



บริษัท ศรีกรุงโบรคเกอร์ จำกัด
SRIKRUNG BROKER CO., LTD.

คู่มือบริษัท



คู่มือบริษัท

1. หลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของนายหน้าประกันวินาศภัยที่ต้องปฏิบัติ หรือ ละเว้นการปฏิบัติ ดังนี้
 - 1.1) ห้ามชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่นเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่
 - 1.2) ห้ามให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้งเพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย
 - 1.3) ห้ามให้คำแนะนำซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
 - 1.4) ให้อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากมีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง
 - 1.5) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล พร้อมทั้งแสดงใบอนุญาตนายหน้าทุกครั้งที่มีการเสนอขาย
 - 1.6) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับผู้มุ่งหวัง ซึ่งต้องแสดงให้เห็นว่าปรากฏชัดเจนว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยเท่านั้น ห้ามมีวัตถุประสงค์อื่นใดแอบแฝง
 - 1.7) หากผู้มุ่งหวังแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าไม่ประสงค์จะซื้อ ไม่ว่าจะการแสดงเจตนาขึ้นจะเกิดขึ้นในตอนใดให้ยุติการขายทันที
 - 1.8) เมื่อได้รับอนุญาตให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยจากผู้มุ่งหวัง นายหน้าประกันวินาศภัยต้องอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทประกันภัยเท่านั้น
 - 1.9) แนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันวินาศภัยให้เหมาะสมกับความต้องการทั้งด้านราคาและความคุ้มครอง
 - 1.10) เมื่อผู้มุ่งหวังประสงค์จะทำประกันภัย นายหน้าประกันวินาศภัยต้องส่งมอบใบคำขอเอาประกันภัยให้แก่ผู้มุ่งหวัง และให้ผู้มุ่งหวังกรอกรายละเอียดลงในใบคำขอเอาประกันภัย และลงลายมือชื่อในฐานะผู้เอาประกันภัยด้วยตัวเอง
 - 1.11) ไม่นำข้อมูลของผู้เอาประกันภัยไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น
 - 1.12) ห้ามมิให้นายหน้าประกันวินาศภัยเรียกเก็บ หรือรับค่าธรรมเนียม หรือค่าตอบแทน นอกเหนือจากผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ชำระตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย
 - 1.13) สินค้าประกันภัยที่นำมาเสนอขายต้องได้ผ่านการเห็นชอบและอนุมัติจาก คปภ.แล้ว
 - 1.14) เมื่อกรมธรรม์ประกันภัยออกแล้วนายหน้าประกันภัยต้องนำส่งกรมธรรม์ให้ลูกค้า โดยที่ไม่ต้องให้ลูกค้าร้องขอ
2. การกำหนดสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้บริโภค
 - 2.1) สิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง
 - ผู้บริโภคต้องได้รับเอกสารสรุปข้อมูลสำคัญในการประกอบการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ชัดเจนและใช้ถ้อยคำที่กระชับ เข้าใจง่ายตามรูปแบบของ คปภ. เพื่อประกอบการตัดสินใจในการซื้อผลิตภัณฑ์
 - ผู้บริโภคต้องได้รับข้อมูลการโฆษณา หรือการใช้สื่อการตลาดในการส่งเสริมการขายอย่างถูกต้องและเหมาะสม
 - 2.2) สิทธิที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยและบริการ ได้อย่างอิสระ
 - ผู้บริโภคมีสิทธิตัดสินใจที่จะซื้อหรือปฏิเสธการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัยได้
 - ผู้บริโภคมีสิทธิให้คำยินยอมหรือปฏิเสธการเปิดเผยข้อมูล ซึ่งแยกออกจากสัญญาการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันภัย
 - 2.3) สิทธิที่จะร้องเรียนเพื่อความเป็นธรรม
 - ผู้บริโภคมีสิทธิร้องเรียนทุกสาขาของบริษัทที่ขายผลิตภัณฑ์ประกันภัย

- ผู้บริโภคสามารถสอบถามข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ประกันภัยจากพนักงานขายที่มีใบอนุญาต นายหน้าได้ทุกสาขา

2.4) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาค่าชดเชยหากเกิดความเสียหาย

- ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการชดเชยตามความเหมาะสม หากพิสูจน์แล้วว่าบริษัทไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายการขาย ผลิตภัณฑ์ประกันภัยที่ดี โดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ เป็นเหตุให้ผู้บริโภคได้รับความเสียหาย

3. การเปิดเผยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส และเป็นธรรมต่อผู้บริโภค

3.1) บริษัทต้องปฏิบัติอยู่ในกรอบมาตรฐานจรรยาบรรณของวิชาชีพ และ ข้อกำหนดของกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ของ สำนักงาน คปภ. เช่น

- การจัดให้มีบัญชีเงินฝากธนาคารสำหรับการรับหรือจ่ายเบี้ยประกันภัย แยกจากบัญชีที่ใช้ในการดำเนินการอื่น ๆ ของนิติบุคคล โดยบัญชีดังกล่าวต้องปราศจากภาวะผูกพัน
- สำนักงานมีป้ายชื่อติดไว้หน้าสำนักงานให้เห็น โดยชัดเจน มีพื้นที่ใช้สอยและอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมเป็นสัดส่วนที่ชัดเจน
- มีนายหน้าประกันวินาศภัยปฏิบัติงานประจำ ณ สำนักงาน ไม่น้อยกว่า 3 คน
- เป็นนายหน้าประกันวินาศภัยนิติบุคคลที่ไม่มีประวัติการถูกลงโทษเพิกถอนใบอนุญาต

3.2) การเปิดเผยข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่มีใช้ทางการเงิน

- บริษัทต้องเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของบริษัทต่อสาธารณชนทั่วไปด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง ผ่านหน้าเว็บไซต์ของทางบริษัท www.srikrungbroker.co.th
- บริษัทต้องเปิดเผยข้อมูลทางการเงินต่อบการเงินของบริษัท ส่งรายงานประจำไตรมาส และส่งงบการเงินประจำปี ตามระยะเวลาที่กำหนด รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลสำคัญที่พอเพียงในหมายเหตุงบการเงินและรายงาน
- บริษัทจะต้องเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับกรรมการ และผู้ถือหุ้น รวมถึงจ่ายผลตอบแทนรายปีผ่านงบการเงินบริษัท

4. พนักงานที่เสนอขายมีมาตรฐานทางจริยธรรมและคุณธรรมที่ดี

- 4.1) ห้ามชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่นเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่
- 4.2) ห้ามให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้งเพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย
- 4.3) ห้ามให้คำแนะนำซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
- 4.4) ให้อธิบายหลักการเปิดเผยข้อความจริงในใบคำขอเอาประกันภัยและผลที่จะเกิดขึ้นหากมีการแถลงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริง
- 4.5) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล พร้อมทั้งแสดงใบอนุญาตนายหน้าทุกครั้งที่มีการเสนอขาย
- 4.6) แจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับผู้มุ่งหวัง ซึ่งต้องแสดงให้เห็นปรากฏชัดเจนว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยเท่านั้น ห้ามมีวัตถุประสงค์อื่นใดแอบแฝง
- 4.7) หากผู้มุ่งหวังแสดงเจตนาอย่างชัดเจนว่าไม่ประสงค์จะซื้อ ไม่ว่าจะการแสดงเจตนาที่นั้นจะเกิดขึ้นในตอนใดให้ยุติการขายทันที
- 4.8) เมื่อได้รับอนุญาตให้เสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยจากผู้มุ่งหวัง พนักงานต้องอธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขาย โดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทประกันภัยเท่านั้น
- 4.9) แนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันวินาศภัยให้เหมาะสมกับความต้องการทั้งด้านราคาและความคุ้มครอง

- 4.10) เมื่อผู้มุ่งหวังประสงค์จะทำประกันภัย พนักงานต้องส่งมอบใบคำขอเอาประกันภัยให้แก่ผู้มุ่งหวัง และให้ผู้มุ่งหวังกรอกรายละเอียดลงในใบคำขอเอาประกันภัย และลงลายมือชื่อในฐานะผู้เอาประกันภัยด้วยตัวเอง
 - 4.11) เมื่อพนักงานได้รับเบี้ยประกันภัยต้องออกเอกสารการรับเงินให้ลูกค้าทันที
 - 4.12) ไม่นำข้อมูลของผู้เอาประกันภัยไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น
 - 4.13) ห้ามมิให้พนักงานเรียกเก็บ หรือรับค่าธรรมเนียม หรือค่าตอบแทน นอกเหนือจากผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ชำระตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย
 - 4.14) สินค้าประกันภัยที่นำมาเสนอขายต้องได้ผ่านการเห็นชอบและอนุมัติจาก คปภ.แล้ว
 - 4.15) เมื่อกรมธรรม์ประกันภัยออกแล้วพนักงานต้องนำส่งกรมธรรม์ให้ลูกค้า โดยที่ไม่ต้องให้ลูกค้าร้องขอ
5. การเก็บข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- 5.1) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ไม่พึงเปิดเผยข้อมูลของลูกค้าโดยไม่ได้รับอนุญาต เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบทบังคับของกฎหมาย
 - 5.2) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ทำการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าอย่างเหมาะสม ปลอดภัย เพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลหรือความลับของลูกค้า
 - 5.3) กรรมการ ผู้บริหาร และพนักงาน ต้องหลีกเลี่ยงที่จะพูดถึงความลับในที่สาธารณะ
6. การจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า หากลูกค้าได้รับบริการที่ไม่ดี หรือต่ำกว่าที่คาดหวังยอมเกิดข้อร้องเรียน บริษัทต้องจัดการข้อร้องเรียนดังนี้
- 6.1) ช่องทางการร้องเรียนมีช่องทางดังนี้
 - ร้องเรียนด้วยตัวเองที่สำนักงาน
 - โทรศัพท์
 - E-mail บริษัท
 - 6.2) เมื่อได้รับการร้องเรียนมาก็จะเข้าสู่กระบวนการแก้ปัญหาตามลำดับขั้นความสามารถในการแก้ไขปัญหาคือ
 - หัวหน้างาน
 - ผู้จัดการฝ่าย
 - ผู้บริหาร
 - 6.3) เมื่อปัญหาหรือข้อร้องเรียนได้ถูกแก้ไขแล้วให้ตอบกลับผ่านช่องทางที่ร้องเรียนมาหรือผ่านช่องทางที่ลูกค้าร้องขอมา
 - 6.4) ป้องกันไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นซ้ำจากการเรียนรู้จากปัญหาที่เกิดขึ้น
7. การต่อต้านการฟอกเงินและการต่อต้านการให้เงินอุดหนุนต่อการก่อการร้าย บริษัทต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินดังนี้
- 7.1) การติดต่อทำธุรกรรมกับทางบริษัท ลูกค้าต้องแสดงตนโดยแสดงข้อมูลหลักฐานดังต่อไปนี้
 - 7.1.1) ลูกค้าที่เป็นบุคคลธรรมดา
 - ชื่อ นามสกุล
 - บัตรประจำตัวประชาชน และในกรณีที่เป็นคนต่างด้าว ให้ใช้หนังสือเดินทางหรือเลขใบสำคัญต่างด้าว หรือเอกสารหลักฐานแสดงตนอื่นที่ออกหรือรับรองโดยหน่วยงาน หรือองค์กรที่น่าเชื่อถือ
 - ที่อยู่ตามทะเบียนบ้าน หรือที่อยู่ในประเทศไทยในกรณีที่เป็นคนต่างด้าว

- สถานที่สะดวกในการติดต่อ และหมายเลขโทรศัพท์

7.1.2) ลูกค้ำที่เป็นนิติบุคคล

- ชื่อนิติบุคคล
- ชื่อและนามสกุลของผู้มีอำนาจลงนามแทนนิติบุคคล
- สถานที่ตั้งและหมายเลขโทรศัพท์
- หลักฐานสำคัญแสดงตนอย่างใดอย่างหนึ่ง ตามที่สำนักงาน ป.ป.ง.กำหนด เช่น หนังสือรับรองบริษัท
- บัตรประจำตัวผู้เสียภาษีอากร(ในกรณีที่มี)

8. บทลงโทษหากพนักงานขายและนายหน้าประกันวินาศภัยไม่ปฏิบัติตามระเบียบ หรือคู่มือบริษัท

8.1) บทลงโทษพนักงานขาย จะถูกพิจารณาโทษทางวินัยหรือความหนักเบาของการกระทำความผิดหรือความร้ายแรงที่เกิดขึ้น

- ตักเตือนด้วยวาจา และหรือลายลักษณ์อักษร
- ตัดเงินรางวัลประจำปี (โบนัส)
- พิจารณาไม่ขึ้นหรือปรับค่าจ้าง
- พักงานโดยไม่จ่ายค่าจ้างไม่เกิน 7 วัน
- เลิกจ้าง
- เข้าสู่กระบวนการของ คปภ.

8.2) บทลงโทษของนายหน้าประกันวินาศภัยโทษทางวินัยหรือความหนักเบาของการกระทำความผิดหรือความร้ายแรงที่เกิดขึ้น

- ตักเตือนด้วยวาจา
- പിട്രห้สไม่รับแจ้งงาน
- เข้าสู่กระบวนการของ คปภ.

9. ระบบการตรวจสอบภายใน ทางบริษัทจะมีการตรวจสอบภายใน โดยมีกระบวนการดังนี้

9.1) บริษัทต้องมีการตรวจสอบภายในอย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี หรือขึ้นอยู่กับผลตรวจติดตามครั้งที่แล้ว

9.2) ฝ่ายบริหารจะกำหนดแผนการตรวจสอบภายในตามความเหมาะสม

9.3) ฝ่ายบริหารจะกำหนดคุณสมบัติผู้ตรวจสอบภายในดังนี้

- ดำรงตำแหน่งระดับหัวหน้างานขึ้นไป
- มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันภัย และความรู้เกี่ยวกับลูกค้ำ หรือเรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

9.4) เมื่อทีมตรวจสอบภายในตรวจพบการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับคู่มือบริษัท จะรวบรวมข้อมูลและรายงานให้ผู้บริหารทราบ

9.5) ทางฝ่ายบริหารและทีมตรวจจะร้องขอให้ผู้ถูกตรวจทำการแก้ไขความไม่สอดคล้องโดยเร็ว

9.6) หากไม่มีการแก้ไขหรือเป็นความไม่สอดคล้องร้ายแรงทางฝ่ายบริหารก็จะดำเนินการตามบทลงโทษของบริษัท

