EAST
AUTO CASH
オートローンなら EAST へ

นโยบายการบริหารจัดการข้อร้องเรียน

บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)

ฉบับปรับปรุงแก้ไข

มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 12 พฤศจิกายน 2569 เป็นต้นไป

อนุมัติโดยคณะกรรมการบริษัท ครั้ง 4/2569

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1. วัตถุประสงค์	4
ส่วนที่ 2. ขอบเขตการบังคับใช้	4
ส่วนที่ 3. คำนิยาม	4
ส่วนที่ 4. เนื้อหา และสาระสำคัญ	7
ส่วนที่ 5. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ	7
ส่วนที่ 6. แนวทางและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	8
ส่วนที่ 7. การฝ่าฝืนและบทลงโทษ	10
ส่วนที่ 8. การทบทวน	10

ส่วนที่ 1 วัตถุประสงค์

บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ("บริษัท") มุ่งมั่นที่จะให้บริการผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม และรับผิดชอบต่อผู้บริโภค บริษัทจึงจัดให้มีนโยบายฉบับนี้ขึ้นเพื่อวางกรอบการปฏิบัติงาน การรับและการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนและการเยียวยาข้อร้องเรียนของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และเป็นธรรม สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการด้านการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม (Market Conduct) ของธนาคารแห่งประเทศไทย

ส่วนที่ 2 ขอบเขตการบังคับใช้

นโยบายฉบับนี้ให้บังคับใช้กับกรรมการ ผู้บริหาร พนักงานทุกระดับ ทุกฝ่ายงานของบริษัท ตลอดจนช่องทางการให้บริการทั้งหมดและให้มีผลผูกพันครอบคลุมไปถึงบุคคลภายนอกที่ปฏิบัติงานแทนบริษัท (Outsource) ได้แก่ ผู้ให้บริการติดตามทวงถามหนี้ภายนอก (Collection Agencies) และพันธมิตรทางธุรกิจ/ดีลเลอร์ (Dealers/Brokers) ที่ทำหน้าที่เสนอขาย หรือส่งต่อผลิตภัณฑ์เช่าซื้อและสินเชื่อของบริษัท

ส่วนที่ 3 คำนิยาม

3.1) "บริษัท"	หมายถึง	บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
3.2) "ข้อร้องเรียน"	หมายถึง	การแสดงความไม่พอใจ ข้อทักท้วง ข้อโต้แย้ง หรือข้อกล่าวหาใด ๆ ที่ลูกค้า หรือผู้ใช้บริการแจ้งต่อดำเนินงาน พนักงาน ระบบ หรือประสบการณ์การใช้บริการของบริษัท ไม่ว่าจะผ่านช่องทางใดก็ตาม โดยมีความคาดหวังให้บริษัทตรวจสอบ ชี้แจง แก้ไข หรือดำเนินการเยียวยาในประเด็นที่ร้องเรียน โดยลูกค้าที่ร้องเรียนนั้นต้องยินยอมที่จะแสดงตน
3.3) "การบริหารจัดการข้อร้องเรียน"	หมายถึง	กระบวนการตั้งแต่การรับเรื่องพิจารณาตรวจสอบ วิเคราะห์สาเหตุ ดำเนินการแก้ไข เยียวยาและกำหนดมาตรการป้องกัน รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานและการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
3.4) "Outsource ทวงถามหนี้"	หมายถึง	บุคคลหรือนิติบุคคลภายนอกที่บริษัทว่าจ้างให้ดำเนินกิจกรรมติดตามทวงถามหนี้ในนามของบริษัท

3.5) "ดีลเลอร์ (Dealers)"	หมายถึง	ผู้ประกอบการจำหน่ายรถยนต์/รถจักรยานยนต์ หรือพันธมิตร ที่แนะนำลูกค้าและส่งเคสสินเชื่อเช่าซื้อให้แก่บริษัท
3.6) "ความพึงพอใจของลูกค้า"	หมายถึง	ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัท ซึ่งเกิดจากการได้รับบริการหรือประสบการณ์ที่สอดคล้องหรือสูงกว่าความคาดหวังของลูกค้า โดยประเมินจากประสบการณ์โดยรวมตลอดระยะเวลาการใช้บริการ ไม่จำกัดเฉพาะธุรกรรมใดธุรกรรมหนึ่ง
3.7) "ความสัมพันธ์กับลูกค้า"	หมายถึง	การบริหารและพัฒนาปฏิสัมพันธ์ระหว่างบริษัทและลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่น ความเข้าใจ และประสบการณ์เชิงบวก อันนำไปสู่การรักษาฐานลูกค้าในระยะยาว
3.8) "ความไว้วางใจจากลูกค้า"	หมายถึง	ความผูกพันและความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัทอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกิดจากประสบการณ์เชิงบวกต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ และส่งผลให้ลูกค้าเลือกใช้บริการของบริษัทซ้ำ
3.9) "การรับเรื่องร้องเรียน"	หมายถึง	การได้รับแจ้งเรื่องความไม่พึงพอใจของลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นลายลักษณ์อักษร วาจา โทรศัพท์ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือการปฏิบัติต่อลูกค้า
3.10) "การตอบข้อร้องเรียน"	หมายถึง	การดำเนินการตอบกลับผู้ร้องเรียนภายหลังการตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมเสนอแนวทางแก้ไขหรือมาตรการช่วยเหลือที่เหมาะสม
3.11) "ผู้ร้องเรียน"	หมายถึง	ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการทางการเงินที่เป็นบุคคลหรือนิติบุคคลที่แจ้งข้อร้องเรียนหรือแสดง ความไม่พึงพอใจต่อบริการของบริษัท หรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานบางส่วนหรือทั้งหมดแทนบริษัท (Outsourcing Agency)

3.12) "ผู้รับเรื่องร้องเรียน"	หมายถึง	หน่วยงานที่บริษัทกำหนดให้รับเรื่องร้องเรียนตามช่องทาง ดังนี้ • **แผนกวางแผนการขาย** รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์และสื่อสังคมออนไลน์ • **แผนกปฏิบัติการงานบุคคล** รับเรื่องร้องเรียนผ่านการติดต่อโดยตรงและทางโทรศัพท์ • **สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร** รับเรื่องร้องเรียนจากหน่วยงานราชการและหน่วยงานกำกับดูแล
3.13) "แผนก/ฝ่ายต้นสังกัด"	หมายถึง	หน่วยงานภายในบริษัทซึ่งพนักงานผู้ถูกร้องเรียนสังกัดอยู่ โดยหน่วยงานดังกล่าวมีหน้าที่ตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อร้องเรียน วิเคราะห์สาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไขและเยียวยา รวมถึงมาตรการควบคุมภายในเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ ตลอดจนชี้แจงและตอบกลับผู้ร้องเรียน
3.14) "การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล"	หมายถึง	การละเมิดความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล อันนำไปสู่การสูญหาย การเข้าถึงการเปิดเผยการใช้ หรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต ไม่ว่าด้วยเหตุใดหรือในรูปแบบใด
3.15) "การคอร์รัปชัน"	หมายถึง	การกระทำโดยมิชอบที่มีเจตนาทุจริตของพนักงานหรือตัวแทนของ บริษัท โดยใช้อำนาจหน้าที่เพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตนหรือเพื่อบุคคลอื่นโดยทุจริต หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ ลูกค้าหรือผู้มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะเสียหายในรูปแบบที่เป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน
3.16) "ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน"	หมายถึง	ความผิดพลาดจากการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานอันเนื่องมาจากความประมาท ละเลย ไม่ระมัดระวังอย่างสมควรเหมาะสม ขาดความรู้ ความเข้าใจทักษะหรือ

		ความรอบคอบซึ่งอาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือความไม่พึงพอใจแก่ลูกค้า
3.17) "ความเสียหาย"	หมายถึง	ความเสียหายที่ไม่ใช่ตัวเงิน และที่ใช่ตัวเงิน กระทบต่อทรัพย์สิน สิทธิ ชื่อเสียง ศักดิ์ศรีความปลอดภัย สุขภาพกาย สุขภาพจิต หรือประโยชน์อื่นใดที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมาย

ส่วนที่ 4. เนื้อหาและสาระสำคัญ

บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการคุ้มครองสิทธิของลูกค้าและการให้บริการทางการเงินอย่างเป็นธรรม โปร่งใส และมีความรับผิดชอบ ตามหลักการกำกับดูแลด้าน Market Conduct และแนวทางที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด บริษัทตระหนักว่าการรับและบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพเป็นองค์ประกอบสำคัญของการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับลูกค้า จึงมีนโยบายฉบับนี้เพื่อให้บุคคลากรทุกคนตระหนักถึงการบริหารจัดการข้อร้องเรียน และการนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดหลักการสำคัญของนโยบายไว้ดังต่อไปนี้

- กระบวนการและแนวปฏิบัติของบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตั้งแต่การรับเรื่องร้องเรียน การพิจารณา ตรวจสอบ วิเคราะห์ สาเหตุ การดำเนินการแก้ไขและเยียวยา
- การจัดทำรายงานเพื่อเสนอผู้บริหาร และการรายงานต่อหน่วยงานกำกับดูแล หน่วยงานราชการหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง
- ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน มี 3 ช่องทาง ดังนี้
    1. การติดต่อโดยตรง หรือ ผ่านช่องทางโทรศัพท์
    2. ช่องทางออนไลน์ เว็ปไซต์บริษัทฯ อีเมลรับเรื่องร้องเรียน และหรือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ค แอปปลิเคชั่นไลน์ทางการ (Line official Account)
    3. ช่องทางหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ เช่น เรื่องที่ร้องเรียนผ่าน ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นต้น

ส่วนที่ 5 บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ

1) **คณะกรรมการบริษัท** ส่งเสริมให้ปฏิบัติต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างเป็นธรรม และมีหน้าที่พิจารณาอนุมัตินโยบายการจัดการข้อร้องเรียน และทบทวนความเหมาะสมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง หรือ

เมื่อมีประกาศ กฎเกณฑ์ของหน่วยงานกำกับดูแล (เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย) มีการเปลี่ยนแปลงและกระทบต่อนโยบายอย่างมีนัยสำคัญ

2) **คณะกรรมการบริหาร** มีหน้าที่ผลักดันและขับเคลื่อนนโยบาย และควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามกรอบหลักเกณฑ์ รวมถึงควบคุมดูแลให้ฝ่ายจัดการนำนโยบายที่คณะกรรมการบริษัทอนุมัติไปจัดทำเป็นคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures - SOP) ที่ละเอียดและชัดเจนมากขึ้น
3) **คณะทำงาน** Market Conduct มีหน้าที่ทบทวน ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการจัดการและการบริหารข้อร้องเรียน ให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวกับ Market Conduct
4) **แผนกปฏิบัติการงานบุคคล** (HR Operation) มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านการติดต่อโดยตรง หรือผ่านช่องทางโทรศัพท์
5) **แผนกวางแผนการขาย** (Sales Planning) มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางออนไลน์ เว็ปไซต์บริษัทฯ อีเมลรับเรื่องร้องเรียน และหรือสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ค แอปปลิเคชั่นไลน์ทางการ (Line official Account)
6) **สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร** (Compliance & Corporate Risk Management Office)) มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน ช่องทางหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ เช่น เรื่องที่ร้องเรียนผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นต้น
7) **แผนกหรือฝ่ายต้นสังกัด** มีหน้าที่สรุปข้อเท็จจริงที่เกี่ยวกับข้อร้องเรียน วิเคราะห์สาเหตุ กำหนดแนวทางแก้ไข เยียวยา และมาตราการป้องกัน รวมถึงชี้แจงและตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังลูกค้าหรือผู้ร้อง
8) **เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล** (Data Protection Officer) มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล โดยต้องสรุปข้อเท็จจริง วิเคราะห์หาสาเหตุ กำหนดแนวทางการแก้ไข เยียวยา และมาตรการป้องกัน เช่นเดียวกับข้อร้องเรียนทั่วไป

ส่วนที่ 6 แนวทางและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

1) หน่วยงานรับเรื่องร้องเรียนรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางที่กำหนด จากนั้นบันทึกข้อร้องเรียนลงในทะเบียนข้อร้องเรียน จำแนกประเภท ระดับความรุนแรงของเรื่อง และส่งต่อไปยังแผนกหรือฝ่ายต้นสังกัด ฝ่ายหรือแผนกที่ถูกร้องเรียนเมื่อได้รับเรื่องแล้วต้องดำเนินการสืบสวนและสรุปข้อเท็จจริง พร้อมทั้งวิเคราะห์เพื่อหาสาเหตุข้อร้องเรียน กำหนดแนวทางแก้ไขและเยียวยา หรือมาตรการชดเชยตามความเหมาะสม พร้อมทั้งกำหนดมาตรการป้องกันเพื่อป้องกันการเกิดเหตุซ้ำ กรณีที่ข้อร้องเรียนมี

ผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อลูกค้าหรือธุรกิจ จะต้องรายงานต่อหัวหน้าสายงาน และหรือผู้บริหารระดับสูงโดยทันที

2) กรอบระยะเวลาที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองต่อข้อร้องเรียน บริษัทกำหนดให้การตอบกลับข้อร้องเรียนไปยังลูกค้าเพื่อรับทราบข้อร้องเรียนไว้ ภายใน 1 วันทำการ หรือไม่เกิน 2 วันทำการ (กรณีเป็นวันหยุดของบริษัท) สำหรับการตอบชี้แจงข้อเท็จจริงและแนวทางการแก้ไข เยียวยากลับไปยังลูกค้าบริษัทฯ กำหนดกรอบระยะเวลาไว้ไม่เกิน 15 วันทำการ และหรือตามเงื่อนเวลาที่หน่วยงานกำกับดูแลของการกำหนดไว้ (กรณีร้องเรียนผ่านหน่วยงานกำกับดูแลของทางการ)
3) กรณีที่ต้องชดเชยให้กับลูกค้า บริษัทจะพิจารณาด้วยความเป็นธรรม โปร่งใส และจะไม่เลือกปฏิบัติแก่ลูกค้าเฉพาะรายหนึ่งรายใด โดยการพิจารณาให้การชดเชยต้องสอดคล้องกับหลักความเป็นจริงที่สมเหตุและสมผลเป็นสำคัญ
4) บริษัทส่งเสริมการนำข้อมูลจากข้อร้องเรียนมาวิเคราะห์ และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการทำงาน การพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อให้สอดคล้อง เหมาะสมตอบสนองต่อความต้องการและยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและมาตรฐานการให้บริการของบริษัท
5) บริษัทมอบหมายให้แผนกวางแผนการขาย (Sales Planning), แผนกปฏิบัติการงานบุคคล (HR Operation) และสำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กร รับผิดชอบการบริหารจัดการข้อร้องเรียนตามช่องทางที่บริษัทกำหนด โดยแต่ละหน่วยงานจะต้องจัดทำสรุปและรายงานข้อร้องเรียนเป็นรายเดือนเพื่อส่งให้สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กรรายงานต่อคณะทำงาน Market Conduct และคณะกรรมการบริหาร (Executive Committee) เป็นรายเดือน และจัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนรายไตรมาสเพื่อนำเสนอคณะกรรมการบริษัท หรือคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมาย
6) สำนักกำกับการปฏิบัติงานและความเสี่ยงองค์กรจะรวบรวมข้อมูลข้อร้องเรียนทั้งรายเดือนและรายไตรมาส เพื่อจัดทำรายงานข้อมูลคุณภาพการให้บริการเพื่อรายงานต่อธนาคารแห่งประเทศไทยและเปิดเผยบนเว็ปไซต์ของบริษัท ตามข้อกำหนด Market Conduct
7) บริษัทฯ กำหนดให้ฝ่ายหรือแผนกต้นสังกัดผู้ที่มีหน้าที่รับเรื่องร้องเรียน กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operating Procedures - SOP) โดยเอกสารดังกล่าวต้องมีข้อกำหนดและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียน ดังนี้

    7.1 การรับเรื่องร้องเรียนและช่องทางรับเรื่องร้องเรียน
    7.2 การบันทึกข้อร้องเรียน การแยกประเภทความรุนแรง และการประเมินผลข้อร้องเรียน
    7.3 การติดตามการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และการแจ้งข้อร้องเรียน
    7.4 การกำหนดมาตราแก้ไข เยียวยา และป้องกัน
    7.5 สรุปข้อร้องเรียนและการรายงานข้อร้องเรียน

ส่วนที่ 7 การฝ่าฝืนและบทลงโทษ

ผู้บริหาร พนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้รับจ้าง หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกท่าน มีหน้าที่ต้องศึกษา ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อร้องเรียนอย่างเคร่งครัด การฝ่าฝืน ละเลย หรือไม่ปฏิบัติตาม ถือเป็นการกระทำผิดวินัยและมีความผิดตามระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของพนักงาน อาจเข้าข่ายความผิดทางกฎหมาย

ส่วนที่ 8 การทบทวนนโยบาย

แผนกควบคุมภายในมีหน้าที่ดูแลและจัดการนโยบายนี้ รวมถึงเสนอต่อผู้บริหาร คณะกรรมการบริหาร และคณะกรรมการบริษัท เพื่อทบทวนนโยบายอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี และหรือเมื่อมีประกาศกฎเกณฑ์ กฎหมายที่เกี่ยวข้องที่กระทบต่อนโยบายนี้อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับการจัดตั้ง การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกนโยบายต้องได้รับ **อนุมัติจากคณะกรรมการบริษัท**

นโยบายฉบับนี้ได้รับการพิจารณาและอนุมัติจาก**คณะกรรมการบริษัท** เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2569 ทั้งนี้ ให้มีผลบังคับใช้นับแต่วันประกาศ คือ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2569 เป็นต้นไป

นายดนุชา วีระพงษ์
ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
บริษัท ตะวันออกพาณิชย์ลีสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วันที่ 12 พฤศจิกายน 2569