

นโยบายการบริหารจัดการลูกค้าและการทำการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัท มิสเตอร์. ดี.ไอ.วาย. โฮลดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

7 สิงหาคม 2569

ฉบับที่ 1

อนุมัติโดยที่ประชุมคณะกรรมการบริษัท: 7 สิงหาคม 2569

นโยบายการบริหารจัดการลูกค้าและการทำการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ

บริษัท มิสเตอร์. ดี.ไอ.วาย. โฮลดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) และบริษัทย่อย (“กลุ่มบริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญของการดูแลและปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม รวมถึงการสื่อสารทางการตลาดอย่างโปร่งใส ซึ่งเป็นรากฐานของการดำเนินธุรกิจที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม กลุ่มบริษัทมุ่งมั่นดำเนินงานบนหลักจริยธรรม ความซื่อสัตย์ ความโปร่งใส และการเคารพสิทธิของผู้บริโภค เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและยกระดับประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้า

กลุ่มบริษัทจึงได้จัดทำนโยบายฉบับนี้ขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจในด้านต่าง ๆ ตามมาตรฐานสากล โดยกลุ่มบริษัทจะดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

- 1.1 มุ่งมั่นสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ผ่านการส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพและการให้บริการที่ได้มาตรฐาน เพื่อสร้างความไว้วางใจและเสริมสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว
- 1.2 ให้บริการลูกค้าอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมทั้งรักษาความลับและข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเคร่งครัดตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มบริษัท
- 1.3 จัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่หลากหลายและเข้าถึงได้ง่าย รวมทั้งมีระบบการสื่อสารที่ชัดเจน มีประสิทธิภาพ และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างโปร่งใส
- 1.4 จัดเก็บและประเมินความคิดเห็นของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 กลุ่มบริษัทจัดให้มีระบบการวัดและติดตามความพึงพอใจของลูกค้าอย่างเป็นระบบ เช่น การสำรวจความคิดเห็นของลูกค้า การวิเคราะห์ข้อมูลประสบการณ์ลูกค้า และการติดตามตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำผลลัพธ์ไปใช้ปรับปรุงสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง

2. การทำการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ

- 2.1 ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าอย่างครบถ้วนและไม่กล่าวอ้างเกินจริง โดยนำเสนอข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และเป็นข้อเท็จจริง เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้อง
- 2.2 สื่อสารทางการตลาดอย่างมีความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมของเนื้อหาและวิธีการสื่อสารต่อกลุ่มผู้รับสาร โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าที่อาจมีความเปราะบาง เช่น เด็ก เยาวชน และผู้สูงอายุ พร้อมทั้งคำนึงถึงศีลธรรมอันดีของสังคมและปฏิบัติให้สอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 2.3 ดำเนินกิจกรรมทางการตลาดและการแข่งขันอย่างเป็นธรรม โดยไม่ใช้วิธีการที่สร้างความเสียหายต่อคู่แข่ง เช่น การโจมตีทางการตลาด การให้ข้อมูลที่บิดเบือน ทั้งนี้บริษัทจะปฏิบัติตามกฎหมายและจรรยาบรรณทางธุรกิจอย่างเคร่งครัด เพื่อส่งเสริมบรรทัดฐานการแข่งขันที่โปร่งใสและมีความรับผิดชอบ

2.4 เคารพสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น โดยไม่นำผลงานที่มีลิขสิทธิ์ เช่น ภาพประกอบบทความ วิดีโอ ตัวอักษรหรือองค์ประกอบสร้างสรรค์อื่นใดมาใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางการตลาดโดยไม่ได้รับอนุญาต พร้อมทั้งส่งเสริมให้พนักงานและผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง

3. การทบทวนนโยบาย

ให้ฝ่ายการตลาดทำการทบทวนนโยบายฉบับนี้อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หากกรณีมีความจำเป็นต้องปรับปรุงแก้ไขนโยบายฉบับนี้ จะต้องเสนอไปยังคณะกรรมการเพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

นโยบายฉบับนี้ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 สิงหาคม 2569 เป็นต้นไป ตามที่คณะกรรมการบริษัทได้พิจารณาและมีมติอนุมัติในการประชุมคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 3/2569

(นายออง ชู จิน เอเดรียน)

ประธานกรรมการ

บริษัท มิสเตอร์. ดี.ไอ.วาย. โฮลดิ้ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)