

นโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

บริษัท ซมโป ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมและผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อสะท้อนถึงความมุ่งมั่นในเรื่องดังกล่าว คณะกรรมการบริษัทจึงได้กำหนดนโยบายการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพสูงสุดบนพื้นฐานการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ดังนี้

1. คณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารของบริษัท เป็นผู้รับผิดชอบในการผลักดันการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมให้เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดแผนธุรกิจและกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญในการสร้างและการถ่ายทอดวัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม พร้อมทั้งมีการสื่อสารและถ่ายทอดให้ทั่วถึงทุกส่วนงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าของบริษัท ทั้งพนักงาน ลูกจ้าง ตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย ในทุกช่องทาง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัท
2. บริษัทจัดให้มีการบริหารความเสี่ยงในด้านการดำเนินธุรกิจ (Conduct of business) ในทุกกิจกรรมของการให้บริการลูกค้า โดยคำนึงถึงการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมเป็นสำคัญในการพิจารณาความเสี่ยง ทั้งกลุ่มลูกค้าในวงกว้างหรือลูกค้าซึ่งต้องใช้ความระมัดระวังในการติดต่อและให้บริการเป็นพิเศษ รวมถึงจัดให้มีระบบการควบคุมภายในความเสี่ยงด้านการดำเนินธุรกิจ (Conduct of business) เพื่อติดตาม ตรวจสอบ การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยให้มีประสิทธิภาพ
3. การพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันภัย ตลอดจนการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัย บริษัทจัดให้มีการบริหารจัดการเพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถของผู้เสนอขาย ช่องทางการขาย รวมถึงจัดให้มีระบบงานและการควบคุมที่เหมาะสม
4. การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทจัดให้มีการเปิดเผยข้อมูลผู้เสนอขายเพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบผู้เสนอขายที่บริษัทอนุญาตให้ทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย พร้อมทั้งกำหนดให้การโฆษณาหรือการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยต้องจัดให้มีข้อความ คำแนะนำหรือการกระทำใดๆ ที่ชัดเจนไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ลูกค้า รวมถึงกำหนดบทลงโทษแก่ผู้เสนอขายที่ดำเนินการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยขัดต่อหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขที่บริษัทหรือกฎหมายกำหนด
5. การให้บริการหลังการขาย บริษัทจัดให้มีระบบงานที่ดูแลลูกค้าหลังการขายอย่างเหมาะสม อาทิ การยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย การคืนเบี้ยประกันภัย ตลอดจนการชดเชยเงินตามสัญญาประกันภัย รวมถึงจัดให้มีช่องทางรับเรื่องร้องเรียนที่ลูกค้าสามารถติดต่อได้สะดวก เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับการบริการที่เป็นธรรม

นโยบายอื่นใดที่มีลักษณะเดียวกันนี้ให้เป็นอันยกเลิกไปและให้ใช้นโยบายฉบับนี้แทน โดยให้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 17 กันยายน 2564 เป็นต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 17 กันยายน 2564

บริษัท ซมโป ประกันภัย (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)

Sompo Insurance (Thailand) Public Company Limited

990 อับดุลราฮิมเพลซ ชั้น 12, 14 ถนนพระราม 4 แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 โทร. 02-119-3000