

**ข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
ของผู้ขายประกันวินาศภัย (Code of Conduct)
และกฎหมายและนโยบายของกลุ่มบริษัทอลิอันซ์ที่
เกี่ยวข้องกับผู้ขายประกันวินาศภัย**

WHY?..ทำไมเราถึงจำเป็นต้องมี

“ข้อพึงปฏิบัติตามจรรยาบรรณของผู้ขายประกันวินาศภัย”

เพื่อกำหนดมาตรฐานสำหรับ
ผู้ขาย และสร้างความไว้วางใจ
ต่อผู้ถือหุ้น ลูกค้า พนักงาน ใน
การปฏิบัติงานของตัวแทน อัน
นำมาซึ่งความสำเร็จและการ
เติบโตที่ยั่งยืน



ปฏิบัติตามกฎหมาย คำสั่ง และกฎระเบียบต่างๆ



ใบอนุญาตตัวแทน

ควรทำ

- ✓ ต้อง**มีใบอนุญาต**ที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ✓ ชักชวน เสนอขาย เฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ตนได้รับอนุมัติ และได้รับความเห็นชอบ
- ✓ รายงานให้บริษัททราบทันที หากพบว่าตนเองหรือตัวแทนรายใดขาดคุณสมบัติการเป็นตัวแทน/ นายหน้า

ละเว้น

- ✗ **ไม่**ชักชวนหรือจัดหาธุรกิจประกันภัยโดยไม่มีใบอนุญาตที่ถูกต้อง
- ✗ **ไม่**ใช้หรือมอบฉันทะให้ผู้อื่นไปชักชวนหรือจัดหาธุรกิจให้กับบริษัทในนามของตนเอง



แสดงใบอนุญาตตามที่
กฎหมายกำหนด



แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล และ
แจ้งให้ทราบว่าได้รับมอบ
อำนาจจากบริษัท



แจ้งวัตถุประสงค์เพื่อ
เสนอขายกรมธรรม์
ประกันภัย

ผู้ขายประกันภัยต้องปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อลูกค้า บริษัท
และเพื่อนร่วมวิชาชีพ

✘

ต้องไม่กระทำพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

- ✘ **ไม่**แสวงหาผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมจากลูกค้า
- ✘ **ไม่**ทำให้ลูกค้าหรือบริษัทฯ เข้าใจผิด หรือหลงผิดด้วยการ**แสดงข้อมูลอันเป็นเท็จ**
- ✘ **ไม่**ปกปิด**ข้อความจริง**อันเป็นสาระสำคัญต่อบริษัท หรือ ลูกค้า
- ✘ **ไม่**ให้คำแนะนำข้อมูลซึ่งอาจ**ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด**
- ✘ **ไม่**บังคับ**ให้ลูกค้าทำประกันภัย** หรือใช้การทำประกันภัยเป็นเงื่อนไขในการบริหารหรือทำธุรกรรมอื่นใด

ความซื่อสัตย์สุจริต (ต่อ)

1. การขัดแย้งทางผลประโยชน์

- หากพบว่ากรรมธรรม์ที่เสนอขาย**ไม่เหมาะสม** หรือ มีกรรมธรรม์อื่นที่เหมาะสมมากกว่ากับ**ความต้องการ ความเสี่ยง หรือ ความสามารถในการชำระเบี้ย** ต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบทันที หลีกเลี่ยงความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อธุรกิจประกันชีวิต
- แจ้งให้บริษัททราบหากมีการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ หรือ ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบริษัท
- ไม่มีอคติกับลูกค้าหรือบริษัทฯ จนทำให้ลูกค้าหรือบริษัทฯ เสียผลประโยชน์
- ไม่เสาะแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวหรือของบุคคลในครอบครัวจากทรัพย์สิน ข้อมูล และ ตำแหน่งหน้าที่

2. การกระทำผิดทางอาญา

- **จัดให้ลูกค้าแสดงตน**ก่อนการทำธุรกรรม
- ไม่ทุจริต ไม่ให้และไม่รับสินบน รวมถึงการคอร์รัปชันใดๆ
- **ไม่ปลอมแปลงเอกสารหรือข้อมูลใดๆ** ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม
- **ไม่ปลอมแปลงลายมือชื่อหรือลงนามแทน**ลูกค้าบนเอกสารต่างๆ
- **ไม่เปลี่ยนแปลง**ข้อมูลใดๆ บนแบบฟอร์มหรือเอกสาร
- ไม่เข้าร่วมในการกระทำใดๆ ที่ผิดกฎหมาย

3. ของรางวัลและส่วนลด

- ไม่เรียกร้องรางวัล ผลประโยชน์หรือของกำนัลจากลูกค้า
- **ไม่เสนอของรางวัล ส่วนลดหรือแบ่งค่าคอมมิชชั่น หรือผลประโยชน์ใดๆ ให้กับลูกค้า**
- ไม่เรียกร้อง หรือรับส่วนแบ่งของเงินผลประโยชน์ จากผู้รับประโยชน์ตามกรรมธรรม์ประกันภัย
- ไม่เสนออัตราค่าเบี้ยประกัน ผลประโยชน์ ข้อกำหนดและเงื่อนไขใดๆ ของกรรมธรรม์ต่อลูกค้าแตกต่างไปจากที่บริษัทเสนอ

ตัวแทนต้องให้เกียรติกับลูกค้า บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพเสมอ



ต้องไม่กระทำพฤติกรรม ดังต่อไปนี้

- × **ไม่แสดงกริยามารยาทที่ไม่สุภาพ**ต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมอาชีพ
- × **หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ความสามารถ** ความประพฤติ คำแนะนำ หรือข้อกล่าวหาของผู้ขายประกันชีวิตอื่น โดยขาดการไตร่ตรอง ขาดข้อเท็จจริง หรือโดยไม่จำเป็น
- × **ไม่เข้าไปก้าวท่ายการเสนอขาย** ของผู้ขายประกันรายอื่น
- × **ไม่ข่มขู่**หรือพยายามข่มขู่เพื่อนร่วมอาชีพ
- × **ไม่ให้ร้ายต่อวิชาชีพ**ประกันภัย

การเสนอขายและให้บริการลูกค้า

- ✓ ต้องมีความรู้และเข้าใจผลิตภัณฑ์ของบริษัทและเข้าอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ความสามารถ
- ✓ **สอบถามและประเมินความต้องการและวัตถุประสงค์**ของลูกค้า รวมทั้งประเมิน**ความสามารถในการชำระเบี้ยประกัน**
- ✓ **แนะนำแบบประกันที่เหมาะสม**ตามความจำเป็น ความต้องการ และความสามารถในการชำระเบี้ยของลูกค้า
- ✓ ใช้สื่อหรือเอกสารประกอบการเสนอขายที่**ได้รับอนุมัติ**จากบริษัทแล้วเท่านั้น
- ✓ ระบุให้แจ้งชัดว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยของ บมจ. อลิอันซ์ ออยุธยา
- ✓ อธิบายรายละเอียดต่างๆ ของแบบประกันภัย รวมถึงแจ้ง เบี้ยประกันที่ต้องชำระ ระยะเวลาการจ่ายเบี้ยประกัน ระยะเวลาเอาประกันภัย เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจว่ามีข้อผูกพันตามกรมธรรม์อย่างไรบ้าง

ปฏิบัติ



- ✗ ไม่เสนอขายแบบประกันที่ตนไม่มีความรู้ หรือไม่ได้รับความเห็นชอบให้เสนอขาย
- ✗ ไม่เสนอขายแบบประกันที่ไม่ตรงกับความต้องการ ความเสี่ยง หรือวัตถุประสงค์ของลูกค้า
- ✗ ไม่เสนอขาย**เกินกว่า**ความสามารถในการชำระเบี้ยประกันของลูกค้า
- ✗ **ไม่กระทำการใดๆ อันเป็นการรบกวน หรือก่อความรำคาญให้แก่ลูกค้า** เช่น งดเว้นการเสนอขายนอกจากวันจันทร์ ถึง เสาร์ เวลา 8.30 – 17.00 หากไม่ได้นัดหมายล่วงหน้าและ ไม่เร่งรัดการตัดสินใจของลูกค้า

ข้อห้าม



การเสนอขายและให้บริการลูกค้า

- ✓ แจงข้อจำกัด รวมถึงข้อยกเว้น คำเตือนหรือเงื่อนไขต่างๆ
- ✓ ให้คำแนะนำโดยคำนึงถึง**ผลประโยชน์ของลูกค้า**เป็นสำคัญ
- ✓ อธิบายให้ลูกค้าทราบถึงความสำคัญของการเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง
- ✓ ให้ลูกค้ากรอกรายละเอียดบนใบคำขอเอาประกันภัย หรือหากลูกค้าขอให้ตัวแทนกรอกข้อมูลให้ ต้องให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้อง และ**ลงลายมือชื่อด้วยตนเอง**
- ✓ **แจ้งสิทธิการขอยกเลิกกรมธรรม์** (Free look period) ภายในกำหนดให้ลูกค้าทราบหากแบบประกันมีสิทธิดังกล่าว

ปฏิบัติ



- ✗ ไม่ชักชวนหรือแนะนำให้ลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์ ประกันภัยที่มีผลบังคับอยู่แล้วเพื่อมาทำกรมธรรม์ใหม่
- ✗ ไม่ให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดความจริง
- ✗ ไม่ให้คำแนะนำที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญ
- ✗ **ไม่บังคับ**ให้ลูกค้าทำประกันภัย และ**ไม่เร่งรัด**การตัดสินใจ
- ✗ **ไม่ลงลายมือชื่อแทน**ลูกค้าบนเอกสารต่างๆ ถึงแม้ลูกค้าจะร้องขอหรือยินยอมให้ทำ
- ✗ ไม่เปลี่ยนแปลงข้อมูลใดๆ บนเอกสารที่ลูกค้าได้ลงลายมือชื่อแล้ว

ข้อห้าม



การเสนอขายและให้บริการลูกค้า

- ✓ นำส่งเบี้ยประกันที่ได้เรียกเก็บจากลูกค้าให้กับบริษัทภายในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด
- ✓ แจ้งให้ลูกค้าทราบทันทีที่บริษัท พิจารณารับประกันหรือปฏิเสธการรับประกัน
- ✓ ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย และเอกสารเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยให้กับลูกค้าโดยไม่ชักช้า
- ✓ อธิบายรายละเอียดของสัญญาประกันภัยให้ชัดเจน
- ✓ ให้ความช่วยเหลือที่จำเป็นแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการทราบรายละเอียดสัญญาประกันภัยหรือสิทธิตามกรมธรรม์ เรียกร้องสินไหม เปลี่ยนแปลงที่อยู่จัดส่งเอกสาร หรือสิทธิอื่นๆ

ปฏิบัติ



- ✗ **ไม่ขัดขวาง**ลูกค้าในการเรียกร้องสินไหมอันชอบธรรม
- ✗ **ไม่ปิดบังหรือบิดเบือน**รายละเอียดของสัญญาประกันภัย

ข้อห้าม



การฝ่าฝืน ข้อพึงปฏิบัติตาม จรรยาบรรณของ ผู้ขายประกันภัย อาจส่งผลให้

- ผู้ขายประกันภัย และบริษัท**เสื่อมเสียชื่อเสียง** และ**ได้รับโทษตามกฎหมาย** ซึ่งรวมถึง การ ถูกตัดเตือน ปรับ ระวัง หรือเพิกถอน ใบอนุญาต
- ผู้ขายประกันภัยอาจ**ถูกลงโทษทางวินัย** ซึ่งมี **โทษสูงสุดคือถูกบอกเลิกสัญญา**กับบริษัทฯ หรือถูกบันทึกพฤติกรรมและรายงานการ กระทำความผิดต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ

กฎหมายและนโยบาย ของกลุ่มบริษัทอลิอันซ์ ที่เกี่ยวข้องกับตัวแทน



การป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินและสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง

การฟอกเงิน

- คือ กระบวนการที่อาชญากรนำมาใช้เพื่อพยายามปกปิดและอำพรางแหล่งที่มาที่แท้จริงของเงินที่ได้มาจากการกระทำที่ผิดกฎหมาย หรือเรียกว่าเปลี่ยน “เงินสกปรก” ให้เป็น “เงินสะอาด”
- การฟอกเงิน รวมถึงการให้เงินทุนสนับสนุนแก่กิจกรรมก่อการร้าย

การก่อการร้ายและการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง*

คือ การกระทำที่เป็นความผิดเกี่ยวกับการก่อการร้ายตามประมวลกฎหมายอาญาและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การกระทำที่มุ่งหมายเพื่อขู่เข็ญหรือบังคับรัฐบาลให้กระทำการอันสร้างความเสียหายอย่างร้ายแรง โดยให้เกิดความหวาดกลัวในหมู่ประชาชน

* อาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง หมายถึง อาวุธนิวเคลียร์ อาวุธชีวภาพ อาวุธเคมีหรืออาวุธอื่นใดซึ่งมีอานุภาพที่จะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตมนุษย์ สัตว์ พืชจำนวนมากหรือต่อสิ่งแวดล้อมอย่างร้ายแรง รวมทั้งระบบการส่งอาวุธส่วนประกอบหรืออุปกรณ์ของอาวุธนั้นด้วย

ความผิดมูลฐานคือ

ความผิดทางอาญาที่เป็นมูลเหตุ หรือเป็นฐานก่อให้เกิดหรือให้ได้มา ซึ่งเงิน ทรัพย์สินจากการกระทำความผิด (ความผิดที่นำไปสู่การฟอกเงิน) ยกตัวอย่างเช่น



ยาเสพติด



ค้ำมนุษย์/หญิงและเด็ก



จ้อโกงประชาชน



ก่อการร้าย



ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ



การพนัน



รับของโจร



ลักลอบหนีศุลกากร



ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา



ปลอมเงินตรา

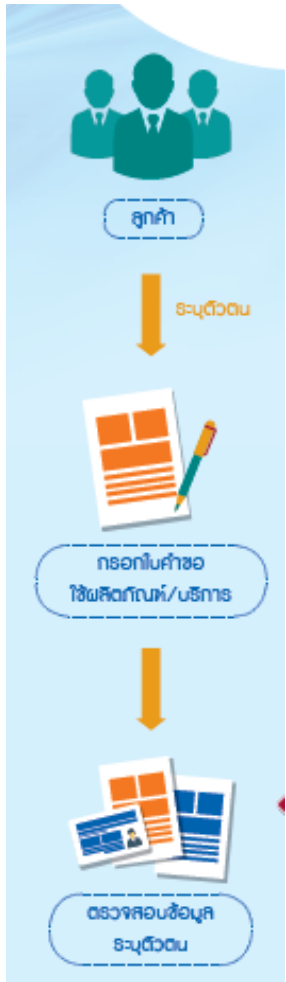


ทุจริตการเลือกตั้ง



ซื้อขายหลักทรัพย์โดยไม่เป็นธรรม

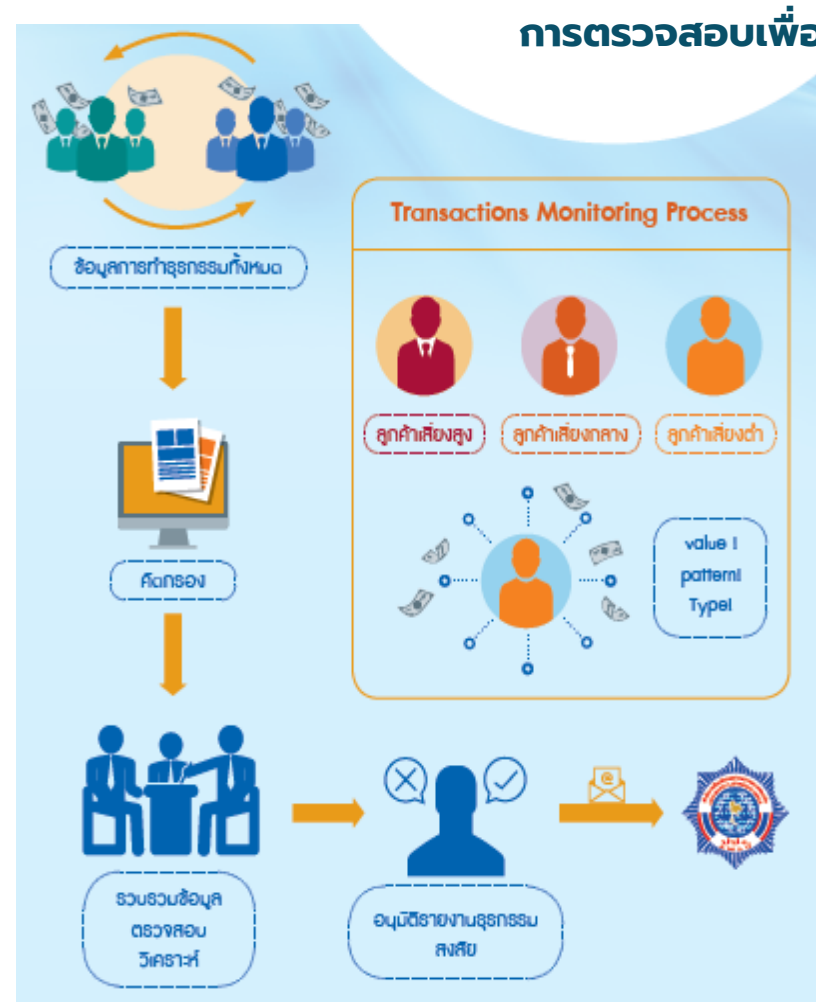
การประเมินความเสี่ยงเกี่ยวกับลูกค้า



การแสดงตนของลูกค้า Know Your Customer (KYC)

การที่บริษัทจัดให้ลูกค้าแสดงตน ก่อน การทำธุรกรรม

- ขอข้อมูลและหลักฐานประกอบการแสดงตนตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- ตรวจสอบความถูกต้องและความแท้จริงของข้อมูลและหลักฐานการแสดงตน



การตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า

Customer Due Diligence (CDD)

- ประเมินและบริหารความเสี่ยง ก่อนอนุมัติรับ ลูกค้า และติดตามความเคลื่อนไหวทางการเงิน (มีพฤติการณ์ผิดปกติ หรือมีเหตุอันควรสงสัยหรือไม่)
- ช่วยให้รายงานธุรกรรมที่มีเหตุอันควรสงสัยมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น
- นำไปสู่การสืบสวนเส้นทางการเงินของผู้กระทำความผิด

นวัตกรรมการยืนยันตัวตน หรือ E-KYC

ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ตกในกลุ่มไหน	วิธีการระบุตัวตน แบบ face to face	วิธีการระบุตัวตนแบบ non-face to face
ต่ำ (ประกันภัยทั้งหมด ประกันชีวิต(บางส่วน) และสุขภาพ)	1. เช็กข้อมูลกับหน่วยงานรัฐ + เปรียบเทียบใบหน้า  หรือ 2. Staff เช็กข้อมูล + ดูหน้าตัวจริง 	1. เช็กข้อมูลกับหน่วยงานรัฐ + ภาพ selfie  หรือ 2. Staff เช็กข้อมูล + ภาพ selfie 
กลาง (ประกันแบบสะสมทรัพย์ ประกัน แบบ Unit Link) เพราะมีเรื่อง ผลประโยชน์จากการออม และลงทุนมาเกี่ยวข้อง ก็จะ sensitive มากหน่อย	เช็กข้อมูลกับหน่วยงานรัฐ + เปรียบเทียบใบหน้า 	เช็กข้อมูลกับหน่วยงานรัฐ + selfie แบบเคลื่อนไหว 

- เพิ่มระดับความเข้มข้นในการระบุและยืนยันตัวตนบุคคล โดยใช้ Card Reader (Dip-Chip) หรือ laser ID ตรวจสอบกับฐานข้อมูลกรมการปกครอง และบันทึกภาพลูกค้า (ขายแบบไม่พบหน้า) เพื่อตรวจสอบกับบัตรประชาชน
- วิธีการนี้จะช่วยลดความเสี่ยงในการปลอมแปลงตัวตน โดยระดับความเข้มข้นของวิธีการจะแบ่งตามความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์และช่องทางที่ลูกค้าใช้บริการ

สัญญาณเตือนธุรกรรมที่น่าสงสัย (การฟอกเงิน)

1. การซื้อกรรมธรรม์	2. สถานะลูกค้า	3. ลูกค้าอยู่ในกลุ่มอาชีพที่มีความเสี่ยงสูง	4. ประเทศที่มีความเสี่ยงสูง*
<ul style="list-style-type: none"> ▪ สถานะของลูกค้า ▪ พฤติกรรมของลูกค้า ▪ พฤติกรรมการซื้อกรรมธรรม์ของลูกค้า 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ลูกค้าอยู่ในกลุ่มประเทศ Sanction เช่น อิหร่าน เกาหลีเหนือ ซูดาน ซีเรีย พม่า ▪ ลูกค้าเป็นบุคคล หรือ คณะบุคคลที่ถูกกำหนดว่าเป็นผู้ก่อการร้าย ▪ ผู้ที่มีสถานภาพทางการเมือง 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ คำอัญมณี เพชรพลอย ทองคำ ▪ คำวัตถุโบราณมีค่า ▪ รับแลกเปลี่ยนเงินตรา ▪ ให้บริการโอนและรับโอนมูลค่าเงิน ▪ ผู้ค้า/ผลิตอาวุธสงคราม ▪ คาสिनอ หรือ สถานบริการบันเทิง ▪ นายหน้าจัดหางาน ▪ บริษัททัวร์หรือไกด์นำเที่ยว 	<ul style="list-style-type: none"> • เกาหลีเหนือ • อิหร่าน • รัสเซีย • ซีเรีย • อัฟกานิสถาน • บอสเนียและเฮอร์เซโกวีนา • พม่า/เมียนมา • บุรุนดี • ลิเบีย • มอลโดวา • มอนเตเนโกร • ปากีสถาน

หากสงสัยว่าลูกค้าหรือกลุ่มบุคคลอาจเกี่ยวข้องกับการฟอกเงินหรือการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย ต้องรายงาน Compliance กันที่

* ตัวอย่างประเทศเสี่ยงสูงอาจมีการแก้ไขเพิ่มเติมตาม FATF/ International organization ซึ่งเป็นผู้กำหนด

บุคคลที่ถูกกำหนด



- บุคคล คณะบุคคล นิติบุคคล หรือองค์กรตามรายชื่อ ซึ่งมีมติของหรือประกาศภายใต้คณะมนตรีความมั่นคงแห่งสหประชาชาติกำหนดให้เป็นผู้ที่มีการกระทำอันเป็นการก่อการร้ายหรือการแพร่ขยายอาวุธที่มีอานุภาพทำลายล้างสูง และสำนักงานปปง. ได้ประกาศรายชื่อนั้น
- องค์กรตามรายชื่อที่ศาลได้พิจารณาและมีคำสั่งให้เป็นบุคคลที่ถูกกำหนด

ยุติความสัมพันธ์ ไม่สร้างความสัมพันธ์ ไม่ทำธุรกรรม

ระงับ การดำเนินการกับทรัพย์สินของบุคคลที่ถูกกำหนด

รายงาน ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินที่ถูกระงับให้ ปปง.ทราบ โดยไม่ชักช้า

บทลงโทษกรณีฝ่าฝืน

สิ่งที่บริษัทต้อง
ดำเนินการเพื่อให้
เป็นไปตามกฎหมาย

บริษัทต้องจัดให้ผู้ขอเอาประกันภัย**แสดงข้อมูลและหลักฐานประกอบการแสดงตน (KYC)** อย่างถูกต้องครบถ้วน **“ก่อน”** การอนุมัติรับประกัน และต้องดำเนินการ**ตรวจสอบเพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (CDD) “ก่อน”** เริ่มมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจกับลูกค้า

บทลงโทษกรณีฝ่าฝืน
หรือไม่ปฏิบัติตาม

ระวางโทษ**ปรับไม่เกิน 1,000,000 บาท** และ
ปรับไม่เกินวันละ 10,000 บาท จนกว่าจะปฏิบัติให้ถูกต้อง

การรักษาความลับของข้อมูล

ข้อมูลความลับ

ข้อมูลที่ได้รับคุ้มครองตามกฎหมาย เช่น ความลับทางการค้า ข้อมูลส่วนบุคคล หรือได้รับความคุ้มครองตามสัญญา เช่น ข้อสัญญาการรักษาความลับ หรือสัญญาห้ามเปิดเผยข้อมูล หรือ ได้รับความคุ้มครองโดยปริยาย เช่น เมื่อได้รับข้อมูลจากการส่งผิด



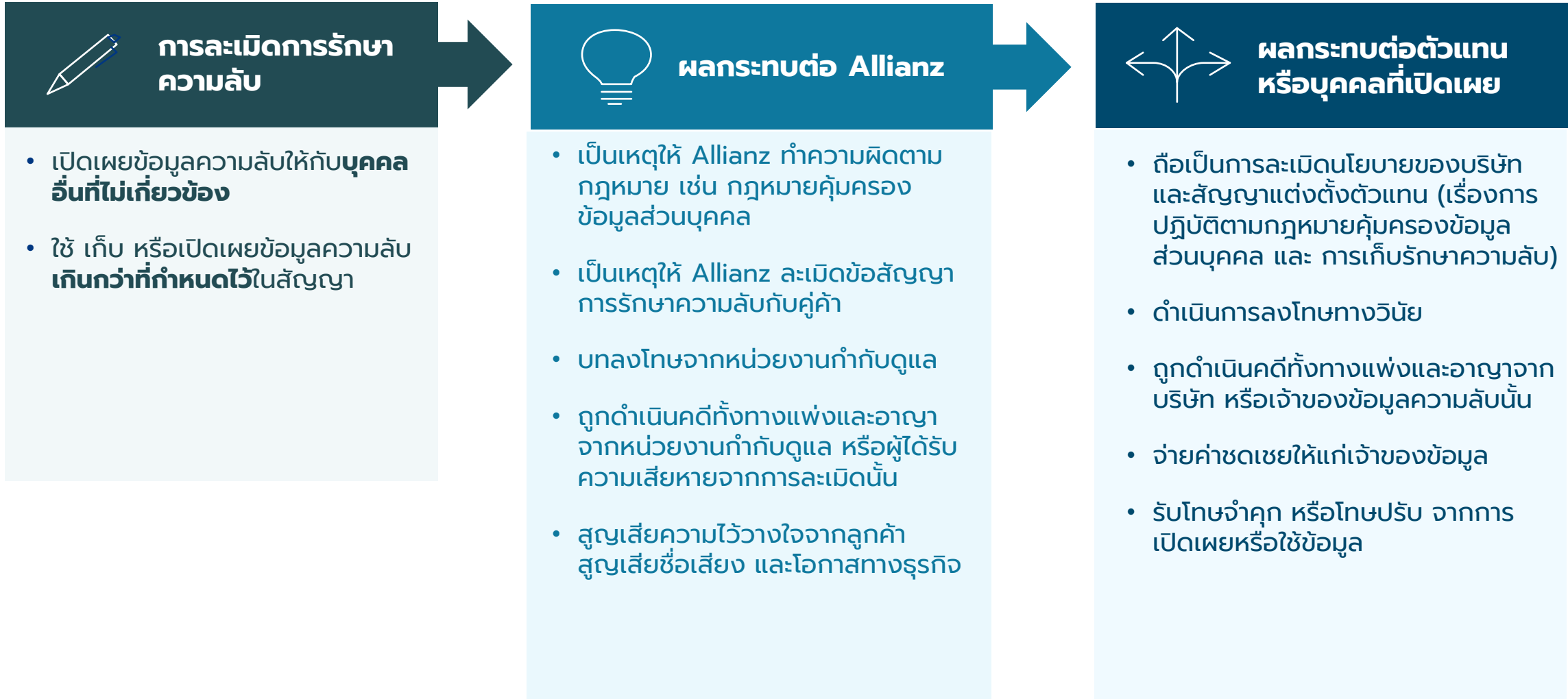
จัดประเภทของข้อมูล

→

ประเภทข้อมูล	การเข้าถึง	ผลกระทบต่อ Allianz หรือ ผู้มีส่วนได้เสีย	ตัวอย่าง
ข้อมูลลับสุดยอด	เฉพาะกลุ่มบุคคลอย่างจำกัด	สูง หรือ สูงมาก	<ul style="list-style-type: none"> เอกสารกลยุทธ์ของบริษัท ข้อมูลการเรียกร้องสินไหมและประวัติสุขภาพ ลูกค้าจำนวนมาก
ข้อมูลลับ	เฉพาะกลุ่มบุคคลอย่างจำกัด	ปานกลาง	<ul style="list-style-type: none"> ข้อมูลแผนธุรกิจ เอกสารหรือฐานข้อมูลที่มีข้อมูลส่วนบุคคลลูกค้าจำนวนมาก ข้อมูลทางการเงินของลูกค้ารายใดรายหนึ่ง
ข้อมูลภายใน	บุคคลภายในองค์กร ไม่แบ่งปันกับบุคคลภายนอก	ต่ำ	<ul style="list-style-type: none"> ประกาศภายใน นโยบาย แนวปฏิบัติของบริษัท
ข้อมูลสาธารณะ	บุคคลทั่วไป	ไม่ส่งผลกระทบต่อ	<ul style="list-style-type: none"> โบรชัวร์ ข้อมูลผลิตภัณฑ์บนเว็บไซต์

ควรใช้ข้อมูลอย่างระมัดระวังและเปิดเผยให้เฉพาะกับ **“ผู้ที่จำเป็นต้องทราบ”** และ **“เฉพาะข้อมูลที่ต้องเปิดเผย”** เท่านั้น

การรักษาความลับของข้อมูล



หลักการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(Personal Data Privacy Principles)

ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

- ชื่อ-นามสกุล, ที่อยู่
- เลขที่บัตรประชาชน/passport
- หมายเลขโทรศัพท์, email address
- ข้อมูลกรมธรรม์ เลขที่บัญชีธนาคาร



ข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความอ่อนไหว*

- ประวัติสุขภาพ
- ประวัติอาชญากรรม
- เชื้อชาติ ศาสนา รสนิยมทางเพศ
- เทคโนโลยีการจดจำใบหน้า

* เมื่อได้รับ "ความยินยอม" และเพื่อ "วัตถุประสงค์" ที่เป็นการเฉพาะเท่านั้น

การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (การเก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย หรือโอนข้อมูล)



ข้อพึงปฏิบัติของผู้เสนอขาย กับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล



ข้อพึงปฏิบัติ

- ✓ **ขอความยินยอมก่อนการเสนอขาย** (ในกรณีได้รับข้อมูลลูกค้าจากบุคคลอื่น)
- ✓ **เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลเท่าที่จำเป็น** ตามใบคำขอเอาประกันเท่านั้น
- ✓ **แจ้ง “คำชี้แจงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัท”** ให้ลูกค้าทราบ
- ✓ **ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า** เช่น เพื่อขอเอาประกันภัย
- ✓ **ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าให้ถูกต้อง และแจ้งให้บริษัททราบ** หากลูกค้าต้องการแก้ไขข้อมูล หรือเพิกถอนความยินยอม
- ✓ **รักษาความปลอดภัยของข้อมูล** เช่น เก็บเอกสาร/ข้อมูลของลูกค้าไว้ในที่ปลอดภัย เช่น ล็อก/ตู้เอกสารที่มีการล็อก
- ✓ **ทำลายเอกสาร หรือข้อมูลลูกค้าทันที** เมื่อส่งข้อมูลให้บริษัทแล้ว เช่น ทำลายสำเนาเอกสาร, ลบหน้าจอรูปภาพ หรือไลน์ หรืออีเมลที่มีข้อมูลลูกค้า เป็นต้น
- ✓ **รับแจ้งบริษัททันที** หากทราบว่าการรั่วไหลของข้อมูล

ข้อพึงปฏิบัติ

- ✓ **ส่งเอกสารหรือข้อมูลด้วยวิธีการปลอดภัย** เช่น ใส่เอกสารของลูกค้าในซองเอกสารที่ทึบและมิดชิด หากเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ควรมีการใส่ password เป็นต้น และต้องเพิ่ม ความระมัดระวังเป็นพิเศษ กรณีเป็นข้อมูลอ่อนไหว เช่น ประวัติสุขภาพ, ประวัติการเคลม
- ✓ **ไม่อนุญาตให้บุคคลอื่นใช้ username/password ของตนเอง** เพื่อใช้สำหรับระบบส่งงาน หรือเข้าถึงข้อมูลของบริษัท
- ✓ **รับแจ้งบริษัททันที** หากทราบว่าการรั่วไหลของข้อมูล

ข้อพึงปฏิบัติ

- ✓ **ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า** เช่น เพื่อการเรียกร้องค่าสินไหม
- ✓ **ตรวจสอบข้อมูลลูกค้าให้ถูกต้อง และแจ้งให้บริษัททราบ** หากลูกค้าต้องการแก้ไขข้อมูล หรือเพิกถอนความยินยอม
- ✓ **รักษาความปลอดภัยของข้อมูล** เช่น เก็บเอกสาร/ข้อมูลของลูกค้าไว้ในที่ปลอดภัย เช่น ล็อก/ตู้เอกสารที่มีการล็อก
- ✓ **รับแจ้งบริษัททันที** หากทราบว่าการรั่วไหลของข้อมูล

ข้อห้าม

- ✗ **ไม่เปิดเผยข้อมูลของลูกค้าให้คนอื่น** ที่ไม่เกี่ยวข้องทราบ แม้ว่าจะเป็นพนักงานของบริษัท
- ✗ **ไม่ใช้ข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์อื่น** ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามหน้าที่ที่บริษัทกำหนด
- ✗ **ไม่โพสต์หรือแชร์ข้อมูลลูกค้า** บนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) โดยเฉพาะข้อมูลอ่อนไหวของลูกค้า
- ✗ **ไม่คลิกอ่าน Link ที่ส่งผ่านทางอีเมลหรือ Line** เนื่องจากอาจเป็น Phishing email ที่ประสงค์ขโมยข้อมูลส่วนบุคคล

(Anti-Fraud)

“การทุจริต” หมายถึง การกระทำหรือการละเว้นการกระทำใดๆ ด้วยความจงใจ เพื่อให้ได้รับผลประโยชน์หรือความได้เปรียบอันไม่ควรได้ หรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ตัวอย่างการทุจริต

- รับเบียร์ประกันภัยแล้วไม่นำส่งเข้ามายังบริษัทฯ
- ปลอมแปลงลายมือชื่อหรือปลอมแปลงเอกสาร

ทุกคนควรปฏิบัติอย่างไรในเรื่องการป้องกันการทุจริต??



ไม่ยินยอมให้มีการทำทุจริตใดๆ เกิดขึ้นภายในบริษัทหรือส่งผลกระทบต่อบริษัทฯ (Fraud Zero Tolerance)



ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และนโยบายต่างๆ ของบริษัท



การรายงานทุจริต หากพบเห็นเหตุการณ์น่าสงสัยที่อาจเกี่ยวข้องกับการทุจริตให้แจ้งฝ่ายควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยเร็ว



ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่แก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการสอบสวนการกระทำทุจริต

นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

(Anti-Corruption)

บริษัทฯ จะ**ไม่ยอม**ให้มีการคอร์รัปชัน หรือการให้หรือรับสินบน



หากพบเห็นการกระทำผิดนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันโปรดแจ้งฝ่ายควบคุมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ

การปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันของบริษัทฯ

- × **ไม่ให้**หรืออนุมัติการจ่ายเงินอื่นใด**แก่เจ้าหน้าที่รัฐ** เพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจ ไม่เสนอให้ส่วนแบ่งค่าบำเหน็จหรือผลประโยชน์ใดๆ กับลูกค้าเพื่อชักจูงลูกค้าให้ซื้อกรมธรรม์ประกันภัย
- × **ไม่ให้หรือรับของรางวัล ผลประโยชน์ หรือของขวัญ** จากลูกค้า เพื่อเป็นการตอบแทนการให้บริการต่างๆ
- × **ไม่ให้เงิน หรือ ผลประโยชน์อื่นใด**แก่ลูกค้าซึ่งมิได้รับการอนุมัติจากบริษัทฯ
- × **ไม่ให้เงินสด**หรือของขวัญต่างๆ ซึ่งมีค่าเท่ากับเงินสด (นอกเหนือจากการทำการตลาดต่างๆ ของบริษัทฯ) แก่ลูกค้า

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์

(conflict of interest)

ความขัดแย้งทางผลประโยชน์



คือ สถานการณ์ที่บุคคลหนึ่ง อาจมีความเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์หลาย ๆ อย่าง และจากเหตุการณ์ดังกล่าว อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า และความเป็นมืออาชีพของตัวแทน โดยคำนึงถึงผลตอบแทนหรือผลประโยชน์อื่นๆ ของตนเองมากกว่าผลประโยชน์ของลูกค้า

ตัวแทนต้องปฏิบัติตนอย่างไร??

- ✓ ประเมินความต้องการและวัตถุประสงค์ของลูกค้า ในการทำประกันทุกครั้ง
- ✓ แนะนำแบบประกันโดย คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า เป็นสำคัญ
- ✗ **ไม่แนะนำแบบประกันที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า** เนื่องจากแบบประกันอีกแบบนั้นให้ค่าคอมมิชชั่นหรือผลตอบแทนอื่นๆ ที่สูงกว่า
- ✗ **ไม่แนะนำให้ลูกค้ายกเลิกกรมธรรม์เดิมเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ใหม่** โดยต้องการค่าคอมมิชชั่นในปีแรกที่สูงกว่า
- ✗ **ไม่แนะนำให้ลูกค้าชำระเบี้ยประกันเกินความจำเป็น** เนื่องจากต้องการผลตอบแทนหรือรางวัลจากการแข่งขัน

Thank you!

