



เลขที่ ทบ.2562/019

ประกาศ

นโยบายการสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

บริษัท กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม สำหรับให้พนักงานถือปฏิบัติเป็นแนวทางในการให้บริการแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่า บริษัทฯ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างเป็นธรรมเพื่อประโยชน์ต่อผู้บริโภค โดยมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

1. หน้าที่และความรับผิดชอบ

- คณะกรรมการบริษัทจัดให้มีนโยบาย แผนธุรกิจ และกลยุทธ์ รวมถึงมอบหมายให้ผู้บริหาร รับผิดชอบในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ให้เป็นรูปธรรม มีประสิทธิผล และให้ความสำคัญ ในการถ่ายทอดวัฒนธรรมการให้บริการอย่างเป็นธรรม

2. การออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันภัย

- บริษัทฯ มีกระบวนการในการกำหนดแบบ ข้อความ คัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัย กำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยและเงื่อนไขกรมธรรม์ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ประกันภัยมีความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่ม นอกจากนี้ ได้พิจารณาถึงความสามารถในการขายของพนักงาน ระบบงาน รวมถึงการควบคุมดูแลคุณภาพการขายให้เป็นธรรมกับลูกค้า

3. การจ่ายค่าตอบแทน

- บริษัทฯ มีการกำหนดค่าตอบแทนให้แก่ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทาง การเสนอขาย โดยคำนึงถึงคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญ รวมทั้งกำหนดค่าตอบแทนด้านเป้าหมายซึ่งเป็นไปตามอัตราที่กฎหมายกำหนด นอกจากนี้ ได้มีมาตรการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ จากลูกค้า อย่างเคร่งครัด

4. กระบวนการขาย

- บริษัทฯ จัดให้มีบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งด้านจำนวนและคุณภาพในการเสนอขายกรมธรรม์ สามารถวิเคราะห์ และคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงของลูกค้า นอกจากนี้ ในการเสนอขายต้องไม่รบกวนความเป็นส่วนตัวของลูกค้า มีการนำเสนอข้อมูลสำคัญอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพื่อให้ลูกค้ามีข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อและใช้บริการ

.../2



5. การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงาน

- พนักงานทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ลูกค้า ได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ

6. การดูแลข้อมูลลูกค้า

- บริษัทฯ จัดให้มีมาตรการในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า โดยคำนึงถึงการได้มา การเก็บรักษา และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า

7. การชดเชยค่าสินไหมทดแทน และการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

- บริษัทฯ จัดให้มีระบบงานจัดการการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัยที่มีความพร้อมทั้งมีนโยบายการรับเรื่องร้องเรียน และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนต่างๆ อย่างเคร่งครัด

8. การควบคุม กำกับและตรวจสอบ

- บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบการปฏิบัติงานสำหรับทุกกระบวนการทำงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ มีการประเมินความเสี่ยง เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

9. การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

- บริษัทฯ จัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานและมีการฝึกอบรมพนักงานให้ดำเนินการอย่างถูกต้อง รวมทั้งมีแผนรองรับการปฏิบัติงานกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่า บริษัทฯ สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้โดยไม่มีผลกระทบต่อการทำธุรกรรมกับลูกค้า

ประกาศ ณ วันที่ 30 กรกฎาคม 2562

(ดร.อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์)

ประธานคณะผู้บริหาร