

ข้อพึงปฏิบัติ และจรรยาบรรณของผู้เสนอขายประกันวินาศภัย

บริษัท นวกีจประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการจัดให้มีมาตรการป้องกัน และระบบการควบคุม คุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทาง การกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้เสนอขาย รวมถึง การปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อลูกค้า รวมถึงผู้เอาประกันภัย (Customer Fair Treatment) และการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล ของลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมาย ดังนั้น เพื่อเป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับผู้เสนอขาย และสร้างความไว้วางใจ ต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน ในการปฏิบัติงานของผู้เสนอขาย อันนำมาซึ่งความสำเร็จและการเติบโตที่ยั่งยืน จึงขอประกาศข้อพึงปฏิบัติ และจรรยาบรรณของผู้เสนอขายประกันวินาศภัย โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. นิยาม

“**นวกีจ**” หมายถึง บริษัท นวกีจประกันภัย จำกัด (มหาชน)

“**บริษัท**” หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“**ผู้เสนอขาย**” หมายถึง พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร

2. ข้อพึงปฏิบัติทั่วไปของผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

- 2.1 ต้องศึกษารายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนการเสนอขาย และให้ผู้เสนอขาย กรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย ของลูกค้า
- 2.2 อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้า มีการแถลง ข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ
- 2.3 ระบุให้ลูกค้าทราบอย่างแจ่มชัดว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทใด
- 2.4 ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญให้แก่ลูกค้า เพื่อไม่เป็นการรบกวนลูกค้าเป็นส่วนตัว หรือล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล เช่น การงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากวัน จันทร์ถึงวันเสาร์ เวลา 08.30 น. – 19.00 น. โดยลูกค้ามิได้ยินยอมและนัดหมายล่วงหน้าให้ผู้เสนอขาย กรมธรรม์ประกันภัย การงดเว้นการใช้ถ้อยคำในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือไม่สุภาพ หรือการงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หลังจากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์ หรือปฏิเสธการเสนอขายหรือการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ เป็นต้น
- 2.5 บริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอ ประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย เช่น ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผู้เสนอขายจะต้อง พิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องของกรมธรรม์ประกันภัยกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ หากพบว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย ไม่มีลักษณะดังกล่าว จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที หรือมีกรมธรรม์ประกันภัยอื่นที่เหมาะสมหรือสอดคล้อง

- กับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้ายิ่งกว่า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น
- 2.6 เอกสารประกอบการเสนอขาย ต้องได้รับความเห็นชอบจากนวกัยเท่านั้น และให้ส่งมอบให้ลูกค้าด้วย หากผู้เสนอขายใช้ประกอบในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ เอกสารประกอบการเสนอขาย ให้หมายความรวมถึงเอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลด้วย
- ในกรณีนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร จำเป็นที่จะต้องเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยมีการเปรียบเทียบเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงเบี้ยประกันภัยของหลายบริษัท ต้องอ้างอิงจากข้อมูลหรือเอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัท
- 2.7 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัยที่จำเป็น เช่น การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ข้อผูกพันหรือหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย (ถ้ามี) และผลกระทบที่เกิดจากการไม่ชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น
3. **ข้อพึงระวังของผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย**
- 3.1 ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่
- 3.2 ให้ข้อความที่เป็นเท็จ ปกปิดข้อความจริง หรือบิดเบือนข้อมูล ที่ควรบอกให้ชัดเจน เพื่อมุ่งหวังให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท
- 3.3 ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- 3.4 บังคับให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือใช้การทำสัญญาประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการให้บริการ หรือทำธุรกรรมอื่นใด เว้นแต่การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการ หรือทำธุรกรรมนั้นโดยตรง เช่น การกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันภัยคุ้มครองทรัพย์สินเพื่อเป็นหลักประกันสำหรับผู้กู้ที่ไม่มีหลักประกันหรือมีหลักประกันไม่เพียงพอ อย่างไรก็ตาม ผู้เสนอขายไม่อาจบังคับหรือกำหนดเงื่อนไขให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทใดบริษัทหนึ่ง โดยลูกค้าต้องมีสิทธิที่จะเลือกทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทใดก็ได้
4. **จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย**
- 4.1 ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมหรือการกระทำใดๆ ให้ได้รับความเสียหายด้านการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม
- 4.2 พัฒนาความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเสี่ยง และปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและดำรงวิชาชีพอยู่เสมอ
- 4.3 ป้องกัน หลีกเลี่ยง ตระหนักในส่วนได้เสีย และไม่ปฏิบัติการใดๆ ที่อาจขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง

- 4.4 พึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทที่ตนสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตนเกินขอบข่ายที่บริษัท และ/หรือกฎหมายให้อำนาจไว้
- 4.5 มีความภักดี รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทที่ตนสังกัด รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสมถูกต้องตามกฎหมาย
- 4.6 รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นหรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า
- 4.7 เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยงภัย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดเชยค่าสินไหมทดแทน
- 4.8 ส่งเสริมจรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และวิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม
- 4.9 ดำรงตนให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมอาชีพ สาธารณชน และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย

5. จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย

- 5.1 ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรม และผิดจรรยาบรรณใดๆ
- 5.2 ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ
- 5.3 ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ความสามารถให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโดยตลอด
- 5.4 รักษาความลับของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอย่างดี และไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอกอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย
- 5.5 ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้
- 5.6 ไม่ใช้ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด