

## จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย

### ข้อที่ 1

**ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรมและผิดจรรยาบรรณใด ๆ**

นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีควรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรม และจรรยาบรรณ ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้ ต้องชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันภัย ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปกปิด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันวินาศภัยอย่างตรงตามความต้องการ อันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ

### ข้อที่ 2

**ปฏิบัติลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ**

นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยให้คำปรึกษา แนะนำ และจัดการดูแลเกี่ยวกับการประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัยรวมทั้งการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันวินาศภัย เช่น ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ หรือผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ที่จะต้องชำระเบี้ยประกันภัยตามที่กำหนดในกรมธรรม์ประกันภัย ต้องดูแลรักษาทรัพย์สินที่ประกันวินาศภัยไว้อย่างปกติ ตามวิสัยของวิญญูชนจะพึงปฏิบัติ เมื่อเกิดวินาศภัยขึ้นจะต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยไม่ชักช้า

### ข้อที่ 3

**ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโดยตลอด**

นายหน้าที่ดีควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานของอาชีพ อาทิเช่น การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่กำกับ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณ พัฒนาตัวเองให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อสภาวะการณ์ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จะเห็นได้ว่าผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยได้พัฒนา และเปลี่ยนแปลงจากอดีตค่อนข้างมาก ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยบางประเภทมีความสลับซับซ้อน บางประเภทได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับภัยต่าง ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งการที่นายหน้าประกันวินาศภัย เป็นผู้ที่ชี้ช่อง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันวินาศภัยกับบริษัทโดยกระทำเพื่อบาเหน็จ เนื่องจากการนั้น ดังนั้น นายหน้าฯ จึงต้องเป็นบุคคลที่ต้องพัฒนาให้มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่หลากหลาย สามารถที่จะอธิบายให้ลูกค้า (ผู้เอาประกันภัย) ได้เห็นความแตกต่างของสินค้า (ผลิตภัณฑ์ฯ) ทั้งในด้านความคุ้มครอง เงื่อนไข ข้อกำหนดในกรมธรรม์ประกันวินาศภัย เสนอแนะว่ากรมธรรม์

ประเภทไหนเหมาะสมกับลูกค้าทั้งด้านราคา (เบียดเบียนกัน) และความคุ้มครอง การพัฒนาความรู้ ความสามารถของนายหน้า เพื่อที่จะรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ ส่งผลให้นายหน้า มีรายได้จากการประกอบอาชีพดังกล่าวเพิ่มขึ้น รวมทั้งจะส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยขยายตัวตามไปด้วย นอกจากนี้ นายหน้ายังสามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ โดยไม่ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เช่น ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับทักษะการพูด การนำเสนอ หรือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน เป็นต้น การพัฒนาความรู้ ความสามารถจะให้นายหน้าประกันวินาศภัยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นค่อนข้างเร็วมากในยุคปัจจุบัน

#### ข้อที่ 4

**รักษาความลับของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอย่างดี และไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอกอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย**

นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัท การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เอาประกันภัย และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก เช่น การที่นายหน้าประกันวินาศภัยทราบว่าผู้เอาประกันภัยประสบปัญหาทางด้านการเงิน ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ รวมทั้งไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยเพื่อต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยได้ตรงตามกำหนดที่นัดหมาย จึงเปิดเผยเรื่องนี้ให้บุคคลอื่นฟัง อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัยได้ทราบข่าวจากแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ว่าบริษัทประกันวินาศภัยที่ส่งงานอยู่ มีฐานะทางการเงินไม่ค่อยจะมั่นคง จึงนำเรื่องดังกล่าวไปแจ้งเพื่อนซึ่งกำลังจะตัดสินใจทำประกันวินาศภัยกับบริษัทนี้ อาจทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทประกันภัย

#### ข้อที่ 5

**ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้**

โดยที่นายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ดังนั้นจึงเปรียบเสมือนว่านายหน้าเป็นผู้ที่ต้องจัดให้บุคคลสามารถทำประกันภัยเหมาะสมทั้งในด้านความคุ้มครอง และราคา (เบียดเบียนกัน) ที่เหมาะสม ทั้งนี้ จะต้องประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี ให้เป็นไปตามกรอบกติกา กฎหมายที่กำกับอยู่ สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

## ข้อที่ 6

**ไม่ใช่ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริง  
หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด**

นายหน้าประกันวินาศภัย ต้องมีความรู้ ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของแต่ละบริษัทที่ตนต้องการส่งงานอย่างทอ่งแท้ โดยศึกษาจากกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทต่าง ๆ ทั้งในแง่เงื่อนไขความคุ้มครอง อัตราเบี้ยประกันภัย เพื่อที่จะสามารถแนะนำผู้เอาประกันภัยได้อย่างเหมาะสม และไม่ใช่ถ้อยคำที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอขายต่อผู้เอาประกันภัยหรือประชาชนทั่วไปที่เป็นการสร้างความเข้าใจผิด ซึ่งจะส่งผลต่อภาพพจน์ของธุรกิจ

-----