

## จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย

**ข้อที่ 1: ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรม และการกระทำการใด ๆ ให้ได้รับความเสียหายทางด้านการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม**

ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจด้านการบริหารทางการเงินและการบริหารการเสี่ยงภัยในรูปแบบต่าง ๆ ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ประชาชนผู้เอาประกันภัยและธุรกิจอื่นทุกสาขา ด้วยการบรรเทาความเสียหายจากภัยต่าง ๆ อันอาจเกิดขึ้น และผลิตภัณฑ์ประกันภัย มีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เงื่อนไขของสัญญาที่ผู้ซื้อจะได้รับผลประโยชน์ในอนาคต หรือมีเหตุการณ์ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้น และมีรายละเอียดที่ค่อนข้างเข้าใจยากจึงจำเป็นที่บุคคลที่จะเข้ามาสู่การเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งถือเป็นคนของบริษัทประกันวินาศภัยที่ทำหน้าที่ชักชวน แนะนำ และเสนอขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่าง ๆ แก่ประชาชนทั่วไปต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ไม่มีพฤติกรรมที่เสียหายผิดกฎหมายและ/หรือศีลธรรมอันดีงาม ยึดมั่นในจรรยาบรรณ เพื่อให้บริการต่อผู้เอาประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ และสม่ำเสมอ

**ข้อที่ 2 : พัฒนาคความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเสียง และปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและธำรงวิชาชีพอยู่สม่ำเสมอ**

ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยศึกษาหาความรู้ในอาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ สร้างพฤติกรรมการใฝ่รู้ หมั่นศึกษา หาประสบการณ์เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่ออาชีพ สร้างศรัทธาทั้งในตัวแทนและในอาชีพแล้ว ยังสามารถนำไปให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ซื้อประกันวินาศภัย ทั้งนี้เนื่องจากวิทยาการใหม่ๆ ได้ เกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์รวมถึง ความเสี่ยงภัย และภัยในอนาคต เป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยนอกจากจะเป็นการขยายแนวความคิดในการให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อประกันวินาศภัยที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างหลากหลายแล้วยังสามารถชักชวน แนะนำผู้ที่สนใจจะทำประกันวินาศภัย ให้เห็นประโยชน์และคุณค่าของการประกันวินาศภัยอีกด้วย

**ข้อที่ 3 : ป้องกัน หลีกเลียง ตระหนักในส่วนได้เสีย และไม่ปฏิบัติการใดๆ ที่อาจขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัท ประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง**

ผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่ช่วยทำให้ธุรกิจประกันวินาศภัยขยายตัว คือ ตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งถือเป็นคนของบริษัทประกันวินาศภัยที่ทำหน้าที่ชักชวน แนะนำ และเสนอขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้นตัวแทนประกันวินาศภัยจึงอยู่ในฐานะคนกลาง ระหว่างบริษัทประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย และในบางสถานการณ์จะมีข้อมูล หรือรู้เห็นข้อมูลมากกว่าฝ่ายอื่นๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย ที่มีผลประโยชน์ขัดแย้งกัน (conflict of interest) อาทิ ผู้เอาประกันภัย บริษัท ผู้เกี่ยวข้องอื่น เช่น อยู่ Dealer supplier ฯลฯ ถ้าตัวแทนให้ข้อมูลผิดพลาด หรือไม่เป็นคนกลาง หรือไม่ถูกต้อง หรือเห็นแก่ประโยชน์ตน จะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องบางฝ่ายเสียโอกาสในการได้รับประโยชน์สูงสุด หรือในบางกรณีตัวแทนประกันวินาศภัยอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับบริษัท หรือผู้เอาประกันภัย ดังนั้น การปฏิบัติการใดๆ จึงจำเป็นต้องมีการกำกับ ควบคุมให้เป็นไปตามจรรยาบรรณ กฎหมาย เพื่อพิงรักษาผลประโยชน์ของทุกฝ่าย โดยดำเนินอย่างตรงไปตรงมา และให้เป็นไปตามกติกา เงื่อนไขของสัญญา ความคุ้มครอง และการชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง

**ข้อที่ 4 : พึงปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทประกันภัยที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติเกินขอบข่ายที่บริษัทประกันภัย และหรือ กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้**

ธุรกิจประกันวินาศภัยจะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนและต่อเนื่องนั้น จะต้องดำเนินธุรกิจตามหลักการความสุจริตใจอย่างยิ่ง (Utmost good faith) และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดอย่างโปร่งใส โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลายร่วมกันทำงานเป็นทีม บทบาทของแต่ละคนในธุรกิจนี้จึงแตกต่างกันไป อาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นอาชีพที่มีการปฏิบัติงานค่อนข้างอิสระ สามารถส่งงานให้กับหลายบริษัทได้ หากได้รับการยินยอมจากบริษัทที่สังกัดอยู่และกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดกรอบภารกิจ บทบาท หน้าที่ และขอบเขตการปฏิบัติงานของตัวแทน ซึ่งกำหนดมาจากบทบัญญัติของกฎหมาย และจรรยาบรรณ ดังนั้นตัวแทนต้องศึกษาและปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับและกฎหมายอย่างเคร่งครัด การที่ตัวแทน ไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับและกฎหมาย นอกจากจะมีผลให้ต้องยุติการประกอบอาชีพตัวแทนแล้ว ยังมีผลต่อบริษัทต้นสังกัดที่ต้องรับผิดชอบการกระทำของตัวแทนด้วย รวมถึงภาพพจน์ความน่าเชื่อถือของธุรกิจประกันวินาศภัยในอนาคตอีกด้วย

**ข้อที่ 5 : มีความภักดี รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัย ที่ตนเองสังกัด รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย**

ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยมีลักษณะเป็นนามธรรม โดยที่ลักษณะเงื่อนไขของสัญญาที่ผู้ซื้อจะได้รับผลประโยชน์ในอนาคตหรือมีเหตุการณ์ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้น และมีรายละเอียดที่ค่อนข้างเข้าใจยากจึงจำเป็นที่บุคคลที่จะเข้ามาสู่การเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ต้องศึกษารายละเอียดในกรมธรรม์ประกันภัยให้ถ่องแท้ และต้องทุ่มเทการทำงานให้กับบริษัท และร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นที่น่าพอใจขององค์กร รวมทั้งอธิบายถึงคุณประโยชน์ของการทำประกันวินาศภัย ว่ามีประโยชน์ในการคุ้มครอง และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเพื่อที่จะสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัวตลอดจนต้องมีความเชื่อมั่น ศรัทธาในปรัชญา ทิศทางเป้าหมาย การดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงมีความจงรักภักดีต่อบริษัทที่ตนเองสังกัด ไม่กล่าวให้ร้ายบริษัท ปฏิบัติตนให้เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ด้วยการประชาสัมพันธ์อันจะส่งผลดีต่อความน่าเชื่อถือและช่วยการขับเคลื่อนให้บริษัท และธุรกิจประกันวินาศภัยเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

**ข้อที่ 6 : รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใด ๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น หรือ แสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า**

ในการดำเนินธุรกิจของแต่ละบริษัทย่อมมีผลต่อการแข่งขันทางธุรกิจ และการตัดสินใจของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยมีโอกาสรู้ข้อมูลบางอย่างมากกว่าผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ จึงต้องรักษาความลับของทุกฝ่าย ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น เรื่องฐานะทางการเงิน ชีวิตครอบครัว พฤติกรรมนิสัย ความสามารถ ความเกลียดความชอบ ฯลฯ รวมทั้งภัยที่จะขอรับการคุ้มครอง มีผลต่อการรับประกันภัย การกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัย อัตราเบี้ยประกันภัย และเงื่อนไขการคุ้มครอง ซ้ำยกเว้น ฯลฯ ดังนั้น ตัวแทนประกัน วินาศภัยจึงต้องเสาะหาข้อมูลที่เป็นจริงให้มากที่สุด และรายงานให้บริษัทต้นสังกัดทราบ เพราะข้อมูลเหล่านี้ อาจเป็นประโยชน์และโทษทั้งทางตรงและอ้อมแก่ผู้เอาประกันภัย โดยเฉพาะการที่บุคคลอื่น สามารถนำข้อมูลไปแสวงหาผลประโยชน์

**ข้อที่ 7 :** เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยงภัย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดเชยค่าสินไหมทดแทน

ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องเข้าใจหน้าที่ของตน ในฐานะที่เป็นตัวกลางเชื่อมความต้องการของลูกค้าให้ได้รับการตอบสนองจากบริษัทให้มากที่สุด กล่าวคือ ลูกค้าต้องได้รับการแนะนำให้คำปรึกษาถึงความคุ้มครองความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สุด ภายใต้กรรมธรรม์ประกันภัย และเงื่อนไข ที่เมื่อเกิดความเสียหาย ผู้เอาประกันภัยสามารถมีฐานะทางการเงินกลับสู่สภาพเดิม สามารถดำเนินชีวิต การงานและธุรกิจได้อย่างปกติ อย่างเร็วที่สุด ฉะนั้นตัวแทนประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจ ในการบริการตั้งแต่การรับประกันภัย ประสานงานให้ความช่วยเหลือ ขจัดข้อขัดข้อง ความไม่เข้าใจ ระหว่างการรับประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยเกิดความเสียหาย ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องตอบสนอง อย่างกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้เป็นไปตาม หลักการของการประกันภัย โดยไม่หวัง อามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ใดๆ

**ข้อที่ 8 :** ส่งเสริม จรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และ วิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัย ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม

จรรยาบรรณเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ทุกอาชีพ รวมทั้ง การประกันภัย สร้างขึ้นมา เพื่อให้ สมาชิกที่อยู่ในอาชีพนี้ได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ ตัวแทนประกันวินาศภัย นอกจากจะต้องศึกษาผลิตภัณฑ์ประกันภัย เงื่อนไขความคุ้มครอง อัตราเบี้ย ประกันภัยและปฏิบัติตามกฎระเบียบ กรอบกติกา จรรยาบรรณที่ครอบคลุมถึงการประพฤติตนที่ดีงาม ไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม สนใจใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังต้องช่วยกัน ส่งเสริมให้เพื่อนร่วมอาชีพ และสังคมเข้าใจ ยอมรับในจรรยาบรรณที่กำหนดนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของ อาชีพนั้นเป็นไปอย่างโปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปตามระบบคุณธรรม และรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบ จากการดำเนินงาน

**ข้อที่ 9 :** ดำรงตนให้ปรากฏ เป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมวิชาชีพ สาธารณชน และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทน ประกันวินาศภัยที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย

การกำหนดจรรยาบรรณแบบแผนพฤติกรรมและแนวทางในการดำเนินงานสำหรับแต่ละกลุ่มอาชีพ จะเกิดประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้น หากมีการสร้างต้นแบบหรือตัวอย่างที่ดีให้ เพื่อนร่วมอาชีพได้รับรู้ และศึกษาบทเรียนอย่างเป็นรูปธรรม โดยสมาชิกของกลุ่มอาชีพ หรือตัวแทน ประกันวินาศภัยต้องพยายามปฏิบัติตามจรรยาบรรณให้มากที่สุด ต้องแข่งขันกันทำแบบอย่างที่ดีและ

เผยแพร่ข้อมูลให้แก่เพื่อนร่วมอาชีพ และกลุ่มอื่นๆในสังคมได้ทราบ รูปธรรมของการสร้างการยอมรับในเกียรติภูมิของวิชาชีพ และอาชีพประกันวินาศภัย คือ การดำรงตนถูกต้องตามทำนองคลองธรรมตามจรรยาบรรณ ยืนหยัดในการทำงานที่ตรงไปตรงมา มีหลักการในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ เน้นการรักษาชื่อเสียงของตนเอง และสร้างการยอมรับในการทำงานที่มีแบบแผนถูกต้อง สมาชิกของกลุ่มต้องยอมรับ ยกย่องในเกียรติภูมิและศักดิ์ศรีของเพื่อนร่วมอาชีพก่อน จากนั้นกลุ่มอื่นๆในสังคมจึงจะค่อยๆเห็นดีงามกับอาชีพ และวิชาชีพนี้

-----