



นโยบายและแนวปฏิบัติในการดูแล และแก้ไขปัญหาให้กับผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภคร

บริษัท วิริยะประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะดูแลแก้ไขปัญหาให้กับผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภค และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนด้วยความรวดเร็ว เหมาะสม และเป็นธรรม โดยมีแนวปฏิบัติดังนี้

1. มุ่งเน้นผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภคเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) มีการสำรวจความต้องการ และ ความพึงพอใจของผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภค ในทุกผลิตภัณฑ์และบริการ มีการวิเคราะห์ และประเมินจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค และปัจจัยแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
2. ปรับปรุงผลกระทบของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่อาจจะเกิดขึ้นกับผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ตลอดจนควบคุมดูแลผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน ข้อกำหนด กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
3. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพียงพอและเป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจของผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภค โดยไม่ปกปิดเนื้อหาหรือให้ข้อมูลอันเป็นเท็จหรือจงใจให้ผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภคเข้าใจผิด เกี่ยวกับคุณภาพ หรือเงื่อนไขใดๆ ของสินค้าหรือบริการนั้นๆ
4. เคารพสิทธิส่วนบุคคลของผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภค รวมทั้งคุ้มครองข้อมูลส่วนตัวของผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภค โดยไม่นำข้อมูลส่วนตัวของผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภคมารับผิดชอบหากไม่ได้รับการยินยอมจากผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภค หรือนำไปใช้หาผลประโยชน์ต่างๆ เว้นแต่เป็นข้อมูลที่ต้องเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกตามกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. จัดให้มีหน่วยงาน และกระบวนการที่จัดตั้งขึ้นโดยเฉพาะเพื่อรับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกให้คำแนะนำปรึกษา รับแจ้ง ประสานงาน และติดตามแก้ไขปัญหาต่างๆอันเนื่องมาจากการใช้ผลิตภัณฑ์และการบริการให้กับผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภค โดยเป็นช่องทางที่มีความหลากหลาย สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว เช่น Website E-mail หรือ Call Center และมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภคทราบอย่างทั่วถึง
6. จัดให้มีการประเมินผลการจัดการข้อร้องเรียนการดำเนินการของบริษัทฯ เพื่อที่บริษัทฯ จะได้ป้องกัน/แก้ไขปัญหาให้กับผู้เอาประกันภัย/ผู้บริโภคได้อย่างรวดเร็ว เหมาะสม และเป็นธรรม รวมทั้งนำข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงหรือพัฒนาการบริการดังกล่าวต่อไป



7. แบบกรมธรรม์ เงื่อนไขความคุ้มครอง และเอกสารต่างๆ ระหว่างบริษัทฯ กับผู้เอาประกันภัยและผู้บริโภคต้องมีข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เพียงพอ และเป็นไปตามข้อกำหนดของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ไม่มีข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่ไม่เป็นธรรมหรือเป็นการละเมิดสิทธิของผู้เอาประกันภัยและผู้บริโภค รวมทั้งมีการปฏิบัติตามสัญญาหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด และในกรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งได้ ต้องรีบแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยเร็วเพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยใช้หลักความสมเหตุสมผล
8. สนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ในอันที่จะเสริมสร้างและธำรงรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้เอาประกันภัยกับบริษัทฯ ให้ยั่งยืนยาวนานตลอดไป