

ข้อพึงปฏิบัติ และจรรยาบรรณของผู้เสนอขายประกันวินาศภัย (Code of Conduct)

บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญต่อการจัดให้มีมาตรการป้องกัน และระบบการควบคุมคุณภาพการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยในทุกช่องทางการขาย การกำกับดูแลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้เสนอขาย รวมถึงการปฏิบัติที่เป็นธรรมต่อลูกค้า รวมถึงผู้เอาประกันภัย (Customer Fair Treatment) และการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าให้เป็นไปตามกฎหมาย ดังนั้น เพื่อเป็นการกำหนดมาตรฐานสำหรับผู้เสนอขาย และสร้างความไว้วางใจต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน ในการปฏิบัติงานของผู้เสนอขาย อันนำมาซึ่งความสำเร็จและการเติบโตที่ยั่งยืน จึงขอประกาศข้อพึงปฏิบัติ และจรรยาบรรณของผู้เสนอขายประกันวินาศภัย (Code of Conduct) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. นิยาม

“นวกิจ” หมายถึง บริษัท นวกิจประกันภัย จำกัด (มหาชน)

“บริษัท” หมายถึง บริษัทมหาชนจำกัดที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย

“ผู้เสนอขาย” หมายถึง พนักงานหรือลูกจ้างของบริษัท ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร

2. ข้อพึงปฏิบัติทั่วไปของผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

- 2.1 ต้องศึกษารายละเอียดของกรมธรรม์ประกันภัยให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ก่อนการเสนอขาย และให้ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ ความเสี่ยงและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า
- 2.2 อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากลูกค้ามีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ
- 2.3 ระบุให้ลูกค้าทราบอย่างแจ้งชัดว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายเป็นกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทใด
- 2.4 ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญให้แก่ลูกค้า เพื่อไม่เป็นการรบกวนลูกค้าเป็นส่วนตัว หรือล่วงละเมิดสิทธิและเสรีภาพส่วนบุคคล เช่น การงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยนอกจากวันจันทร์ถึงวันเสาร์ เวลา 08.30 น. – 19.00 น. โดยลูกค้ามิได้ยินยอมและนัดหมายล่วงหน้าให้ผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย การงดเว้นการใช้ถ้อยคำในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยที่มีลักษณะเป็นการดูหมิ่น ข่มขู่ หรือไม่สุภาพ หรือการงดเว้นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย หลังจากลูกค้าแสดงเจตนาไม่ประสงค์ หรือปฏิเสธการเสนอขายหรือการซื้อกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าด้วยวิธีการใดๆ เป็นต้น
- 2.5 บริหารจัดการกรณีเกิดการขัดกันทางผลประโยชน์ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าได้รับข้อมูลอย่างถูกต้องเพียงพอประกอบการตัดสินใจทำสัญญาประกันภัย เช่น ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผู้เสนอขายจะต้องพิจารณาความเหมาะสมหรือความสอดคล้องของกรมธรรม์ประกันภัยกับความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าเป็นสำคัญ หากพบว่ากรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายไม่มีลักษณะดังกล่าว จะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที หรือมีกรมธรรม์ประกันภัยอื่นที่เหมาะสมหรือสอดคล้องกับ

ความต้องการ ความเสี่ยง และความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้ามากกว่า เพื่อให้ลูกค้าพิจารณาประกอบการตัดสินใจ เป็นต้น

- 2.6 เอกสารประกอบการเสนอขาย ต้องได้รับความเห็นชอบจากนวกิจเท่านั้น และให้ส่งมอบให้ลูกค้าด้วย หากผู้เสนอขายใช้ประกอบในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ทั้งนี้ เอกสารประกอบการเสนอขาย ให้หมายความว่ารวมถึงเอกสารเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรายบุคคลด้วย

ในกรณีนายหน้าประกันวินาศภัย หรือธนาคาร จำเป็นที่จะต้องเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยมีการเปรียบเทียบเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงเบี้ยประกันภัยของหลายบริษัท ต้องอ้างอิงจากข้อมูลหรือเอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัท

- 2.7 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการชำระเบี้ยประกันภัยที่จำเป็น เช่น การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ต้องชำระ ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย ข้อผูกพันหรือหน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย (ถ้ามี) และผลกระทบที่เกิดจากการไม่ชำระเบี้ยประกันภัยอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

3. ข้อพึงละเว้นของผู้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย

- 3.1 ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่
- 3.2 ให้ข้อความที่เป็นเท็จ ปกปิดข้อความจริง หรือบิดเบือนข้อมูล ที่ควรบอกให้ชัดแจ้ง เพื่อมุ่งหวังให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท
- 3.3 ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญ ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- 3.4 บังคับให้ลูกค้าเข้าทำสัญญาประกันภัย หรือใช้การทำสัญญาประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการให้บริการหรือทำธุรกรรมอื่นใด เว้นแต่การทำสัญญาประกันภัยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความเสี่ยงในการให้บริการหรือทำธุรกรรมนั้นโดยตรง เช่น การกำหนดให้ผู้กู้ทำประกันภัยคุ้มครองทรัพย์สินเพื่อเป็นหลักประกันสำหรับผู้ที่ไม่ใช่หลักประกันหรือมีหลักประกันไม่เพียงพอ 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 พึงปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัย

ของบริษัทที่ตนสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตนเกินขอบข่ายที่บริษัท และ/หรือ
กฎหมายให้อำนาจไว้

- 4.5 มีความรักดี รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทที่ตนสังกัด รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่าง
เหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย
- 4.6 รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคล
อื่นหรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า
- 4.7 เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก
โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยงภัย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และ
การชดเชยค่าสินไหมทดแทน
- 4.8 ส่งเสริมจรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และวิชาชีพประกันวินาศภัย
เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม
- 4.9 ดำรงตนให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมอาชีพ สาธารณชน และเป็นแบบอย่างที่ดี
ในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกัน
วินาศภัย

5. จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย

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