

**นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม  
บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน)**

เพื่อเป็นการส่งเสริมมาตรการในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม บริษัท ประกันภัยไทยวิวัฒน์ จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานดีบุคคลเป็นแนวทาง เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม ก่อให้เกิดประยิบโซงสูงสุดต่อลูกค้า

**คำนิยาม**

ลูกค้า หมายถึง บุคคลธรรมดาและนิติบุคคลซึ่งทำประกันภัยอยู่ในปัจจุบันและหมายความรวมถึง ผู้ที่สอบ تمامข้อมูลผลิตภัณฑ์และบริการ และผู้ที่ได้รับการเสนอหรือแนะนำจากบริษัทฯเพื่อให้รับผลิตภัณฑ์ผ่านตัวต่างๆ

ลูกค้ากลุ่มประจำบ้าน หมายถึง ลูกค้าซึ่งผู้ให้บริการต้องให้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ เช่น ผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่หกสิบปีขึ้นไป ผู้ที่มีความรู้ทางการเงินอย่างจำกัด หรือไม่มีประสบการณ์การใช้กรมธรรม์ประกันภัย ผู้ที่มีข้อจำกัดในการเดินทางหรือติดสินใจ อาทิ ผู้ที่มีความบกพร่องทางการได้ยินหรือการมองเห็น หรือมีภาวะบกพร่องทางสุขภาพที่ไม่สามารถเดินทางไปราชการได้

ผลิตภัณฑ์และบริการ หมายถึง กรมธรรม์ประกันภัยทุกประเภทที่บริษัทฯ เป็นผู้ออก และผู้เสนอขายผ่านทุกช่องทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

**ขอบเขตของนโยบาย**

นโยบายฉบับนี้มีผลบังคับใช้กับคณะกรรมการบริษัทฯ ผู้บริหารและพนักงาน รวมถึงผู้ที่ทำหน้าที่เสนอขายกรมธรรม์ของบริษัทฯ ในทุกช่องทาง

**แนวปฏิบัติในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม**

1. บริษัทฯให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ และการทำงานของพนักงานและผู้เสนอขาย

2. คณะกรรมการและผู้บริหารของบริษัทฯ มีความรับผิดชอบในการผลักดันการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิผล โดยกำหนดนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญในการสร้างและถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้ทั่วถึงทุกส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า ซึ่งรวมถึงการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท

3. คณะกรรมการบริษัทฯ กำหนดให้ประธานเจ้าหน้าที่บริหารและคณะกรรมการ เป็นผู้รับผิดชอบการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม เพื่อให้สามารถควบคุม ดูแลคุณภาพการให้บริการอย่างเป็นธรรมได้อย่างเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันต่อเหตุการณ์ สามารถประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ครบถ้วน สามารถตัดผลสำเร็จ และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ

4. บริษัทฯ มีการบริหารความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจในทุกกรรมการให้บริการลูกค้า โดยคำนึงถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นสำคัญ โดยพิจารณาความเสี่ยงทั้งลูกค้า และลูกค้าก่อภัยประจำ โดยครอบคลุมกิจกรรมดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดแบบ ข้อความ การพัฒนากรมธรรม์ ตลอดจนการทำหน้อัตราเบี้ยประกันภัย
- 2) การโฆษณา การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการให้ข้อมูลผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย
- 3) การได้มา การเก็บรักษา และการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- 4) การให้บริการผู้เอาประกันภัย
- 5) การจัดการค่าสินไหมทดแทนและการจ่ายผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย
- 6) การจัดการเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

5. บริษัทฯ จัดให้มีระบบการติดตาม ควบคุม ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และมีการตรวจสอบคุณภาพเป็นประจำ และจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพและความเสี่ยงของกระบวนการเสนอขายในทุกช่องทาง โดยรายงานให้คณะกรรมการและผู้บริหารทราบเพื่อพิจารณาปรับปรุงระบบและกระบวนการทำงานเพื่อลดและป้องกันความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจ

6. บริษัทฯ ให้เกียรติลูกค้าและมุ่งมั่นในการพัฒนากรมธรรม์ประกันภัย และกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมสมกับความต้องการ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการเข้าใจของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

7. บริษัทฯ จัดให้มีช่องทางเสนอขายที่เหมาะสม โดยพิจารณาจากความชัดเจนของกรมธรรม์ประกันภัย และความสามารถในการทำความเข้าใจในกรมธรรม์ และความสามารถในการให้ข้อมูลและคำแนะนำของผู้เสนอขาย เพื่อให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์และบริการด้วยความเข้าใจที่ถูกต้อง

8. บริษัทฯ กำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับอัตราค่าจ้าง ค่าบำเหน็จ ที่บริษัทฯ จ่ายให้กับผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทาง โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการเสนอขาย ทั้งค่าตอบแทนด้าน เป้าหมายรายบุคคลและรายกุญแจ และกำหนดให้มีมาตรฐานตัวตั้งเดือนและดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานและผู้บริหารที่รับผิดชอบการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เหมาะสมสมกับระดับความผิด

9. บริษัทฯ ให้ความสำคัญกับความเป็นส่วนตัวและการรักษาความลับของข้อมูลลูกค้า และมีหน้าที่รับผิดชอบการให้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งคุ้มครองความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล

10. บริษัทฯ จัดให้มีการสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงผู้เสนอขายในทุกช่องทาง ในด้านการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานและผู้เสนอขายได้รับความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว และสามารถปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบของตนได้อย่างเหมาะสม

11. บริษัทฯ จัดให้มีระบบงาน กระบวนการ หรือช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการเสนอขาย และการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ตลอดจนการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยและคืนเงินประกันภัยอย่างเหมาะสม โดยกำหนดให้ผู้เสนอขายทำหน้าที่ให้บริการและติดตามประสานงานตามความเหมาะสม เพื่อดูแลและอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า

#### การทบทวนนโยบาย

บริษัทฯ กำหนดให้มีการทบทวนนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ทุก 1 ปี นับจากวันที่มีผลบังคับใช้ เน้น倒霉สารสำคัญที่จำเป็นต้องปรับปรุงอย่างเร่งด่วนเพื่อความเหมาะสมและเป็นปัจจุบัน

ประจำเดือนวันที่ 20 มีนาคม 2561



(นายชลอ เพืองอารมณ์)

ประธานกรรมการ

