

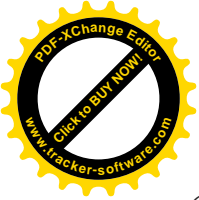
บทที่ 6

# จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการและกรณีศึกษา

---

อาจารย์อริวัฒน์ ศุภสวัสดิ์วัชร

อาจารย์งามตา เขมะจิโต



## บทที่ 6 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการและกรณีศึกษา

ตว. 1

(1 ชั่วโมง)

### เรื่องที่

- 6.1 ความสำคัญของจรรยาบรรณกับการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัย
- 6.2 แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย
- 6.3 กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย

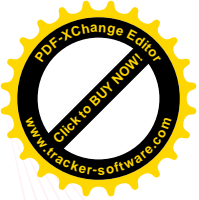
### แนวคิด

1. จรรยาบรรณเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการเพิ่มผลผลิตซึ่งมี 7 ประการ ได้แก่ 1) คุณภาพ 2) ต้นทุน 3) การส่งมอบ 4) ความปลอดภัย 5) ขวัญกำลังใจในการทำงาน 6) สิ่งแวดล้อม และ 7) จรรยาบรรณ โดยการดำเนินงานของตัวแทนประกันวินาศภัยอย่างมีจรรยาบรรณนั้น จะทำให้ไม่เกิดการเอาเปรียบทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นลูกค้า บริษัทประกันวินาศภัย พนักงาน ภาครัฐ และสังคม ทำให้ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจซึ่งนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัยได้
2. ตัวแทนประกันวินาศภัยควรมีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัยด้วยความซื่อสัตย์ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ หลักเกณฑ์ และนโยบายของบริษัทประกันวินาศภัยอย่างเคร่งครัด และมีความจงรักภักดีต่อบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัด
3. กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัย เพื่อให้ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาและทราบแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

### วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 6 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายความสำคัญของจรรยาบรรณกับการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัยได้
2. อธิบายแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยได้
3. วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยได้



## เรื่องที่ 6.1

# ความสำคัญของจรรยาบรรณกับการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจ ประวินาศภัย

ธุรกิจประกันวินาศภัยอาศัยช่องทางการจำหน่ายที่สำคัญ คือ คนกลางประกันภัย ซึ่งได้แก่ตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย ทั้งสองช่องทางนี้มีสัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงถึง 55% และ 16% ตามลำดับในปี 2559 ส่วนในครึ่งปีแรกของปี 2560<sup>1</sup> มีสัดส่วนเป็น 58% และ 15% ตามลำดับ ถือได้ว่าเป็นช่องทางการจำหน่ายที่มีบทบาทสำคัญมากต่อธุรกิจประกันวินาศภัยของไทย

ตลอดเวลาที่ธุรกิจประกันภัยเติบโตมาจนถึงปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ออกมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมการดำเนินงานของคนกลางประกันภัยอย่างเคร่งครัดและมีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง จนอาจจะมีคนกลางประกันภัยเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ยังมีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น การรับชำระเบี้ยประกันภัยแล้วไม่นำส่งให้แก่บริษัทประกันวินาศภัย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมของบุคคลส่วนน้อยเหล่านี้มีผลทำให้ประชาชนบางส่วนเกิดความรู้สึกไม่เชื่อมั่นต่อธุรกิจประกันภัยและมีผลกระทบต่อผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัยได้

### 1. การเพิ่มผลผลิต

คำนิยามของ การเพิ่มผลผลิต นั้นมีหลากหลายแต่ที่น่าสนใจคือ การเพิ่มผลผลิตตามแนวคิดทางเศรษฐกิจและสังคม<sup>2</sup> ซึ่งหมายถึง การที่จะหาทางปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยมีความเชื่อว่าเราสามารถทำสิ่งต่างๆ ในวันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวานนี้และวันพรุ่งนี้จะดีกว่าวันนี้ ซึ่งเป็นความสำนึกในจิตใจ (Consciousness of Mind) เป็นความสามารถหรือพลังความก้าวหน้าของมนุษย์ที่จะแสวงหาทางปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นเสมอ ทั้งเรื่องของการประหยัดทรัพยากร พลังงาน และเงินตรา ที่ต้องร่วมมือปรับปรุงเร่งรัดการเพิ่มผลผลิตในทุกระดับ เพื่อหาความเจริญมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยโดยรวม

สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย การเพิ่มผลผลิตเกิดจากองค์ประกอบ 7 ประการ คือ

- 1) **คุณภาพ (Quality)** หมายถึง การมอบความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยหรือบริการ
- 2) **ต้นทุน (Cost)** หมายถึง การลดต้นทุนที่จ่ายไปในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยหรือบริการแต่ยังคงไว้ซึ่งคุณภาพที่ได้มาตรฐาน

<sup>1</sup> <http://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/43/2>

<sup>2</sup> <http://www.thailandindustry.com/onlinemag/>



3) การส่งมอบ (Delivery) หมายถึง การส่งมอบผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยหรือบริการที่ถูกต้อง ถูกเวลา และถูกสถานที่ ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่ลูกค้าต้องการ

4) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้มีความปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อพนักงาน ซึ่งส่งผลให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

5)ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Morale) หมายถึง การสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของพนักงานที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

6) สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง การดำเนินธุรกิจโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และชุมชน และ

7) จรรยาบรรณ (Ethics) หมายถึง การดำเนินธุรกิจโดยไม่เบียดเบียนหรือเอาเปรียบทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยไม่เป็นธรรม คือ ลูกค้า บริษัทประกันวินาศภัย พนักงาน ผู้ถือหุ้น คู่แข่ง ภาครัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

องค์ประกอบ 3 ข้อแรกเป็นการทำเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า องค์ประกอบข้อที่ 4 และ 5 เป็นการทำให้พนักงานและองค์กรเอง ส่วนองค์ประกอบข้อ 5 และ 7 เป็นการกระทำเพื่อสังคม

ในการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องมีจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ เพราะการมีจรรยาบรรณนั้นทำให้เกิดประโยชน์ต่อตัวแทนประกันวินาศภัยเอง ลูกค้า บริษัทประกันวินาศภัย ภาครัฐ และธุรกิจประกันภัยโดยรวมได้

## 2. จรรยาบรรณกับการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัย

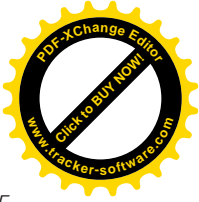
ตัวแทนประกันวินาศภัยถือว่าเป็นคนของบริษัทประกันวินาศภัย จึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญของกรรมการและผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยในการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีของบริษัทและสร้างจรรยาบรรณให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ให้ได้ เพราะวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทเป็นอย่างไร คนในบริษัทก็มีความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติไปตามนั้น ดังนั้น องค์กรที่มีจรรยาบรรณจะส่งผลดีต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานทำให้ทุกคนร่วมแรงร่วมใจกันสร้างผลผลิต ซึ่งจะส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวของพนักงานในบริษัท

มานูเอล แอล. เกซอน (Manuel L. Quezon) อดีตประธานาธิบดีของฟิลิปปินส์ ในช่วงปี ค.ศ. 1878-1944 เคยกล่าวสุนทรพจน์ไว้ตอนหนึ่งว่า จริยธรรมหรือจรรยาบรรณ มีบทบาทในเชิงบวกที่กระตุ้นการเพิ่มผลผลิต (Ethics, therefore, has a positive role in stimulating productivity) เนื่องจากจริยธรรมหรือจรรยาบรรณนั้นทำให้มนุษย์รู้ว่าอะไรถูก อะไรผิด และนำมาใช้ในการดำรงชีวิตและการทำงานได้<sup>3</sup>

## 3. จรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง

จากองค์ประกอบของการเพิ่มผลผลิตที่กล่าวมาแล้ว จรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยนั้น หมายถึง การดำเนินงานด้วยการไม่เบียดเบียนหรือเอาเปรียบทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถแยกได้เป็นจรรยาบรรณต่อลูกค้า บริษัทประกันวินาศภัย ภาครัฐและสังคม ดังนี้

<sup>3</sup> www.uupan1.un.org, Ethics and Productivity By the Civil Service Commission of Philippines, August 18, 2000



**3.1 จรรยาบรรณต่อลูกค้า** หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้ขอเอาประกันภัยจนมีสถานะเป็นผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันวินาศภัยทำหน้าที่เป็นผู้ชักชวนให้มาทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยควรทำการแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยของลูกค้า รวมไปถึงการแนะนำการบริการทุกด้านที่เกี่ยวข้องให้แก่ลูกค้าอย่างเปิดเผย ครบถ้วน โปร่งใส อธิบายและวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างและประโยชน์ที่ได้รับให้ลูกค้าทราบ โดยไม่ละเลยที่จะแนะนำความคุ้มครองที่จำเป็น เช่น ความคุ้มครองภัยน้ำท่วมสำหรับลูกค้าที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือไม่แนะนำความคุ้มครองที่เกินความจำเป็น เช่น ความคุ้มครองภัยไฟป่าสำหรับลูกค้าในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น และให้ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่ตนเองเห็นว่าเหมาะสม ทั้งนี้ โดยถือประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ

ในเรื่องการเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องตระหนักถึงความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า ไม่ให้ลูกค้าต้องชำระเบี้ยประกันภัยเกินความสามารถของตน แต่ก็มีโซพยายามทำให้ลูกค้าต้องชำระเบี้ยประกันภัยน้อยลงโดยการลดจำนวนเงินเอาประกันภัยลงมากจนทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้

ในทางตรงกันข้ามการทำหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น ตัวแทนประกันวินาศภัยไม่ควรเอาเปรียบลูกค้าด้วยการเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเบี้ยประกันภัยสูงกว่าโดยหวังที่จะได้รับค่าบำเหน็จที่สูงขึ้น ซึ่งการทำให้ลูกค้าต้องจ่ายเบี้ยประกันภัยเป็นจำนวนสูงนั้นถือเป็นการกระทำที่ไม่สมควรเนื่องจากผิดจรรยาบรรณ

ตัวแทนประกันวินาศภัยที่จะทำหน้าที่ได้นั้น ต้องมุ่งมั่นศึกษาหาความรู้ความชำนาญในงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าได้ตลอดระยะเวลาที่กรมธรรม์ประกันภัยยังคงมีผลบังคับอยู่ โดยเฉพาะหลังจากการขายเสร็จสิ้นแล้ว ลูกค้าอาจมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแห่งภัยซึ่งทำให้ความเสี่ยงภัยเปลี่ยนแปลงไปด้วย หรือลูกค้าอาจจะประสบอุบัติเหตุที่จำเป็นต้องได้รับคำแนะนำที่ถูกต้องจากตัวแทนประกันวินาศภัยเพื่อจัดการให้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์ประกันภัยให้ถูกต้องหรือเพื่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย

การเก็บรักษาความลับของลูกค้าเป็นจรรยาบรรณที่สำคัญข้อหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือ ไว้วางใจต่อตัวแทนประกันวินาศภัยในการจัดหาประกันภัยให้ ตัวแทนประกันวินาศภัยก็ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการพิจารณารับประกันภัยให้ได้มากที่สุด และส่งต่อไปให้บริษัทประกันวินาศภัย ข้อมูลที่ได้มานี้ ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องไม่นำไปเปิดเผยต่อบุคคลที่สาม ยกเว้นในกรณีที่กฎหมายบังคับให้ต้องเปิดเผย ผู้บริหารของบริษัทประกันวินาศภัยจะต้องใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ให้ตัวแทนประกันวินาศภัยกระทำการโดยประมาทเลินเล่อหรือจงใจส่งต่อข้อมูลให้บุคคลอื่น

ในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าข้อมูลของผู้เอาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งรั่วไหลไปสู่คนกลางประกันวินาศภัยรายใดรายหนึ่งหรือหลายรายหรือไปสู่บริษัทประกันวินาศภัยอื่นได้ง่ายมาก การรั่วไหลนี้เกิดจากการแข่งขันที่ไร้จรรยาบรรณ และปัญหานี้ส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัยโดยรวมอย่างมาก อย่างไรก็ตาม การมีกฎหมาย<sup>4</sup> บัญญัติไว้ว่า หากลูกค้าต้องการทราบถึงการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าตนได้รับข้อมูลอย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนาได้ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและ

<sup>4</sup> ประกาศ คปภ. เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552





ส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยมีการกำหนดบทลงโทษไว้ถึงขั้นตัวแทนประกันวินาศภัยอาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้ ดังนั้น หากตัวแทนประกันวินาศภัยเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ ปัญหาทำนองนี้จะลดลง และธุรกิจประกันวินาศภัยจะได้รับความเชื่อถือมากขึ้น

**3.2 จรรยาบรรณต่อบริษัทประกันวินาศภัย** บริษัทประกันวินาศภัยเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย ผู้ให้บริการแก่ลูกค้าและเป็นบริษัทต้นสังกัดของตัวแทนประกันวินาศภัยจึงต้องทำงานร่วมกันกับตัวแทนประกันวินาศภัยบนพื้นฐานของความสุจริตใจและไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน และทั้งสองฝ่ายต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

การทำงานร่วมกันกับบริษัทประกันวินาศภัยบนพื้นฐานของความสุจริตใจนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถกระทำได้ เช่น เก็บเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าและส่งมอบให้บริษัทประกันวินาศภัยนั้นตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ได้ อย่างไรก็ตาม การได้รับชำระเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าภายในกำหนดทุกรายอาจจะเป็นเรื่องยาก แต่ตัวแทนประกันวินาศภัยสามารถแสดงออกถึงความสุจริตใจได้ โดยการสนับสนุนให้บริษัทประกันวินาศภัยปฏิบัติตามกฎหมายในการบอกกล่าวทวงถามเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าจนถึงการดำเนินการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยในที่สุด

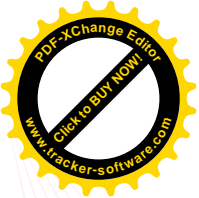
อีกประการหนึ่ง เมื่อลูกค้าตกลงทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันวินาศภัยแล้ว ตัวแทนประกันวินาศภัยรายนั้นย่อมได้รับค่าบำเหน็จเป็นการตอบแทน อัตราค่าบำเหน็จนั้น มีการกำหนดไว้แล้วตามกฎหมาย ซึ่งทั้งบริษัทประกันวินาศภัยและตัวแทนประกันวินาศภัยควรต้องปฏิบัติตาม ในขณะที่เดียวกัน สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยก็ได้ดำเนินการตรวจสอบและลงโทษผู้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเคร่งครัดอยู่แล้ว

**3.3 จรรยาบรรณต่อภาครัฐ** หมายถึง การมีจรรยาบรรณต่อหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัย คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยให้ความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติตามอย่างถูกต้องตามกฎหมายและตามหลักจรรยาบรรณ ย่อมส่งผลให้ปัญหาต่างๆ ของธุรกิจประกันภัยลดน้อยลงได้ อาทิ การร้องเรียนของลูกค้าผู้เอาประกันภัยลดน้อยลง การฟ้องร้องระหว่างบริษัทประกันวินาศภัยกับตัวแทนประกันวินาศภัยลดลง ซึ่งเป็นผลให้ทุกฝ่ายสามารถดำเนินการโดยใช้ทรัพยากรเน้นไปในการเพิ่มผลผลิตอย่างถูกต้อง มีความเป็นธรรม และส่งผลทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจประกันวินาศภัยในท้ายที่สุด

**3.4 จรรยาบรรณต่อสังคม** หมายถึง การที่ตัวแทนประกันวินาศภัยดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หลอกลวงหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์เกินจริง

ปัจจุบันมีตัวแทนประกันวินาศภัยกระทำการหลายอย่างไม่เหมาะสม เช่น โทรศัพท์ไปเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยแก่บุคคลรายเดียวซ้ำแล้วซ้ำเล่า เป็นพฤติกรรมที่เป็นการรบกวนสร้างความรำคาญให้แก่ผู้อื่นโดยขาดจิตสำนึกที่ดี บางกรณี ตัวแทนประกันวินาศภัยอาจใช้ข้อมูลของผู้เอาประกันภัยที่ทำประกันภัยโดยตรงกับบริษัทประกันวินาศภัยต้นสังกัด หรือของตัวแทนประกันวินาศภัยรายอื่น หรือของบริษัทประกันวินาศภัยรายอื่น ไปเสนอขายแก่ผู้เอาประกันภัย ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์สุจริต

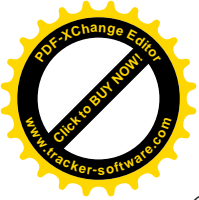
แน่นอนว่า จรรยาบรรณไม่ใช่ปัจจัยโดยตรงที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จรรยาบรรณส่งผลต่อความสำคัญและการปฏิบัติงานอย่างซื่อตรงของบุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งรวมถึงตัวแทนประกันวินาศภัยด้วยและสามารถนำไปสู่การทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตของตัวแทนประกันวินาศภัยเอง รวมถึงบริษัทประกันวินาศภัยและธุรกิจประกันวินาศภัยในที่สุดได้ ในเรื่องนี้ อดีตนายกรัฐมนตรีนายอานันท์ ปันยารชุน ได้กล่าวว่า จริยธรรมและการดำเนินธุรกิจนั้นมิได้เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ทั้งนี้ตลาดไม่สามารถที่จะคงอยู่อย่างยั่งยืนได้ด้วยค่านิยมทางเศรษฐกิจอย่างเดียว แต่ยัง



ต้องอาศัยมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อสร้างให้ตลาดไม่เป็นที่ที่มีแต่การเอาเปรียบ แต่เป็นที่ที่ได้ประโยชน์ร่วมกัน<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> จินตนา บุญบงการ. จริยธรรมทางธุรกิจ, น. 46.



## เรื่องที่ 6.2

### แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัย

ตัวแทนประกันวินาศภัยต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแก่บุคคลฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกได้ดังนี้

1. การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า<sup>6</sup>
2. การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย
3. การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง
4. การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล
5. การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า
6. การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
7. ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

ในข้อ 1 ได้กล่าวไว้แล้วในคู่มือหลักสูตรขอรับใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย (ตว. 0) คู่มือนี้จึงจะกล่าวถึงเฉพาะแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันวินาศภัยที่มีต่อบริษัทประกันวินาศภัย ดังนี้

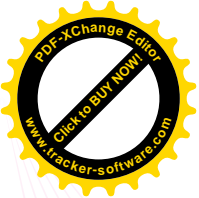
#### การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย

ตัวแทนประกันวินาศภัยเป็นผู้ซึ่งบริษัทประกันวินาศภัยมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันวินาศภัยกับบริษัทประกันวินาศภัย ดังนั้น ตัวแทนประกันวินาศภัยควรปฏิบัติต่อบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัด ดังนี้

- 1) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ และไม่ร่วมมือกับลูกค้าในการปกปิดหรือบิดเบือนข้อมูลที่สำคัญในการพิจารณารับประกันภัยเพียงเพื่อมิให้บริษัทประกันวินาศภัยปฏิเสธการรับประกันภัย รวมถึงข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
- 2) เสาะหาข้อมูลของลูกค้าที่เป็นจริงให้มากที่สุด และรายงานให้บริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัดทราบ
- 3) ปฏิบัติตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และนโยบายของบริษัทประกันวินาศภัยอย่างเคร่งครัด
- 4) มีความจงรักภักดีต่อบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัด ไม่กล่าวให้ร้ายบริษัทประกันวินาศภัย
- 5) ศึกษารายละเอียดในกรมธรรม์ประกันภัยให้ถ่องแท้และทุ่มเทการทำงานให้กับบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัด และร่วมสร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นที่น่าชื่นชม
- 6) เป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างบริษัทประกันวินาศภัยกับลูกค้า ด้วยการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

<sup>6</sup> ลูกค้า หมายถึง ผู้เอาประกันภัย ผู้ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย



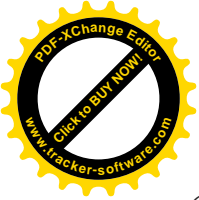


7) ปฏิบัติตนให้เหมาะสมเพื่อสร้างภาพลักษณ์ด้วยการประชาสัมพันธ์อันจะส่งผลดีต่อความน่าเชื่อถือและช่วยขับเคลื่อนให้บริษัทประกันวินาศภัย และธุรกิจประกันวินาศภัยเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนต่อไป

8) มีความเชื่อมั่น และศรัทธาในปรัชญา ทิศทาง เป้าหมาย การดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองสังกัด

9) ร่วมกันกับบริษัทประกันวินาศภัยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยให้กับลูกค้าและสังคม

แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่ตัวแทนประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อบริษัทประกันวินาศภัยเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว ตัวแทนประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม



## เรื่องที่ 6.3

# 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 คู่มือหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1 (ตว. 1) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 4 และ 5 ส่วนคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 2 (ตว. 2) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 6 และ 7 และในคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตตัวแทนประกันวินาศภัย ครั้งที่ 3 (ตว. 3) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 8 และ 9

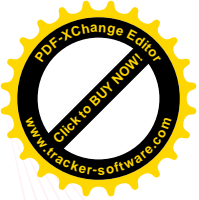
### กรณีศึกษาที่ 1 ลงชื่อในใบคำขอเอาประกันภัยแทนผู้ขอเอาประกันภัย

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 4: พึงปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตนเกินขอบข่ายที่บริษัทประกันภัย และหรือ กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้

**ความเป็นมา:** นายธงชัยตกลงทำกรรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุส่วนบุคคลกับนายทรงศักดิ์ซึ่งเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และกรอกรายละเอียดในใบคำขอเอาประกันภัยเรียบร้อยแล้ว พร้อมจัดส่งให้นายทรงศักดิ์ เมื่อนายทรงศักดิ์กลับบ้านและทำการตรวจสอบความเรียบร้อยในใบคำขอฯ จึงพบว่า นายธงชัยล้มลงชื่อในใบคำขอฯ นายทรงศักดิ์ตัวแทนประกันวินาศภัยจึงตัดสินใจลงชื่อแทน เพื่อยื่นใบคำขอทำประกันภัยในวันรุ่งขึ้น

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของนายทรงศักดิ์ผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากการลงชื่อในใบคำขอเอาประกันภัยแทนผู้ขอเอาประกันภัยนอกจากผิดจรรยาบรรณแล้วยังผิดกฎหมายด้วย

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ต้องตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูลก่อนนำส่งบริษัทประกันวินาศภัย และไม่กรอกใบคำขอหรือลงชื่อแทนผู้ขอเอาประกันภัย



## กรณีศึกษาที่ 2 เสนอลดค่าบำเหน็จ

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 4: พึงปฏิบัติหน้าที่ตามกรอบ กติกา ข้อบังคับ ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ในฐานะตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทที่ตนเองสังกัดโดยเคร่งครัด และไม่ปฏิบัติตนเกินขอบข่ายที่บริษัทประกันภัย และหรือ กฎหมายกำหนดให้อำนาจไว้

**ความเป็นมา:** นางนงนุชเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยชวนเพื่อนของตนชื่อนายเอกชัยให้ช่วยทำประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจกับตนเพื่อทำผลงานให้ได้ตามเป้าหมาย เพื่อเป็นการจูงใจให้นายเอกชัยตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจเร็วขึ้น นางนงนุชจึงเสนอลดค่าบำเหน็จให้แก่ นายเอกชัย

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของนางนงนุชผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากเป็นการเสนอลดค่าบำเหน็จเป็นการจูงใจให้ทำประกันภัย และยังเป็นการกระทำที่ผิดกฎหมายด้วย

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องไม่เสนอลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้อาประกันวินาศภัย

## กรณีศึกษาที่ 3 ใส่ร้ายบริษัทประกันวินาศภัยเดิม

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 5: มีความภักดี รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัด รวมถึงเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย

**ความเป็นมา:** นายจรรุญเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยที่ส่งงานให้บริษัทที่ยื่นประกันภัย จำกัด (มหาชน) ต่อมา นายจรรุญได้เปลี่ยนไปส่งงานให้กับบริษัทยุติธรรมประกันภัย จำกัด (มหาชน) เนื่องจากได้ผลตอบแทนที่ดีกว่า เมื่อไปชักชวนให้ลูกค้าซื้อประกันภัยกับตนเองจะบอกกับลูกค้าโดยให้เหตุผลว่าบริษัทที่ยื่นประกันภัย จำกัด (มหาชน) มีวิธีการหลีกเลี่ยงการจ่ายค่าสินไหมทดแทน

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของนายจรรุญผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากเป็นการกล่าวร้ายหรือทับถมบริษัทประกันวินาศภัยอื่น

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องไม่กล่าวให้ร้ายหรือทับถมบริษัทประกันวินาศภัยอื่น แม้จะทำให้ขายประกันภัยไม่ได้ก็ตาม และต้องช่วยกันเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ รักษาชื่อเสียงและสร้างภาพพจน์ให้แก่ธุรกิจประกันวินาศภัย

## กรณีศึกษาที่ 4 ขายประกันวินาศภัยด้วยการโอ้อวด

หลักจรรยาบรรณของตัวแทนประกันวินาศภัยข้อที่ 5: มีความภักดี รักษาชื่อเสียง ภาพพจน์ของบริษัทประกันภัยที่ตนสังกัด รวมถึงเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย

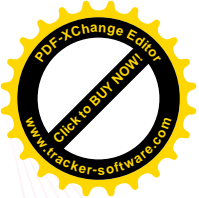
**กรณีศึกษาที่ 10** นางสาวธิดาเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยของบริษัทสยามประกันภัย จำกัด (มหาชน) ได้เสนอขายแบบการประกันวินาศภัยแบบหนึ่งให้แก่ นายจักรพงษ์ และโอ้อวดแก่นายจักรพงษ์ว่าเป็นแบบการประกันวินาศภัยที่ดี ไม่มีบริษัทประกันวินาศภัยใดให้ผลประโยชน์ที่ดีกว่านี้อีกแล้ว และบริษัทสยามประกันภัย จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทเดียวที่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยให้ขายผลิตภัณฑ์นี้ได้



6-12 คู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย

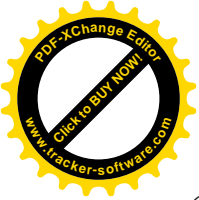
**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของนางสาวธิดาผิตจรรยาบรรณ เนื่องจากเป็นการกล่าวในเชิงทับถมบริษัทประกันวินาศภัยอื่น

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** ตัวแทนประกันวินาศภัยที่ดีต้องไม่โอ้อวดหรือโฆษณาเกินจริง ต้องให้ข้อมูลที่เป็นความจริงแก่ลูกค้า ทั้งข้อมูลของบริษัทประกันวินาศภัย ข้อมูลตลาด และข้อมูลที่เกี่ยวข้องด้านกฎหมายและกฎระเบียบ



## บรรณานุกรม

- กรุงเทพประกันชีวิต. (ม.ป.ป.). อาชีพของคนมีฝัน. *ปรัชญา และทัศนคติ ที่นำมาแห่งความเชื่อถือนและศรัทธา*. กรุงเทพฯ: บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2551). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ.
- \_\_\_\_\_. (2551). *จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย*. กรุงเทพฯ.
- \_\_\_\_\_. (2552). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552*.
- \_\_\_\_\_. (2556). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556*. กรุงเทพฯ.
- \_\_\_\_\_. (2560). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออก กรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญา ประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560*.
- จินตนา บุญบงการ. (2551). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศน์ชัย บัณฑิตกุล. (2558). *NL909 จรรยาบรรณสำหรับนักประกันภัยไทย (Insurance Ethics)*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัย ไทย.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2555). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555*. กรุงเทพฯ.
- บรรษัทภิบาลแห่งชาติ. (2560). *คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.cgthailand.org/SetCG/source/source>.
- ป้องภพ 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>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2547). *คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียนเล่ม 1 บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของกรรมการและคณะกรรมการ*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. *ข้อมูลสำหรับผู้บริโภค*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/ceo-insurance-forum-2016>,
- สภาศึกษาชีวิตตัวแทนประกันชีวิต. (2542). *LUTC601 จรรยาบรรณ*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย
- โอฬาร จันทร์คำ. กรณีศึกษา. (2559). *จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.



6-14 คู่มือปฏิบัติงานสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัย

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). *เรื่อง สถิติประกันภัย*, สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/43/2>.

The Civil Service Commission of Philippines. (2560). *Ethics and Productivity By the Civil Service Commission of Philippines*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://unpan1.un.org>.

Josephson Institute of Ethics. (2560). *How to Harness Ethics to Increase Productivity*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.josephsononbusinessethics.com>.

IAIS. (2560). *About the IAIS*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://iaisweb.org>. International Association of Insurance Supervisors (IAIS).

Transparency International. (2560). *Corruption Perceptions Index 2016*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.transparency.org>.