรียน” | หมายถึง | กระบวนการโดยรวมในการรับเรื่อง พิจารณา ตรวจสอบ วิเคราะห์สาเหตุ ดำเนินการแก้ไข เยียวยา และกำหนดมาตรการป้องกัน รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อยกกระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง |
| 3.3) “ความพึงพอใจของลูกค้า” | หมายถึง | ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท ซึ่งเกิดจากการได้รับบริการหรือประสบการณ์ที่สอดคล้องหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยประเมินจากประสบการณ์โดยรวมตลอดระยะเวลาการใช้บริการ ไม่จำกัดเฉพาะธุรกรรมใดธุรกรรมหนึ่ง |
| 3.4) “ความสัมพันธ์กับลูกค้า” | หมายถึง | การบริหารและพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความเข้าใจ และประสบการณ์เชิงบวก อันนำไปสู่การรักษาฐานลูกค้าในระยะยาว |
| 3.5) “ความไว้วางใจจากลูกค้า” | หมายถึง | ความผูกพันและความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากประสบการณ์เชิงบวกต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ และส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัทซ้ำ |
| 3.6) “การรับเรื่องร้องเรียน” | หมายถึง | การได้รับแจ้งเรื่องความไม่พึงพอใจของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษร วาจา โทรศัพท์ หรือสื่อ |

		อิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือการปฏิบัติต่อลูกค้า
3.7) “การตอบข้อร้องเรียน”	หมายถึง	การดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียนภายหลังการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมเสนอแนวทางแก้ไขหรือมาตรการช่วยเหลือที่เหมาะสม
3.8) “ผู้ร้องเรียน”	หมายถึง	บุคคลหรือนิติบุคคลที่แจ้งข้อร้องเรียนหรือแสดงความไม่พึงพอใจต่อบริการของบริษัท หรือบริษัทที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานแทนบริษัท
3.9) “ผู้รับเรื่องร้องเรียน”	หมายถึง	หน่วยงาน/แผนก ที่บริษัทกำหนดให้มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนจากผู้ร้องเรียน ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - แผนกวางแผนการขาย รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ - แผนกปฏิบัติการงานบุคคล รับเรื่องร้องเรียนผ่านการติดต่อโดยตรงและทางโทรศัพท์ - สำนักกำกับ การปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร รับเรื่องร้องเรียนในรูปแบบหนังสือ หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือจากหน่วยงานราชการ
3.10) “แผนกต้นสังกัด”	หมายถึง	หน่วยงานภายในบริษัทที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการสอบสวนข้อร้องเรียน วิเคราะห์สาเหตุ และกำหนดมาตรการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ
3.11) “การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล”	หมายถึง	การละเมิดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล อันนำไปสู่การสูญหาย การเข้าถึงการเปิดเผยการใช้ หรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดหรือในรูปแบบใด
3.12) “การคอร์รัปชัน”	หมายถึง	การกระทำโดยมิชอบของพนักงานหรือตัวแทนของบริษัท โดยใช้อำนาจหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตนโดยทุจริต หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสีย

- 3.13) “ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน” หมายถึง ความผิดพลาดจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน อันเนื่องมาจากความประมาท ขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ หรือความรอบคอบ ซึ่งอาจก่อให้เกิด ความเสียหายหรือความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้า
- 3.14) “ความเสียหาย” หมายถึง ความเสียหายต่อทรัพย์สิน สิทธิ ชื่อเสียง ศักดิ์ศรี ความปลอดภัย สุขภาพกาย สุขภาพจิต หรือ ประโยชน์อื่นใดที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

ส่วนที่ 4. ข้อตกลงร่วมกันขององค์กร

- 4.1) บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ดีเอสซี จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิของลูกค้าและ การให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีความรับผิดชอบ ตามหลักการกำกับดูแล ด้าน Market Conduct และแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด บริษัทตระหนักว่าการรับ และบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างความ เชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า
- 4.2) บริษัทและบุคลากรทุกคนตระหนักว่าการให้บริการที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ลูกค้าเป็นหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อร่วมกัน จึงตกลงร่วมกันที่จะปฏิบัติงานด้วยความสุจริต รอบคอบ และ คำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ พร้อมทั้งให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานและยกระดับคุณภาพการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 4.3) ผู้บริหารให้คำมั่นในการสนับสนุนทรัพยากร การกำกับดูแล และการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ ส่งเสริมการปฏิบัติตามหลัก Market Conduct อย่างเป็นรูปธรรม ขณะที่พนักงานทุกคนให้คำมั่น ในการปฏิบัติตามนโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติที่บริษัทกำหนดอย่างเคร่งครัด รวมถึงการ รายงานประเด็นความเสี่ยงหรือข้อบกพร่องที่อาจส่งผลกระทบต่อสิทธิของลูกค้าอย่างโปร่งใสและ ตรงไปตรงมา
- 4.4) บริษัทกำหนดกระบวนการรับ บันทึกร ตรวจสอบ ติดตาม และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียนไว้ อย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าข้อร้องเรียนทุกเรื่องได้รับการดูแลอย่างเหมาะสม ภายในระยะเวลาที่ กำหนด และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ โดยผลการบริหารจัดการข้อร้องเรียนจะถูกนำไปใช้เป็น ข้อมูลประกอบการทบทวนและปรับปรุงนโยบาย กระบวนการ และการกำกับดูแลด้าน Market Conduct ของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

4.5) ข้อตกลงร่วมกันฉบับนี้สะท้อนถึงเจตนารมณ์ขององค์กรในการดำเนินธุรกิจภายใต้หลักธรรมาภิบาล การบริหารความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมายและความเสี่ยงด้านชื่อเสียงอย่างเหมาะสม และการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คู่ค้า ผู้ถือหุ้น และผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างมั่นคงและยั่งยืนในระยะยาว

ส่วนที่ 5: กระบวนการและขอบเขตการจัดการข้อร้องเรียน

- 5.1) นโยบายนี้ครอบคลุมข้อร้องเรียนที่ได้รับผ่านทุกช่องทางที่บริษัทจัดให้มี ได้แก่ช่องทางออนไลน์ การติดต่อสื่อสารโดยตรง รูปแบบหนังสือ หนังสือออนไลน์หรือจดหมายจากหน่วยงานราชการ
- 5.2) บริษัทกำหนดขั้นตอนการรับและจัดการข้อร้องเรียนไว้อย่างชัดเจนในเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยเมื่อได้รับข้อร้องเรียนแล้ว จะดำเนินการตรวจสอบข้อเท็จจริง วิเคราะห์สาเหตุอย่างเป็นกลาง และกำหนดแนวทางแก้ไขและมาตรการป้องกันที่เหมาะสม เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดปัญหาซ้ำ
- 5.3) บริษัทกำหนดกรอบระยะเวลาในการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน ดังนี้
- การตอบรับข้อร้องเรียนเบื้องต้น ภายใน 1 วันทำการ (หรือไม่เกิน 2 วันทำการกรณีวันหยุด)
 - แผนกวางแผนการขาย (Sales Planning), แผนกปฏิบัติการงานบุคคล (HR Operation), สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร (Compliance & Corporate Risk Management Office) จะดำเนินการติดตามความคืบหน้าจากแผนกต้นสังกัด แจ้งผลการดำเนินการและมาตรการแก้ไข ป้องกันให้ผู้ร้องเรียน ภายใน 15 วันทำการ นับจากวันที่ได้รับเรื่องร้องเรียน
- 5.4) บริษัทจะติดตามความคืบหน้าและแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้ร้องเรียนทราบอย่างเหมาะสม
- ในกรณีที่ต้องชดเชยให้กับลูกค้า บริษัทจะพิจารณาด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และไม่ให้สิทธิประโยชน์ที่ไม่เป็นธรรมแก่ลูกค้าเฉพาะราย โดยการชดเชยต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเหตุและผล
 - ในกรณีที่เป็นการร้องเรียนเรื่องปัญหาผลิตภัณฑ์ของบริษัท แผนกต้นสังกัด ต้องพิจารณาสาเหตุเรื่องร้องเรียนและปัญหาผลิตภัณฑ์ และทำให้บริการในอดีตเพื่อปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ ร่วมกันกับ สายงานวางแผนและส่งเสริมธุรกิจ (Business Planning & Promotion Division)
 - แผนกต้นสังกัดจะต้องตอบสนองต่อข้อร้องเรียน การแก้ไขปัญหา และปรับปรุงให้กับแผนกวางแผนการขาย (Sales Planning), แผนกปฏิบัติการงานบุคคล (HR Operation), สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร (Compliance & Corporate Risk Management

Office) ผู้ร้องเรียนทราบ เพื่อให้ผู้ร้องเรียนมั่นใจว่าผู้ร้องเรียนได้ทราบความคืบหน้าของเรื่องที่ร้องเรียนและแนวทางการแก้ไขปัญหา

- 5.5) บริษัทส่งเสริมการนำข้อมูลจากข้อร้องเรียนและเสียงของลูกค้ามาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและมาตรฐานการให้บริการของบริษัทในระยะยาว
- 5.6) บริษัทส่งเสริมมาตรการป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันซ้ำอีก โดยจะต้องวิเคราะห์และตรวจจับสาเหตุของการเกิดขึ้น และดำเนินมาตรการเพื่อบรรเทาและหลีกเลี่ยงการเกิดขึ้นซ้ำ
- 5.7) บริษัทพยายามอย่างเต็มที่ในการปรับปรุงบริการและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า แผนกผู้รับเรื่องร้องเรียนจะทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางและประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการโดยพิจารณาจากทั้งข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้นจริงและเสียงของลูกค้าที่ต้องการปรับปรุงบริการ

ส่วนที่ 6 บทบาทและความรับผิดชอบหลักในการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

- 6.1) บริษัทมอบหมายให้แผนกวางแผนการขาย (Sales Planning), แผนกปฏิบัติการงานบุคคล (HR Operation) และสำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร (Compliance & Corporate Risk Management Office) เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่อง บันทึกข้อมูล ประสานงาน ติดตาม และรายงานผลการจัดการข้อร้องเรียน

ทั้งนี้ แผนกต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องต้องให้ความร่วมมือในการตรวจสอบสาเหตุ รายงานความคืบหน้า และดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม

กรณีข้อร้องเรียนมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้าหรือธุรกิจ แผนกดังกล่าวจะรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงโดยทันที

เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนจากลูกค้าเป็นไปอย่างถูกต้อง โปร่งใส และสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี หน่วยงานใดก็ตามที่ได้รับหนังสือจากหน่วยงานราชการซึ่งมีลักษณะเป็นข้อร้องเรียนจากลูกค้า ต้องส่งต่อหนังสือดังกล่าวให้สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กรโดยทันที

- 6.2) ในกรณีที่ข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับประเด็นเฉพาะด้าน บริษัทจะมอบหมายให้หน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญรับผิดชอบโดยตรง ดังต่อไปนี้

1. การร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล: เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO)

- การร้องเรียนเกี่ยวกับประเด็นทางกฎหมายและการปฏิบัติตามกฎหมาย: ฝ่ายกฎหมาย และสำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร
 - การร้องเรียนเกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน: ฝ่ายควบคุมภายใน
 - การร้องเรียนอื่น ๆ นอกเหนือจากที่ระบุข้างต้น: แผนกที่เกี่ยวข้อง
- ทั้งนี้ แผนกที่เกี่ยวข้องกับสาเหตุของข้อร้องเรียนต้องให้ความร่วมมือกับหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายข้างต้น เพื่อตรวจสอบสาเหตุและดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสม

6.3) บริษัทมอบหมายให้แผนกวางแผนการขาย (Sales Planning), แผนกปฏิบัติการงานบุคคล (HR Operation) และสำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร รับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามช่องทางที่บริษัทกำหนด โดยหน่วยงานดังกล่าวจะสรุปและรายงานสถานการณ์ข้อร้องเรียนต่อคณะผู้บริหารเป็นระยะ รวมถึงจัดทำรายงานข้อร้องเรียนประจำไตรมาสเพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กรจะรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนทั้งหมดเป็นรายไตรมาส เพื่อรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทยตามข้อกำหนดด้าน Market Conduct

ส่วนที่ 7 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับเรื่องร้องเรียน แผนกต้นสังกัดและแผนกที่เกี่ยวข้อง

7.1) แผนกวางแผนการขาย (Sales Planning) ,แผนกปฏิบัติการงานบุคคล (HR Operation), สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร (Compliance & Corporate Risk Management Office) มีหน้าที่รับผิดชอบโดยรวมในการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามช่องทางการร้องเรียน ของทั้งบริษัท และดังนี้

1. รับข้อร้องเรียนโดยตรงจากลูกค้า หรือผู้ร้องเรียน
2. รับรายงานข้อร้องเรียนของลูกค้า หรือผู้ร้องเรียน จากหน่วยงานอื่น
3. บันทึกข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับ ตามแบบฟอร์มที่บริษัทกำหนด
4. ประสานงานและส่งต่อข้อร้องเรียนของลูกค้า หรือผู้ร้องเรียน ไปยังแผนกที่เกี่ยวข้อง รวมถึงติดตามการตอบกลับและการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด
5. จัดประชุมพิเศษกับแผนกต้นสังกัด และแผนกที่เกี่ยวข้อง (กรณีจำเป็น) เพื่อพิจารณาเรื่องร้องเรียน หาแนวทางป้องกันร่วมกัน และจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมถึงการหาหรือกรณีที่ต้องชดเชยค่าเสียหายให้แก่ลูกค้าหรือผู้เสียหาย และกำหนดแนวทางการแก้ไขที่เหมาะสม

6. ประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการตรวจสอบข้อเท็จจริง และหาสาเหตุของข้อร้องเรียน รวมถึงดำเนินการแก้ไขปัญหา และร่วมกับแผนกต้นสังกัดในการกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ
7. ติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขข้อร้องเรียน และมาตรการป้องกัน จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขครบถ้วนแล้วเสร็จทุกรายการ
8. สรุปข้อร้องเรียนที่ได้รับ รวมถึงความคืบหน้าของการแก้ไขและการป้องกัน และจัดทำรายงาน
9. รายงานสถานการณ์การจัดการข้อร้องเรียน และการปรับปรุงการบริการลูกค้า ต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหาร

7.2) ระดับผู้จัดการทั่วไป / รองผู้จัดการทั่วไป (GMs/AGMs) ที่มีหน้าที่ดูแลแผนกวางแผนการขาย (Sales Planning), แผนกปฏิบัติการงานบุคคล (HR Operation), สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร (Compliance & Corporate Risk Management Office) มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำกับดูแลสถานการณ์การจัดการข้อร้องเรียน

1. ตรวจสอบและยืนยันเกี่ยวกับเหตุการณ์ข้อร้องเรียนและรายงานโดยแผนกที่ตนดูแลกำกับ
2. ให้คำแนะนำและช่วยเหลือเกี่ยวกับการดำเนินการข้อร้องเรียน
3. ประสานงานกับหัวหน้าฝ่ายของแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามมาตรการแก้ไขและป้องกัน

7.3) เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

1. ประสานงานกับแผนกต้นสังกัดเกี่ยวกับข้อร้องเรียนโดยตรง ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสาเหตุของข้อร้องเรียน รวมถึงการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนการกำหนดมาตรการป้องกัน
2. รายงานความคืบหน้าของการดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียนไปยังแผนกรับเรื่องข้อร้องเรียน

7.4) สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร

1. ประสานงานกับแผนกต้นสังกัด ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสาเหตุของข้อร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนการกำหนดมาตรการป้องกัน
2. ให้คำปรึกษาพิเศษโดยขอความเห็นทางกฎหมายจากที่ปรึกษากฎหมาย และประสานงานเพื่อกำหนดแนวทางแก้ไขที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามกฎหมาย
3. เพื่อให้การบริหารจัดการข้อร้องเรียนมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี ความคืบหน้าของการดำเนินการต้องรายงานต่อแผนกรับเรื่องข้อร้องเรียน และ

ในกรณีที่ เป็นข้อร้องเรียนจากหน่วยงานทางการ ให้สำนักกำกับ การปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร รายงานผลต่อหน่วยงานทางการโดยตรง.

7.5) แผนกควบคุมภายใน

1. ประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบข้อเท็จจริงและสาเหตุของข้อร้องเรียน ดำเนินการแก้ไขปัญหา และสนับสนุนการกำหนดมาตรการป้องกันการเกิดซ้ำ

7.6) แผนกต้นสังกัด / พนักงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน

1. ผู้จัดการทั่วไป / รองผู้จัดการทั่วไป (GMs/AGMs) ของแผนกต้นสังกัด ต้องสอบถามและรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและสาเหตุของข้อร้องเรียน
2. พิจารณาและดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน ตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าหรือผู้ร้องเรียน และรายงานความคืบหน้าให้แก่แผนกรับเรื่องข้อร้องเรียน
3. พิจารณาความเป็นไปได้ของการเกิดเหตุซ้ำ และดำเนินการตามมาตรการป้องกันที่เหมาะสม
4. ประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ และรายงานความคืบหน้า รวมถึงรายงานผลการดำเนินการขั้นสุดท้ายต่อแผนกรับเรื่องข้อร้องเรียน
5. กรณีข้อร้องเรียนที่มีลักษณะร้ายแรงหรือรุนแรง ให้ นำเรื่องเข้าปรึกษากับ GMs/AGMs ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อชี้แจงข้อเท็จจริงและสถานการณ์ปัจจุบันของข้อร้องเรียน

7.7) พนักงานทุกคน

1. รับฟังข้อร้องเรียนและความคิดเห็นของลูกค้าด้วยความสุภาพ จริงใจ และเป็นธรรมชาติ พร้อมทำความเข้าใจประเด็นและความต้องการของลูกค้าอย่างครบถ้วน
2. รายงานข้อร้องเรียนที่ได้รับไปยังแผนกปฏิบัติการงานบุคคล (HR Operation) โดยทันที เพื่อดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนของบริษัท

7.8) ผู้บริหารระดับสูง

1. รับทราบและเข้าใจภาพรวมของสถานการณ์การจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงแนวทางและการตัดสินใจเชิงบริหารที่เกี่ยวข้อง
2. สั่งการและมอบหมายให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขข้อร้องเรียน และปรับปรุงกระบวนการทำงานตามความจำเป็น
3. พิจารณาและตัดสินใจขั้นสุดท้ายเกี่ยวกับการชดเชยหรือการเยียวยาลูกค้าและผู้ได้รับผลกระทบ ตามหลักความเป็นธรรมและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 8 ระบบการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

8.1) การรับเรื่องร้องเรียน

1. เมื่อผู้ร้องเรียนติดต่อแจ้งข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ของบริษัท หรือแจ้งต่อพนักงานโดยตรง ผู้รับเรื่องต้องดำเนินการยืนยันตัวตนของลูกค้าก่อนรับเรื่องและให้ข้อมูล
2. ผู้รับเรื่องต้องบันทึกข้อมูลของผู้ร้องเรียนให้ครบถ้วนเท่าที่สามารถดำเนินการได้ เช่น ชื่อ-นามสกุล หมายเลขติดต่อ หรือช่องทางติดต่ออื่นที่เกี่ยวข้อง รวมถึงรายละเอียดข้อร้องเรียน ข้อเรียกร้อง ความเห็น และขอเอกสารหรือหลักฐานประกอบที่เกี่ยวข้อง
3. ผู้รับเรื่องต้องบันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนควบคุมข้อร้องเรียนตามที่บริษัทกำหนด

8.2) การตอบรับข้อร้องเรียน

1. แผนกรับเรื่องข้อร้องเรียนต้องสรุปรายละเอียดข้อร้องเรียน และหากข้อมูลไม่ชัดเจน ให้ตรวจสอบกับผู้ร้องเรียนโดยตรง
2. แผนกรับเรื่องต้องบันทึกข้อร้องเรียนทั้งหมดที่ได้รับ

8.3) การประเมินข้อร้องเรียนเบื้องต้น

1. แผนกรับเรื่องต้องจำแนกข้อร้องเรียนตามประเภท
2. แผนกรับเรื่องต้องกำหนดระยะเวลาตอบสนองและระดับความรุนแรงของข้อร้องเรียน และส่งเรื่องให้ GMs/AGMs เพื่อขอคำปรึกษาเมื่อจำเป็น
3. แผนกต้นสังกัดต้องตรวจสอบรายละเอียด และพิจารณาความรุนแรงและความเร่งด่วนของข้อร้องเรียน

8.4) การรับมือต่อข้อร้องเรียน

1. แผนกรับเรื่องและ/หรือแผนกที่เกี่ยวข้องต้องหารือเกี่ยวกับแนวทางการติดต่อและข้อมูลที่ ต้องชี้แจงแก่ลูกค้าในการติดต่อครั้งแรก
2. ผู้ที่ได้รับมอบหมายต้องติดต่อผู้ร้องเรียน และอธิบายแนวทางการแก้ไขปัญหาและ ขั้นตอนในอนาคต

8.5) การแก้ไขข้อร้องเรียน

1. แผนกต้นสังกัดต้องตัดสินใจเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขและดูแลข้อร้องเรียน

2. แผนกต้นสังกัดต้องรายงานความคืบหน้าและผลการแก้ไขไปยังแผนกรับเรื่องข้อร้องเรียน
3. เมื่อแก้ไขแล้ว แผนกรับเรื่องต้องบันทึกผลการดำเนินการและเปลี่ยนสถานะเป็น “ปิดเรื่อง”

8.6) แนวทางปฏิบัติในการป้องกัน

1. แผนกต้นสังกัดและแผนกที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันประเมินความเสี่ยงของการเกิดข้อร้องเรียนซ้ำ
2. หากพบความเสี่ยง ต้องกำหนดและดำเนินมาตรการป้องกัน พร้อมติดตามผล
3. ความคืบหน้าและผลการดำเนินการต้องบันทึกและรายงานต่อแผนกรับเรื่อง
4. เมื่อดำเนินการครบถ้วนแล้ว ให้เปลี่ยนสถานะข้อร้องเรียนเป็น “ปิดเรื่อง”

8.7) การติดตามและการรายงาน

1. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องติดตามความคืบหน้า และรายงานกรณีล่าช้าให้ GM/AGM ทราบ
2. ผู้รับเรื่องร้องเรียนต้องจัดทำรายงานสถิติข้อร้องเรียนตามแบบที่บริษัทกำหนด จัดส่งให้แผนกควบคุมภายในและสำนักงานปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร (Compliance and Corporate Risk Management Office) เป็นรายไตรมาส เพื่อประสานงานกับแผนกวางแผนการขาย (Sales Planning) นำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์ของบริษัท และจัดส่งข้อมูลให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทยต่อไป

หมายเหตุ: แผนกการขาย (Sales Planning) ต้องเปิดเผยสถิติบนเว็บไซต์ตามหลักเกณฑ์ ธปท.

8.8) การปรับปรุงเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1. ทุกแผนกที่เกี่ยวข้องหรือแผนกที่เกี่ยวข้องกับข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น จะต้องพิจารณา มาตรการป้องกันมิให้เกิดข้อร้องเรียนซ้ำอีก
2. หากข้อร้องเรียนเกี่ยวข้องกับการออกแบบ รูปแบบ หรือลักษณะของบริการที่ให้บริการ หรือการดำเนินการทางธุรกิจ การบริการ อาจมีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการลูกค้า
3. เสียงของลูกค้าจะเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการบริการและความพึงพอใจของลูกค้า ทางบริษัทจะพิจารณาวิธีการปรับปรุงการบริการทั้งหมดที่เป็นไปได้ต่อไป

	นโยบาย	ICS-01-01
	การบริหารจัดการข้อร้องเรียน	

ส่วนที่ 9 กฎระเบียบเพิ่มเติม

- 9.1) แผนกควบคุมภายในมีหน้าที่ดูแลและจัดการนโยบายนี้
- 9.2) การจัดตั้ง การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกนโยบายต้องได้รับ **อนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท**

นโยบายฉบับนี้ได้รับการพิจารณาและอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท เมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569
ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569 เป็นต้นไป



นายดนุชา วีระพงษ์
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2569