



บทที่ 4

จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการและกรณีศึกษา

อาจารย์อริวัฒน์ ศุภสวัสดิ์วัชร
อาจารย์ทัศนีย์ ดวงรัตน์
อาจารย์สุทิน เกษมสุข
อาจารย์งามตา เขมะจิโต



บทที่ 4 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการและกรณีศึกษา

ตว. 0

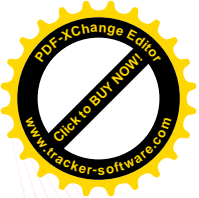
(1 ชั่วโมง 30 นาที)

เรื่องที่

- 4.1 ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย
- 4.2 ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย
- 4.3 หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย
- 4.4 แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย
- 4.5 กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย

แนวคิด

1. จรรยาบรรณ หมายถึง ประมวลผลความประพฤติที่ผู้ประกอบการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ ซึ่งความประพฤตินั้นต้องเป็นไปในทางที่ดีงาม
2. จรรยาบรรณมีความสำคัญต่อตัวแทนประกันวินาศภัยเองและต่อส่วนรวม เพราะเป็นเสมือนเครื่องหมายแห่งการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ในขณะที่เดียวกันก็เป็นเกราะป้องกันตัวแทนประกันวินาศภัยจากความไม่ดีไม่งามทั้งปวงด้วย การมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจจะส่งผลดีต่อตัวแทนประกันวินาศภัย คือ 1) เสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีทั้งของตนเองและบริษัทประกันวินาศภัย ต้นสังกัด 2) ลูกค้ามีความไว้วางใจต่อการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์และโปร่งใส 3) เป็นที่ยอมรับนับถือของคู่แข่งและสังคม 4) สร้างความมั่นใจให้แก่บริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดในการทำงานร่วมกัน 5) ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานจากการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย และ 6) เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ
3. จรรยาบรรณแตกต่างจากกฎหมาย โดยที่จรรยาบรรณนั้นเป็นบทบัญญัติที่เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมในระดับสูงของมนุษย์ เพราะเป็นเรื่องของจิตสำนึกความรู้ผิดชอบชั่วดี รู้ว่าเมื่อทำแล้วเป็นการทำในสิ่งที่ถูกต้องและมีความภูมิใจที่ได้ทำ อาจมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ การลงโทษส่วนใหญ่จะเป็นการลงโทษจากสังคม หรือกลุ่มอาชีพเดียวกัน ในขณะที่กฎหมายนั้นเป็นบทบัญญัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมในระดับต่ำสุดของมนุษย์ เป็นการควบคุมจากภายนอกและมีบทลงโทษที่ชัดเจน
4. จรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยมี 9 ประการ ได้แก่ 1) ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีพฤติกรรมและการกระทำใดๆ ให้ได้รับความเสียหายด้านการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม 2) พัฒนาความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเสี่ยง และปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและธำรงวิชาชีพอยู่เสมอ 3) ป้องกัน หลีกเลียง ตระหนักในส่วนได้เสีย และไม่ปฏิบัติการใดๆ ที่อาจขัดแย้งทางผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัทประกันวินาศภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง 4) พึงปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ



กตिका ข้อบังคับ ตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทประกันภัยที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตนเกินขอบข่ายที่บริษัทประกันภัย และ/หรือกฎหมายให้อำนาจไว้ 5) มีความภักดี รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัด รวมถึงการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย 6) รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น หรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า 7) เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสียหาย การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดเชยค่าสินไหมทดแทน 8) ส่งเสริมจรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และวิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม 9) ดำรงตนให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมอาชีพ สาธารณชน และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย

5. ตัวแทนประกันวินาศภัยมีแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแก่บุคคลดังนี้ 1) การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า 2) การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย 3) การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง 4) การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล 5) การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า 6) การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ 7) ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม
6. กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อให้ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาและทราบแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการตามหลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย 9 ประการ

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 4 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัยได้
2. เปรียบเทียบความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมายได้
3. อธิบายหลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยได้
4. อธิบายแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยได้
5. วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยได้



เรื่องที่ 4.1

ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย

ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่ดำเนินการภายใต้หลักการสำคัญข้อหนึ่งคือ หลักความสุจริตอย่างยิ่ง (Principle of Utmost Good Faith) ซึ่งใช้บังคับกับคู่สัญญาประกันภัย ได้แก่ ผู้รับประกันภัย และผู้เอาประกันภัย ต่างกับธุรกิจการค้าทั่วไปที่อาศัยเพียง “ความซื่อสัตย์” (Honesty) ทั้งสองคำนี้มีความแตกต่างกัน สำหรับการค้าทั่วไป ในเรื่องของความซื่อสัตย์นั้น ภาษาอังกฤษมีสำนวนว่า “Let the Buyer Beware” ซึ่งตรงกับคำในภาษาละตินว่า “Caveat Emptor” หมายความว่า ผู้ซื้อเป็นฝ่ายที่ต้องใช้ความระมัดระวังเอง ส่วน ความสุจริตอย่างยิ่ง (Utmost Good Faith) ตรงกับสำนวนในภาษาละตินว่า Uberrimae Fidei ซึ่งใช้สำหรับสัญญาประกันภัยเป็นการเฉพาะเท่านั้น ดังจะขอยกตัวอย่างเปรียบเทียบในเรื่องของการไม่แจ้งข้อเท็จจริงว่า ในทางการค้าทั่วไป “การนิ่งไม่ถือว่าโกหกถ้าไม่ถาม” นั่นคือถือว่ามีความซื่อสัตย์แล้ว แต่สำหรับการประกันภัยนั้น “การนิ่งถือว่าโกหกแม้ว่าไม่ถาม” เช่น นายสมศักดิ์ไปซื้อรถยนต์ที่เดินที่บริการ หากนายสมศักดิ์ถามผู้ขายทุกอย่าง เช่น อายุรถ อัตราการกินน้ำมันของรถยนต์ ฯลฯ แต่ไม่ถามว่ารถเคยชนหนักหรือชนคนตายมาก่อนหรือไม่ ทั้งๆ ที่ผู้ขายรู้ความจริง แต่นายสมศักดิ์ไม่ได้ถาม ผู้ขายก็ไม่ตอบ ถือว่าผู้ขายมีความซื่อสัตย์ ถ้านายสมศักดิ์ทราบในภายหลังว่ารถที่ซื้อไปเคยชนหนักหรือชนคนตาย จะไปต่อว่าผู้ขายว่าโกหกไม่ได้ แต่ถ้าหากนำหลักความสุจริตอย่างยิ่งมาใช้ ผู้ขายต้องบอกให้ทราบ มิเช่นนั้นถือว่าโกหก จะอ้างว่าผู้ซื้อไม่ถามไม่ได้ ดังนั้นจะเห็นว่าผู้ที่อยู่ในอาชีพประกันภัยนี้จะต้องมีคุณสมบัติสูงเป็นพิเศษเมื่อเทียบกับอาชีพอื่นๆ ไป (ทัศนชัย บัณฑิตกุล, 2558)

ตัวแทนประกันวินาศภัยมีหน้าที่ในการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันวินาศภัย โดยผู้ที่มิอาชีพนี้ต้องรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย จากนายทะเบียนโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย การปฏิบัติงานของตัวแทนประกันวินาศภัยเกี่ยวข้องกับความสุจริต จึงควรต้องเป็นผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานของตน

1. ความหมายของจรรยาบรรณ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554¹ ได้ให้ความหมายของ “จรรยาบรรณ” ว่า หมายถึง “ประมวลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้” ซึ่งความประพฤติใดๆ ที่ถูกกำหนดขึ้นเป็นจรรยาบรรณนั้นต้องเป็นความประพฤติที่เปี่ยมด้วยจริยธรรม คุณธรรมและ ศีลธรรม คือดำรงไว้ซึ่งความดีงามนั่นเอง

จรรยาบรรณ มีแม่คำ คือ จรรยา ซึ่งมีความหมายว่า ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติในหมู่ในคณะ เช่น จรรยาแพทย์ นิยมใช้ในทางที่ดี เมื่อพูดว่า มีจรรยา หมายความว่า มีความประพฤติที่ดี ส่วนคำที่คล้ายคลึงกันคือ จรียนั้น มีความหมายว่า ความประพฤติ กิริยาที่ควรประพฤติ ผู้รู้และนักวิชาการได้ให้ความหมายของคำว่า จรรยาบรรณ และจริยธรรม ไว้หลากหลายและมีการใช้แทนกันในหนังสือหลายเล่ม กล่าวได้ว่า จริยธรรม เป็นธรรมในการประพฤติที่ดีที่ตระหนักรู้ได้ด้วยการมีจิตสำนึกที่ดีเท่านั้น โดยสรุปเมื่อกกล่าวถึงจรรยาบรรณของอาชีพหรือวิชาชีพใดจึงหมายถึงข้อกำหนดความประพฤติที่ดีงามของอาชีพหรือวิชาชีพที่องค์กรอาชีพหรือวิชาชีพนั้นๆ จัดทำขึ้นนั่นเอง เช่น จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพวิศวกรรม จรรยาบรรณแพทย์ และจรรยาบรรณตัวแทนประกันภัย เป็นต้น

¹ <http://www.royin.go.th/dictionary/>



นอกจากนั้น องค์กรหลายแห่งยังมีการกำหนดประมวลความประพฤติในชื่อต่างๆ กัน เช่น ประมวลข้อพึงปฏิบัติที่ดี (Code of Best Practice) ประมวลความประพฤติ (Code of Conduct) ประมวลจริยธรรม (Code of Ethics) และประมวลจริยธรรมและความประพฤติ (Code of Ethics and Conduct) ซึ่งล้วนแต่กล่าวถึงเนื้อหาสาระของจริยธรรมที่คล้ายคลึงกัน

2. ความสำคัญของจรรยาบรรณ

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ได้พระราชทานพระบรมราโชวาทไว้ในพิธีพระราชทานปริญญาบัตรของมหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อวันที่ 4 กรกฎาคม 2540 ว่า

“การทำงานทุกอย่างทุกอาชีพ ย่อมจะมีจรรยาบรรณของตนเอง จรรยาบรรณนั้นจะบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ตาม แต่ก็ยังเป็นสิ่งที่ยึดถือกันว่าเป็นความดีงาม ที่คนในอาชีพนั้นพึงประพฤติปฏิบัติ หากผู้ใดล่วงละเมิดก็อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคล หมู่คณะ และส่วนรวมได้ เหตุนี้ผู้ปฏิบัติงานในทุกสาขาอาชีพ นอกจากจะต้องมีความรู้ในสาขาของตนอย่างลึกซึ้ง จัดเจน และศึกษาให้ก้าวหน้าอยู่เสมอแล้ว ยังจะต้องยึดมั่นในจรรยาบรรณในวิชาชีพของตน ทั้งข้อที่ควรปฏิบัติและไม่พึงปฏิบัติอย่างเคร่งครัดด้วย จึงจะสามารถประพฤติตนปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ ได้รับความเชื่อถือยกย่องในเกียรติ ในศักดิ์ศรี และในความสามารถด้วยประการทั้งปวง”

จากพระบรมราโชวาทที่ได้ยกมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า จรรยาบรรณเป็นคุณธรรมที่ทุกอาชีพต้องประพฤติปฏิบัติ หากไม่ประพฤติปฏิบัติแล้ว อาจเกิดความเสียหายได้ การมีความรู้ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จเพียงอย่างเดียวนั้น อาจไม่ได้รับความยกย่องเชื่อถือและให้เกียรติได้

ทัศนชัย บัณฑิตกุล (2558) ได้สรุปความสำคัญของจรรยาบรรณไว้ 2 ข้อใหญ่ คือ

1) **มีค่าต่อตนเอง** กล่าวคือ ผู้ที่มีจรรยาบรรณหรือจริยธรรม จะทำให้บุคคลนั้นมีความประพฤติที่ดีงาม มีระเบียบวินัย มีน้ำใจเอื้ออาทร มีบุคลิกภาพที่ดี น่าเชื่อถือ น่าคบหา มีเสน่ห์ในตัวเอง คนอยากเข้าใกล้เพราะเข้าใกล้แล้วสบายใจ ที่สำคัญคือ จะเป็นคนไม่เอาเปรียบใคร ถือความถูกต้องเป็นใหญ่ จึงได้ชื่อว่าเป็นผู้เที่ยงธรรม ผู้ที่เที่ยงธรรมจะไม่คำนึงถึงรุ่นพี่รุ่นน้อง ไม่มีพรรคพวก ไม่มีคำว่าญาติ ผิดคือผิด ถูกคือถูก ไม่ทำสิ่งผิดให้เป็นถูก เพราะความเป็นเพื่อนหรืออยู่รุ่นเดียวกัน เป็นญาติกัน เป็นต้น

2) **มีค่าต่อส่วนรวม** กล่าวคือ ผู้ที่มีจรรยาบรรณจะเป็นผู้มีความรับผิดชอบต่อวิชาชีพ และสังคมโดยรวมและโดยอัตโนมัติ ผลที่ตามมาก็คือ ทำให้สังคมมีระเบียบวินัย มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกัน สังคมจึงสงบสุข เมื่อสังคมสงบสุขทุกคนก็อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

ดังนั้น สำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย การมีจรรยาบรรณจึงเป็นเสมือนเครื่องหมายแห่งการปฏิบัติงานอย่างซื่อสัตย์สุจริต และถูกต้องตามทำนองคลองธรรม และในขณะเดียวกันก็เป็นเกราะป้องกันตัวแทนประกันวินาศภัยจากความไม่ดีไม่งามทั้งปวงด้วย การดำเนินงานอย่างมีจรรยาบรรณจะส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของอาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยในสายตาของลูกค้าและประชาชน และย่อมส่งผลดีต่อธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวมด้วย

3. ข้อดีของการมีจรรยาบรรณ

การมีจรรยาบรรณในการดำเนินธุรกิจย่อมส่งผลดีต่อตัวแทนประกันวินาศภัย ดังนี้

1) เสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีทั้งของตนเองและบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัด การมีจรรยาบรรณในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นผู้มีเกียรติได้รับการยกย่องจากทุกฝ่าย มีภาพพจน์ที่ดี และทำให้เห็นต่อไปได้ว่าบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดที่สามารถดูแลตัวแทนให้มีจรรยาบรรณได้นั้น เป็นบริษัทที่มีเกียรติควรได้รับการยกย่องเช่นกัน



2) ลูกคามีความไว้วางใจต่อการดำเนินงานที่ซื่อสัตย์และโปร่งใส ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ทำงานอย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส ตรงไปตรงมา เปิดเผยข้อมูลที่เป็นต่อลูกค้าอย่างครบถ้วน ย่อมทำให้ลูกคามีความเชื่อถือไว้วางใจในตัวแทนประกันวินาศภัย

3) เป็นที่ยอมรับนับถือของลูกค้าแข่งขันและสังคม การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยทำงานอย่างมีจรรยาบรรณ ย่อมไม่ทำให้เกิดการฝ่าฝืนต่อกฎหมายและหลักจรรยาบรรณที่กำหนดขึ้น จึงไม่ได้รับการลงโทษจากหน่วยงานกำกับดูแล ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยด้วยกันตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องในสังคมประกันวินาศภัยย่อมให้ความยอมรับนับถือ

4) สร้างความมั่นใจให้แก่บริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดในการทำงานร่วมกัน ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ไม่ทำผิด และประพฤติปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณครบถ้วน ย่อมทำให้บริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดมีความสบายใจ และมีความมั่นใจที่จะสนับสนุนการทำงานของตัวแทนประกันวินาศภัย

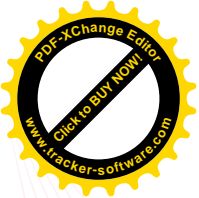
5) ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานจากการกระทำที่อาจผิดกฎหมาย แน่แน่นอนว่า เมื่อตัวแทนประกันวินาศภัยดำเนินงานอย่างมีจรรยาบรรณแล้ว ย่อมมีความรอบคอบ ศึกษาและรู้เรื่องของตัวบทกฎหมายจริง จึงไม่กระทำการใดที่ผิดกฎหมาย

6) เพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยทำงานอย่างมีจรรยาบรรณ จะช่วยในการมุ่งมั่นสร้างผลงานได้อย่างเต็มที่และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานจากความสามารถของตนเองและการส่งเสริมสนับสนุนของบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัด

จะเห็นได้ว่าปัจจุบันธุรกิจประกันภัยให้น้ำเอาหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good Corporate Governance) มาใช้ ทำให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้ความสำคัญกับเรื่องของจรรยาบรรณธุรกิจมากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่าหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย สมาคมประกันภัยต่างๆ รวมถึงบริษัทประกันวินาศภัย ต่างมีการระบุเรื่องของจรรยาบรรณไว้ในเว็บไซต์และรายงานประจำปีกันแทบทั้งสิ้น

ทั้งนี้เนื่องจากจรรยาบรรณธุรกิจเป็นเรื่องของการปฏิบัติงานด้วยการใช้จิตสำนึกที่ชอบด้วยจริยธรรมของบุคคล ดังนั้น เพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์และปฏิบัติได้จริง จรรยาบรรณจึงมักจะจัดทำเป็นเอกสารที่ระบุข้อปฏิบัติที่พึงกระทำและข้อห้ามต่างๆ ไว้เป็นแนวทางในการดำเนินการสำหรับบุคคลหรือบุคคลต่างๆ ภายในองค์กร ดังจะขอยกตัวอย่างจรรยาบรรณของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งซึ่งเป็นบริษัทที่จดทะเบียนอยู่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย² มาเป็นตัวอย่างดังนี้

² <http://www.bangkokinsurance.com/company/ethics>



1. บทนำ

จรรยาบรรณของบริษัทฯ ฉบับนี้ประมวลขึ้นจากจริยธรรมและข้อพึงปฏิบัติที่ดีที่บริษัทฯ มุ่งหวัง ซึ่งมีรากฐานมาจากอุดมการณ์และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ คณะกรรมการบริษัทฯ ได้อนุมัติจรรยาบรรณฉบับนี้ เพื่อให้กรรมการและพนักงานทุกคนรวมถึงพนักงานของบริษัทภายนอก (พนักงาน Outsource) ที่บริษัทฯ ว่าจ้างให้มาปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ปฏิบัติตามอย่างสม่ำเสมอและยึดถือเป็นคติประจำใจ ในการปฏิบัติของกรรมการและพนักงานทุกคน

2. อุดมการณ์และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ

อุดมการณ์อันแน่วแน่ในการดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ มี 3 ประการ ดังนี้

1. สร้างความมั่นคง บริษัทฯ มุ่งเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ธุรกิจและสังคม โดยทำหน้าที่รับผิดชอบต่อความเสี่ยงภัยประเภทต่างๆ จากธุรกิจและสังคม ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องหมดความกังวลใจในความไม่แน่นอนต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ด้วยภัยพิบัตินานาประการ และเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้น บริษัทฯ มีหน้าที่บรรเทาความเดือดร้อนเพื่อให้ผู้ประสบภัยสามารถดำเนินการต่อไปได้ตามปกติ นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมุ่งพัฒนาการบริการและรูปแบบความคุ้มครองประเภทใหม่ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของตลาด ตลอดจนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นที่ยอมรับในสังคมอย่างทั่วถึงเช่นเดียวกับนานาประเทศ

2. ดำรงศรัทธา บริษัทฯ มีเจตนารมณ์อันแน่วแน่ในการสร้างศรัทธาให้เกิดขึ้นโดยให้บริการที่มีคุณภาพ เป็นเลิศ มีความซื่อตรง ยุติธรรม และมีคุณธรรม ตลอดจนคิดค้นและพัฒนาการบริการใหม่ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

3. พัฒนาองค์กร บริษัทฯ มุ่งส่งเสริมพัฒนาพนักงานให้เกิดความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ จนมีความก้าวหน้าไปพร้อมๆ กับความเจริญเติบโตของบริษัทฯ ทั้งยังสนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย มีความสามัคคีและจริงใจต่อกัน ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการทำงานด้วยอุปกรณ์ที่ทันสมัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบร่วมกัน และมีความภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมสร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่บริษัทฯ

จากอุดมการณ์ดังกล่าวบริษัทฯ ได้นำมากำหนดเป็นปรัชญาหรือจริยธรรมในการดำเนินธุรกิจหลัก 7 ประการ ดังนี้

1. ด้านผู้ถือหุ้น บริษัทฯ จะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้ถือหุ้นได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมและสม่ำเสมอ จะดูแลรักษากองทุน ทรัพย์สิน และสภาพทางการเงินให้มีสถานะมั่นคง เพื่อความคงอยู่และความเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน

2. **ด้านลูกค้า คู่ค้า และการบริการ** บริษัทฯ มุ่งมั่นในการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง ชัดตรง และยุติธรรม พร้อมสร้างความประทับใจ ความเชื่อมั่น และความศรัทธา ด้วยทีมงานมืออาชีพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

3. **ด้านการทำงาน การพัฒนาระบบข้อมูล ระบบงาน และระบบเทคโนโลยี** บริษัทฯ มุ่งเน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพ โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น มีเป้าหมายและแผนงานที่ชัดเจน และมีการวัดผลอย่างเป็นระบบ ทำงานเป็นทีม ส่งเสริมบรรยากาศการทำงานให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เปิดเผยมุมมอง และจริงจัง ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และนำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างผลประโยชน์สูงสุดแก่บริษัทฯ

4. **ด้านการสรรหา รักษา และพัฒนาพนักงาน** บริษัทฯ เชื่อมโยงว่า "พนักงาน" เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุด จึงมุ่งสรรหาและรักษาบุคลากรที่เป็นคนดี มีคุณธรรม มีความรู้ความสามารถ โดยให้ความสำคัญในการอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความก้าวหน้า และมีการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่จูงใจและยุติธรรม

5. **ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ** บริษัทฯ จะแข่งขันทางการค้าภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ไม่ละเมิดความลับทางการค้าของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม อีกทั้งไม่ทำลายชื่อเสียงด้วยการกล่าวหาให้ร้ายคู่แข่ง

6. **ด้านความรับผิดชอบต่อภาครัฐ** บริษัทฯ จะดำเนินธุรกิจภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมาย จะดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลบริษัทฯ โดยการติดต่อประสานงานอย่างเปิดเผย และพร้อมให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลข่าวสาร ตามที่หน่วยงานภาครัฐที่กำกับดูแลร้องขอ เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส ตลอดจนสร้างความมั่นใจ และความเชื่อถือซึ่งกันและกัน

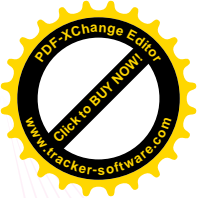
7. **ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม** นอกเหนือจากการสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมแล้ว บริษัทฯ จะปฏิบัติตนเป็นพลเมืองดี ไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียหายต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม และตระหนักถึงการคืนกำไรส่วนหนึ่งที่มีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ และจะสร้างจิตสำนึกแก่พนักงานทุกระดับ ให้ความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3. จรรยาบรรณสำหรับกรรมการ

คณะกรรมการบริษัทฯ ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อในฐานะผู้รับมอบอำนาจจาก ผู้ถือหุ้น ให้ดำเนินภารกิจต่างๆ ของบริษัทฯ เพื่อให้เกิดประโยชน์ที่ดีที่สุดแก่ผู้ถือหุ้น รวมถึงการดูแลผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ ให้ได้รับการปฏิบัติอย่างเหมาะสม ถูกต้อง และเป็นธรรม และเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจดังกล่าวของคณะกรรมการฯ เป็นไปอย่างโปร่งใส คณะกรรมการฯ จึงได้จัดทำข้อกำหนดจรรยาบรรณสำหรับกรรมการขึ้น เพื่อยึดถือเป็นหลักปฏิบัติตามมาตรฐานด้านจรรยาบรรณที่ดีของกรรมการ ดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ และข้อบังคับของบริษัทฯ ตลอดจนมติที่ประชุมผู้ถือหุ้น
2. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และยุติธรรม เพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดของผู้มีส่วนได้เสีย

ทุกกลุ่ม



3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความระมัดระวัง และศึกษาทำความเข้าใจในธุรกิจของบริษัทฯ การตัดสินใจในกรณีใดๆ ต้องอยู่บนพื้นฐานของการมีข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือ รวมถึงการบันทึกเหตุผลของการตัดสินใจนั้นๆ ไว้เป็นหลักฐาน
4. พึงหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตัว และผลประโยชน์ของบริษัทฯ ในกรณีที่ไม่มีอาจหลีกเลี่ยงได้ กรรมการต้องเปิดเผยรายการที่เป็นผลประโยชน์ขัดแย้งให้ที่ประชุมคณะกรรมการฯ ทราบ
5. พึงหลีกเลี่ยงการเป็นกรรมการหรือมีส่วนได้เสียในกิจการที่มีลักษณะเป็นการแข่งขันกับบริษัทฯ ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อม
6. ต้องไม่ใช้ความลับของบริษัทฯ ไปในทางที่ผิด อีกทั้งไม่แสวงหาผลประโยชน์ส่วนตัวจากการเป็นกรรมการบริษัทฯ

4. จรรยาบรรณสำหรับพนักงาน

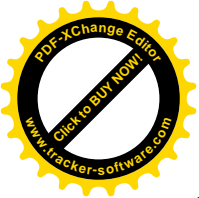
จรรยาบรรณสำหรับพนักงาน หมายถึง จริยธรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งบริษัทฯ เชื่อว่าสิ่งเหล่านี้ได้ยึดถือปฏิบัติกันเป็นประเพณีสืบต่อกันมาจนเป็นที่เชื่อถือในวงการต่างๆ โดยทั่วไป บริษัทฯ ประารถนาเป็นอย่างยิ่งที่จะให้พนักงานทุกคนประพฤติตามหลักจรรยาบรรณนี้อย่างสม่ำเสมอ สำหรับ “พนักงาน” ในที่นี้หมายรวมถึง พนักงานทุกระดับตั้งแต่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่ลงมา รวมถึงพนักงานของบริษัทภายนอก (พนักงาน Outsource) ที่บริษัทฯ ว่าจ้างให้มาปฏิบัติงานภายในบริษัทฯ ด้วย ซึ่งจรรยาบรรณสำหรับพนักงานมีดังต่อไปนี้

1. จริยธรรมต่อบริษัทฯ

- 1.1 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบ ถือประโยชน์ของบริษัทฯ เป็นสำคัญ อุทิศตนให้แก่งานอย่างเต็มที่ พยายามปรับปรุงแก้ไขและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ
- 1.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตและเที่ยงธรรม
 - 1) ไม่ใช้อำนาจหน้าที่หรือยอมให้ผู้อื่นอาศัยอำนาจหน้าที่ของตน ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมในการแสวงหาผลประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่น
 - 2) ไม่ใช้ข้อมูลข่าวสารอันเป็นสาระสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงราคาหลักทรัพย์ของบริษัทฯ ที่ยังมิได้เปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อแสวงหากำไรหรือผลประโยชน์ ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อม
- 1.3 รักษาความลับของบริษัทฯ โดยเคร่งครัด ระมัดระวังมิให้เอกสารหรือข่าวสารที่เป็นความลับของบริษัทฯ รั่วไหลหรือไปถึงผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง อันอาจเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่บริษัทฯ
- 1.4 ระมัดระวังการแสดงความเห็นต่อบุคคลภายนอก ในเรื่องที่สามารถกระทบกระเทือนต่อชื่อเสียงและการดำเนินงานของบริษัทฯ
- 1.5 ปฏิบัติตามระเบียบวินัยที่บริษัทฯ กำหนดอย่างเคร่งครัด
- 1.6 ใช้และรักษาทรัพย์สินของบริษัทฯ ให้เกิดประโยชน์อย่างดีที่สุด และไม่นำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว

2. จริยธรรมต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน

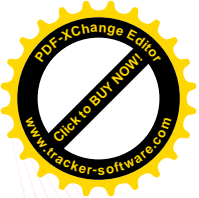
- 2.1 รับฟังคำแนะนำของผู้บังคับบัญชา และไม่ปฏิบัติงานข้ามผู้บังคับบัญชาเหนือตน เว้นแต่ผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปเป็นผู้สั่ง รวมทั้งควรมีความสุภาพต่อพนักงานที่มีตำแหน่งเหนือตน



- 2.2 ปฏิบัติต่อผู้ได้บังคับบัญชาด้วยเมตตาธรรมและยุติธรรม ดูแลเอาใจใส่และพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ถ่ายทอดความรู้ และสนับสนุนด้านการอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์อยู่เสมอ
 - 2.3 รับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงาน และพิจารณานำไปใช้ในทางที่เป็นประโยชน์ต่องาน
 - 2.4 รักษาและเสริมสร้างความสามัคคีระหว่างผู้ร่วมงาน ช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกันในทางที่ชอบ เพื่อประโยชน์ของบริษัทฯ
 - 2.5 พึ่งปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ ไม่ปิดบังข้อมูลที่เป็นในการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงาน และปรับปรุงตนเองให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้
 - 2.6 ให้เกียรติผู้อื่นไม่นำผลงานของผู้อื่นมาแอบอ้างเป็นผลงานของตน รวมถึงไม่นำเรื่องราวของพนักงานอื่น มาวิพากษ์วิจารณ์ในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่พนักงาน
- 3. จริยธรรมต่อตนเอง**
- 3.1 ศึกษาหาความรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและประสิทธิภาพ
 - 3.2 ยึดมั่นในคุณธรรม ละเว้นจากอบายมุขทั้งปวง และไม่ประพฤตินในทางที่อาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงทั้งของตนเองและบริษัทฯ
- 4. จริยธรรมต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม**
- 4.1 เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์ เพื่อสร้างสรรค์และพัฒนาสังคมโดยส่วนรวมตามกำลังความสามารถที่จะทำได้
 - 4.2 ประพฤติปฏิบัติตนให้อยู่ภายในกรอบของกฎหมาย พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นโดยไม่เป็นธรรม
- 5. การรักษาจรรยาบรรณ** เป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการ ผู้บริหาร และพนักงานทุกคน ที่จะต้องรับทราบ ทำความเข้าใจและปฏิบัติตามจรรยาบรรณที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ผู้บริหารทุกระดับจะต้องดูแลให้พนักงานภายใต้การบังคับบัญชาทราบ เข้าใจและปฏิบัติตามจรรยาบรรณของบริษัทฯ อย่างจริงจัง กรณีเกิดข้อสงสัยหรือมีปัญหาในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ ให้ปรึกษาผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ให้เกิดความกระจ่าง การไม่ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณที่กำหนดไว้ อาจได้รับการพิจารณาโทษตามที่ประกาศไว้ในระเบียบที่เกี่ยวข้อง

จากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันการกำหนดจรรยาบรรณธุรกิจของบริษัทนั้น จะต้องเริ่มมาจากวิสัยทัศน์ อุดมการณ์ และปรัชญาในการดำเนินธุรกิจของบริษัทก่อน แล้วจึงกำหนดเป็นจรรยาบรรณ หรือจริยธรรมในการทำงานของบุคลากรแต่ละระดับในบริษัทขึ้นมาให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

อย่างไรก็ตาม จากตัวอย่างจรรยาบรรณของบริษัทประกันวินาศภัยที่ยกมาข้างต้น ไม่มีการกล่าวถึงจรรยาบรรณของบริษัทต่อตัวแทนประกันวินาศภัยและจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยต่อลูกค้าและบริษัท รวมถึงบทลงโทษแต่อย่างใด ซึ่งคณะกรรมการของบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้รับมอบอำนาจและความไว้วางใจจากผู้ถือหุ้นในการบริหารกิจการของบริษัท ควรมีบทบาทและความรับผิดชอบที่สำคัญยิ่งในการสนับสนุนให้ตัวแทนประกันวินาศภัย



ของบริษัทปฏิบัติหน้าที่ด้วยการยึดมั่นในกฎหมายและกฎระเบียบและหลักจรรยาบรรณ และควรกำหนดหลักจรรยาบรรณและแนวทางการปฏิบัติที่ดีสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยไว้ด้วย

เมื่อตัวแทนประกันวินาศภัยทำหน้าที่ในนามของบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดในการชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท บริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดจึงมีหน้าที่โดยตรงในการควบคุมพฤติกรรมการทำงานของตัวแทนประกันวินาศภัยให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบของบริษัท และหลักจรรยาบรรณทั้ง 9 ข้อ³ ในกรณีที่ตัวแทนประกันวินาศภัยดำเนินงานภายในขอบอำนาจของสัญญาการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยที่ทำขึ้นกับบริษัทแล้วกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายทำให้เกิดความเสียหาย บริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดต้องมีความรับผิดชอบตามกฎหมายด้วยตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 65/1 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย แต่ในส่วนของการไม่ประพฤติปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณนั้น หากไม่เป็นการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายด้วยแล้ว ก็ขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดเองว่าจะจัดการอย่างไร

เมื่อพิจารณาถึงความจริงที่เป็นที่ยอมรับกันเป็นสากลว่า ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจที่อาศัยความสุจริตอย่างยิ่ง ซึ่งเป็นคุณธรรมที่สูงกว่าความซื่อสัตย์นั้น ศัพท์ที่ให้ความหมายตรงกัน คือ Integrity ซึ่งพจนานุกรมมักให้ความหมายเป็นภาษาไทยว่า ความซื่อสัตย์สุจริต ความมีศีลธรรมจรรยา การยึดหลักความเที่ยงธรรม ฐานันท์กรัยวิเชียร (2551) ได้ให้ความหมายของคำว่า Integrity ว่า การยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม หลักเกณฑ์สำคัญที่จะพิจารณาว่าบุคคลใดยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรมหรือไม่นั้น ให้พิจารณาจากข้อปฏิบัติ 3 ขั้นตอนที่เสนอแนะโดยศาสตราจารย์สตีเฟน แอล. คาร์เตอร์ แห่งมหาวิทยาลัยเยล สหรัฐอเมริกา ดังนี้

1. พินิจพิจารณาแยกแยะว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ถูกต้อง หรือสิ่งใดเป็นสิ่งที่ผิด ให้กระจ่างชัด
2. ปฏิบัติตามสิ่งที่ตนเชื่อว่าจะถูกต้องอย่างเคร่งครัด แม้จะทำให้ตนลำบากหรือเสียผลประโยชน์ก็ตาม
3. ประกาศให้ผู้อื่นได้ทราบโดยทั่วกันว่าตนได้ปฏิบัติไปเช่นนั้นโดยได้พินิจพิจารณาแยกแยะว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องแล้ว

จากข้อปฏิบัติ 3 ขั้นตอน ยกตัวอย่างของตัวแทนประกันวินาศภัยผู้หนึ่งปฏิเสธการรับค่าบำเหน็จจากบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัดที่จ่ายเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งตนพิจารณาแล้วว่าเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องแม้ว่าการรับค่าบำเหน็จเกินนั้นจะไม่ขัดต่อกฎหมายก็ตาม นอกจากการปฏิเสธที่ทำให้ตนเองต้องเสียผลประโยชน์ที่จะได้จากค่าบำเหน็จนั้นแล้ว ยังได้แจ้งให้ลูกค้า และพนักงานของบริษัททราบด้วย

จากตัวอย่างข้างต้น จะเห็นได้ว่า กฎหมายบัญญัติไว้ว่าบริษัทประกันวินาศภัยมีความผิดที่จ่ายค่าบำเหน็จสูงกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด แต่ไม่มีการบัญญัติว่าตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งเป็นผู้รับมีความผิด แต่ตัวแทนประกันวินาศภัยเห็นว่า การรับค่าบำเหน็จที่เกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดนั้นเป็นการสนับสนุนการกระทำที่ผิดกฎหมายนั่นเอง

ฐานันท์ กรัยวิเชียร (2551) ได้อธิบายถึงความแตกต่างระหว่าง การยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม กับ ความซื่อสัตย์ ไว้ที่น่าสนใจดังนี้

³ http://www.oic.or.th/sites/default/files/moral/morality_agent_nl.pdf



“ถ้าหากท่านเป็นผู้ที่ทำงานด้วยความตั้งใจ เคารพกฎหมาย และกฎระเบียบในการทำงาน ไม่เคยทุจริต คดโกง หรือแสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ ท่านสามารถพูดได้ว่าท่านเป็นผู้ที่ซื่อสัตย์สุจริตคนหนึ่ง แต่หากบังเอิญท่าน ได้รู้ได้เห็นมาว่า ผู้ใดบังคับบัญชาของท่านได้ปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริต ทำการฉ้อราษฎร์บังหลวง แต่ท่านก็เพิกเฉย ทำเอา หูไปนาเอาตาไปไร่ปล่อยให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่โดยทุจริตและทำการฉ้อราษฎร์บังหลวงต่อไป ด้วยความเกรงใจ หรือหวาดกลัวต่ออิทธิพลของบุคคลเหล่านั้น หรือคิดว่าไม่ใช่ธุระของท่าน ทั้งๆ ที่บุคคลเหล่านั้นและพฤติกรรมของเขา ก็อยู่ในความรับผิดชอบของท่านโดยตรง แต่ในขณะที่เดียวกัน ท่านก็ยังตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของท่านต่อไปตามเดิม เช่นนี้ ท่านอาจกล่าวได้ว่าท่านยังคงความซื่อสัตย์สุจริตอยู่เช่นเดิม เนื่องจากท่านไม่ได้เข้าไปมีส่วนในการทุจริตดังกล่าว อย่างไรก็ตามอย่างไรก็ดี ท่านคงไม่สามารถพูดได้อย่างเต็มปากว่าท่านเป็นผู้ที่ยึดมั่นในสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรม เนื่องจากท่านปล่อยให้ สิ่งที่ไม่ถูกต้องชอบธรรมเกิดขึ้นและยังคงมีอยู่ต่อไป ทั้งๆ ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของท่านเอง ต่อเมื่อ ท่านได้พยายามป้องกัน ยับยั้ง หรือต่อต้านการกระทำทุจริตดังกล่าวแล้ว ท่านจึงจะพูดได้ว่าท่านเป็นผู้ที่ยึดมั่นในสิ่งที่ ถูกต้องชอบธรรม”

หม่อมราชวงศ์ เสนีย์ ปราโมช (ธานินทร์ กรีวิเชียร, 2551) ได้เขียนนัยของสรรเสริญถึงปูชนียบุคคลผู้ยึดมั่น ในความถูกต้องและชอบธรรมไว้ คือ ศาสตราจารย์พระยาอรรถการีย์นิพนธ์ว่า เป็นแบบอย่างของนักกฎหมายไทยที่ ควรค่าแก่การสรรเสริญและเจริญรอยตาม ในช่วงเวลาที่ท่านเพิ่งเริ่มก่อตั้งสำนักงานทนายความ สำนักงานยังมีรายได้ ไม่มากนักและต้องการรายได้มาค้าจุนสำนักงานก็ตาม แม้มีลูกความซึ่งเป็นพ่อค้าที่จะนำเรือไปใช้ลี้ลับหลบชนชาวชาย ต่างประเทศมาจ้างท่านว่าความแก้ต่างให้ด้วยค่าจ้างที่สูงก็ตาม ท่านก็ไม่ลังเลใจที่จะปฏิเสธว่าความให้ เพราะเห็นว่าการกระทำของลูกความที่ลี้ลับหลบชนชาวไปต่างประเทศนั้นเปรียบเสมือนการปล้นท้องประชาชนในยามที่บ้านเมือง ชาวยากหมากแพง ทั้งที่ท่านเองเชื่อมั่นว่าคดีมีปัญหาข้อกฎหมายที่คิดว่าจะแก้ตกได้ไม่มากนัก

นอกจากหม่อมราชวงศ์ เสนีย์ ปราโมช แล้ว พลตำรวจเอก อรรถสิทธิ สิริสุนทร ก็ได้กล่าวถึงพระยาอรรถ-การีย์นิพนธ์ว่า

“พระยาอรรถการีย์นิพนธ์เป็นนักกฎหมายที่เคารพกฎหมาย ซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และอุดมการณ์ของวิชา นิติศาสตร์ ไม่ยอมใช้ความเชื่อถือที่ผู้อื่นมอบให้และความซ้ำของทางกฎหมายในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิของตน พลิกแพลง ข้อเท็จจริงและบทกฎหมายเพื่อประโยชน์โดยมิชอบแก่ตนหรือแก่ใคร นอกจากการใช้กฎหมายเพื่อความสงบเรียบร้อย ความถูกต้อง และความยุติธรรมของสังคมและบ้านเมืองเท่านั้น”

การยกเอาคำว่า “ความสุจริตอย่างยิ่ง” กับ “ความถูกต้องและชอบธรรม” มาเปรียบเทียบกันนั้น เพราะเหตุว่า ทั้งสองคำมีน้ำหนักที่สูงกว่าความซื่อสัตย์ที่ใช้กันอยู่ทั่วไป ในกรณีปกติ ความสุจริตอย่างยิ่งถูกนำมาใช้ระหว่างผู้รับ ประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยเท่านั้น แต่หากว่า ผู้ประกอบอาชีพประกันภัยซึ่งรวมถึงตัวแทนประกันวินาศภัยที่ถือได้ว่า มีความรู้ความชำนาญในเรื่องของการประกันวินาศภัยทำหน้าที่ด้วยการยึดมั่นความถูกต้องและชอบธรรมต่อทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง อาชีพประกันภัยคงได้รับความเชื่อถือมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนี้



เรื่องที่ 4.2

ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย

1. ความหมายของจรรยาบรรณ

จรรยาบรรณ คือ ประมวลผลความประพฤติที่ผู้ประกอบอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณชื่อเสียงและฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2554) จรรยาบรรณจึงเป็นหลักความประพฤติที่เกิดขึ้นมาจากแนวความคิด ค่านิยม ระเบียบ ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมที่ยึดหลักความดีความชั่วและการปฏิบัติที่ถูกต้องชอบธรรม

2. ความหมายของกฎหมาย

คำว่า “กฎหมาย” มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ ดังนี้

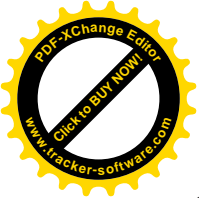
1) กฎหมาย คือ กฎที่สถาบันหรือผู้มีอำนาจสูงสุดในรัฐตราขึ้น หรือที่เกิดขึ้นจากจารีตประเพณีอันเป็นที่ยอมรับนับถือ เพื่อใช้ในการบริหารประเทศ เพื่อใช้บังคับบุคคลให้ปฏิบัติตาม หรือเพื่อกำหนดระเบียบแห่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับรัฐ (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525)

2) กฎหมาย คือ บทบัญญัติซึ่งผู้มีอำนาจสูงสุดในประเทศได้ตราขึ้นไว้ เพื่อใช้ในการบริหารกิจการบ้านเมืองและบังคับบุคคล ผู้ใดฝ่าฝืนต้องได้รับโทษหรือต้องถูกบังคับให้ปฏิบัติตาม (พจนานุกรม ฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530)

3) กฎหมาย คือ กฎเกณฑ์ที่ผู้มีอำนาจตราขึ้นเพื่อใช้บังคับบุคคลให้ปฏิบัติตามเป็นการทั่วไป ผู้ใดไม่ปฏิบัติตามย่อมได้รับผลร้าย กฎหมายอาจตราขึ้นเพื่อกำหนดระเบียบแห่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับรัฐ หรือเพื่อใช้ในการบริหารประเทศ กฎหมายอาจเกิดจากจารีตประเพณีอันเป็นที่ยอมรับนับถือกันก็ได้ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554)

4) กฎหมาย คือ กฎกติกาที่ตราขึ้นในสังคมเพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันโดยสันติ ป้องกันมิให้มีการเอาัดเอาเปรียบซึ่งกันและกัน คุ่มครองสิทธิขั้นมูลฐานอันได้แก่สิทธิทางการเมือง สิทธิในร่างกายและทรัพย์สิน เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น การเลือกที่อยู่ รวมตลอดทั้งการหาข้อยุติในข้อพิพาท ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการค้า นิติกรรมสัญญา การรับมรดก ฯลฯ หลักของกฎหมายมีอยู่ว่า จะต้องเป็นกติกาที่สังคมส่วนใหญ่ยอมรับ มีกระบวนการออกกฎหมายตามข้อตกลงของสังคม ประกันความยุติธรรมโดยทั่วหน้าไม่ใช่เฉพาะเจาะจง และจะต้องมีสภาพบังคับ (ลิตซ์ ธีระเวคิน, 2549)

จากความหมายข้างต้น ทั้งจรรยาบรรณและกฎหมายต่างก็เป็นเครื่องมือในการใช้บังคับควบคุมบุคคลให้ปฏิบัติตามหรือละเว้นการปฏิบัติ และมีส่วนเสริมซึ่งกันและกัน แต่อย่างไรก็ตาม มีข้อสังเกตว่าการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจรรยาบรรณนั้นต้องถูกกฎหมาย แต่การปฏิบัติหน้าที่อย่างไม่ขัดต่อกฎหมายอาจไม่จำเป็นต้องมีจรรยาบรรณก็ได้ และยิ่งไปกว่านั้น การกระทำบางอย่างอาจไม่ถูกต้องตามกฎหมายและผิดจรรยาบรรณด้วยทั้งสองด้าน ดังจะยกตัวอย่างต่อไปนี้



กรณีที่ 1: พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตรา 63 วรรคแรก บัญญัติว่า ผู้ใดจะกระทำการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัยต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน

ในปัจจุบัน มีบุคคลซึ่งทำหน้าที่เสมือนตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทประกันวินาศภัยกระทำการชักชวนบุคคลให้ทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท โดยที่ตนเองไม่มีใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และยังได้รับค่าบำเหน็จจากบริษัทประกันวินาศภัยได้อีกด้วย โดยที่บริษัทอาจใช้วิธีนำไปผ่านตัวแทนประกันวินาศภัยรายอื่นหรือผ่านบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยแห่งใดแห่งหนึ่ง เพื่อให้ธุรกรรมในการรับจ่ายค่าบำเหน็จสำเร็จ เรื่องนี้เป็นเรื่องที่ผิดทั้งกฎหมายและจรรยาบรรณ

กรณีที่ 2: พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตรา 31 (7) บัญญัติว่า ห้ามมิให้บริษัทประกันวินาศภัยกระทำการดังต่อไปนี้ (7) จ่ายเงินหรือทรัพย์สินอื่นใดให้แก่ตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัย นอกจากเงินค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จที่พึงจ่ายตามปกติ

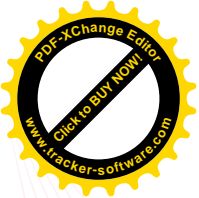
เป็นที่ทราบกันดีว่า (1) ธุรกิจประกันวินาศภัยมีการแข่งขันสูง (2) อัตราค่าบำเหน็จมีการกำหนดไว้ชัดเจนตามกฎหมาย (3) มีบริษัทประกันวินาศภัยจ่ายค่าบำเหน็จสูงกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด และ (4) มีตัวแทนประกันวินาศภัยรับค่าบำเหน็จเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น บริษัทประกันวินาศภัยจึงกระทำการผิดกฎหมาย แต่จะผิดจรรยาบรรณด้วยหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าบริษัทนั้นมีการกำหนดเรื่องจรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติไว้อย่างไร การเลี้ยงโดยการแปรรูปค่าบำเหน็จส่วนที่เกินเป็นค่าใช้จ่ายอย่างอื่น ก็น่าจะเป็นการกระทำที่ไม่เปิดเผยโปร่งใสและผิดจรรยาบรรณส่วนตัวแทนประกันวินาศภัยในฐานะผู้รับค่าบำเหน็จส่วนที่เกิน ไม่มีกฎหมายข้อใดระบุไว้ว่าเป็นการกระทำที่ผิด แต่ควรจะต้องถือว่าผิดจรรยาบรรณด้วยการสนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย

กรณีที่ 3: บริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งจัดอบรมความรู้เรื่องการประกันภัยวิศวกรรมให้แก่ตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัท แต่ตัวแทนประกันวินาศภัยจำนวนหนึ่งเห็นว่า การประกันภัยวิศวกรรมไม่ใช่ประเภทของการประกันวินาศภัยที่ตนสนใจจึงไม่เข้ารับการอบรม ซึ่งบริษัทก็ไม่ขัดข้องต่อการกระทำของตัวแทนประกันวินาศภัย เช่นนี้แม้ว่าจะไม่มีความผิดตามกฎหมาย และตามระเบียบของบริษัท แต่ก็ไม่ถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณในเรื่องพัฒนาตนเองด้วยการศึกษาหาความรู้เพิ่มขึ้น

กรณีที่ 4: ตัวแทนประกันวินาศภัยได้ไปติดต่อรับชำระเบี้ยประกันภัยจากลูกค้ารายหนึ่ง เมื่อได้รับแล้วไม่นำส่งบริษัทประกันวินาศภัย แต่กลับนำเงินจำนวนนั้นไปชำระสำหรับกรมธรรม์ประกันภัยของลูกค้ารายอื่นซึ่งครบกำหนดชำระก่อน การกระทำเช่นนี้มีความผิดทั้งทางกฎหมายและหลักจรรยาบรรณ

3. ความแตกต่างระหว่างจริยธรรมกับกฎหมาย

จินตนา บุญบงการ (2551, น. 29) ได้จัดทำตารางเพื่อแสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างจริยธรรมกับกฎหมายไว้ดังนี้



ตารางที่ 6.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจริยธรรมกับกฎหมาย

	จริยธรรม	กฎหมาย
1	เป็นเครื่องมือควบคุมพฤติกรรมระดับสูงของมนุษย์	เป็นเครื่องมือควบคุมพฤติกรรมระดับต่ำของมนุษย์
2	ไม่มีการลงโทษตามกฎหมายแต่ลงโทษโดยสังคม	มีบทลงโทษที่ชัดเจน
3	เป็นการควบคุมพฤติกรรมจากภายใน	เป็นการควบคุมพฤติกรรมจากภายนอก
4	เป็นข้อบังคับจากสังคมที่มีเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้*	เป็นข้อบังคับจากรัฐที่เป็นลายลักษณ์อักษร
5	เป็นเรื่องของจิตสำนึกที่ทำเพราะเห็นว่าถูกต้องและภูมิใจที่ได้ทำ	เป็นบทบัญญัติว่าด้วยการต้องทำหรือต้องละเว้น ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

*ตัดแปลงจากต้นฉบับซึ่งใช้ว่า เป็นข้อบังคับจากสังคมที่ไม่มีเป็นลายลักษณ์อักษร

จากตารางที่ 6.1 ข้างต้น อธิบายได้ว่า จรรยาบรรณเป็นบทบัญญัติที่เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมในระดับสูงของมนุษย์ เพราะเป็นเรื่องของจิตสำนึก ความรู้ผิดชอบชั่วดี รู้ว่าเมื่อทำแล้วเป็นการทำในสิ่งที่ถูกต้องและมีความภูมิใจที่ได้ทำ อาจมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ การลงโทษส่วนใหญ่จะเป็นการลงโทษจากสังคมหรือกลุ่มอาชีพเดียวกัน เช่น ตักเตือนด้วยวาจา หรือตักเตือนเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นต้น

ในขณะที่กฎหมายนั้น เป็นบทบัญญัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมในระดับต่ำสุดของมนุษย์ที่สังคมยอมรับได้ ถ้าต่ำกว่านั้น สังคมจะไม่ยอมรับและถือว่าเป็นผิดกฎหมาย เป็นการควบคุมจากภายนอกและมีบทลงโทษที่ชัดเจน

การปฏิบัติหน้าที่อย่างมีจรรยาบรรณนั้น แน่แน่นอนว่าต้องเป็นสิ่งที่ถูกกฎหมาย แต่การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่มีกฎหมายข้อใดบอกว่าผิดนั้น ไม่จำเป็นว่าจะต้องถูกต้องตามหลักจรรยาบรรณ จากตัวอย่างในเรื่องของการที่ตัวแทนประกันวินาศภัยรับค่าบำเหน็จเกินกว่าอัตราที่กฎหมายกำหนดนั้น ชัดเจนว่าไม่มีกฎหมายข้อใดบอกว่าตัวแทนประกันวินาศภัยผู้นั้นกระทำผิดกฎหมาย แต่การกระทำนั้นเป็นการสนับสนุนการกระทำผิดกฎหมาย จึงเป็นเรื่องที่ผิดจรรยาบรรณ หรือเช่นในกรณีที่ตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งเห็นว่าเพื่อนตัวแทนประกันวินาศภัยด้วยกันคัดลอกรายชื่อที่อยู่ของลูกค้าที่มาจากบริษัทโดยตรงกับบริษัทเพื่อนำออกไปติดต่อเอง แต่ตัวแทนประกันวินาศภัยผู้นั้นเพิกเฉยเพราะต้องการรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนไว้ แน่แน่นอนว่า การเพิกเฉยนั้นไม่ผิดกฎหมาย แต่เป็นเรื่องผิดจรรยาบรรณ เป็นต้น

การกระทำของผู้ที่อ้างว่าไม่ผิดกฎหมายต่างๆ ที่รู้ว่าการกระทำนั้นๆ ผิดจรรยาบรรณและขัดหลักจริยธรรมคือผู้ซึ่งขาดหิริโอตตัปปะ (ความละอายและความเกรงกลัวต่อการทำชั่ว) อันเป็นเงื่อนไขสำคัญยิ่งของการเป็นคนดี และนักบริหารที่ดี

การกำกับดูแลการดำเนินงานของตัวแทนประกันวินาศภัยในปัจจุบันอาศัยตัวบทกฎหมายเพียงอย่างเดียวจึงดูจะไม่เพียงพอ สมควรอย่างยิ่งที่จะต้องนำหลักจรรยาบรรณมาบังคับใช้โดยให้มีบทลงโทษที่ชัดเจน เช่น การเพิกถอนใบอนุญาตการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยเสียเป็นระยะเวลาหนึ่ง เป็นต้น



โดยสรุป กฎหมายและจรรยาบรรณเป็นสิ่งที่ควรอยู่ควบคู่กันในการดำเนินธุรกิจของทุกฝ่าย ดังที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร ได้พระราชทานพระบรมราโชวาท ในพิธีพระราชทานประกาศนียบัตรแก่ผู้สอบไล่ได้วิชาความรู้ชั้นเนติบัณฑิตยสภา สมัยที่ 33 ณ อาคารใหม่ สวนอัมพร เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม 2524 ว่า "...กฎหมายนั้นไม่ใช่ตัวความยุติธรรม เป็นแต่เพียงเครื่องมืออย่างหนึ่ง สำหรับใช้ในการรักษาและอำนวยความยุติธรรมเท่านั้น การใช้กฎหมายจึงต้องมุ่งหมายใช้เพื่อรักษาความยุติธรรม ไม่ใช่เพื่อรักษาตัวบทของกฎหมายเอง และการรักษาความยุติธรรมในแผ่นดิน ก็มีได้มีวงแคบอยู่เพียงแค่ขอบเขตของกฎหมาย หากต้องขยายออกไปให้ถึงศีลธรรมจรรยาตลอดจนเหตุและผลตามความเป็นจริงด้วย..."



เรื่องที่ 4.3

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย

ปัจจุบันผู้ประกอบการวิชาชีพหรือธุรกิจที่มีผลกระทบต่อสวัสดิภาพของประชาชน หรือมีผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ถูกกำหนดให้เป็นวิชาชีพที่ต้องจัดให้มี “จรรยาบรรณ” เพื่อเป็นหลักยึดปฏิบัติในการประกอบวิชาชีพนั้นๆ เพื่อให้มีมาตรฐานทางวิชาการ และมีความเป็นธรรมต่อทุกฝ่าย จรรยาบรรณเป็นมาตรการควบคุมในระดับ “พึงปฏิบัติ” ซึ่งจรรยาบรรณมีความสำคัญหลักสองประการ คือ ต่อตนเองและส่วนรวม จรรยาบรรณ เป็นข้อผูกมัดทางจิตใจของผู้ประกอบวิชาชีพโดยอาศัยความผูกพันต่อศักดิ์ศรีของวิชาชีพเป็นประกัน เพื่อให้จรรยาบรรณของแต่ละวิชาชีพมีผลบังคับในทางปฏิบัติมากขึ้น แต่ละวงการวิชาชีพมักตั้งองค์กรหรือสมาคมขึ้น เพื่อควบคุมจรรยาบรรณ ความประพฤติของสมาชิกวิชาชีพ

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งผ่านความเห็นชอบโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมี 9 ประการ ดังนี้

1. ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรม และการกระทำการใดๆ ให้ได้รับความเสียหายทางด้านการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

ธุรกิจประกันวินาศภัยเป็นธุรกิจด้านการบริหารทางการเงิน การบริหารการเสี่ยงภัยในรูปแบบต่างๆ ช่วยสร้างหลักประกันความมั่นคงแก่ประชาชนผู้เอาประกันภัยและธุรกิจต่างๆ ด้วยการบรรเทาความเสียหายจากภัยต่างๆ อันอาจเกิดขึ้น และผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยมีลักษณะเป็นนามธรรม เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ เงื่อนไขของสัญญาที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับประโยชน์ในอนาคตหรือมีเหตุการณ์ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้น และมีรายละเอียดที่ค่อนข้างเข้าใจยาก จึงจำเป็นที่บุคคลที่เข้ามาสู่การเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งถือเป็นคนกลางของบริษัทประกันวินาศภัยที่ทำหน้าที่ชักชวน แนะนำ และเสนอขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไปต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย มีความซื่อสัตย์สุจริต ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ไม่มีพฤติกรรมที่เสียหายผิดกฎหมายและ/หรือศีลธรรมอันดีงาม ยึดมั่นในจรรยาบรรณ เพื่อให้บริการต่อผู้เอาประกันภัยอย่างมีประสิทธิภาพ และสม่ำเสมอ

2. พัฒนาความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเสี่ยง และปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและดำรงวิชาชีพอยู่สม่ำเสมอ

ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยศึกษาหาความรู้ในอาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ สร้างพฤติกรรมการใฝ่รู้หมั่นศึกษา หาประสบการณ์เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง แสดงให้เห็นว่าตัวแทนประกันวินาศภัยรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี นอกจากจะเป็นประโยชน์ต่ออาชีพสร้างศรัทธาทั้งในตัวแทนและในอาชีพแล้ว ยังสามารถนำไปให้บริการ



แก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดีเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้เอาประกันภัย ทั้งนี้เนื่องจากวิทยาการใหม่ๆ ได้เกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์รวมถึง ความเสี่ยงภัย และภัยในอนาคต เป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าการศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมในอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยนอกจากจะเป็นการขยายแนวความคิดในการให้ข้อมูลแก่ผู้เอาประกันภัยที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างหลากหลายแล้วยังสามารถชักชวน แนะนำผู้ที่สนใจจะทำประกันวินาศภัย ให้เป็นประโยชน์และคุณค่าของการประกันวินาศภัยอีกด้วย

3. ป้องกัน หลีกเลี่ยง ตระหนักในส่วนได้เสีย และไม่ปฏิบัติการใดๆ ที่อาจขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัทประกันภัยตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่มีบทบาทสำคัญที่ช่วยทำให้ธุรกิจประกันวินาศภัยขยายตัว คือ ตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งถือเป็นคนของบริษัทประกันวินาศภัยที่ทำหน้าที่ชักชวน แนะนำ และเสนอขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้นตัวแทนประกันวินาศภัยจึงอยู่ในฐานะคนกลางระหว่างบริษัทประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย และในบางสถานการณ์จะมีข้อมูล หรือรู้เห็นข้อมูลมากกว่าฝ่ายอื่นๆ ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียหลายฝ่าย ที่มีผลประโยชน์ขัดแย้งกัน (Conflict of Interest) อาทิ ผู้เอาประกันภัย บริษัทประกันภัย ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่น เช่น อู่ซ่อม ศูนย์บริการ ผู้จัดการจำหน่าย ฯลฯ ถ้าตัวแทนให้ข้อมูลผิดพลาด หรือไม่เป็นอย่างกลาง หรือไม่ถูกต้องหรือเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน จะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องบางฝ่ายเสียโอกาสในการได้รับประโยชน์สูงสุด หรือในบางกรณีตัวแทนประกันวินาศภัยอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อนกับบริษัทประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัย ดังนั้น การปฏิบัติการใดๆ จึงจำเป็นต้องมีการกำกับ ควบคุมให้เป็นไปตามจรรยาบรรณ กฎหมาย เพื่อพึงรักษาผลประโยชน์ของทุกฝ่าย โดยดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา และให้เป็นไปตามกติกา เงื่อนไขของสัญญา ความคุ้มครองและการชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจริง

4. พึงปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทประกันภัยที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตนเกินขอบข่ายที่บริษัทประกันภัย และหรือ กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้

ธุรกิจประกันวินาศภัยจะเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนและต่อเนื่อง จะต้องดำเนินธุรกิจตามหลักการความสุจริตอย่างยิ่ง (Utmost Good Faith) และเป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนที่กำหนดอย่างโปร่งใส โดยมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลายร่วมกันทำงานเป็นทีม บทบาทของแต่ละคนในธุรกิจนี้จึงแตกต่างกันไป อาชีพตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นอาชีพที่มีการปฏิบัติงานค่อนข้างอิสระ สามารถส่งงานให้กับหลายบริษัทได้ หากได้รับการยินยอมจากบริษัทที่สังกัดและกระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดกรอบภารกิจ บทบาท หน้าที่ และขอบเขตการปฏิบัติงานของตัวแทน ซึ่งกำหนดมาจากบทบัญญัติของกฎหมาย และจรรยาบรรณ ดังนั้นตัวแทนต้องศึกษาและปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับและกฎหมายอย่างเคร่งครัด การที่ตัวแทนไม่ปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับและกฎหมาย นอกจากจะมีผลให้ต้องยุติการประกอบอาชีพตัวแทนแล้ว ยังมีผลต่อบริษัทต้นสังกัดที่ต้องรับผิดชอบการกระทำของตัวแทนด้วย รวมถึงภาพพจน์ความน่าเชื่อถือของธุรกิจประกันวินาศภัยในอนาคตอีกด้วย



5. มีความรักดี รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัด รวมถึงเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย

ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยมีลักษณะเป็นนามธรรม โดยที่ลักษณะเงื่อนไขของสัญญาที่ผู้เอาประกันภัยจะได้รับประโยชน์ในอนาคตหรือเหตุการณ์ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้น รายละเอียดที่ค่อนข้างเข้าใจยากจึงจำเป็นที่บุคคลที่จะเข้ามาสู่การเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย ต้องศึกษารายละเอียดในกรมธรรม์ประกันภัยให้อ่องแท้ และต้องทุ่มเทการทำงานให้กับบริษัทและร่วมสร้างบรรยากาศในการทุ่มเทในการทำงานให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร รวมทั้งอธิบายถึงคุณประโยชน์ของการทำประกันวินาศภัยว่า มีประโยชน์ในการคุ้มครอง และป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นเพื่อที่จะสร้างหลักประกันให้กับตนเองและครอบครัวตลอดจนต้องมีความเชื่อมั่น ความศรัทธาในปรัชญาทิศทาง เป้าหมาย การดำเนินธุรกิจของบริษัท รวมถึงมีความจงรักภักดีต่อบริษัทที่ตนเองสังกัด ไม่กล่าวให้ร้ายบริษัทปฏิบัติตนให้เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ด้วยการประชาสัมพันธ์อันจะส่งผลต่อความน่าเชื่อถือและช่วยการขับเคลื่อนให้บริษัท และธุรกิจประกันวินาศภัยเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

6. รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำข้อมูลส่วนตัว และ/หรือข้อมูลส่วนบุคคลใดๆ ของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น หรือแสวงหาผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากอำนาจหน้าที่โดยมิได้รับอนุญาตจากลูกค้า

ในการดำเนินธุรกิจของแต่ละบริษัทย่อมมีผลต่อการแข่งขันทางธุรกิจและการตัดสินใจของหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยมีโอกาสรู้ข้อมูลบางอย่างมากกว่าผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ จึงต้องรักษาความลับของทุกฝ่าย ไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนตัว หรือข้อมูลของผู้เอาประกันภัย เช่น เรื่องฐานะทางการเงิน ชีวิตครอบครัว พฤติกรรมนิสัย ความสามารถ ความเกลียดความชอบ ฯลฯ รวมทั้งภัยที่จะขอรับความคุ้มครอง มีผลต่อการประกันภัย การกำหนดจำนวนเงินเอาประกันภัย อัตราเบี้ยประกันภัย และเงื่อนไขความคุ้มครอง ซ้ำยกเว้น ฯลฯ ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้องเสาะหาข้อมูลที่เป็นจริงให้มากที่สุด และรายงานให้บริษัทต้นสังกัดทราบ เพราะข้อมูลเหล่านี้ อาจเป็นประโยชน์และโทษทั้งทางตรงและอ้อมแก่ผู้เอาประกันภัย โดยเฉพาะการที่บุคคลอื่นสามารถนำข้อมูลไปแสวงหาผลประโยชน์

7. เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ ใส่ใจ ช่วยเหลือ แนะนำ ให้คำปรึกษา ประสานงาน อำนวยความสะดวก โดยไม่คำนึงถึงอามิสสินจ้าง ตั้งแต่การรับโอนความเสี่ยง การบริการเรียกร้องความเสียหาย และการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องเข้าใจหน้าที่ของตน ในฐานะที่เป็นตัวกลางเชื่อมความต้องการของลูกค้าให้ได้รับการตอบสนองจากบริษัทให้มากที่สุด กล่าวคือ ลูกค้าต้องได้รับการแนะนำ ให้คำปรึกษาถึงความคุ้มครองความเสี่ยงที่เหมาะสมที่สุด ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยและเงื่อนไข ที่เมื่อเกิดความเสียหาย ผู้เอาประกันภัยสามารถมีฐานะทางการเงินกลับสู่สภาพเดิม สามารถดำเนินชีวิตการทำงานและธุรกิจได้อย่างเป็นปกติอย่างรวดเร็วที่สุด ฉะนั้นตัวแทนประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจ ในการบริการตั้งแต่การรับประกันภัย ประสานให้ความช่วยเหลือ จัดข้อขัดแย้ง ความไม่เข้าใจระหว่งการรับประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยเกิดความเสียหาย ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องตอบสนอง



อย่างกระตือรือร้นในการอำนวยความสะดวกการเรียกร้องและการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้เป็นไปตามหลักการประกันภัย โดยไม่หวังอามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ใดๆ

8. ส่งเสริมจรรยาบรรณตัวแทนประกันวินาศภัย จรรยาบรรณธุรกิจประกันวินาศภัย และวิชาชีพประกันวินาศภัย เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในธุรกิจประกันวินาศภัยให้เป็นที่ประจักษ์ต่อสาธารณชนและสังคม

จรรยาบรรณเป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ทุกอาชีพรวมทั้งการประกันภัยสร้างขึ้นมา เพื่อให้สมาชิกที่อยู่ในอาชีพนี้ได้ยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ตัวแทนประกันวินาศภัย นอกจากจะต้องศึกษาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย เจาะลึกความคุ้มครอง อัตราเบี้ยประกันภัยและปฏิบัติตามกฎระเบียบ กรอบกติกาจรรยาบรรณที่ครอบคลุมถึงการประพฤติตนที่เที่ยง ไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรม สนใจใฝ่หาความรู้ เพื่อพัฒนางานอย่างต่อเนื่องแล้ว ยังต้องช่วยกันส่งเสริมให้เพื่อนร่วมอาชีพและสังคม เข้าใจ ยอมรับในจรรยาบรรณที่กำหนดนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของอาชีพนั้นเป็นไปอย่างโปร่งใส ยุติธรรม เป็นไปตามระบบคุณธรรม และรับผิดชอบต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินงาน

9. ดำรงตนให้ปรากฏ เป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมอาชีพ สาธารณชน และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย

การกำหนดจรรยาบรรณแบบแผนพฤติกรรมและแนวทางในการดำเนินงานสำหรับแต่ละกลุ่มอาชีพ จะเกิดประสิทธิภาพอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากมีการสร้างต้นแบบหรือตัวอย่างที่ดีให้เพื่อนร่วมอาชีพได้รับรู้ และศึกษาบทรียนอย่างเป็นรูปธรรม โดยสมาชิกของกลุ่มอาชีพ หรือตัวแทนประกันวินาศภัยต้องพยายามปฏิบัติตามจรรยาบรรณให้มากที่สุด ต้องแข่งขันกันทำแบบอย่างที่ดีและเผยแพร่ข้อมูลให้แก่เพื่อนร่วมอาชีพ และกลุ่มอื่นๆ ในสังคมได้ทราบ รูปแบบของการสร้างการยอมรับในเกียรติภูมิของวิชาชีพ และอาชีพประกันวินาศภัย คือ การดำรงตนถูกต้องตามทำนองคลองธรรม ตามจรรยาบรรณ ยืนหยัดในการทำงานที่ตรงไปตรงมา มีหลักในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ เน้นการรักษาชื่อเสียงของตนเอง และสร้างการยอมรับในการทำงานที่มีแบบแผนถูกต้อง สมาชิกของกลุ่มยอมรับ ยกย่องในเกียรติภูมิและศักดิ์ศรีของเพื่อนร่วมอาชีพก่อน จากนั้นกลุ่มอื่นๆ ในสังคมจึงจะค่อยๆ เห็นดีงามกับอาชีพ และวิชาชีพนี้

เรื่องที่ 4.4

แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย 9 ประการ เป็นหลักการที่สำคัญที่กำหนดขึ้นโดยสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เพื่อเป็นการกำกับดูแลตัวแทนประกันวินาศภัย และเป็นข้อกำหนดที่ตัวแทนประกันวินาศภัย “ควรปฏิบัติ” ซึ่งมีความสอดคล้องกับมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (ICPs)⁴ ที่กำหนดขึ้นโดยสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) หรือสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ ซึ่งประเทศไทยเข้าร่วมเป็นสมาชิกตามมติของคณะรัฐมนตรีในปี พ.ศ. 2537

โดยหลักการข้างต้น กำหนดให้ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และระมัดระวังรักษาประโยชน์ของทั้งผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันวินาศภัยที่ตัวแทนประกันวินาศภัยสังกัด ซึ่งต้องคำนึงถึงหลักความซื่อตรง ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และความเป็นธรรมกับลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ บริษัทประกันวินาศภัย และคู่ค้า ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตัวแทนประกันวินาศภัยจะปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (ICPs) และจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยซึ่งถูกกำหนดไว้ให้เป็นหลักการที่ตัวแทนประกันวินาศภัย “ควรปฏิบัติ” ได้ ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดี เนื่องจากเป็นรายละเอียดหรือวิธีการดำเนินการเพิ่มเติมเพื่อให้ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถปฏิบัติตามหลักการในส่วนแรกได้

1. แนวทางการปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันวินาศภัย ที่กำหนดว่า “ควรปฏิบัติ” ได้แก่

- 1.1 การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า⁵
 - 1.2 การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย
 - 1.3 การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง
 - 1.4 การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล
 - 1.5 การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า
 - 1.6 การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
 - 1.7 ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม
- รายละเอียดมีดังนี้

⁴ มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย (Insurance Core Principles: ICPs) กำหนดขึ้นโดยสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors: IAIS) หรือสมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ

⁵ ลูกค้า หมายถึง ผู้เอาประกันภัย ผู้มุ่งหวัง ผู้ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย



1.1 การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ตัวแทนประกันวินาศภัยถือเป็นคนกลางของบริษัทประกันวินาศภัยที่ทำหน้าที่ชักชวน แนะนำ เสนอขายความคุ้มครองให้แก่ลูกค้า และเป็นตัวกลางเชื่อมความต้องการของลูกค้าให้ได้รับการตอบสนองจากบริษัทประกันวินาศภัยให้มากที่สุด ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยควรปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตอบสนองอย่างกระตือรือร้น ให้บริการต่อลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ สม่าเสมอ โดยไม่หวังอามิสสินจ้างหรือผลประโยชน์ใดๆ และยึดมั่นในจรรยาบรรณ เพื่อให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุดจากการทำประกันภัย

1.2 การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นคนกลางซึ่งได้รับมอบหมายจากบริษัทประกันวินาศภัยให้ทำการชักชวนลูกค้า เพื่อช่วยสร้างภาพลักษณ์และขับเคลื่อนบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัดให้เติบโตอย่างยั่งยืน ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีจึงควรปฏิบัติต่อบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัดด้วยความจงรักภักดี ไม่กล่าวให้ร้ายบริษัทประกันวินาศภัยใดๆ ปฏิบัติตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขต อำนาจหน้าที่ ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด

1.3 การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีควรพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี ด้วยการศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา สร้างพฤติกรรมกรใฝ่รู้หมั่นศึกษา หาประสบการณ์เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อตนเองและอาชีพ และยังสามารถนำไปให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

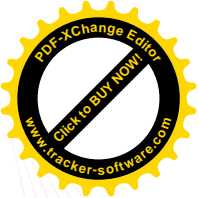
ตัวแทนประกันวินาศภัยยังควรปฏิบัติตามมาตรฐานอาชีพ เป็นแบบอย่างที่ดีอยู่ในพิธีกรรมอันดีงาม และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี

1.4 การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล ตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นคนกลางในธุรกิจประกันวินาศภัย มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อทั้งลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่ควบคุมการปฏิบัติของตัวแทนประกันวินาศภัยอย่างเคร่งครัด และเหมาะสม นอกเหนือจากการปฏิบัติต่อหน้าที่ดังกล่าวแล้ว ตัวแทนประกันวินาศภัยควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้คนกลางในธุรกิจทำความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคงและเจริญเติบโตให้กับประเทศไทย

1.5 การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า ตัวแทนประกันวินาศภัยควรปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย ไม่เอารัดเอาเปรียบ เนื่องจากคู่ค้าเป็นผู้เกี่ยวเนื่องในการประกอบธุรกิจ

1.6 การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี ควรยึดถือกติกาของการแข่งขันที่ต่ออย่างเสมอภาคกัน เพื่อการประกอบธุรกิจในลักษณะเกื้อกูลกัน และเป็นการประกอบธุรกิจซึ่งตั้งมั่นอยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดีงาม

1.7 ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม ตัวแทนประกันวินาศภัยควรดำเนินกิจกรรมเพื่อร่วมสร้างสรรค์สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างสม่าเสมอ เพื่อให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เมื่อสังคมดี ชุมชนดี จะส่งผลให้การประกอบอาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัยอยู่ได้อย่างยั่งยืน กิจกรรมเติบโต และส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยเติบโตด้วยเช่นกัน



ในคู่มือนี้จะกล่าวถึงแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าเท่านั้น ส่วนแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย จะกล่าวในคู่มือหลักสูตรการต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัยครั้งที่ 1 (ตว. 1) และแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้องจะกล่าวถึงในคู่มือหลักสูตรการต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัยครั้งที่ 2 (ตว. 2) และ 3 (ตว. 3) ตามลำดับ

2. แนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าของตัวแทนประกันวินาศภัย

ตัวแทนประกันวินาศภัย ซึ่งถือเป็นผู้กระทำการแทนบริษัทประกันวินาศภัยที่ทำหน้าที่ชักชวน แนะนำ และเสนอขายความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยประเภทต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องมีความรับผิดชอบต่อกู้ค้า ด้วยการให้บริการ และดำเนินการใดๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของลูกค้า งานหลักของตัวแทนประกันวินาศภัยในการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าในการให้บริการมี 2 งานหลัก ได้แก่ 1) การบริการด้านการตลาด (Marketing) และ 2) การบริการด้านการจัดการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน (Claims)

2.1 การบริการด้านการตลาด แบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

- 2.1.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย
- 2.1.2 ขั้นตอนการเสนอขาย
- 2.1.3 ขั้นตอนการยืนยันและจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย
- 2.1.4 ขั้นตอนการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย
- 2.1.5 ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียน

รายละเอียดของกิจกรรมในแต่ละขั้นตอน มีดังนี้

2.1.1 ขั้นตอนการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย เพื่อคัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและบริษัทประกันวินาศภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

1) สอบถามข้อมูลจากลูกค้าเพื่อให้สามารถประเมินความต้องการของลูกค้าก่อนวิเคราะห์ความเสี่ยงภัยหรือก่อนให้คำแนะนำหรือทำสัญญา ข้อมูลดังกล่าวอาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและลักษณะของลูกค้า เช่น ความรู้และประสบการณ์ทางการเงิน ความต้องการและสภาวะแวดล้อม ความสามารถในการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย และประวัติความเสี่ยงภัย เป็นต้น

2) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า ถ้ามีข้อสงสัยควรสอบถามลูกค้าเพิ่มเติม และศึกษาค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพิ่มเติมเพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์

3) เข้าสำรวจภัยสำหรับธุรกิจหรือลักษณะสิ่งปลูกสร้างบางประเภท ซึ่งตัวแทนประกันวินาศภัยต้องประสานงานกับบริษัทประกันวินาศภัยเพื่อมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการสำรวจภัยเข้าสำรวจภัยให้แก่ลูกค้า และทำเป็นรายงานการสำรวจภัย เพื่อเป็นข้อมูลและนำไปใช้ในการพิจารณาความเสี่ยงภัยและข้อตกลงคุ้มครอง เงื่อนไข ข้อยกเว้นและอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมต่อไป

4) ให้คำแนะนำวิธีการจัดการความเสี่ยงภัยให้แก่ลูกค้าได้อย่างเหมาะสมตามสภาพความเสี่ยงภัยของลูกค้า



5) คัดเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยให้เหมาะสมกับความเสี่งภัยของลูกค้าแต่ละราย รวมถึงควรร่วมกับบริษัทประกันวินาศภัยทำการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและทำการตลาดโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้า

6) ศึกษาและเปรียบเทียบเงื่อนไข ความคุ้มครอง ข้อยกเว้น อัตราเบี้ยประกันภัยของผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยแต่ละประเภทของบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัด และของต่างบริษัทประกันวินาศภัย

7) ชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันภัยให้ลูกค้าทราบโดยไม่ปกปิด และต้องไม่มีผลประโยชน์แอบแฝง และต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่จะนำเสนอ นั้นถูกต้อง ชัดเจน และไม่มีการชักนำในทางที่ผิด

8) เก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล โดยข้อมูลของลูกค้าต้องการให้เป็นความลับควรถือเป็นการลับลูกค้าควรได้รับแจ้งว่าข้อมูลใดอาจจะต้องมีการเปิดเผย และต่อใคร

2.1.2 ขั้นตอนการเสนอขาย ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

- 1) ไม่ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยอื่น เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่
- 2) ไม่ให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้ชัดเจน เพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย
- 3) ไม่ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

- 4) ไม่เสนอลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้าให้ทำประกันวินาศภัย
- 5) ไม่เสนอขายด้วยการกล่าวร้ายทั้บัลหมบริษัทประกันวินาศภัยอื่น หรือตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น
- 6) ไม่ทำการโฆษณาเกินความจริง หรือโอ้อวด หรือทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญแห่งกรมธรรม์ประกันภัย

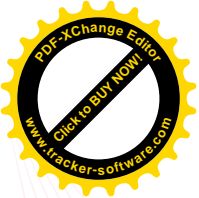
7) การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย⁶

(1) แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล พร้อมทั้งแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยทุกครั้งที่มีการเสนอขาย และต้องแจ้งวัตถุประสงค์ในการติดต่อกับลูกค้าอย่างชัดเจน แจ้งว่าเป็นการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยเท่านั้น หากลูกค้าไม่ประสงค์จะซื้อตัวแทนประกันวินาศภัยควรยุติการขายทันที

(2) อธิบายเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยที่เสนอขายโดยใช้เอกสารประกอบการเสนอขายที่ได้รับความเห็นชอบจากบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัดเท่านั้น พร้อมสรุปเงื่อนไขทั่วไป ผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยและข้อยกเว้นความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ตามเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย จำนวนเบี้ยประกันภัยของกรมธรรม์ประกันภัย และสัญญาเพิ่มเติม (ถ้ามี) ระยะเวลาเอาประกันภัย ระยะเวลาชำระเบี้ยประกันภัย และค่าเตือนให้ผู้มุ่งหวังศึกษา อ่าน และทำความเข้าใจ ในข้อมูลเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัย

(3) แนะนำให้ลูกค้าทำประกันภัยให้เหมาะสมกับความเสี่งภัยและความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย

⁶ ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552 และเรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทน โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560



(4) ออกเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทประกันวินาศภัย และต้องแสดงหนังสือมอบอำนาจให้รับชำระเบี้ยประกันภัยจากบริษัทประกันวินาศภัยด้วยทุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัทประกันวินาศภัย และส่งมอบเอกสารประกอบการเสนอขายที่ลงรายการครบถ้วนให้แก่ลูกค้า

(5) ให้ข้อมูลที่ชัดเจนต่อลูกค้าก่อนและหลังการขาย และต้องมั่นใจว่าคำแนะนำที่ให้ลูกค้ามีคุณภาพ และปฏิบัติตามความคาดหวังของลูกค้า และลดความเสี่ยงจากการขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่ไม่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า

(6) นำส่งเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากลูกค้าไปยังบริษัทประกันวินาศภัย โดยทันทีและต้องมีนโยบายและขั้นตอนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อปกป้องเงินของลูกค้าดังกล่าว เพื่อผลประโยชน์ของลูกค้า เช่น มีการแยกบัญชีของลูกค้าจากบัญชีส่วนตัวของคนกลางประกันภัย มีระบบการเงินและการควบคุมการเงินที่มีประสิทธิภาพ มีการเก็บรักษาสมุดคู่ฝาก ประวัติ และการตรวจสอบ เป็นต้น

2.1.3 ขั้นตอนการยืนยันและจัดส่งกรมธรรม์ประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

1) ออกเอกสารเพื่อยืนยันการรับประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง

2) ขอคำยืนยันจากลูกค้าอีกครั้ง โดยการโทรศัพท์ไปหาลูกค้า หรือด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ซึ่งต้องกระทำภายใน 7 วันนับแต่วันที่ส่งกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้า และกระทำด้วยความเต็มใจ สุภาพ และจริงใจ

3) แจ้งเรื่องสิทธิขอยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย (Free Look Period) ให้ลูกค้าทราบด้วย สำหรับการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ และการเสนอขายโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

4) ออกเอกสารเพื่อยืนยันการรับประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยเป็นลายลักษณ์อักษรด้วยความรวดเร็ว และถูกต้อง

5) ตรวจสอบความถูกต้องของกรมธรรม์ประกันภัย และแนบเอกสารสรุปเงื่อนไขความคุ้มครองข้อยกเว้นตามกรมธรรม์ประกันภัยไปพร้อมกับกรมธรรม์ประกันภัยนั้น หากมีข้อมูลต้องแก้ไขต้องรีบประสานงานไปยังบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัด พร้อมแจ้งให้ลูกค้าทราบรายละเอียดการแก้ไขด้วย

6) จัดส่งกรมธรรม์ประกันภัยด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงตามความต้องการของลูกค้า

7) จัดให้มีกระบวนการแจ้งเตือนแก่ลูกค้า หรือผู้ได้รับความคุ้มครองหรือสมาชิก เมื่อได้ดำเนินการส่งกรมธรรม์ประกันภัยหรือหนังสือรับรองพร้อมอธิบายรูปแบบ เงื่อนไข ขั้นตอนและวิธีการชำระเงินที่ถูกต้องตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยแต่ละประเภทให้ลูกค้าทราบรายละเอียดที่ชัดเจน

8) ให้บริการตามกรมธรรม์ประกันภัยอย่างเหมาะสมจนกว่าจะบรรลุหน้าที่ที่กำหนดภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในสัญญาระหว่างที่สัญญายังไม่หมดอายุต่อผู้เอาประกันภัย เปิดเผยข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยต่อผู้เอาประกันภัย

9) ตรวจสอบและติดตามความเสี่ยงภัยของลูกค้าในระหว่างปีกรมธรรม์ประกันภัย หากความเสี่ยงภัยของลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลง ต้องตรวจสอบความเหมาะสมความคุ้มครองในกรมธรรม์ประกันภัย และแจ้งการเปลี่ยนแปลงไปยังบริษัทประกันวินาศภัย เพื่อทำการสลักหลังกรมธรรม์ประกันภัย

2.1.4 ขั้นตอนการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

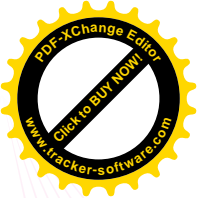
- 1) ตรวจสอบความถูกต้อง การเปลี่ยนแปลงใบเตือนต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย พร้อมการตรวจสอบความถูกต้องของประวัติความเสียหายของลูกค้า (ถ้ามี) และประสานงานขอรายละเอียดเพิ่มเติมไปยังบริษัทประกันวินาศภัยที่รับประกันภัย
- 2) ประสานงานขอรายละเอียดเพิ่มเติมหากมีรายละเอียดที่เปลี่ยนแปลงไปจากกรมธรรม์ประกันภัย
- 3) ประสานงานขอข้อมูลความเสี่ยงภัยในปัจจุบัน หรือรายละเอียดทรัพย์สิน หรือการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อกรมธรรม์ประกันภัยกับลูกค้า เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนความคุ้มครอง เงื่อนไข ให้เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยที่เปลี่ยนแปลงไป และจัดความคุ้มครองใหม่ที่เหมาะสม
- 4) ชี้แจงรายละเอียดที่เปลี่ยนแปลงให้แก่ผู้เอาประกันภัยทราบ พิจารณาความคุ้มครอง เงื่อนไข ข้อยกเว้นใหม่ พร้อมค่าเบี้ยประกันภัยใหม่
- 5) จัดส่งใบเตือนต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าล่วงหน้า และจัดทำสรุปการเปลี่ยนแปลง (ถ้ามี) พร้อมติดต่อกู้ค่าเพื่อแจ้งรายละเอียดใบเตือนต่ออายุ แนะนำ และรับฟังความต้องการของลูกค้าด้วยความเต็มใจ

2.1.5 ขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียน ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

- 1) ตรวจสอบและติดตามพฤติกรรมกรรมการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัดในด้านการให้บริการตามกรมธรรม์ประกันภัย โดยเฉพาะในเรื่องการให้ข้อมูลผู้เอาประกันภัยอย่างต่อเนื่อง การจัดการการจ่ายค่าสินไหมทดแทนต่อผู้เอาประกันภัย และการจัดการเรื่องร้องเรียนของผู้เอาประกันภัย
- 2) มีการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายด้วยความยุติธรรม โปร่งใส ใสใจ และดำเนินการด้วยความรวดเร็วทั้งการประสานงานแก้ไข และการติดต่อกลับไปยังลูกค้า
- 3) มีการประเมินระดับความพึงพอใจของลูกค้า และติดตามผลอยู่เสมอ เพื่อดำเนินการปรับปรุงการให้บริการในระหว่างปีกรมธรรม์ประกันภัย
- 4) นำข้อร้องเรียนของลูกค้ามาปรับปรุงการให้บริการของตนเองอยู่เสมอ และแสดงความขอบคุณทุกครั้งที่ลูกค้าให้คำแนะนำ
- 5) ให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าผลประโยชน์ของตนเองทุกครั้ง และให้บริการด้วยความเต็มใจโดยไม่หวังผลประโยชน์ใดๆ

2.2 การบริการด้านการจัดการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ดังนี้

- 1) นำเสนอกระบวนการ ขั้นตอนการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และการรับเรื่องร้องเรียนให้แก่ลูกค้าทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- 2) จัดทำทะเบียนบันทึกการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของลูกค้าอย่างเป็นระบบเพื่อช่วยให้สามารถค้นหา ตรวจสอบ หรือทราบจำนวนสถิติและประวัติของการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนของลูกค้าแต่ละราย ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว



3) แจ้งการเรียกร้องให้บริษัทประกันวินาศภัยประกันภัยทราบโดยเร็วที่สุด เป็นการปกป้องผลประโยชน์ให้แก่ลูกค้า

4) จัดหาเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วน และก่อนที่จะจัดส่งเอกสารการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องตรวจสอบรายละเอียด ข้อมูลที่ลูกค้าและผู้รับประกันกรอกในแบบฟอร์มการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนว่าถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์หรือไม่ รวมถึงการตรวจสอบและจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วน ตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

5) ชี้แจงสิทธิประโยชน์ที่ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยควรจะได้รับ ด้วยการอธิบายและชี้แจงรายละเอียดกรมธรรม์ประกันภัยไม่ว่าจะเป็นความคุ้มครอง ข้อยกเว้น หรือเงื่อนไขต่างๆ รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย

6) เข้าเจรจาดตกลงค่าสินไหมทดแทนแทนลูกค้า แจ้งผลการเจรจาให้ลูกค้าทราบ พร้อมรายละเอียดการตกลงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

7) เข้ามาให้คำแนะนำ ขั้นตอน วิธีการ และเอกสารที่เกี่ยวข้องในการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทด้วยวิธีอนุญาโตตุลาการ

แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่ตัวแทนประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อลูกค้าเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีที่ข้างต้นแล้ว ตัวแทนประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม



เรื่องที่ 4.5

กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ ของตัวแทนประกันวินาศภัย

คู่มือหลักสูตรขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย (ตว. 0) และหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัยครั้งที่ 1 (ตว. 1) ครั้งที่ 2 (ตว. 2) และครั้งที่ 3 (ตว. 3) มีหัวข้อกรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยเหมือนกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของเนื้อหา จะกล่าวถึงกรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยไว้คู่มือละ 2 ประการ

คู่มือหลักสูตรขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย (ตว. 0) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 1 2 และ 3 คู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1 (ตว. 1) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 4 และ 5 ส่วนคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 2 (ตว. 2) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 6 และ 7 และคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 3 (ตว. 3) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 8 และ 9

กรณีศึกษาที่ 1 เก็บเบี้ยประกันภัยไม่นำส่งบริษัทประกันภัย

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 1 ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรมและการกระทำการใดๆ ให้ได้รับความเสียหายทางการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

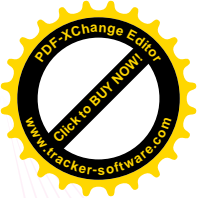
ความเป็นมา: นายณรงค์เจ้าของร้านกาแฟตกลงทำกรรมธรรม์ประกันอัคคีภัยสำหรับที่อยู่อาศัยพร้อมชำระเบี้ยประกันภัยให้กับนายมานะซึ่งเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทรุ่งโรจน์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) แต่นายมานะนำเงินค่าเบี้ยประกันภัยดังกล่าวไปใช้หมุนเวียนในธุรกิจของตนเองก่อน เนื่องจากเห็นว่าบริษัทฯ ให้เครดิต 30 วัน เมื่อครบ 30 วัน นายมานะจึงนำเบี้ยประกันภัยดังกล่าวชำระให้แก่บริษัทรุ่งโรจน์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายมานะผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากเก็บเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยมาแล้วไม่นำส่งบริษัทประกันวินาศภัยโดยทันที

แนวทางปฏิบัติที่ดี: ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีควรต้องมีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันวินาศภัย โดยต้องนำส่งเบี้ยประกันภัยให้แก่บริษัทประกันวินาศภัยโดยทันทีที่ได้รับชำระจากผู้เอาประกันภัย

กรณีศึกษาที่ 2 กระทำผิดประเพณีและศีลธรรมอันดีงาม

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 1 ประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่มีพฤติกรรมและการกระทำการใดๆ ให้ได้รับความเสียหายทางการเงิน และผิดหรือขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม



ความเป็นมา: นายกิตติเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทที่ยังประกันภัย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีความสามารถในการหาประกันวินาศภัยได้ตรงตามเป้าหมายของบริษัทที่ยังประกันภัย จำกัด (มหาชน) ต่อเนื่องตลอด รวมทั้งยังให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอจนได้รับคำชมจากลูกค้ามาโดยตลอด และได้ชื่อว่าเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยดีเด่น แม้จะมีนิสัยเจ้าชู้ และชอบดื่มเหล้า แต่นายกิตติก็ไม่เคยก่อความเสียหายใดๆ ให้แก่ลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายกิตติผิดจรรยาบรรณ เพราะนายกิตติมีนิสัยเจ้าชู้ เป็นการไม่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี และ ศีลธรรมประเพณีอันดีงาม

แนวทางปฏิบัติที่ดี: นอกเหนือจากการเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยที่เต็มใจให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพใส่ใจแล้ว ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องประพฤติตนอยู่ในประเพณีและศีลธรรมอันดีงาม ดำรงตนให้ปรากฏเป็นที่ประจักษ์ ได้รับการยอมรับจากบุคลากรร่วมอาชีพ สาธารณชน และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรักษาเกียรติภูมิ ศักดิ์ศรี ชื่อเสียง ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี เพื่อส่งเสริมวิชาชีพประกันวินาศภัย

กรณีศึกษาที่ 3 การอบรมต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 2 พัฒนาความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลงและปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและธำรงวิชาชีพอยู่เสมอ

ความเป็นมา: นายสมชาย ประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้และเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนกำหนด จึงมายื่นคำขอรับใบอนุญาตและได้รับใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัยจากนายทะเบียนเรียบร้อยแล้ว นายสมชายจึงทำการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งใกล้ครบระยะเวลา 1 ปี ซึ่งใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัยของนายสมชายใกล้สิ้นอายุ นายสมชายต้องเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย แต่นายสมชายเห็นว่าเสียเวลาการประกอบอาชีพ จึงปล่อยใบอนุญาตขาดต่ออายุ

ประเด็นปัญหา: การกระทำเช่นนี้ถือว่านายสมชายผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ⁷ เพราะไม่เข้ารับการอบรมต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ไม่ปฏิบัติตนให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ไม่พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ

แนวทางปฏิบัติที่ดี: ตัวแทนประกันวินาศภัยควรพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่องและเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัยอย่างต่อเนื่องเช่นกัน นอกเหนือจากนี้ ตัวแทนประกันวินาศภัยควรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรด้านอื่นๆ เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับทักษะการพูดการนำเสนอ หรือในเรื่องเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน เป็นต้น รวมถึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

⁷ ประกาศสำนักงาน คปภ. เรื่อง กำหนดหลักสูตรและวิธีการ การอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยสำหรับผู้ขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556



กรณีศึกษาที่ 4 การพัฒนาความรู้

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 2 พัฒนาความรู้ ทักษะ ให้เท่าทันกับความเปลี่ยนแปลง และปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาและธำรงวิชาชีพอยู่เสมอ

ความเป็นมา: นายพงษ์เดชเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีความเชี่ยวชาญการประกันวินาศภัยทุกประเภท ซึ่งเป็นเพื่อนกับนางปรีญา ต่อมานางปรีญาต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยเพื่อคุ้มครองบ้านอยู่อาศัยของตน แต่นางปรีญาทราบว่าบริษัทประกันวินาศภัยหลายบริษัทมีการออกแบบความคุ้มครองแบบแพ็คเกจให้กับที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยใหม่และมีความคุ้มครองที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นประกันอัคคีภัย ประกันภัยโจรกรรม ซึ่งเห็นว่าเหมาะสมกับการเสี่ยงภัยของตน จึงขอให้นายพงษ์เดชนำเสนอการประกันภัยดังกล่าว แต่ด้วยบริษัทประกันวินาศภัยที่นายพงษ์เดชสังกัดอยู่ไม่มีผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยดังกล่าว และนายพงษ์เดชก็ไม่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยใหม่ๆ ดังกล่าว นายพงษ์เดชจึงทำการเสนอขายประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยให้กับนางปรีญา และแจ้งนางปรีญาว่าความคุ้มครองนี้ก็เพียงพอแล้วกับการเสี่ยงภัยของนางปรีญา และเบี้ยประกันภัยก็ถูกกว่าด้วย

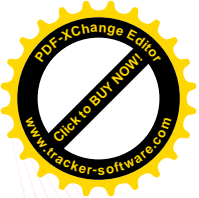
ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายพงษ์เดชผิดจรรยาบรรณ เป็นตัวแทนประกันวินาศภัยที่ไม่มีความพยายามในการให้บริการลูกค้า ไม่พยายามหาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยของลูกค้า และไม่พัฒนาตนเองตามมาตรฐานวิชาชีพ ด้วยการไม่พยายามศึกษาและหมั่นเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยใหม่ๆ เพื่ออธิบายต่อลูกค้าให้เกิดความเข้าใจ

แนวทางปฏิบัติที่ดี: ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่หลากหลายและความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพของตน ปัจจุบันผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยได้พัฒนา และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่หลากหลาย สามารถอธิบายให้ลูกค้าได้เห็นความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย และต้องสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้เห็นความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ทั้งในด้านความคุ้มครอง เงื่อนไข ข้อกำหนดในกรมธรรม์ประกันวินาศภัย เสนอแนะว่ากรมธรรม์ประเภทไหนเหมาะสมกับลูกค้าทั้งด้านราคา และความคุ้มครอง

กรณีศึกษาที่ 5 ยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 3 ป้องกัน หลีกเลี่ยง ตระหนักในส่วนได้เสีย และไม่ปฏิบัติกรใดๆ ที่อาจขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัทประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมา: นายวีระเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย บริษัทรุ่งเรืองประกันภัย จำกัด (มหาชน) มาแล้ว 6 ปี ต่อมาได้ย้ายไปเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย บริษัทรวดเร็วประกันภัย จำกัด (มหาชน) และ นายวีระได้ชักชวนผู้เอาประกันภัยที่เป็นลูกค้าเก่าของตนให้ยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทรุ่งเรืองประกันภัย จำกัด (มหาชน) เพื่อมาซื้อกับบริษัทรวดเร็วประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยให้เหตุผลแก่ผู้เอาประกันภัยว่าจะได้ให้บริการต่อไปอย่างต่อเนื่อง ความคุ้มครองมีความหลากหลายมากขึ้น และจ่ายเบี้ยประกันภัยที่ถูกลง



ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายวีระผิตจรรยาบรรณ เนื่องจากแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ ประกันภัยฉบับเดิมมาทำฉบับใหม่ เพราะเบี้ยประกันภัยคืนที่ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้บอกเลิกเอง จะมีจำนวนน้อยกว่า กรณีบริษัทประกันภัยเป็นผู้บอกเลิก ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

แนวทางปฏิบัติที่ดี: ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยเดิม เพื่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยใหม่ ไม่ว่าตัวแทนประกันวินาศภัยจะย้ายไปอยู่บริษัทประกันภัยใดก็ตาม เนื่องจากผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ และตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีควรชี้แจงและให้คำแนะนำผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิของผู้เอาประกันภัยเพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

กรณีศึกษาที่ 6 ผลประโยชน์ทับซ้อน

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 3 บัญญัติว่า หลีกเลี่ยง ตระหนักในส่วนได้เสีย และไม่ปฏิบัติการใดๆ ที่อาจขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า บริษัทประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยอื่น และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ความเป็นมา: นายอนุชาเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและเป็นเจ้าของอู่ซ่อมรถที่มีมาตรฐานสูง อีกทั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ของแท้และมีคุณภาพ นายอนุชามักแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยที่ทำประกันภัยรถยนต์กับตน นำรถยนต์เข้าซ่อมในอู่ตนเองทุกคัน และแจ้งกับลูกค้าว่าอู่ของตนเองมีความเชี่ยวชาญซ่อมรถยนต์ทุกรุ่น ซึ่งความจริงพนักงานของนายอนุชาไม่มีความเชี่ยวชาญในการซ่อมรถยนต์ทุกรุ่น

ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายอนุชาผิตจรรยาบรรณ เนื่องจากมีผลประโยชน์ทับซ้อน และยึดถือประโยชน์ของตนเองมากกว่าประโยชน์ของลูกค้าที่จะได้รับ แนะนำลูกค้ามาซ่อมรถอู่ตนเองโดยไม่ให้คำแนะนำในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดี

แนวทางปฏิบัติที่ดี: ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องรักษาผลประโยชน์ของทั้งผู้เอาประกันภัย และบริษัทประกันวินาศภัย ไม่ยึดถือผลประโยชน์ของตนเองมากกว่าผลประโยชน์ของลูกค้า พร้อมปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ควรให้คำแนะนำลูกค้าตามความจริงและลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจบนข้อมูลที่ถูกต้อง



บรรณานุกรม

- กรุงเทพประกันภัย จำกัด (มหาชน). (2560). *เรื่อง จรรยาบรรณ*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.bangkokinsurance.com/company/ethics>
- กรุงเทพประกันชีวิต. (ม.ป.ป.). *อาชีพของคนมีฝัน. ปรัชญา และทัศนคติ ที่นำมาแห่งความเชื่อถือและศรัทธา*. กรุงเทพฯ: บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).
- กุหลาบ รัตนสังธรรม, พิสมัย เสรีจรกิจเจริญ และวิไล สถิตย์เสถียร. (2546). *รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ภาพรวมจรรยาบรรณวิชาชีพในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2551). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2551*.
- _____. (2551). *จรรยาบรรณและศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย*.
- _____. (2556). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556*.
- _____. (2560). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560*.
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). *ถาม-ตอบ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย*. สืบค้นเมื่อ 20 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.oic.or.th/en/consumer/question>.
- จินตนา บุญบงการ. (2551). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัชวาลย์ วัยมหัสสุวรรณ. (2554). *บทบาทของคณกลงประกันภัย. วารสารประกันภัย*, ปีที่ 4, เล่มที่ 3, ฉบับที่ 15, กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- ทัศนชัย บัณฑิตกุล. (2558). *เอกสารประกอบการฝึกอบรม NL909 เรื่อง จรรยาบรรณสำหรับนักประกันภัยไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย.
- ธานินทร์ กรัยวิเชียร. (2551). *คุณธรรมและจริยธรรมของผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2555). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555*. กรุงเทพฯ.
- ป๋องภพ ทฤษฎีคุณ. (2560). *คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต บทที่ 6 มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย กำหนดโดยสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติและการเป็นนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2561, จาก <http://www.oic.or.th/sites/default/files/content/85945/ephim4.pdf>
- ราชบัณฑิตยสถาน (2524). *พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- ราชบัณฑิตยสภา. (2560). *พจนานุกรมศัพท์ประกันภัย (พิมพ์ครั้งที่ 6)*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2547). *คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียนเล่ม 1 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและคณะกรรมการ*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.capitalsec.or.th>



- สมาคมนายหน้าประกันภัยไทย. (2559). *จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันภัย*. กรุงเทพฯ.
- สภาฝึกวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต. (2542). *LUTC601 จรรยาบรรณ*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย
- ไอฟาร จันทรคำ. (2559). *จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตสุพรรณบุรี. (2561). *เรื่อง ความหมายของจรรยาบรรณ*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.ipesp.ac.th/learning/panomprai/html/n7-4.html>
- IAIS. (2560). *About the IAIS*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://iaisweb.org>. International Association of Insurance Supervisors (IAIS).
- Thai Cadet. (2560). *เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับจริยธรรม*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.thaicadet.org/Ethics/Ethical.html>.