



ข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ขายประกันวินาศภัย

เพื่อจริยธรรมทางธุรกิจและการปฏิบัติตามกฎระเบียบของผู้ขายประกันวินาศภัย

ก. ความนำ

บริษัท อลิอันซ์ อยุธยา ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (“บริษัทฯ”) บริษัทหนึ่งในกลุ่มอลิอันซ์ ดำรงอยู่ด้วยความไว้วางใจที่ผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน และประชาชนทั่วไป ที่มีต่อการดำเนินงานและความซื่อสัตย์สุจริตของบริษัทฯ ความไว้วางใจดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตนและความสามารถของพนักงาน ผู้จัดการ และหุ้นส่วนธุรกิจที่กระทำการแทนหรือในนามบริษัทฯ

ผู้ขายประกันวินาศภัยเป็นหน่วยงานแรกที่ติดต่อกับลูกค้า ความสำเร็จและความยั่งยืนของการขายเป็นหัวใจที่จะนำไปสู่การเติบโตที่ยั่งยืนและมีกำไรของบริษัทฯ

ข. การใช้บังคับ

ข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ สะท้อนถึงหลักการที่ส่งเสริมการเติบโตของการขายที่ประสบความสำเร็จและยั่งยืน และเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานขั้นต่ำสำหรับผู้ขายประกันวินาศภัยทุกคน ไม่ว่าในฐานะตัวแทน พนักงาน หรือหุ้นส่วนธุรกิจของบริษัทฯ เพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อสงสัยในความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ขายประกันวินาศภัยของบริษัทฯ

ค. นิยาม

ในข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ คำหรือข้อความต่อไปนี้ ให้ความหมายดังนี้

“ลูกค้า” ให้ความหมายรวมถึง ผู้มุ่งหวัง ลูกค้า ผู้ถือกรรมสิทธิ์ ผู้รับประโยชน์ นักลงทุน และ/หรือผู้เรียกร้องสินไหมแล้วแต่กรณี

“ผู้ขายประกันวินาศภัย” ให้ความหมายรวมถึง พนักงานฝ่ายขาย ตัวแทนประกันวินาศภัย (ตัวแทนฯ) ผู้บริหารตัวแทน ผู้บริหารฝ่ายขาย นายหน้าประกันวินาศภัย (นายหน้าฯ) คนกลางประกันภัย หรือผู้แทนในการขายประกันภัยอื่นๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในนามบริษัทฯ

“กรรมธรรม์ประกันภัย”, “ผลิตภัณฑ์ประกันภัย” ให้ความหมายรวมถึง กรรมธรรม์ประกันภัยใดๆ ที่ออกโดยบริษัทฯ

“ใบเสนอขอเอาประกันภัย” ให้ความหมายรวมถึง ใบคำขอเอาประกันภัย และเอกสารอื่นใดที่เป็นส่วนหนึ่งของกรรมธรรม์ประกันภัย

“ผู้รับมอบฉันทะ” ไม่รวมถึง พนักงานของนิติบุคคลที่เป็นผู้ขายประกันวินาศภัย

“ขาย” หรือ “ชักชวน หรือ จัดหา” ไม่รวมถึงการทำที่บุคคลอื่นแนะนำผู้มุ่งหวังให้กับผู้ขายประกันวินาศภัย

ง. หลักการ

ผู้ขายประกันวินาศภัยทุกระดับชั้น ทุกประเภทต้องปฏิบัติตามหลักการและประพฤติปฏิบัติดังนี้

1. ใบอนุญาต

ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องมีใบอนุญาตถูกต้องและได้รับอนุมัติจากบริษัทฯ ให้ขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยตลอดเวลาที่เสนอขาย

- 1.1 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ชักชวนหรือจัดหาธุรกิจประกันภัยให้แก่บริษัทฯ โดยไม่มีใบอนุญาตที่มีผลบังคับตามกฎหมายและไม่ได้ขึ้นทะเบียนกับบริษัทฯ
- 1.2 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ขึ้นทะเบียนเป็นตัวแทนฯ กับบริษัทประกันวินาศภัยอื่น เว้นแต่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัทฯ
- 1.3 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่มีใบอนุญาต หรือจดทะเบียนเป็นตัวแทนกับบริษัทประกันภัยอื่น เว้นแต่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัทฯ
- 1.4 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบทันทีที่ได้รับการตัดเงินเดือนด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร การเพิกถอนใบอนุญาต หรือการขาดคุณสมบัติการเป็นผู้ขายประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย หรือถูกระเบียบที่เกี่ยวข้องใดๆ หรือตามนโยบายของบริษัทฯ
- 1.5 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องรายงานให้บริษัทฯ ทราบหากพบว่ามีผู้ขายประกันวินาศภัยอื่นใดขาดคุณสมบัติการเป็นผู้ขายประกันวินาศภัยตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย หรือนโยบายของบริษัทฯ หรือละเมิดข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ ผู้ขายประกันวินาศภัยที่ได้แจ้งให้บริษัทฯ ทราบโดยสุจริตจะไม่ถูกเปิดเผยชื่อ แม้ต่อมาพบว่าเรื่องนั้นไม่มีมูลก็ตาม
- 1.6 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ใช้หรือมอบเงินทะเลให้ผู้อื่นไปชักชวนหรือจัดหาธุรกิจประกันภัยให้กับบริษัท
- 1.7 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่เป็นผู้รับมอบเงินทะเลให้กับผู้ขายประกันวินาศภัยรายอื่น

2. การแสดงตนและการเปิดเผยตน

ผู้ขายประกันวินาศภัยที่ได้รับอนุญาต และขึ้นทะเบียนเป็นผู้ขายประกันวินาศภัยกับบริษัทฯ ต้องแสดงตนก่อนที่จะเสนอขาย

- 2.1 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องเปิดเผยการได้รับมอบอำนาจของตนจากบริษัทฯ ให้ลูกค้าทราบ
- 2.2 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องแสดงใบอนุญาตของตนให้กับลูกค้าก่อนเปิดการขายตามที่กฎหมายกำหนด

3. ความซื่อสัตย์สุจริต

ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอยู่เสมอ

- 3.1 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องมีความจริงใจและปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตอย่างยิ่งต่อลูกค้า บริษัทฯ และเพื่อนร่วมอาชีพ
- 3.2 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่แสวงประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมจากความแตกต่างทางเพศ การขาดประสบการณ์ การขาดการศึกษา ความอ่อนเยาว์ ความไม่สันทัด ความไม่เท่าทันทางธุรกิจ การเจ็บป่วย หรือเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องอื่นๆของลูกค้า
- 3.3 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ทำให้ลูกค้า หรือบริษัทฯ ให้เข้าใจผิดหรือหลงผิดด้วยการแสดงข้อมูลอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญ

การขัดแย้งทางผลประโยชน์

- 3.4 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่มีส่วนในความขัดแย้งทางผลประโยชน์กับธุรกิจตัวแทนๆของตน ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องแจ้งให้บริษัทฯ ทราบทันทีที่มีการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ รวมถึงการกระทำใดๆที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทฯ
- 3.5 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่มีอคติกับกับลูกค้าหรือบริษัทฯ จนทำให้ลูกค้าหรือบริษัทฯ เสียประโยชน์
- 3.6 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ใช่ตำแหน่งหน้าที่ในฐานะตัวแทนๆ หรือใช้ข้อมูลที่ได้รับเนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ของตน โดยมิชอบ

การกระทำผิดทางอาญา

- 3.7 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่กระทำการใดๆอันเป็นการลักขโมย การทุจริต¹ การให้หรือการรับสินบน หรือการคอร์รัปชันใดๆ²
- 3.8 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่กระทำการโดยตรงหรือโดยอ้อมอันเป็นการปลอมแปลงเอกสาร หรือใช้ข้อมูลอันเป็นเท็จในการโฆษณาเชิญชวน หรือกระทำการใดๆอันเป็นเหตุให้เกิดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับเงื่อนไข ผลประโยชน์ของกรมธรรม์ประกันภัย หรือความเสี่ยงใดๆในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย
- 3.9 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ก้าวท้าวหรือเปลี่ยนแปลงโดยวิธีการใดๆในแบบฟอร์มหรือเอกสารที่เป็นของบริษัทฯ หรือของลูกค้าที่มอบให้แก่ตน
- 3.10 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ทำการก้าวท้าวหรือเปลี่ยนแปลงโดยวิธีการใดๆ กับข้อมูลรายละเอียดที่ลูกค้ากรอกลงในใบเสนอขอเอาประกันภัยหรือในแบบฟอร์มอื่นใด

¹ ดูเพิ่มเติมได้ที่ข้อ 5.1 นโยบายป้องกันและปราบปรามการทุจริต ของข้อพึงปฏิบัติฯนี้

² ดูเพิ่มเติมได้ที่ข้อ 5.3 นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน ของข้อพึงปฏิบัติฯนี้

- 3.11 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่เข้าร่วมในการกระทำใดๆที่ผิดกฎหมายกับบุคคลภายนอก ลูกค้าของตน หรือ พนักงานใดๆ ของบริษัทฯ หรือผู้ขายประกันวินาศภัยอื่น
- 3.12 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องให้ความช่วยเหลือแก่บริษัทฯ ในการปฏิบัติตามหลักการ “รู้จักตัวตนของลูกค้า” (Know Your Customer: KYC) และ “การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า” (Customer Due Diligence: CDD) เพื่อป้องกันการฟอกเงินและหลีกเลี่ยงการถูกใช้เป็นเครื่องมือในการฟอกเงิน³
- 3.13 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ให้หรือทำให้มีการใช้บริษัทฯ เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนทางการเงินแก่ ขบวนการก่อการร้ายหรือองค์กรผิดกฎหมายใดๆ

ของรางวัลและส่วนลด

- 3.14 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่เรียกร้องหรือยอมรับของรางวัล ผลประโยชน์ หรือของกำนัลจากลูกค้าเป็นการตอบแทนการให้บริการใดๆตามกรรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงการบริการรับชำระค่าเบี้ยประกันภัยหรือ การบริการอื่นๆ
- 3.15 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่เสนอของรางวัลนอกเหนือไปจากของกำนัลเพื่อส่งเสริมการขายตามธรรมเนียมปฏิบัติทางธุรกิจปกติ และไม่เสนอส่วนลดจากค่าเบี้ยให้กับลูกค้าเพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการซื้อ กรรมธรรม์ประกันภัย
- 3.16 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่เสนอให้ส่วนแบ่งค่าเบี้ยหรือผลประโยชน์ใดๆกับลูกค้าเพื่อชักจูงลูกค้าให้ซื้อกรรมธรรม์ประกันภัย
- 3.17 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่แนะนำหรือชักชวนเพื่อนร่วมอาชีพให้เสนอส่วนลดจากค่าเบี้ย
- 3.18 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่เรียกร้องหรือรับส่วนแบ่งของเงินผลประโยชน์จากผู้รับประโยชน์ตาม กรรมธรรม์ประกันภัย
- 3.19 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่กระทำการโดยทุจริตเกี่ยวกับเงินหรือทรัพย์สิน
- 3.20 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่เสนออัตราค่าเบี้ยประกันภัย ผลประโยชน์ ข้อกำหนด และเงื่อนไขใดๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยต่อลูกค้าแตกต่างไปจากที่บริษัทฯ เสนอ
- 3.21 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่สนับสนุน ชักชวน แนะนำ จูงใจ หรือเสนอผลประโยชน์ใดๆแก่เพื่อนร่วม อาชีพ ผู้ขายประกันวินาศภัยคนอื่น หรือพนักงานของบริษัทฯ เพื่อให้ไปร่วมงานกับบริษัทประกันวินาศภัย อื่นใด

³ ดูเพิ่มเติมได้ที่ข้อ 5.1 การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินฯ ของข้อพึงปฏิบัติฯนี้

4. การให้เกียรติ

ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องให้เกียรติกับลูกค้า บริษัทฯ และเพื่อนร่วมอาชีพเสมอ

- 4.1 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่แสดงกริยามารยาทที่ไม่สุภาพต่อลูกค้าหรือเพื่อนร่วมอาชีพ
- 4.2 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องหลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ความสามารถ ความประพฤติ คำแนะนำ หรือข้อตกลงต่าง ๆ ของผู้ขายประกันวินาศภัยอื่น โดยขาดการไตร่ตรอง ขาดข้อเท็จจริงหรือโดยไม่จำเป็น แต่ต้องพร้อมหากได้รับการร้องขอที่จะให้คำแนะนำที่เหมาะสมแก่ลูกค้าตามขั้นตอนการดำเนินการร้องเรียนและร่วมมือกับบริษัทฯ และเจ้าหน้าที่ทางราชการในการสอบสวนข้อร้องเรียนและการบังคับใช้กฎหมาย
- 4.3 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ให้ร้ายแก่สถาบันการประกันภัย เพราะอาจจะเป็นความผิดทางอาญาตามกฎหมายได้
- 4.4 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ขู่ว่าจะดำเนินการหรือดำเนินการทางกฎหมายใดๆ กับผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมอาชีพโดยปราศจากเหตุผลสมควร หรือเพื่อป้องกันการร้องเรียนเกี่ยวกับการละเมิดข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ หรือพระราชบัญญัติประกันวินาศภัยและกฎระเบียบอื่นๆ ซึ่งอาจนำมาสู่หรือขัดขวางการร้องเรียน หรือการชักชวนผู้ใดให้ถอนหรือยกเลิกการร้องเรียน
- 4.5 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ข่มขู่หรือพยายามข่มขู่บุคคลอื่นหรือเพื่อนร่วมอาชีพโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อบังคับบุคคลหรือเพื่อนร่วมอาชีพนั้นๆ ให้หยุดกระทำการใดๆ ที่บุคคลหรือเพื่อนร่วมอาชีพนั้นมีสิทธิตามกฎหมายที่จะกระทำได้
- 4.6 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่เข้าไปก้าวก่ายการเสนอขายของผู้ขายประกันวินาศภัยรายอื่น

5. การบริการลูกค้า

ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องให้บริการแก่ลูกค้าและบริษัทฯ อย่างมีอาชีพ ขยันขันแข็ง มีประสิทธิภาพ สม่าเสมอ และต่อเนื่องในการให้บริการดังกล่าว

- 5.1 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องทราบและปฏิบัติหน้าที่และภาระผูกพันของตนให้เป็นไปตามกฎหมายพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย กฎระเบียบ และนโยบายของบริษัทฯเสมอ
 - 5.1.1 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องทราบการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในและภายนอกของบริษัทฯ กฎหมายหรือระเบียบเกี่ยวกับการประกันวินาศภัย และการเปลี่ยนแปลงในธุรกิจประกันวินาศภัย
 - 5.1.2 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ คำสั่งและประกาศของนายทะเบียนประกันภัย/เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจในการกำกับดูแลการประกันวินาศภัย/เจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจกำกับดูแลตัวแทนและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอื่นใดที่ยังมีผลบังคับ
 - 5.1.3 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติตามข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ รวมถึงนโยบาย กฎ ระเบียบของบริษัทฯ ซึ่งมีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงในแต่ละครั้ง
 - 5.1.4 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่กระทำการใดๆ ที่ขัดต่อกฎหมาย ขนบธรรมเนียม หรือข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้

5.2 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องรักษาข้อมูลของลูกค้า⁴ และข้อมูลทางการค้าของบริษัทฯ ไว้เป็นความลับ
ความเป็นส่วนตัว

- 5.2.1 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องอธิบายให้ลูกค้าทราบถึงสิทธิของลูกค้า และหน้าที่ของผู้ขายประกันวินาศภัยที่จะปกป้องผลประโยชน์และความเป็นส่วนตัวของลูกค้า
- 5.2.2 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ขายข้อมูลของบริษัทฯหรือของลูกค้าให้กับบุคคลภายนอก

การรักษาความลับ

- 5.2.3 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องเก็บรักษาข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับมาจากการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับธุรกิจและการทำงานของบริษัทฯ และของลูกค้าไว้เป็นความลับ โดยเคร่งครัด ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ดังกล่าว เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากบริษัทฯ หรือลูกค้าตามแต่กรณีให้เปิดเผยได้ หรือเว้นแต่ตามที่กฎหมาย ข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ หรือนโยบายของบริษัทฯ กำหนดให้เปิดเผยได้ ในการเจรจากับหรือในนามของลูกค้า
- 5.3 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องมีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทฯ และหลักการการประกันภัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำกับลูกค้าได้โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า ความเสี่ยงเฉพาะที่จะเกิดขึ้น และความใส่ใจในหลักการการประกันภัยที่เกี่ยวข้องตามประสบการณ์และความเชี่ยวชาญของผู้ขายประกันวินาศภัยนั้น

ความสามารถ

- 5.3.1 รู้และเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันภัยของบริษัทฯ
- 5.3.2 เข้ารับการอบรมตามหลักสูตรที่สมาคมประกันวินาศภัย และบริษัทฯ จัดเป็นประจำ เพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ให้เพียงพอสำหรับผู้ขายประกันวินาศภัยที่จะให้คำแนะนำและบริการที่ดีแก่ลูกค้าได้
- 5.3.3 ให้คำแนะนำเฉพาะในเรื่องที่ผู้ขายประกันวินาศภัยได้รับมอบหมายและมีความสามารถที่จะจัดการได้
- 5.3.4 ขอคำแนะนำ หรือแนะนำให้พบผู้เชี่ยวชาญอื่นหากผู้ขายประกันวินาศภัยไม่มีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวหากเห็นว่าเหมาะสม

พื้นฐานความต้องการ

- 5.3.5 สอบถาม ศึกษา และทำความเข้าใจถึงความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า รวมทั้งประเมินระดับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าตามข้อมูลที่ลูกค้าเปิดเผยให้ทราบ
- 5.3.6 คำนึงถึงความจำเป็น ความต้องการ และระดับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า เมื่อแนะนำแบบประกันใดๆ

⁴ ดูเพิ่มเติมได้ที่ข้อ 5.4 มาตรฐานการปกป้องและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของข้อพึงปฏิบัติฯนี้

- 5.3.7 ให้ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยเพื่อให้แน่ใจว่าได้ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ตามความจำเป็น ความต้องการและระดับความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า
- 5.3.8 แน่ใจได้ว่าจากข้อมูลที่ลูกค้าเปิดเผยนั้น ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ผู้ขายประกันวินาศภัยเสนอนั้นเหมาะสมกับความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า และไม่เกินความสามารถในทางการเงินของลูกค้า

การขายผิดแบบ

- 5.3.9 อธิบายข้อกำหนดที่จำเป็นต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ผู้ขายประกันวินาศภัยกำลังแนะนำให้กับลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าเข้าใจถึงข้อผูกพันตามกรมธรรม์อย่างไรบ้าง
- 5.3.10 แจ้งให้ลูกค้าทราบข้อจำกัดใดๆ รวมถึงข้อยกเว้นต่างๆ ที่ใช้กับกรมธรรม์ประกันภัย
- 5.3.11 ให้ลูกค้าทราบถึงความสำคัญของผลิตภัณฑ์ และผลที่จะเกิดขึ้นหากมีการยกเลิกก่อนกำหนด
- 5.3.12 ใช้เอกสารหรือสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ได้รับอนุมัติจากบริษัท แล้วเท่านั้น
- 5.3.13 แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงค่าเบี้ยประกันภัยโดยประมาณที่บริษัทฯ จะเรียกเก็บสำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เสนอขาย
- 5.3.14 เปิดเผยให้ลูกค้าทราบถึงค่าธรรมเนียม หรือค่าใช้จ่ายทั้งหมด ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย และไม่ปิดบังข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญใดๆ กับลูกค้า หากลูกค้าเรียกร้องให้ผู้ขายประกันวินาศภัยเปิดเผย
- 5.3.15 เปิดเผยให้ลูกค้าทราบอัตราค่าบำเหน็จสำหรับผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่เสนอขาย หากบริษัทมีนโยบายให้เปิดเผย หรือเจ้าหน้าที่ที่มีอำนาจตามกฎหมายกำหนดให้ธุรกิจประกันภัยต้องเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว

การสละกรมธรรม์เพื่อเปิดกรมธรรม์ใหม่

- 5.3.16 ไม่พยายามชักชวนให้ลูกค้ายกเลิก หรือ เว้นคืน หรือสละกรมธรรม์ใดๆ ที่มีอยู่ เว้นแต่ผู้ขายประกันวินาศภัยสามารถชี้ได้ว่ากรมธรรม์ดังกล่าวไม่ตรงตามความจำเป็นของลูกค้าอย่างชัดเจน
- 5.3.17 ไม่แนะนำลูกค้าให้สละกรมธรรม์ประกันภัยหนึ่งที่มีผลบังคับอยู่เพื่อผลประโยชน์สุดท้ายของลูกค้า แล้วเปิดกรมธรรม์ประกันภัยใหม่เพื่อผลประโยชน์สุดท้ายของบุคคลอื่นใด
- 5.3.18 ในกรณีที่มีการสละกรมธรรม์หนึ่งเพื่อเปิดกรมธรรม์ใหม่ ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องชี้แจงถึงสิทธิของลูกค้าจนลูกค้ามั่นใจว่าลูกค้าเข้าใจถึงผลที่จะเกิดขึ้นทั้งหมดจากการสละกรมธรรม์ดังกล่าว

การเปิดเผยข้อมูล

- 5.3.19 อธิบายให้ลูกค้าทราบถึงความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญในการซื้อผลิตภัณฑ์ ประกันภัย
- 5.3.20 ไม่ชักจูงลูกค้าเกินสมควรและต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าลูกค้าต้องรับผิดชอบในคำตอบหรือข้อเท็จจริงทั้งหมดที่ลูกค้าให้กับบริษัทฯ
- 5.3.21 แจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลของการปกปิดหรือการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องกับบริษัทฯ ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องให้ลูกค้าใส่ใจในข้อความที่เกี่ยวข้องในใบคำขอเอาประกันภัยและอธิบายด้วยตัวเองให้ลูกค้าเข้าใจ
- 5.3.22 ให้ลูกค้ากรอกใบคำขอเอาประกันภัยด้วยตนเอง หากลูกค้าไม่สามารถกระทำได้ด้วยตนเอง ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องอธิบายและอ่านคำถามที่ระบุไว้ในใบคำขอเอาประกันภัยให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้ลูกค้าสามารถตอบคำถามได้
- 5.3.23 ไม่แนะนำให้ลูกค้าละเว้นการให้ข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญในการทำประกันภัย หรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องในใบคำขอเอาประกันภัยหรือเอกสารอื่นๆ ที่ยื่นให้กับบริษัทฯ เพื่อขอให้พิจารณารับประกันภัยหรือขอรับค่าสินไหมใดๆ

การบริการหลังการขาย

- 5.3.24 แนะนำลูกค้าอย่างถูกต้องเมื่อลูกค้าต้องการจะเรียกร้องสินไหม แต่งตั้งหรือกำหนดผู้แทน หรือเปลี่ยนแปลงที่อยู่ หรือใช้สิทธิใดๆ และต้องให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าตามแต่กรณี
- 5.3.25 ให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่ลูกค้าตามข้อกำหนดในการยื่นเรื่องเพื่อเรียกร้องสินไหมกับบริษัทฯ
- 5.3.26 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องไม่ชักจูงลูกค้าในการเรียกร้องสินไหมอันชอบธรรมตามกฎหมายกับบริษัทฯ
- 5.3.27 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องเก็บรักษาข้อมูล เพิ่ม หรือเอกสารของลูกค้าตามที่กฎหมายและนโยบายบริษัทฯ กำหนด และส่งมอบเอกสารดังกล่าวนี้ให้แก่บริษัทฯ หากการเป็นตัวแทนของผู้ขายประกันวินาศภัยกับบริษัทฯ สิ้นสุดลง หรือเมื่อตนลาออกจากบริษัทฯ ไม่ว่าจะด้วยสาเหตุใดก็ตาม
- 5.4 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องมอบข้อมูลและเอกสารทั้งหมด และหรือค่าเบี้ยประกันภัยให้แก่ลูกค้า และบริษัท เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ ภายในระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนด

ขั้นตอนทางธุรกิจ

- 5.4.1 ส่งมอบค่าเบี้ยประกันภัยหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเบี้ยประกันภัยทั้งหมดที่ได้เรียกเก็บหรือได้รับ จากลูกค้าให้กับบริษัทฯ ภายในระยะเวลาที่บริษัทฯ กำหนด
- 5.4.2 แจ้งลูกค้าทันทีที่บริษัทฯ ได้พิจารณารับหรือปฏิเสธรับประกันภัย
- 5.4.3 ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยและเอกสารใดๆ เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่ออกโดยบริษัทฯ ให้กับลูกค้าโดยไม่ชักช้า

- 5.4.4 ติดตามกับลูกค้าเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับกรมธรรม์ประกันภัย
- 5.4.5 ชี้แจงรายละเอียดของสัญญาประกันภัยให้ลูกค้าฟังจนเป็นที่พอใจ เมื่อได้รับการร้องขอ เพื่อช่วยเหลือทำให้ลูกค้าเข้าใจข้อผูกพันต่างๆ ตามกรมธรรม์ประกันภัยอย่างถูกต้อง และให้ลูกค้าลงลายมือชื่อในใบรับที่จำเป็น
- 5.4.6 ดำเนินการกับเงินที่รับในนามของลูกค้าอย่างเหมาะสมและเรียกเก็บเงินในนามของบริษัทฯ หากได้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการดังกล่าวจากบริษัทฯ
- 5.4.7 ออกหลักฐานการรับเงินที่ได้รับจากลูกค้าหรือจากบริษัทฯ
- 5.4.8 จัดทำบัญชีของการรับเงินทั้งหมดที่เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยอย่างเหมาะสม
- 5.4.9 เก็บรักษาเงินค่าเบี้ยประกันภัยโดยแยกจากเงินอื่นที่ตนได้รับ หรือแยกจากเงินอื่นที่ผู้ขายประกันวินาศภัยมี หรือแยกจากบัญชีเงินส่วนตัวของผู้ขายประกันวินาศภัย
- 5.4.10 ไม่เก็บค่าเบี้ยประกันภัยหรือเงินอื่นในนามของบริษัทฯ เว้นแต่ได้รับมอบอำนาจเป็นลายลักษณ์อักษรจากบริษัทฯ ให้กระทำการได้ หากผู้ขายประกันวินาศภัยได้รับมอบอำนาจดังกล่าว ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติตามนโยบายของบริษัทฯ หรือตามข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้โดยเคร่งครัด

จ. กฎหมายและนโยบายของกลุ่มอลิอันซ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสนอขายประกันวินาศภัย

ผู้ขายประกันวินาศภัยทุกระดับชั้น ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและนโยบายของกลุ่มอลิอันซ์ที่เกี่ยวข้อง

1. การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและการป้องกันสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

- 1.1 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องขอข้อมูลและเอกสารประกอบการแสดงตนตามที่กฎหมายกำหนดเพื่อ “รู้จักตัวตนของลูกค้า” (Know Your Customer: KYC) หรือ “ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า” (Customer Due Diligence: CDD) เพื่อป้องกันการฟอกเงินและป้องกันการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย รวมถึงหลีกเลี่ยงการถูกใช้เป็นเครื่องมือในการกระทำความผิดดังกล่าว
- 1.2 ตรวจสอบความถูกต้องและความแท้จริงของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตนที่ลูกค้าได้ยื่นไว้ เพื่อให้บริษัทสามารถประเมินและบริหารความเสี่ยงก่อนอนุมัติรับลูกค้า และติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. มาตรฐานการป้องกันและปราบปรามการทุจริต

- 2.1 ไม่กระทำ หรือละเว้นการกระทำใดๆ เพื่อให้ได้รับประโยชน์หรือความได้เปรียบที่ไม่ยุติธรรม หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย
- 2.2 รายงานให้บริษัทฯ ทราบหากพบว่า มีผู้ขายประกันวินาศภัยอื่นใดกระทำการใดๆ อันเป็นการละเมิดนโยบายนี้

- 2.3 ผู้ขายประกันวินาศภัยต้องให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ หรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ หรือเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนสอบสวนการกระทำทุจริต ในกรณีที่บริษัทฯร้องขอ

3. นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

- 3.1 ไม่ให้หรืออนุมัติการจ่ายเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดแก่เจ้าหน้าที่รัฐ เพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจ
- 3.2 รายงานให้บริษัทฯทราบหากพบว่าผู้ขายประกันวินาศภัยอื่นใดกระทำการใดๆอันเป็นการละเมิดนโยบายนี้
- 3.3 ให้ความร่วมมือกับบริษัทฯ หรือเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ หรือเจ้าหน้าที่รัฐที่เกี่ยวข้องกับการสืบสวนสอบสวนการกระทำทุจริต ในกรณีที่บริษัทฯร้องขอ

4. มาตรฐานการปกป้องและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

- 4.1 รวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเท่าที่จำเป็นตามที่บริษัทฯกำหนดไว้เท่านั้น
- 4.2 ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างระมัดระวังและเป็นไปตามที่กฎระเบียบกำหนดไว้ รวมถึงไม่ใช่ข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากที่ลูกค้าได้แจ้งไว้
- 4.3 ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าต่อบุคคลอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง
- 4.4 ดูแล เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้าอย่างเหมาะสม ปลอดภัยจากการเข้าถึงของบุคคลอื่น รวมทั้งทำลายข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎระเบียบกำหนดไว้

จ. การฝ่าฝืน

การฝ่าฝืนข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้ของผู้ขายประกันวินาศภัยอาจทำให้ผู้ขายประกันวินาศภัยและบริษัทฯ เสื่อมเสียชื่อเสียง และได้รับโทษตามกฎหมาย ซึ่งรวมถึงการถูกตัดเตือน ปรับ ระงับหรือเพิกถอนใบอนุญาต การฝ่าฝืนข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณนี้อาจทำให้ผู้ขายประกันวินาศภัยถูกบอกเลิกสัญญากับบริษัทฯ หรือถูกบันทึกพฤติกรรมและรายงานการกระทำผิดทางอาญาต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ