

นโยบายปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)

คณะกรรมการบริษัทมุ่งมั่นในการนำเสนอผลิตภัณฑ์และการบริการแก่ลูกค้าบนพื้นฐานของความ เป็นธรรม คำนึงถึงผลประโยชน์และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยคณะกรรมการบริษัทเชื่อว่า ผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพเท่านั้นที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์อันยั่งยืนระหว่างกัน คณะกรรมการบริษัทจึงกำหนดหลักการดำเนินงาน ดังนี้

1) วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร

ให้มีการเผยแพร่วัฒนธรรมการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีการควบคุมดูแลคุณภาพการ ให้บริการอย่างเป็นธรรมอย่างเป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทันทต่อการเหตุการณื สามารถ ประเมินภาพรวมและความเสี่ยงของธุรกิจได้ครบถ้วน สามารถวัดผลสำเร็จ วิเคราะห์จุดที่มีปัญหา และหาสาเหตุ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2) การพัฒนาผลิตภัณฑ์

ในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้คำนึงถึงความเหมาะสมกับความประสงค์ ความสามารถทางการเงิน และ ความสามารถในการทำความเข้าใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เหมาะสมกับความสามารถในการขาย ของพนักงานและผู้เสนอขาย และเหมาะสมกับระบบงาน

3) การจ่ายค่าตอบแทน

มีการกำหนดค่าตอบแทนที่คำนึงถึงคุณภาพการขายและบริการตามบทบาทหน้าที่ของตัวแทนและ นายหน้าที่ได้รับมอบหมายจากบริษัทอย่างมีนัยสำคัญสำหรับพนักงาน ผู้เสนอขายของทุกช่องทาง และผู้บริหารที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลให้เกิดการให้บริการที่เป็นธรรม

4) กระบวนการขาย

ลูกค้าได้รับข้อมูลสำคัญครบถ้วน ไม่เกินจริง ไม่บิดเบือน เพียงพอต่อการตัดสินใจด้วยความเข้าใจที่ ถูกต้อง และเพียงพอต่อการให้บริการต่อไป

ทบทวนล่าสุดตามมติคณะกรรมการบริษัท ครั้งที่ 1/2566 เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2566

5) การสื่อสารและการให้ความรู้แก่พนักงานและผู้เสนอขาย

พนักงานและผู้เสนอขายได้รับการสื่อสารที่ช่วยให้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการอย่างเป็นธรรม มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่

6) การดูแลข้อมูลของลูกค้า

ข้อมูลของลูกค้าได้รับการดูแลอย่างปลอดภัย มีการคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและการรักษาความลับ การส่งต่อข้อมูลลูกค้าให้ผู้อื่นต้องไม่กระทบความเป็นส่วนตัวของลูกค้าและต้องเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

7) การแก้ไขปัญหาและการจัดการเรื่องร้องเรียน

การแก้ไขปัญหา การจัดการเรื่องร้องเรียน และการชดเชยเยียวยาต้องมีความชัดเจน รวดเร็ว เป็นอิสระ มีประสิทธิภาพ และยุติธรรม

8) การควบคุม กำกับ และตรวจสอบ

การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีกระบวนการ ระบบควบคุม และการตรวจสอบการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงการให้บริการอย่างเป็นธรรมและรัดกุม ตรวจสอบความเสี่ยงและความผิดปกติเพื่อป้องกันการเกิดความเสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9) การปฏิบัติงานและแผนรองรับการปฏิบัติงาน

การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการแก่ลูกค้ามีระบบปฏิบัติการ การบริหารความเสี่ยงและแผนรองรับการปฏิบัติงาน ทั้งกรณีปกติและกรณีเหตุฉุกเฉินที่เชื่อมั่นได้ว่าคำสั่งหรือความประสงค์ของลูกค้าได้รับการดำเนินการอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา ลูกค้าได้รับการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นธรรม