

จรรยาบรรณต่อลูกค้า



บริษัท เทคโนโลยี เน็กซ์ จำกัด (มหาชน)

บริษัท เทคสตี เน็กซ์ จำกัด (มหาชน)

จรรยาบรรณต่อลูกค้า

บริษัท เทคสตี เน็กซ์ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) มีแนวปฏิบัติให้ความคุ้มครองและให้เป็นธรรมแก่ลูกค้าและผู้บริโภค รวมถึงการสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการอย่างถูกต้องและครบถ้วน ให้บริการอย่างมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และยกระดับการบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งลูกค้าทุกคนจะได้รับการบริการและการคุ้มครองจากบริษัทอย่างเป็นธรรม โดยบริษัทมีแนวปฏิบัติด้านจรรยาบรรณต่อลูกค้า ดังนี้

แนวปฏิบัติ

บริษัทมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้า และผู้บริโภค ดังนี้

1. ปฏิบัติตามสัญญา ข้อตกลง หรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า หากเกิดกรณีที่อาจไม่สามารถปฏิบัติตามได้ต้องรีบเจรจากับลูกค้าเป็นการล่วงหน้าเพื่อร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและป้องกันไม่ให้เกิดความเสียหาย
2. มุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจและความมั่นใจให้กับลูกค้าให้ได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพที่ดีเลิศภายใต้ความปลอดภัยและเทคโนโลยีที่เหมาะสม รวมทั้งยกระดับมาตรฐานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ
3. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ และไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง รวมทั้งรักษาสัมพันธภาพที่ดีและยั่งยืน
4. จัดระบบการบริการลูกค้า โดยลูกค้าสามารถแจ้งข้อร้องเรียน และความไม่พึงพอใจต่อการบริการ ซึ่งบริษัทต้องดำเนินการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว
5. ให้ความสำคัญในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของลูกค้าอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ และไม่นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง
6. ไม่เรียก ไม่รับ หรือไม่ให้ผลประโยชน์ใด ๆ ที่ไม่สุจริตกับลูกค้า

การสื่อสารข้อมูลสินค้าและบริการแก่ลูกค้า เพื่อให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน และโปร่งใส

1. การเปิดเผยข้อตกลงและสัญญาอย่างโปร่งใส

- **การแจ้งและขอความยินยอมก่อนใช้บริการ:** บริษัทต้องจัดทำสัญญาหรือข้อตกลงในการใช้บริการที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้ลูกค้า/ ผู้ใช้บริการทราบและให้ความยินยอมก่อนการเริ่มใช้บริการทุกครั้ง
- **การแจ้งเตือนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง:** ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม หรือมีการแก้ไขเพิ่มเติมรายละเอียดใด ๆ ในสัญญาหลัก บริษัทต้องแจ้งให้ลูกค้า/ ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน เพื่อจัดทำบันทึกแนบท้ายสัญญาฉบับใหม่ และต้องได้รับการลงนามยินยอมร่วมกันจากทั้งสองฝ่าย

2. การสื่อสารอัตราค่าธรรมเนียมอย่างตรงไปตรงมา

- **การชี้แจงค่าบริการ/ค่าธรรมเนียม:** บริษัทต้องสื่อสารอย่างชัดเจนถึงรายละเอียดอัตราค่าธรรมเนียม ว่ารายการใดที่มีการจัดเก็บและรายการใดที่ไม่มีการจัดเก็บ รวมถึงช่องทางวิธีการชำระเงินต่าง ๆ โดยเฉพาะอัตราค่าธรรมเนียมการชำระเงินตามจริงในแต่ละช่องทาง เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนแก่ลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ และเพื่อให้ลูกค้ารับทราบก่อนตัดสินใจใช้บริการ

3. การเปิดเผยข้อมูลรายละเอียดที่สำคัญเมื่อสิ้นสุดการชำระเงิน

บริษัทกำหนดให้มีการสื่อสารและแสดงผลข้อมูลสำคัญเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการชำระเงิน ทั้งในกรณีที่ทำการสำเร็จและไม่สำเร็จ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนตามแต่ละช่องทาง โดยในกรณีที่ทำการไม่สำเร็จ บริษัทต้องสื่อสารและระบุสาเหตุของการทำการที่ไม่สำเร็จให้ผู้ใช้บริการทราบ และสามารถติดตามประสานงานต่อได้ เช่น การแสดงรหัสอ้างอิง (Ref. Code) สำหรับใช้ประสานงาน เป็นต้น

4. การสื่อสารช่องทางและกระบวนการแก้ไขปัญหา (Customer Service)

- **ช่องทางการติดต่อที่ชัดเจน:** บริษัทต้องให้ข้อมูลช่องทางการติดต่อฝ่ายบริการลูกค้าแก่ผู้ใช้บริการอย่างชัดเจน เช่น สามารถติดต่อได้ตลอด 7 วัน 24 ชั่วโมง ผ่านทาง Email, ระบบ Online Chat และทางโทรศัพท์ (ตามวันและเวลาทำการที่กำหนด)

แนวทางการรักษาข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ของลูกค้า

บริษัทมีการกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจในเรื่องการรักษาความลับ รวมถึงได้มีการกำหนดนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งครอบคลุมถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและความลับของลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ โดยมีการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลของลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. **การเคารพในสิทธิในความเป็นส่วนตัวของลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ:** บริษัทให้ความสำคัญถึงความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ โดยดำเนินการรักษาความปลอดภัยสูงสุดในการทำธุรกรรม และใช้มาตรฐานการดำเนินงานที่เข้มงวดเพื่อรักษาความปลอดภัย และป้องกันการนำข้อมูลของลูกค้า/ ผู้ใช้บริการไปใช้ โดยมีเจตนาไม่สุจริต ทั้งนี้ บริษัทพร้อมอำนวยความสะดวกและปฏิบัติตามคำร้องขอของลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ ในการใช้สิทธิต่าง ๆ ตามกฎหมาย เช่น สิทธิขอเข้าถึงและรับสำเนาข้อมูล สิทธิขอแก้ไขข้อมูล สิทธิขอให้ลบหรือทำลายข้อมูล สิทธิขอถอนความยินยอม เป็นต้น
2. **ความปลอดภัยและความลับของข้อมูล:** บริษัทใช้ระบบรักษาความปลอดภัยที่มีมาตรฐานทั้งในด้านเทคโนโลยีและกระบวนการเพื่อป้องกันการโจรกรรมข้อมูลที่เป็นความลับ ในกรณีการจัดเก็บข้อมูลบริษัทจะมีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล โดยให้สิทธิเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง เท่านั้นที่จำเป็นต่อการดำเนินการเท่านั้น พร้อมทั้งยังตรวจสอบ ดูแลรักษาอุปกรณ์เทคโนโลยีทั้งหลายให้มีประสิทธิภาพเสมอ
3. **การแจ้งรายละเอียดการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล:** ก่อนการเก็บรวบรวม หรือดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ (เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล) บริษัทจะแจ้งให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบถึงรายละเอียดและวัตถุประสงค์ในการดำเนินการดังกล่าว
4. **การเปิดเผยข้อมูล:** เพื่อเป็นการทำตามวัตถุประสงค์ บริษัทอาจมีการส่งต่อ เปิดเผย หรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ (เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล) ในกรณีที่จำเป็น ไปยังผู้รับข้อมูลดังต่อไปนี้ (1) บริษัทย่อย (2) ผู้ให้บริการซึ่งเป็นบุคคลภายนอก ได้แก่ ผู้ให้บริการด้านสารสนเทศ (IT hosting vendor) ผู้ให้บริการคลาวด์ (Cloud service vendor) และตัวแทนคู่สัญญา หรือผู้ให้บริการใด ๆ ที่ให้บริการด้าน การธุรการ คลังเก็บเอกสาร หรือบริการอื่น ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยในกรณีที่บริษัท เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลภายนอก ซึ่งให้บริการในนามของบริษัทนั้น บริษัทจะดำเนินการให้ผู้ให้บริการดังกล่าวใช้งานข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่

บริษัทสั่งการเท่านั้น และบริษัทไม่ให้อำนาจแก่ผู้ให้บริการดังกล่าวในการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล นอกเหนือไปจากในกรณีที่มีความจำเป็นเพื่อให้บริการ หรือเพื่อปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ บริษัทอาจเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลไปยังผู้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องในกรณีเพื่อเป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย หรือเป็นการปฏิบัติตามข้อเรียกร้อง หรือคำสั่งของหน่วยงานรัฐ เพื่อให้ความร่วมมือแก่เจ้าพนักงานตามกฎหมาย หรือด้วยเหตุผลทางกฎหมายอื่น และเพื่อเป็นการปกป้องสิทธิหรือความเป็นส่วนตัวของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อรักษาความปลอดภัยในทรัพย์สินของบริษัทหรือบุคคลอื่น

5. **การเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล:** บริษัทจะเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า/ ผู้ใช้บริการ (เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล) トラバเท่าที่จำเป็นทางธุรกิจ หรือเป็นระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามกฎหมายหรือสัญญา โดยบริษัทจะกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลโดยคำนึงถึง วัตถุประสงค์ในการดำเนินการกับข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะ ความอ่อนไหว และปริมาณของข้อมูล ความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้หรือเปิดเผยข้อมูลโดยไม่มีสิทธิ รวมถึงกฎหมายหรือระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง