

องค์ประกอบ 8 ด้านในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย fair dealing แต่ละด้านมีความมุ่งหวัง ดังนี้

ด้านที่ 1 การจัดโครงสร้างองค์กร บทบาทของคณะกรรมการ และหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง

คณะกรรมการและผู้บริหารระดับสูงของผู้ประกอบธุรกิจให้ความสำคัญและสนับสนุนการดำเนินธุรกิจตามหลัก fair dealing โดยกำหนดให้เป็นหัวใจของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจเติบโตได้อย่างยั่งยืน และลดความเสี่ยงในการเกิด mis-selling และการทุจริตต่อทรัพย์สินลูกค้าได้

ด้านที่ 2 การคัดเลือกผลิตภัณฑ์และการจัดกลุ่มลูกค้า (Product Selection and Client Segmentation)

ผู้ประกอบธุรกิจมีกระบวนการประเมินความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์อย่างรอบคอบ ก่อนที่จะนำมาเสนอขายให้แก่ลูกค้า โดยมีวิธีคัดเลือกผลิตภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพ การจัดกลุ่มลูกค้าตามลักษณะต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบธุรกิจสามารถกำหนดวิธีปฏิบัติในการเสนอขาย การให้คำแนะนำ และการควบคุมการปฏิบัติงานได้อย่างรัดกุมและเหมาะสม

ด้านที่ 3 การสื่อสารและการให้ความรู้แก่คนขาย (Communication and Training Program)

ผู้ประกอบธุรกิจมีกลไกในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในเรื่องที่มีความสำคัญอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งทำให้คนขายและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ได้รับรู้การเปลี่ยนแปลงการเน้นย้ำวิธีปฏิบัติที่สำคัญเพื่อป้องกันความเสี่ยง และข้อมูลความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งเพื่อให้มั่นใจได้ว่าคนขายและผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้

ด้านที่ 4 กระบวนการขาย (Sales Process)

ผู้ประกอบธุรกิจมีกระบวนการขายที่เป็นธรรมและเป็นไปเพื่อประโยชน์ของลูกค้า ตลอดจนไม่เอาเปรียบในความไม่รู้ของลูกค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ลูกค้าจะได้รับการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม ได้รับข้อมูลและบริการครบถ้วนตามควร และสามารถตัดสินใจลงทุนได้ด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

ด้านที่ 5 การกำหนดวิธีจ่ายค่าตอบแทน (Remuneration Structure)

ผู้ประกอบธุรกิจมีโครงสร้างการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่คนขายและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง โดยสัมพันธ์กับประโยชน์ที่ลูกค้าได้รับโดยคำนึงถึงปัจจัยอื่นนอกเหนือจากยอดขาย เพื่อไม่ให้เกิดการเร่งขายหรือเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่ไม่เหมาะสมแก่ลูกค้า

ด้านที่ 6 การจัดการเรื่องร้องเรียน (Complaint Handling)

ผู้ประกอบธุรกิจมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน ซึ่งดำเนินการด้วยความเป็นอิสระ เป็นธรรม มีประสิทธิภาพและทันการณ์ โดยให้ลูกค้ามั่นใจว่า ผู้ประกอบธุรกิจมีการรับฟังและห่วงใย ใส่ใจในประโยชน์ของลูกค้า มีความเป็นมืออาชีพ และมีความเป็นธรรม

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

ผู้ประกอบการธุรกิจมีวิธีการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งต้องสอดคล้องกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและจะมีผลกระทบต่อลูกค้าและต่อธุรกิจ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงหรือความเสียหายและตรวจจับความผิดปกติที่เกิดขึ้น เพื่อให้สามารถหยุดความเสียหายที่จะเกิดขึ้นต่อไป

ด้านที่ 8 ระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน (Operation and Business Continuity)

ผู้ประกอบการธุรกิจมีระบบปฏิบัติการและแผนรองรับกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความต้องการของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา