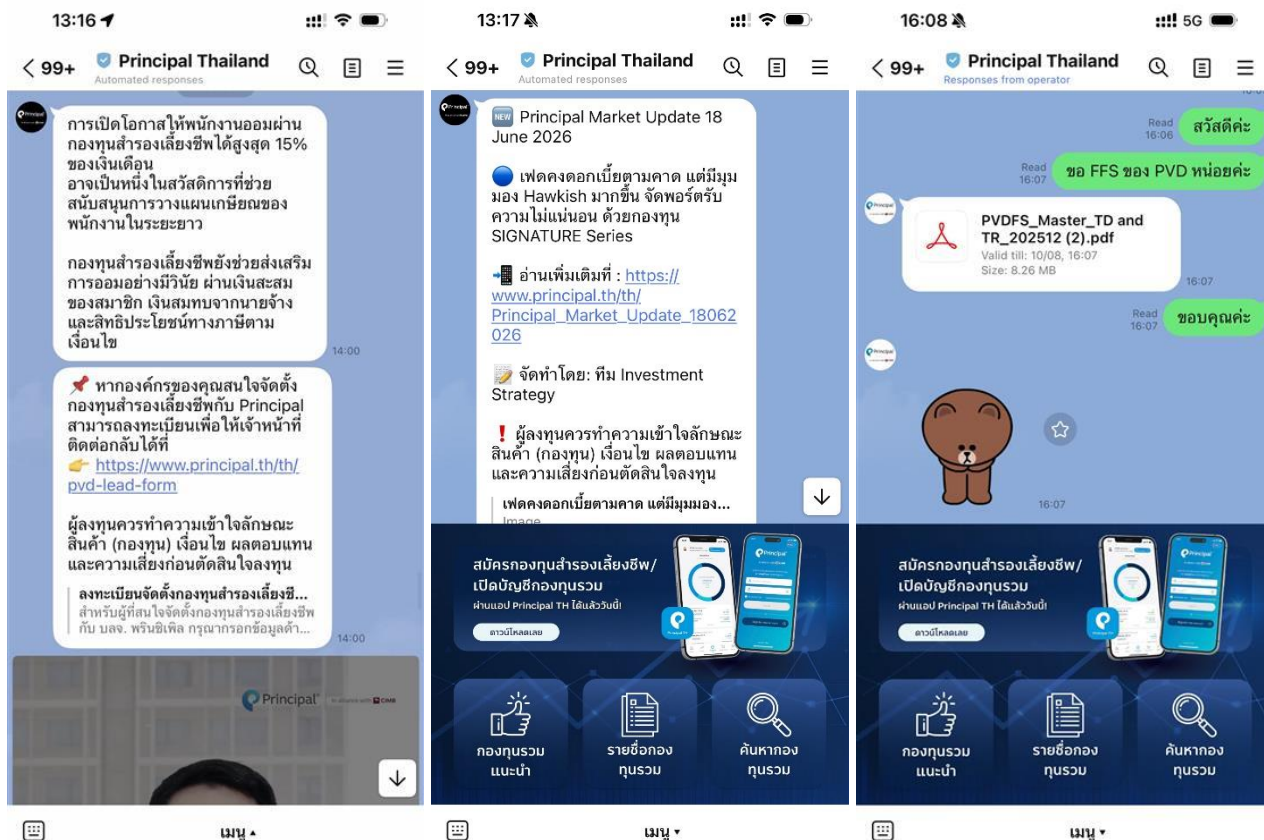


เอกสารแนบ 1.3.5 มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการอำนวยความสะดวกในการลงทุน

1. มีการใช้ระบบอัตโนมัติ chatbot หรือ AI ในการตอบข้อซักถาม และชี้แนะแผนการลงทุน

บลจ.พรินซิเพิลได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยยกระดับการให้บริการแก่สมาชิกและลูกค้า ผ่านระบบ Chatbot บน Line Official Account (@Principal Thailand) เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ตลอดเวลา สมาชิกสามารถเลือกหัวข้อที่สนใจผ่านเมนูอัตโนมัติ เพื่อรับข้อมูลและทำการการเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง เช่น การค้นหาข้อมูลกองทุนรวมที่น่าสนใจ การดู Fund Fact Sheet (FFS) การตรวจสอบผลการดำเนินงานย้อนหลังของกองทุน รวมถึงข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ของบริษัท โดยระบบสามารถดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาแสดงได้ทันที ช่วยให้สมาชิกได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ สมาชิกยังสามารถพิมพ์ข้อความเพื่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือขอรับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลช่องทางดิจิทัลได้โดยตรง ทำให้สามารถเชื่อมต่อระหว่างระบบอัตโนมัติและการให้บริการโดยเจ้าหน้าที่ได้อย่างต่อเนื่อง



2. มีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติที่ผู้ลงทุนสามารถกำหนดเงื่อนไขการแจ้งเตือนได้

Principal TH สามารถใช้งานกองทุนรวม (MF) และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (PVD) ได้ภายในแอปพลิเคชันเดียวกัน การแจ้งเตือนสำหรับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (PVD)

ระบบมีการแจ้งเตือนและควบคุมเงื่อนไขการทำรายการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของกองทุน เพื่อประโยชน์ของสมาชิกในการรับทราบข้อมูลสำคัญและป้องกันการทำการที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น

- การลงทุนแบบ DIY เกินสัดส่วนการลงทุน (Limit%) ที่กำหนด
- การเปลี่ยนอัตราเงินสะสมในช่วงเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการได้
- การเปลี่ยนแผนการลงทุนเกินจำนวนครั้งที่กองทุนกำหนด

สำหรับกองทุนรวม (MF) ระบบมีการแจ้งเตือนสถานะและผลการดำเนินการที่สำคัญ เช่น การอนุมัติบัญชีผู้ใช้งาน การอนุมัติบัญชีธนาคารสำหรับหักเงินลงทุน สถานะการทำรายการซื้อ ขาย หรือสับเปลี่ยนกองทุน และการชำระเงินผ่าน QR Code สำเร็จ

3. มี call center ให้สมาชิกปรึกษาและชี้แนะการลงทุน

บลจ.พรินซิเพิลมีทีม **Call Center** ที่ผ่านการอบรมและได้รับ ใบอนุญาตผู้แนะนำการลงทุน (Investment Consultant License: IC License) คอยให้บริการแก่สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพผ่านช่องทางโทรศัพท์ 02-686-9500 และ อีเมล callcenter@principal.com

สมาชิกสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกองทุนสำรองเลี้ยงชีพได้ เช่น

- ข้อมูลและนโยบายการลงทุนของกองทุน
- รายละเอียดแผนการลงทุน (Investment Policy)
- ขั้นตอนการเปลี่ยนแผนการลงทุนและเปลี่ยนสัดส่วนการลงทุน
- การประเมินระดับความเสี่ยงของผู้ลงทุน (Risk Profile)
- ข้อมูลผลการดำเนินงานของกองทุน
- การเปลี่ยนแปลงข้อมูลส่วนตัว เช่น เบอร์โทรศัพท์ อีเมล
- การใช้งาน Principal TH Application

นอกจากนี้ บลจ.พรินซิเพิล ยังได้ใช้ระบบ **Salesforce CRM (Customer Relationship Management)** ในการบริหารจัดการข้อมูลสมาชิกและการให้บริการลูกค้า ทำให้สามารถตรวจสอบข้อมูลของสมาชิก ประวัติการติดต่อสอบถาม และสถานะการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างครบถ้วนและเป็นระบบ ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการและติดตามประเด็นที่สมาชิกสอบถามได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และต่อเนื่อง

สำหรับกรณีที่มีสมาชิกต้องการข้อมูลด้านการลงทุนเชิงลึกหรือคำแนะนำที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เช่น การเปรียบเทียบแผนการลงทุน การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของกองทุน การพิจารณาความเหมาะสมของแผนการลงทุน หรือมุมมองการลงทุนในแต่ละช่วงเวลา เจ้าหน้าที่ Call Center จะบันทึกและส่งต่อเรื่องผ่านระบบ **Salesforce CRM** ไปยังหน่วยงาน **Marketing - Provident Fund (PVD)** หรือผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สมาชิกได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเหมาะสมกับความต้องการของตนเอง

ทั้งนี้ยังมีบริการ **Call Back Service** เพื่อรองรับกรณีที่มีสมาชิกติดต่อเข้ามาในช่วงเวลาที่มีปริมาณสายจำนวนมาก หรือคู่สายไม่ว่าง สมาชิกสามารถฝากหมายเลขโทรศัพท์ที่ต้องการติดต่อกลับผ่านระบบได้ โดยข้อมูลดังกล่าวจะถูกบันทึกและติดตามผ่านระบบ **Salesforce CRM** เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการคิวการให้บริการและติดตามสถานะได้อย่างเป็นระบบ และบลจ. ได้กำหนด **Service Level Agreement (SLA)** ในการติดต่อกลับสมาชิกภายใน **1 วันทำการ** นับจากวันที่ได้รับเรื่อง เพื่อให้สมาชิกได้รับคำแนะนำ ความช่วยเหลือ และการดูแลอย่างทันท่วงที ลดระยะเวลาการรอสาย และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่สมาชิกทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นสมาชิกปัจจุบัน สมาชิกคงเงิน หรือสมาชิกที่ลาออกจากงานแล้ว

การนำระบบ **Salesforce CRM** มาใช้ร่วมกับทีม Call Center ยังช่วยให้ บลจ. สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลคำถามหรือปัญหาที่พบบ่อยของสมาชิก เพื่อนำไปพัฒนาการให้บริการ ปรับปรุงคู่มือการใช้งาน และยกระดับประสิทธิภาพการใช้งานของสมาชิกผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง