

บทที่ 7

# จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

---

อาจารย์อริวัฒน์ ศุภสวัสดิ์วัชร

อาจารย์ทัศนีย์ ดวงรัตน์

อาจารย์สุทิน เกษมสุข

อาจารย์งามตา เขมะจิโต



## บทที่ 7 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

นว. 2

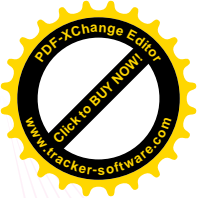
(1 ชั่วโมง 30 นาที)

### เรื่องที่

- 7.1 ความสำคัญของจรรยาบรรณกับการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัย
- 7.2 แนวทางป้องกันการทุจริตในธุรกิจประกันวินาศภัยและบทลงโทษ
- 7.3 แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย
- 7.4 กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย

### แนวคิด

1. จรรยาบรรณ เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการเพิ่มผลผลิตซึ่งมี 7 ประการ ได้แก่ 1) คุณภาพ 2) ต้นทุน 3) การส่งมอบ 4) ความปลอดภัย 5) ขวัญกำลังใจในการทำงาน 6) สิ่งแวดล้อม และ 7) จรรยาบรรณ โดยการดำเนินงานของนายหน้าประกันวินาศภัยอย่างมีจรรยาบรรณนั้น จะเป็นการหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการเอาเปรียบระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า บริษัทประกันวินาศภัย พนักงาน ภาครัฐ และสังคม อีกทั้งทำให้ได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัยได้
2. การกระทำทุจริตของนายหน้าประกันวินาศภัยเกิดขึ้นได้ในกระบวนการซื้อชอง และจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันวินาศภัย รูปแบบการทุจริต ได้แก่ การทุจริตในการสอบขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย การแนะนำลูกค้าไม่ให้เปิดเผยข้อความจริง การปลอมแปลงกรมธรรม์ประกันภัย การขายประกันภัยโดยไม่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และการไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยแก่บริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งการกระทำทุจริตนั้นมีบทกำหนดโทษไว้ตามกฎหมายอย่างไรก็ตาม ในการป้องกันการทุจริตของธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น จะต้องอาศัยแนวทางในการบริหารความเสี่ยงขององค์กร ซึ่งได้แก่ 1) การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต 2) การควบคุมภายใน 3) การตรวจสอบการทุจริต 4) การมอบอำนาจดำเนินการ และ 5) การกำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานองค์กร
3. นายหน้าประกันวินาศภัยควรมีแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย 2) การปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้น 3) การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง และ 4) การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแล
4. กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่อให้นายหน้าประกันวินาศภัยสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาและทราบแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ



## วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 7 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายความสำคัญของจรรยาบรรณกับการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัยได้
2. อธิบายแนวทางป้องกันการทุจริตในธุรกิจประกันวินาศภัยและบทลงโทษได้
3. อธิบายแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยได้
4. วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยได้



## เรื่องที่ 7.1

# ความสำคัญของจรรยาบรรณกับการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัย

ธุรกิจประกันวินาศภัยอาศัยช่องทางการจำหน่ายที่สำคัญ คือ คนกลางประกันภัย ซึ่งได้แก่ นายหน้าประกันวินาศภัย และตัวแทนประกันวินาศภัย ทั้งสองช่องทางนี้มีสัดส่วนเบี้ยประกันภัยรับโดยตรงถึง 55% และ 16% ตามลำดับ ในปี 2559 ส่วนในครึ่งปีแรกของปี 2560<sup>1</sup> มีสัดส่วนเป็น 58% และ 15% ตามลำดับ จึงถือได้ว่านายหน้าประกันวินาศภัยและตัวแทนประกันวินาศภัย เป็นช่องทางการจำหน่ายที่มีบทบาทสำคัญมากต่อธุรกิจประกันวินาศภัยของไทย

ตลอดเวลาที่ธุรกิจประกันภัยเติบโตมาจนถึงปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยได้ออกมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมการดำเนินงานของคนกลางประกันภัยอย่างเคร่งครัด และมีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง จนอาจจะมีคนกลางประกันภัยเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่ยังมีพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น การรับชำระเบี้ยประกันภัยแล้วไม่นำส่งให้แก่บริษัทประกันวินาศภัย เป็นต้น อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมของบุคคลส่วนน้อยเหล่านี้ มีผลทำให้ประชาชนบางส่วนเกิดความรู้สึกไม่เชื่อมั่นต่อธุรกิจประกันภัย และมีผลกระทบถึงการเพิ่มผลผลิตประกันวินาศภัยได้

### 1. การเพิ่มผลผลิต

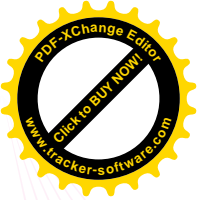
คำนิยามของ การเพิ่มผลผลิต นั้นมีหลากหลายแต่ที่น่าสนใจคือ การเพิ่มผลผลิตตามแนวคิดทางเศรษฐกิจและสังคม<sup>2</sup> ซึ่งหมายถึง การที่จะหาทางปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นอยู่เสมอ โดยมีความเชื่อว่าเราสามารถทำสิ่งต่างๆ ในวันนี้ให้ดีกว่าเมื่อวานนี้ และวันพรุ่งนี้จะดีกว่าวันนี้ ซึ่งเป็นความสำนึกในจิตใจ (Consciousness of Mind) เป็นความสามารถ หรือพลังความก้าวหน้าของมนุษย์ที่จะแสวงหาทางปรับปรุงสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นเสมอ ทั้งเรื่องของการประหยัดทรัพยากร พลังงาน และเงินตรา ที่ต้องร่วมมือปรับปรุงเร่งรัดการเพิ่มผลผลิตในทุกระดับ เพื่อความเจริญมั่นคงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยโดยรวม

สำหรับธุรกิจประกันวินาศภัย การเพิ่มผลผลิตเกิดจากองค์ประกอบ 7 ประการ คือ

- 1) **คุณภาพ (Quality)** หมายถึง การมอบความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยหรือบริการ
- 2) **ต้นทุน (Cost)** หมายถึง การลดต้นทุนที่จ่ายไปในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย หรือบริการ แต่ยังคงไว้ซึ่งคุณภาพที่ได้มาตรฐาน

<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 การส่งมอบผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย หรือการบริการที่ถูกต้อง ถูกเวลา และถูกสถานที่ ตรงตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่ลูกค้าต้องการ

4) ความปลอดภัย (Safety) หมายถึง การสร้างสภาวะแวดล้อมในการทำงานของบริษัทประกันวินาศภัยให้มีความปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อพนักงาน ซึ่งส่งผลให้มีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

5)ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Morale) หมายถึง การสร้างบรรยากาศและสภาวะแวดล้อมในการทำงานให้เอื้อต่อสภาพจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานของพนักงานที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

6) สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง การดำเนินธุรกิจโดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และชุมชน และ

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

องค์ประกอบ 3 ข้อแรกเป็นการทำเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า องค์ประกอบข้อที่ 4 และ 5 เป็นการทำให้พนักงานและองค์กรเอง ส่วนองค์ประกอบ ข้อ 6 และ 7 เป็นการกระทำเพื่อสังคม

ในการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีจรรยาบรรณในการทำธุรกิจ ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า การมีจรรยาบรรณนั้น ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อนายหน้าประกันวินาศภัย ลูกค้า บริษัทประกันวินาศภัย ภาครัฐ รวมถึงธุรกิจประกันภัยโดยรวม

## 2. จรรยาบรรณกับการเพิ่มผลผลิตของธุรกิจประกันวินาศภัย

สำหรับนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล หน้าที่ที่สำคัญของกรรมการและผู้บริหารของบริษัท นายหน้าประกันวินาศภัย ก็คือการประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดีของบริษัทและสร้างจรรยาบรรณให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) ให้ได้ เพราะวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทเป็นอย่างไร คนในบริษัทก็มีความโน้มเอียงที่จะประพฤติปฏิบัติไปตามนั้น ดังนั้น องค์กรที่มีจรรยาบรรณจะส่งผลดีต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน ทำให้ทุกคนร่วมแรงร่วมใจกันสร้างผลผลิต ซึ่งจะส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพ และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวของพนักงานในบริษัท

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

## 3. จรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง

จากองค์ประกอบของการเพิ่มผลผลิตที่กล่าวมาแล้ว จรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย จึงหมายถึง การดำเนินงานด้วยการไม่เบียดเบียนหรือเอาเปรียบต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถแยกได้เป็นจรรยาบรรณต่อลูกค้า บริษัทประกันวินาศภัย พนักงาน ภาครัฐ และสังคม 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 ด้วยนายหน้าประกันวินาศภัยทำหน้าที่เป็นผู้ชี้ช่อง หรือจัดการทำให้เกิดสัญญาประกันภัยขึ้น ในการทำหน้าที่ชี้ช่องให้แก่ลูกค้า นั้น นายหน้าประกันวินาศภัยควรทำการแนะนำผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยของลูกค้า รวมไปถึงการแนะนำบริษัทประกันวินาศภัยที่สามารถให้ความคุ้มครอง และให้การบริการแก่ลูกค้าได้เหมาะสมที่สุด

การให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและบริษัทประกันวินาศภัย ควรกระทำอย่างเปิดเผย ครบถ้วน โปร่งใส มีการอธิบาย วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง และชี้ประโยชน์ที่จะได้รับให้ลูกค้าทราบ โดยไม่ละเลยที่จะแนะนำความคุ้มครองที่จำเป็น เช่น ความคุ้มครองภัยน้ำท่วมสำหรับลูกค้าที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร หรือไม่แนะนำความคุ้มครองที่เกินความจำเป็น เช่น ความคุ้มครองภัยไฟป่าสำหรับลูกค้าในกรุงเทพมหานคร เป็นต้น ควรให้ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและบริษัทประกันวินาศภัยที่ตนเองเห็นว่าเหมาะสม จากนั้นจึงทำการจัดการให้เกิดสัญญาประกันภัยระหว่างลูกค้ากับบริษัทประกันวินาศภัยจนสำเร็จ ทั้งนี้ โดยถือประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ

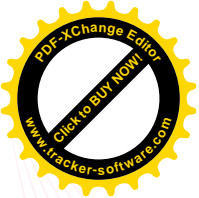
ในเรื่องการเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัยต้องตระหนักถึงความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้า มิให้ลูกค้าต้องชำระเบี้ยประกันภัยเกินความสามารถของตน แต่ก็มีข้อพยายามทำให้ลูกค้าชำระเบี้ยประกันภัยน้อยลงโดยการลดจำนวนเงินเอาประกันภัยลงมาก จนทำให้ลูกค้าเสียประโยชน์ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้

ในทางตรงกันข้ามการทำหน้าที่ดังกล่าวข้างต้น นายหน้าประกันวินาศภัยไม่ควรเอาเปรียบลูกค้าด้วยการเลือกผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของบริษัทประกันวินาศภัยที่มีเบี้ยประกันภัยสูงกว่าโดยหวังที่จะได้รับค่าบำเหน็จที่สูงขึ้น ซึ่งการทำให้ลูกค้าต้องจ่ายเบี้ยประกันภัยเป็นจำนวนสูงขึ้นนั้น ถือเป็นการกระทำที่ไม่สมควรเนื่องจากผิดจรรยาบรรณ

ในการทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยและบริษัทประกันวินาศภัยนั้น หากนายหน้าประกันวินาศภัยสามารถเปิดเผยเรื่องข้อมูลค่าบำเหน็จที่ตนจะได้รับได้ด้วย การเปิดเผยข้อมูลนี้จะทำให้ลูกค้าเห็นความตรงไปตรงมาของนายหน้าประกันวินาศภัย และกลายเป็นลูกค้าที่ยั่งยืนต่อไปได้

นายหน้าประกันวินาศภัยที่จะทำหน้าที่ชี้ช่องแก่ลูกค้าได้ดีนั้น ควรต้องมุ่งมั่นศึกษาหาความรู้ ความชำนาญในงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ลูกค้าได้ตลอดระยะเวลาที่กรมธรรม์ประกันภัยยังคงมีผลบังคับอยู่ โดยเฉพาะหลังจากการขายเสร็จสิ้นแล้ว ลูกค้าอาจมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแห่งภัย ซึ่งทำให้ความเสี่ยงภัยเปลี่ยนแปลงไปด้วย หรือลูกค้าอาจจะประสบอุบัติเหตุที่จำเป็นต้องได้รับค่าแนะนำที่ถูกต้องจากนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่อจัดการให้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์ประกันภัยให้ถูกต้อง หรือเพื่อเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทประกันภัย

การเก็บรักษาความลับของลูกค้า เป็นจรรยาบรรณที่สำคัญข้อหนึ่งที่จะทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือ ไว้วางใจต่อนายหน้าประกันวินาศภัยในการจัดหาประกันภัยให้ นายหน้าประกันวินาศภัยต้องเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็นต่อการพิจารณารับประกันภัยให้ได้มากที่สุด และส่งต่อไปให้บริษัทประกันวินาศภัย ข้อมูลที่ได้มานี้ นายหน้าประกันวินาศภัยจะต้องไม่นำไปเปิดเผยต่อบุคคลที่สาม ยกเว้นในกรณีที่กฎหมายบังคับให้ต้องเปิดเผย กรณีของนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล ผู้บริหารของบริษัทจะต้องใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งที่จะไม่ให้พนักงานของบริษัทของตนเอง รวมถึงนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทบุคคลที่อยู่ในสังกัดของตน กระทำการโดยประมาทเลินเล่อ หรือจงใจส่งต่อข้อมูลให้บุคคลอื่น



ในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าข้อมูลของผู้เอาประกันภัยของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งอาจรั่วไหลไปสู่คนกลาง ประกันวินาศภัยรายใดรายหนึ่งหรือหลายราย หรือรั่วไหลไปสู่บริษัทประกันวินาศภัยอื่นได้ง่ายมาก การรั่วไหลนี้เกิดจากการแข่งขันที่ไร้จรรยาบรรณ และปัญหานี้ได้ส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัยโดยรวมอย่างมาก อย่างไรก็ตาม มีกฎหมาย<sup>4</sup>บัญญัติไว้ว่า หากลูกค้าต้องการทราบถึงการได้มาซึ่งข้อมูลของตนเอง นายหน้าประกันวินาศภัยจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบว่าตนได้รับข้อมูลมาอย่างไรก่อน จึงจะยุติการสนทนาได้ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันวินาศภัย ได้มีการกำหนดบทลงโทษไว้ถึงขั้นนายหน้าประกันวินาศภัยอาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้ ดังนั้น หากนายหน้าประกันวินาศภัยเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าไว้เป็นความลับ ปัญหาทำนองนี้จะลดลง และธุรกิจประกันวินาศภัยจะได้รับความเชื่อถือมากขึ้น

**3.2 จรรยาบรรณต่อบริษัทประกันวินาศภัย** บริษัทประกันวินาศภัยซึ่งเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย และให้บริการแก่ลูกค้า ถือได้ว่าเป็นคู่ค้าของนายหน้าประกันวินาศภัยที่ต้องทำงานร่วมกันบนพื้นฐานของความสุจริตใจ และไม่เอาเปรียบซึ่งกันและกัน และทั้งสองฝ่ายต้องปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด

การทำงานร่วมกันกับบริษัทประกันวินาศภัยบนพื้นฐานของความสุจริตใจนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยสามารถกระทำได้ เช่น เก็บเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าและส่งมอบให้บริษัทประกันวินาศภัยตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ได้ อย่างไรก็ตาม แน่แน่นอนว่าในการทำธุรกิจนั้น การได้รับชำระเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าภายในกำหนดทุกรายอาจจะเป็นเรื่องยาก แต่นายหน้าประกันวินาศภัยสามารถแสดงออกถึงความสุจริตใจได้ โดยการสนับสนุนให้บริษัทประกันวินาศภัยปฏิบัติตามกฎหมายในการบอกกล่าวทวงถามเบี้ยประกันภัยจากลูกค้า จนถึงการดำเนินการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยในที่สุด

อีกประการหนึ่ง เมื่อนายหน้าประกันวินาศภัยได้จัดการให้มีการทำสัญญาประกันวินาศภัยสำเร็จลงแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยรายนั้นย่อมได้รับค่าบำเหน็จเป็นการตอบแทน อัตราค่าบำเหน็จนั้นมีการกำหนดไว้แล้วตามกฎหมาย ซึ่งทั้งบริษัทประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยควรต้องปฏิบัติตาม ในขณะที่เดียวกันสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยก็ได้ดำเนินการตรวจสอบ และลงโทษผู้กระทำการฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเคร่งครัดอยู่ด้วย

**3.3 จรรยาบรรณต่อพนักงานของนายหน้าประกันวินาศภัย ประเภทนิติบุคคล** จินตนา บุญงการ (2551, น. 46) กล่าวว่า “การใช้จริยธรรมในธุรกิจช่วยสร้างความสามารถในการผลิตให้สูงขึ้น เนื่องจากพนักงานของบริษัทเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากวิธีการจัดการของฝ่ายบริหาร ถ้าการจัดการนั้นมีจริยธรรม ผลกระทบต่อพนักงานจะเป็นบวก ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อบริษัทมากขึ้น อันมีผลโดยตรงต่อการเพิ่มผลผลิตของบริษัท”

ข้อความที่ยกมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการบริหารจัดการอย่างมีจรรยาบรรณว่ามีผลต่อการเพิ่มผลผลิตของนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลไม่มากนักน้อย อย่างไรก็ตาม ในสถานะที่การแข่งขันของธุรกิจประกันภัยมีสูงเช่นในปัจจุบัน ดูจะเป็นความท้าทายอย่างมากที่นายหน้าประกันวินาศภัยรายใดรายหนึ่งจะยอมดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม และยึดถือหลักจรรยาบรรณในการทำธุรกิจโดยเคร่งครัด เพราะนั่นหมายถึงการลดลง

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



ของรายได้ค่าบำเหน็จ และผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากบริษัทประกันวินาศภัย เช่น รางวัลการเดินทางไปต่างประเทศ และของขวัญต่างๆ เป็นต้น

**3.4 จรรยาบรรณต่อภาครัฐ** หมายถึง การมีจรรยาบรรณต่อหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลธุรกิจประกันภัย คือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย การที่นายหน้าประกันวินาศภัยให้ความร่วมมือที่ดีในการปฏิบัติอย่างถูกต้องตามกฎหมาย และตามหลักจรรยาบรรณ ย่อมส่งผลให้ปัญหาต่างๆ ของธุรกิจประกันภัยลดน้อยลงได้ อาทิ การร้องเรียนของลูกค้าผู้เอาประกันภัยลดน้อยลง การฟ้องร้องระหว่างบริษัทประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัยลดลง ซึ่งเป็นผลให้ทุกฝ่ายสามารถดำเนินการใช้ทรัพยากรเน้นไปในการเพิ่มผลผลิตอย่างถูกต้อง มีความเป็นธรรม และส่งผลทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจประกันวินาศภัยในท้ายที่สุด

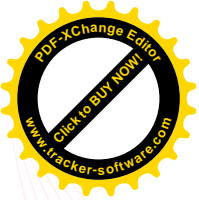
**3.5 จรรยาบรรณต่อสังคม** หมายถึง การที่นายหน้าประกันวินาศภัยดำเนินธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หลอกลวงหรือโฆษณาประชาสัมพันธ์เกินจริง

ในปัจจุบันนี้ นายหน้าประกันวินาศภัยกระทำการหลายอย่างไม่เหมาะสม เช่น ให้พนักงานของตนโทรศัพท์ไปเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยแก่บุคคลรายเดียวซ้ำแล้วซ้ำเล่า เป็นพฤติกรรมที่เป็นการรบกวนสร้างความรำคาญให้แก่ผู้อื่นโดยขาดจิตสำนึกที่ดี บางกรณี นายหน้าประกันวินาศภัยนำเอาข้อมูลผู้เอาประกันภัยของนายหน้าประกันวินาศภัยรายอื่น หรือบริษัทประกันวินาศภัยรายอื่น ไปเสนอขายแก่ผู้เอาประกันภัยของบุคคลเหล่านั้นเป็นเวลาล่วงหน้าหลายเดือน โดยอ้างว่าจะออกกรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองให้ทันทีและสัญญาว่าจะให้ผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยหกเดือน ทั้งนี้ ที่กรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดิมยังไม่หมดอายุ และการชำระเบี้ยประกันภัยล่วงหน้าก่อนที่กรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดิมของผู้เอาประกันภัยจะหมดอายุความคุ้มครองนั้นก็ไม่ใช่การผ่อนชำระเบี้ยประกันภัยจริงๆ แต่อย่างไรก็ดี พฤติกรรมเช่นนี้แสดงถึงการดำเนินงานที่ไม่ซื่อสัตย์สุจริต

แน่นอนว่า จรรยาบรรณไม่ใช่ปัจจัยโดยตรงที่ทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จรรยาบรรณส่งผลต่อความน่าเชื่อถือ และการปฏิบัติงานอย่างซื่อตรงของบุคลากรในธุรกิจประกันวินาศภัย ซึ่งรวมถึงนายหน้าประกันวินาศภัยด้วยและสามารถนำไปสู่การทำงานเพื่อเพิ่มผลผลิตของนายหน้าประกันวินาศภัยเอง รวมถึงบริษัทประกันวินาศภัยและธุรกิจประกันวินาศภัยในที่สุดได้ ในเรื่องนี้ อดีตนายกรัฐมนตรีนายอานันท์ ปันยารชุน ได้กล่าวว่า จริยธรรมและการดำเนินธุรกิจนั้นมิได้เป็นปฏิปักษ์ต่อกัน ทั้งนี้ ตลาดไม่สามารถที่จะคงอยู่อย่างยั่งยืนได้ด้วยค่านิยมทางเศรษฐกิจอย่างเดียว แต่ยังคงต้องอาศัยมาตรฐานทางจริยธรรม เพื่อสร้างให้ตลาดไม่เป็นที่ที่มีแต่การเอารัดเอาเปรียบ แต่เป็นที่ที่ได้ประโยชน์ร่วมกัน<sup>5</sup>

<sup>5</sup> จินตนา บุญบงการ, *จริยธรรมทางธุรกิจ*, หน้า 46.





## เรื่องที่ 7.2

### แนวทางป้องกันการทุจริตในธุรกิจประกันวินาศภัยและบtlองโทษ

การทุจริต หมายถึง การประพฤติชั่ว คดโกง ฉ้อโกง ไม่ซื่อตรง (พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554)<sup>6</sup> ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งในรูปแบบของนโยบาย และการประพฤติผิดของบุคคล สำหรับการทุจริตของธุรกิจประกันวินาศภัยนั้น หมายถึง การประพฤติที่ไม่ซื่อสัตย์ (Corruption) ฉ้อโกง ฉ้อฉล (Fraud) และรวมความถึงการหลอกลวง (Scam) อันเกิดจากการกระทำของบุคลากรในธุรกิจประกันภัยทุกฝ่ายที่เห็นช่องทางการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากการดำเนินธุรกิจประกันวินาศภัย และจากสัญญาประกันภัย ไม่ว่าจะเป็น พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัย ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ ผู้ประเมินภัย เจ้าหน้าที่สถานพยาบาล ตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย

สำหรับนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล กรรมการ และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการสร้างจิตสำนึกให้แก่พนักงานทุกระดับ และนำเอาหลักการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริตมาใช้ในการป้องกัน ตรวจสอบ และดำเนินการตอบสนองต่อการทุจริต ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไป

ธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่อยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายหลายฉบับ เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย และกฎหมายลูกที่ออกตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ซึ่งมีสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยรับผิดชอบในการกำกับดูแลอยู่อย่างเคร่งครัด แต่ก็ยังมีการกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายและการกระทำทุจริตตลอดมา

สมาคมผู้กำกับดูแลธุรกิจประกันภัยนานาชาติ (International Association of Insurance Supervisors หรือ IAIS) ได้มีการกำหนดมาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยไว้ในมาตรฐาน ข้อที่ 21 (ICP 21) การต่อต้านการฉ้อฉลในการประกันภัย (Countering Fraud in Insurance) โดยระบุไว้ในแนวทางเบื้องต้นตอนหนึ่งว่า “.....หน่วยงานกำกับดูแลเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีหน้าที่ และอำนาจตามกฎหมายซึ่งมีบทบาทสำคัญในการต่อต้านการฉ้อฉลในการประกันภัยในประเทศของตน โดยการยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงาน และแก้ไขการฉ้อฉลในการประกันภัย...ต้องตรวจสอบว่าบริษัทประกันภัย และคนกลางประกันภัยมีนโยบาย ขั้นตอนการปฏิบัติและการควบคุมที่เพียงพอ และมีประสิทธิภาพเพื่อยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ รายงาน และแก้ไขการฉ้อฉลในการประกันภัยหรือไม่...”

#### 1. รูปแบบการทุจริตในธุรกิจประกันวินาศภัย

การทุจริตของนายหน้าประกันวินาศภัยอาจเกิดขึ้นได้ตลอดกระบวนการตั้งแต่การซื้อชอง หรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันวินาศภัย การเสนอขาย การพิจารณารับประกันภัย การเก็บเบี้ยประกันภัย การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน การเรียกค่าสินไหมทดแทนรับคืน และการประกันภัยต่อ ดังตัวอย่าง 5 กรณี ดังนี้

<sup>6</sup> <http://www.royin.go.th/dictionary/>



กรณีที่ 1: นายหน้าประกันวินาศภัยแนะนำลูกค้าไม่ให้เปิดเผยความจริงอันเป็นสาระสำคัญ หรือแถลงเท็จในการตอบคำถาม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่จะมีผลให้บริษัทประกันวินาศภัยพิจารณาไม่รับประกันภัย

กรณีที่ 2: นายหน้าประกันวินาศภัยเข้าไปทำงานเป็นพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งแล้ว เมื่อใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยใกล้จะหมดอายุ จึงไปสมัครเข้ารับการอบรมเพื่อต่ออายุใบอนุญาตได้และได้รับการต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

กรณีที่ 3: นายหน้าประกันวินาศภัยที่ไม่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยอย่างถูกต้อง ไปติดต่อเสนอขายประกันภัยแก่ลูกค้า

กรณีที่ 4: นายหน้าประกันวินาศภัยเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าได้แล้ว แต่ไม่นำส่งบริษัทประกันวินาศภัยภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด

กรณีที่ 5: ผู้สอบขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยให้บุคคลอื่นเข้าสอบแทน

ในส่วนการกระทำทุจริตของบุคคลอื่นๆ ที่มีใช้นายหน้าประกันวินาศภัยนั้น อาจจะเป็นการกระทำของเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันวินาศภัยเอง เช่น กระทำการออกกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ลูกค้าที่เข้ามาทำประกันโดยตรง แต่นำไปออกในชื่อตัวแทน หรือนายหน้าประกันวินาศภัยอื่นที่มีความสัมพันธ์สนิทสนมกัน เพื่อรับค่าบำเหน็จและแบ่งกัน ซึ่งอาจเป็นเหตุให้ลูกค้าไม่ได้รับส่วนลดเบี้ยประกันภัย หรือกรณีที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินไหมทดแทนรับเงินค่าตอบแทนจากอู่ซ่อมรถยนต์ในการตอบแทนการนำรถยนต์เข้าไปซ่อมที่อู่ ทั้งนี้ การกระทำทุจริตอาจเป็นการกระทำเพียงลำพังหรือเป็นขบวนการก็ได้

การกระทำทุจริตของธุรกิจประกันภัยดังที่ยกตัวอย่างมาข้างต้นนั้น บางกรณีอาจเป็นการกระทำผิดกฎหมายอย่างชัดเจน แต่บางกรณีอาจไม่ผิดกฎหมาย ด้วยไม่มีกฎหมายระบุไว้อย่างชัดเจน ดังเช่น การรับเงินค่าตอบแทนจากอู่ซ่อมรถยนต์ แต่ถึงกระนั้นอาจถือเป็นการกระทำที่ผิดจรรยาบรรณได้

กรณีการกระทำทุจริตของนายหน้าประกันวินาศภัยที่ยกมาข้างต้น 5 ข้อ มีบทลงโทษกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 และในข้อ 6 ของประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออกการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552 และในข้อ 16 ของประกาศนายทะเบียน เรื่อง การสมัครสอบ การจัดส่งสอบ การประกาศผลสอบ และระเบียบการสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ. 2552 ดังนี้

**กรณีที่ 1: นายหน้าประกันวินาศภัยแนะนำลูกค้าไม่ให้เปิดเผยความจริงอันเป็นสาระสำคัญ หรือแถลงเท็จในการตอบคำถาม เพื่อหลีกเลี่ยงการที่บริษัทจะพิจารณาไม่รับประกันภัย**

กฎหมายห้ามมิให้นายหน้าประกันวินาศภัย

(1) ให้ข้อความที่เป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอกให้แจ้งเพื่อมุ่งหวังให้มีการประกันภัย

(2) ให้คำแนะนำซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด หรือละเว้นการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นสาระสำคัญ

ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจผิด



ดังนั้น การกระทำในกรณีนี้ เป็นการกระทำที่ผิดกฎหมาย และจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย โดยกฎหมายมีบทลงโทษระบุไว้ว่าอาจเป็นเหตุให้นายทะเบียนมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ตามความในมาตรา 76 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

**กรณีที่ 2:** นายหน้าประกันวินาศภัยเข้าไปทำงานเป็นพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งแล้ว เมื่อเห็นว่าใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยใกล้จะหมดอายุ จึงไปสมัครเข้ารับการอบรมเพื่อต่ออายุใบอนุญาตได้และได้รับการต่ออายุใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

การที่นายหน้าประกันวินาศภัยเข้าไปทำงานเป็นพนักงาน ผู้บริหาร กรรมการ หรือลูกจ้างในบริษัทประกันวินาศภัยใดก็ตาม ถือว่าใบอนุญาตการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยของผู้นั้นสิ้นสุดลง ตามความในมาตรา 73 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย และเมื่อใบอนุญาตการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยสิ้นสุดลงแล้ว ก็ไม่สมควรได้รับอนุญาตให้ทำการต่ออายุได้ ดังนั้น การที่นายหน้าประกันวินาศภัยไปต่ออายุเพื่อรักษาสีทธิในการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยต่างๆ ที่ใบอนุญาตสิ้นสุดลงแล้วจึงไม่ถูกต้อง

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกฎหมายมิได้บัญญัติบทกำหนดโทษไว้อย่างชัดเจน จึงเป็นเรื่องของการกระทำผิดจรรยาบรรณในเรื่องของความไม่ซื่อสัตย์สุจริต และฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมายแม้ว่าจะไม่มีบทกำหนดโทษก็ตาม

**กรณีที่ 3:** นายหน้าประกันวินาศภัยที่ไม่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยอย่างถูกต้อง ไปติดต่อเสนอขายประกันภัยแก่ลูกค้า

พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย มาตรา 63 บัญญัติว่า ผู้ใดจะกระทำการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน ดังนั้น การที่บุคคลที่ไม่มีใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยไปติดต่อเสนอขายประกันภัยแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการกระทำด้วยตนเอง หรือทำในฐานะเป็นตัวแทนของนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลก็ตาม จึงมีความผิดตามกฎหมายบทกำหนดโทษตามมาตรา 99 บัญญัติว่า ผู้ใดฝ่าฝืนมาตรา 63 วรรคหนึ่ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

**กรณีที่ 4:** นายหน้าประกันวินาศภัยที่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัทประกันวินาศภัยเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าได้แล้ว แต่ไม่นำส่งบริษัทประกันวินาศภัยภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด<sup>7</sup>

นายหน้าประกันวินาศภัยเมื่อเก็บเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากลูกค้าได้แล้ว จะต้องส่งเบี้ยประกันภัยที่ได้รับไปยังบริษัทประกันวินาศภัยภายในระยะเวลาตามประกาศนายทะเบียนเรื่องวิธีการเก็บเบี้ยประกันภัย ที่กำหนดให้บริษัทต้องเรียกเก็บเบี้ยประกันภัยให้แล้วเสร็จ ดังนั้น การที่นายหน้าประกันวินาศภัยเก็บเบี้ยประกันภัยได้แล้ว แต่ไม่นำส่งบริษัทประกันวินาศภัยภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดจึงมีความผิด

<sup>7</sup> กฎหมายเกี่ยวกับการเก็บเบี้ยประกันภัยมี 2 ฉบับ คือ ประกาศนายทะเบียน เรื่องการเก็บเบี้ยประกันภัย ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 และประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเก็บเบี้ยประกันภัย สำหรับการประกันภัยรถยนต์ พ.ศ. 2551



สำหรับบทกำหนดโทษ ตามประกาศนายทะเบียน เรื่องการเก็บเบี้ยประกันภัย ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2544 และตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขในการเก็บเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยรถยนต์ พ.ศ. 2551 นายหน้าประกันวินาศภัยจะต้องถูกบริษัทประกันวินาศภัยบอกเลิกการมอบอำนาจให้เก็บเบี้ยประกันภัยเสีย

### กรณี 5: ผู้สอบขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยให้บุคคลอื่นเข้าสอบแทน

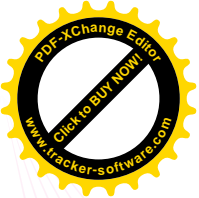
กรณีเช่นนี้ถือว่าเป็นการกระทำทุจริตในการสอบ ซึ่งประกาศนายทะเบียน เรื่อง การสมัครสอบ การจัดสอบ การประกาศผลสอบ และระเบียบการสอบเพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ. 2552 ข้อ 16 ระบุบทกำหนดโทษไว้ว่า ผู้สมัครสอบที่กระทำทุจริตหรือมีส่วนร่วมทุจริตในการสอบ หรือยินยอมให้ผู้อื่นทำการสอบแทน ต้องถูกตัดสิทธิ์การสมัครสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัย และการสมัครสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย มีกำหนดระยะเวลา 3 ปีนับแต่วันที่ได้กระทำการนั้น หากผู้ทำการสอบแทนเป็นผู้ที่ได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือนายหน้าประกันวินาศภัยอยู่แล้ว ให้ถือว่าบุคคลดังกล่าวกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติของกฎหมาย และให้นายทะเบียนมีอำนาจเพิกถอนใบอนุญาตได้

## 2. แนวทางการป้องกัน

นอกเหนือจากหน่วยงานกำกับดูแลธุรกิจประกันภัยที่ต้องมีมาตรการที่เคร่งครัด จริงจัง และต่อเนื่องในการยับยั้ง ป้องกัน ตรวจสอบ และแก้ไขการทุจริต และการฝ่าฝืนกฎหมายของธุรกิจประกันภัยดังที่ดำเนินการอยู่ อาทิ การเพิกถอนใบอนุญาตของตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย การปรับบริษัทประกันวินาศภัย การสั่งให้หยุดรับประกันภัยเป็นการชั่วคราว จนถึงการเพิกถอนใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยแล้ว ในส่วนของบริษัทประกันวินาศภัย บริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย ตลอดจนสมาคมประกันภัยที่เกี่ยวข้องควรต้องร่วมมือกันหาทางป้องกัน และระงับยับยั้งการละเมิดจรรยาบรรณ การฝ่าฝืนกฎหมายและการทุจริตให้มากที่สุด

ในปัจจุบัน บริษัทประกันวินาศภัยหลายบริษัทมีการกำหนดจรรยาบรรณและข้อพึงปฏิบัติที่ดีแล้ว และในขณะเดียวกันสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยร่วมกับสมาคมประกันวินาศภัยไทย สมาคมนายหน้าประกันภัยไทยก็ได้มีการกำหนดจรรยาบรรณ และศีลธรรมของตัวแทนประกันวินาศภัย และนายหน้าประกันวินาศภัยขึ้นให้บุคลากรในอาชีพประกันวินาศภัยถือปฏิบัติกัน แต่การละเมิดจรรยาบรรณก็ยังไม่มียกโทษโดยตรงที่ชัดเจน นอกเสียจากจะเป็นเรื่องที่ผิดกฎหมายด้วยเท่านั้น อีกทั้งมาตรการที่เรียกว่า การคว่ำบาตร (Sanction) หรือการผนึกกำลังของคนในอาชีพเดียวกันเพื่อธำรงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีแห่งวิชาชีพ (Professional Solidarity) ก็ยังไม่มีในธุรกิจประกันภัยของไทย

อย่างไรก็ตาม สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) อยู่ระหว่างการเสนอแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะรัฐมนตรีแล้ว โดยจะมีการเพิ่มเติมบทบัญญัติเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย ซึ่งมีบทกำหนดโทษทางอาญาทั้งจำคุกและปรับด้วย ดังนั้นในอนาคต หากตัวแทนและนายหน้าประกันภัยกระทำผิด นอกจากจะถูกเพิกถอน



ใบอนุญาตแล้ว ถ้าการกระทำเข้าองค์ประกอบความผิดเรื่องการฉ้อฉล ตัวแทนและนายหน้าประกันภัยก็อาจถูกดำเนินคดีจนถึงขั้นจำคุกและปรับอีกด้วย

สำหรับองค์กรต่างๆ ของธุรกิจประกันวินาศภัย เช่น บริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัย แนวทางป้องกันการทุจริตที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารความเสี่ยงขององค์กร แนวทางทั่วไป คือ

1) การประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต (Fraud Risk Assessment) มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุ ประเมิน และทบทวนความเสี่ยงด้านการทุจริตขององค์กร รวมทั้งสร้างความตระหนักถึงความเสี่ยงด้านการทุจริตที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบต่อวัตถุประสงค์และการดำเนินงานขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าความเสี่ยงด้านการทุจริตจะได้รับการระบุ และจัดการอย่างทันทั่วทั้งที่ ทั้งนี้ การประเมินความเสี่ยงจะประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1:** การเตรียมการเพื่อกำหนดเกณฑ์การวัดความเสี่ยงในด้านผลกระทบ (Impact) และโอกาสที่จะเกิด (Likelihood of Occurrence) รวมทั้งกำหนดระดับความเสี่ยงที่องค์กรยอมรับได้ (Risk Appetite)

**ขั้นตอนที่ 2:** การระบุความเสี่ยงด้านการทุจริต สาเหตุหลักของความเสี่ยง และผลกระทบของความเสี่ยง ตลอดจนการวิเคราะห์ความรุนแรงและโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ก่อนคำนึงถึงมาตรการควบคุมภายในที่มีอยู่

**ขั้นตอนที่ 3:** การประเมินระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่ในปัจจุบัน การวิเคราะห์ความรุนแรง และโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงหลังจากมีมาตรการควบคุมภายในปัจจุบัน

**ขั้นตอนที่ 4:** การจัดหามาตรการเพื่อลดความเสี่ยงลงให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ หากมาตรการควบคุมภายในที่ดำเนินงานอยู่ในปัจจุบันได้รับการประเมินแล้วว่าไม่เพียงพอ

2) การควบคุมภายใน (Internal Control) เป็นกระบวนการปฏิบัติงานที่ถูกกำหนดร่วมกันโดยคณะกรรมการบริษัทและผู้บริหารขององค์กร เพื่อให้เกิดความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลว่า การปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ ผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานต้องออกแบบการควบคุมภายในที่เหมาะสมสำหรับกระบวนการที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน เพื่อจัดการและลดความเสี่ยงด้านการทุจริตที่ร่วมกันระบุไว้ในการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตในขั้นตอนแรกให้อยู่ในระดับที่องค์กรยอมรับได้ ตลอดจนสื่อสารทำความเข้าใจกับบุคลากรทุกระดับขององค์กรและควบคุมติดตามการดำเนินงานของบุคลากรในหน่วยงานให้ปฏิบัติงานตามระบบการควบคุมภายในที่กำหนดขึ้น ขั้นตอนการปฏิบัติงานหรือกระบวนการปฏิบัติงานควรมีการจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ผู้บริหารของหน่วยงานสามารถสอบทานและอนุมัติ

3) การตรวจสอบการทุจริต (Fraud Detection) แม้ว่ามาตรการป้องกันการทุจริตโดยการประเมินความเสี่ยง และการควบคุมภายในที่ดีจะสามารถช่วยลดโอกาสที่จะเกิดการทุจริตได้ในระดับหนึ่งก็ตาม องค์กรจำเป็นต้องมีมาตรการตรวจสอบการทุจริต เพื่อจะได้พบและรายงานการกระทำที่อาจเป็นการทุจริตได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เมื่อใดก็ตามที่มีการแจ้งเหตุ หรือเบาะแสการทุจริต หน่วยงานตรวจสอบภายในจะต้องทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากการแจ้งเบาะแส และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวกับการทุจริต เช่น สรุปรูปเหตุการณ์และสถานะของการดำเนินงานกรณีเกิดการทุจริตในองค์กร เป็นต้น เพื่อรายงานต่อคณะผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือนและต่อคณะกรรมการบริษัทและคณะกรรมการตรวจสอบเป็นประจำทุกไตรมาส ในกรณีที่เหตุหรือเบาะแสการทุจริตมีความร้ายแรงและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างทันทั่วทั้งที่ หน่วยงานตรวจสอบภายในต้องรายงานเหตุการณ์ทุจริตดังกล่าวต่อคณะกรรมการบริษัท คณะกรรมการตรวจสอบและผู้มีอำนาจโดยตรงทันที ทั้งนี้ ข้อมูลในรายงานจะต้องถูกเก็บเป็นความลับจนกว่าจะได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการบริษัทให้เปิดเผยได้



4) การมอบอำนาจดำเนินการ (Empowerment) คณะกรรมการบริษัทต้องแน่ใจว่า บริษัทมีการจัดทำอำนาจดำเนินการไว้อย่างเหมาะสม รวมทั้งมีการมอบอำนาจให้แก่หน่วยงานต่างๆ ขององค์กร และบุคคลแต่ละระดับในสายงานขององค์กร ทั้งนี้ เพื่อเป็นการควบคุมการใช้อำนาจในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ไม่เกินขอบอำนาจที่แต่ละคนมีอยู่ซึ่งจะเป็นการป้องกันการทุจริตได้ทางหนึ่ง

5) การกำหนดระเบียบหรือแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงาน คณะกรรมการบริษัทต้องแน่ใจว่าผู้บริหารได้จัดทำระเบียบ หรือแนวทางปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงาน ฝ่ายต่างๆ หรือสาขาขององค์กรไว้อย่างครบถ้วน เพื่อประโยชน์ในการนำไปใช้ปฏิบัติงานและควบคุมภายในได้อย่างถูกต้อง เช่น คู่มือการรับประกันภัยทุกประเภท คู่มือการจัดการสินไหมทดแทน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การป้องกันการทุจริตที่ดีที่สุดขององค์กรก็คือ การประพฤติปฏิบัติตนของกรรมการบริษัทผู้บริหารและหัวหน้างานทั้งหลายขององค์กรในการเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้ที่เคารพกฎหมาย กฎระเบียบ และหลักจรรยาบรรณ ซึ่งรวมอยู่ที่คำๆ เดียว คือ การมีทริโอต์ป๊ะ (ความเกรงกลัวและละอายต่อการทำชั่ว) นั่นเอง



## เรื่องที่ 7.3

### แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย

นายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแก่บุคคลฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกได้ดังนี้

1. การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า<sup>๑</sup>
2. การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย
3. การปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้น
4. การปฏิบัติที่ดีต่อพนักงาน
5. การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง
6. การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล
7. การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า
8. การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ
9. ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

สำหรับข้อ 1 การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า ได้กล่าวไว้แล้วในคู่มือหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1 (นว. 1) ในบทนี้จึงจะกล่าวถึงเฉพาะแนวทางการปฏิบัติที่ดีของนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย ผู้ถือหุ้น พนักงาน ตนเอง รวมถึงภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแล (ข้อ 2-6) ส่วนแนวทางการปฏิบัติที่ดีของนายหน้าประกันวินาศภัยต่อคู่ค้า เพื่อนร่วมอาชีพ สังคมและส่วนรวม (ข้อ 7-9) จะกล่าวถึงในคู่มือหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 3 (นว. 3)

#### 1. การปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัย

นายหน้าประกันวินาศภัย ถือเป็นผู้จัดการการประกันภัยในนามลูกค้า เพื่อเข้าทำสัญญากับบริษัทประกันวินาศภัย ดังนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยจึงต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัยซึ่งเป็นผู้สัญญาของผู้เอาประกันภัย ดังนี้

- 1) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์ และไม่ร่วมมือกับลูกค้าในการปกปิดหรือบิดเบือนข้อมูลที่สำคัญในการพิจารณารับประกันภัยเพียงเพื่อให้บริษัทประกันวินาศภัยปฏิเสธการรับประกันภัย รวมถึงข้อมูลการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน
- 2) ปฏิบัติตามกฎระเบียบ หลักเกณฑ์ และนโยบายของบริษัทประกันวินาศภัย
- 3) ให้ความร่วมมือกับบริษัทประกันวินาศภัยในการลดความเสี่ยงภัยของลูกค้า และจัดการเอาประกันภัยตามความประสงค์ของลูกค้าในอัตราเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมเป็นธรรม

<sup>๑</sup> ลูกค้า หมายถึง ผู้เอาประกันภัย ผู้ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย



- 4) ร่วมกันเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันภัยให้กับลูกค้า และสังคม
- 5) ร่วมมือกับบริษัทประกันวินาศภัย และบริษัทตรวจสอบความเสียหายที่ได้รับการแต่งตั้งจากบริษัทประกัน

วินาศภัยในการดำเนินการสำรวจตรวจสอบ และพิจารณาค่าสินไหมทดแทน

แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อบริษัทประกันวินาศภัยที่กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อบริษัทประกันวินาศภัยเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม

### 2. การปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้น

การปฏิบัติที่ดีข้อนี้ เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลเท่านั้น เนื่องจากกรรมการของนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล ถูกมอบหมายให้ทำหน้าที่แทนผู้ถือหุ้น<sup>9</sup> บทบาทและหน้าที่ของกรรมการจึงต้องดูแลการบริหารกิจการให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ที่ดีที่สุดของผู้ถือหุ้น (Fiduciary Duty) ซึ่งเป็นเจ้าของเงินและเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการ

ดังนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลจึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้น ดังนี้

- 1) มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจให้มีผลประกอบการที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ถือหุ้นด้วยผลตอบแทนที่ดี และต่อเนื่อง และดำรงไว้ซึ่งชื่อเสียงอันดีงาม เพื่อให้ธุรกิจเกิดความยั่งยืน
- 2) ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์สุจริต รอบคอบและโปร่งใส และดำเนินการใดๆ ด้วยความเป็นธรรมต่อผู้ถือหุ้นทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน
- 3) รายงานให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงสถานการณ์ขององค์กรโดยสม่ำเสมอ และครบถ้วนตามความเป็นจริง และรายงานให้ผู้ถือหุ้นทราบถึงแนวโน้มในอนาคตขององค์กรทั้งในด้านบวกและลบ
- 4) หลีกเลี่ยงการแสวงหาผลประโยชน์ให้ตนเองและผู้อื่นโดยใช้ข้อมูลใดๆ ของบริษัท ซึ่งยังไม่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะ หรือดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ขององค์กร

แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อผู้ถือหุ้นที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อผู้ถือหุ้นเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม

### 3. การปฏิบัติที่ดีต่อพนักงาน

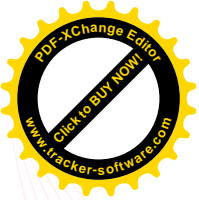
การปฏิบัติที่ดีข้อนี้ เป็นแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลเท่านั้น ซึ่งนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล ควรดูแลและพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์กร เพราะหากพนักงานมีความรู้ความสามารถ ย่อมจะส่งผลต่อภาพลักษณ์อันดีขององค์กรนั้น และธุรกิจประกันวินาศภัยโดยรวม

ดังนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคลจึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อพนักงาน ดังนี้

- 1) ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อพนักงาน และปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุจริต ในการแต่งตั้ง โยกย้ายพนักงาน รวมถึงการให้รางวัลและการลงโทษ

<sup>9</sup> พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2555





- 2) ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมในที่ทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพนักงาน รวมถึงสวัสดิการของพนักงานให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม
  - 3) ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อกำหนดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างเคร่งครัด
  - 4) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงาน โดยให้โอกาสอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ และเสริมสร้างให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ซื่อตรง โปร่งใส สร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงาน ให้พนักงานปฏิบัติตนอยู่ในกรอบศีลธรรมและจริยธรรมอันดีงาม
  - 5) กำหนดระเบียบและบทลงโทษอย่างชัดเจนเด็ดขาด สำหรับการเปิดเผย หรือการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัท รวมถึงการกระทำใดๆ ที่ขัดต่อผลประโยชน์ของบริษัท ไม่ว่าจะเกิดจากการติดต่อกับผู้เกี่ยวข้องทางการค้าของบริษัท เช่น คู่ค้า ลูกค้า คู่แข่งขัน หรือจากการใช้โอกาสหรือข้อมูลที่ได้ในการทำงานหาประโยชน์ส่วนตน และในเรื่องการทำธุรกิจที่แข่งขันกับบริษัท
  - 6) ร่วมสร้างและรักษาบรรยากาศแห่งความสามัคคี และความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในหมู่พนักงาน พึงหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ อันอาจกระทบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ของบริษัท หรือเป็นปัญหาแก่บริษัทในภายหลังได้
- แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อพนักงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อพนักงานเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม

#### 4. การปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง

- นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีควรปฏิบัติงานตามมาตรฐานของอาชีพด้วยการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่กำหนด และปฏิบัติตามจรรยาบรรณ รวมถึงพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อสภาวะการณ์ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการลูกค้าด้วยความเป็นมืออาชีพ
- ดังนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยจึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อตนเอง ดังนี้
- 1) มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่นหลักจรรยาบรรณของอาชีพนายหน้าประกันวินาศภัย
  - 2) ประพฤติปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี ยึดมั่นอยู่ในประเพณีและศีลธรรมอันดีงาม
  - 3) รักษาชื่อเสียงและเกียรติภูมิของอาชีพนายหน้าประกันวินาศภัย ด้วยการให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ ใส่ใจให้บริการ ประสงค์ให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด
  - 4) รักษาผลประโยชน์ของทั้งลูกค้า ตนเอง บริษัทประกันวินาศภัย และผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง หลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่จะทำให้เกิดการขัดแย้งทางผลประโยชน์
  - 5) พัฒนาคณะบุคคลอยู่สม่ำเสมอ พัฒนาความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นความรู้ด้านประกันภัยหรือความรู้อื่นๆ ทั้งนี้เพื่อให้ทันต่อสภาวะการณ์ธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และนำมาพัฒนาการให้บริการต่อลูกค้าได้
- แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อตนเองที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อตนเองเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม



## 5. การปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล

นายหน้าประกันวินาศภัยเป็นคนกลางในธุรกิจประกันวินาศภัย มีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อทั้งลูกค้าและผู้ที่เกี่ยวข้อง จึงมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่ควบคุมการปฏิบัติของนายหน้าประกันวินาศภัยอย่างเคร่งครัด และเหมาะสม ดังนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยจึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐ และหน่วยงานที่กำกับดูแล ดังนี้

- 1) ปฏิบัติตามกฎหมายและหลักเกณฑ์ นโยบายของหน่วยงานกำกับดูแลอย่างเคร่งครัด
  - 2) ให้การส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อร่วมเสริมสร้างความมั่นคง และเจริญเติบโตให้กับประเทศชาติ
  - 3) รวบรวมความคิดเห็น แนวทางปฏิบัติที่ดีจากลูกค้า ประชาชนทั่วไป และนำข้อมูลที่ได้รับมานำเสนอต่อหน่วยงานกำกับดูแล เพื่อหน่วยงานดังกล่าวจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงกฎหมาย กฎระเบียบต่อไป
- แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแลที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อภาครัฐและหน่วยงานที่กำกับดูแลเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม



## เรื่องที่ 7.4

# กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ ของนายหน้าประกันวินาศภัย

คู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยครั้งที่ 1 2 และ 3 (นว. 1, นว. 2 และ นว. 3) มีหัวข้อกรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยเหมือนกัน ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของเนื้อหา จึงจะกล่าวถึงกรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยไว้คู่มือละ 2 ประการ

โดยคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1 (นว. 1) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 1 และ 2 ส่วนคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 2 (นว. 2) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 3 และ 4 และในคู่มือหลักสูตรขอต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 3 (นว. 3) จะกล่าวถึงหลักจรรยาบรรณข้อ 5 และ 6

### กรณีศึกษาที่ 1 การอบรมต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 3 ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโดยตลอด

**ความเป็นมา:** นายสมชายประสงค์จะเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และสอบความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนกำหนด จึงมายื่นคำขอรับใบอนุญาตและได้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยจากนายทะเบียนเรียบร้อยแล้ว นายสมชายจึงทำการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยต่อลูกค้าอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งใกล้ครบระยะเวลา 1 ปี ซึ่งใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยของนายสมชายใกล้สิ้นอายุ นายสมชายต้องเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย แต่นายสมชายเห็นว่าการเข้ารับการอบรมเพื่อต่ออายุใบอนุญาตนั้น เป็นการเสียเวลาการประกอบอาชีพ จึงปล่อยใบอนุญาตขาดต่ออายุ

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำเช่นนี้ถือว่านายสมชายผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ<sup>10</sup> เพราะไม่เข้ารับการอบรมต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ไม่ปฏิบัติตามให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ ไม่พัฒนาตนเองให้มีความรู้ความสามารถ

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** นายหน้าประกันวินาศภัยควรพัฒนาตัวเองให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง และเข้ารับการอบรมในหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยอย่างต่อเนื่องเช่นกัน นอกจากนี้ นายหน้าประกันวินาศภัยควรเข้ารับการอบรมในหลักสูตรด้านอื่นๆ เช่น หลักสูตรเกี่ยวกับทักษะการพูดการนำเสนอ

<sup>10</sup> ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักสูตรและวิธีการ การอบรมความรู้เกี่ยวกับการประกันวินาศภัยสำหรับผู้ขอรับและขอต่ออายุใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556



หรือหลักสูตรเกี่ยวกับภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน เป็นต้น รวมถึงต้องปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

## กรณีศึกษาที่ 2 การพัฒนาความรู้

**หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 3 ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโดยตลอด**

**ความเป็นมา:** นายพงษ์เดชเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยซึ่งมีความเชี่ยวชาญการประกันวินาศภัยทุกประเภท เป็นเพื่อนกับนางปรีญา ต่อมานางปรีญาต้องการซื้อผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยเพื่อคุ้มครองบ้านอยู่อาศัยของตน นางปรีญาได้ข้อมูลที่ได้ทราบว่าบริษัทประกันวินาศภัยหลายบริษัท มีการออกแบบความคุ้มครองแบบแพคเกจให้กับที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่และมีความคุ้มครองที่หลากหลาย ไม่ว่าจะเป็นประกันอัคคีภัย ประกันภัยโจรกรรม ซึ่งเห็นว่าเหมาะสมกับการเสี่ยงภัยของตน จึงขอให้นายพงษ์เดชนำเสนอการประกันภัยดังกล่าว แต่ด้วยบริษัทประกันวินาศภัยที่นายพงษ์เดชเสนอขายอยู่ไม่มีผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสม และนายพงษ์เดชก็ไม่มีความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ฯ ดังกล่าว เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์ฯ ใหม่ นายพงษ์เดชจึงทำการเสนอขายประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยให้กับนางปรีญา และแจ้งนางปรีญาว่าความคุ้มครองนี้ก็เพียงพอแล้วกับการเสี่ยงภัยของนางปรีญา อีกทั้งเบี้ยประกันภัยก็ถูกกว่าด้วย

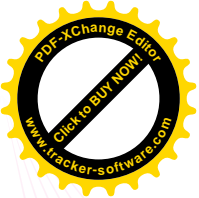
**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของนายพงษ์เดชผิดจรรยาบรรณ เป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ไม่มีความพยายามในการให้บริการลูกค้า ไม่พยายามหาผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่เหมาะสมกับความเสี่ยงภัยของลูกค้า และไม่พัฒนาตนเองตามมาตรฐานวิชาชีพ ด้วยการไม่พยายามศึกษาและหมั่นเรียนรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ เพื่ออธิบายแก่ลูกค้าให้เกิดความเข้าใจ

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** นายหน้าประกันวินาศภัยที่ต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่หลากหลาย และความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับอาชีพของตน ปัจจุบันผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยถูกพัฒนา และเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว นายหน้าประกันวินาศภัยจึงต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่หลากหลาย สามารถอธิบายให้ลูกค้าได้เห็นความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัย และต้องสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจถึงความคุ้มครอง เงื่อนไข ข้อกำหนดในกรมธรรม์ประกันวินาศภัย รวมถึง สามารถเสนอแนะว่ากรมธรรม์ประเภทไหนเหมาะสมกับลูกค้าทั้งด้านราคา และความคุ้มครอง

## กรณีศึกษาที่ 3 ช่วยปกปิดข้อมูลไม่ให้บริษัทประกันภัยทราบ

**หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 4 รักษาความลับของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอย่างดี และไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอกอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย**

**ความเป็นมา:** นายจรรยาได้ทำประกันภัยสุขภาพกับนางสาวจันทร์เพ็ญซึ่งเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและส่งงานให้กับบริษัทรุ่งโรจน์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) โดยนางสาวจันทร์เพ็ญแจ้งกับนายจรรยาว่าตนเองเป็นโรคเบาหวาน แต่นายจรรยาเกรงว่า ถ้าแจ้งความจริงให้บริษัทฯ ทราบแล้วจะทำให้การพิจารณารับประกันภัยของบริษัทฯ ล่าช้า นายจรรยาจึงไม่แจ้งข้อมูลนี้ให้กับบริษัทรุ่งโรจน์ประกันภัย จำกัด (มหาชน)



**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของนายจรรยาบรรณ เนื่องจากไม่เปิดเผยข้อความจริงของนางสาวจันทร์ เพ็ญแก่บริษัทประกันวินาศภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัย และไม่รักษาผลประโยชน์ของบริษัทประกันวินาศภัย

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีต้องเปิดเผยข้อมูลของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็น สาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัยให้แก่บริษัทประกันวินาศภัยทราบ เนื่องจากการเปิดเผยข้อมูลตามหน้าที่ ของการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

#### กรณีศึกษาที่ 4 การรักษาความลับของลูกค้า

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 4 รักษาความลับของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนิน ธุรกิจอย่างดี และไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอกอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย

**ความเป็นมา:** นายสุชาติเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้ขายกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจ ประเภท 1 ให้กับนายบริบูรณ์ หนึ่งปีผ่านไป นายบริบูรณ์ประสบปัญหาทางการเงิน ไม่สามารถชำระเบี้ย ประกันภัยเพื่อต่ออายุกรมธรรม์ได้ตรงตามนัดหมาย นายสุชาติทวงถามหลายครั้งจนเบื่อ จึงบ่นเรื่องนี้ให้ภรรยาฟัง

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของของนายสุชาติผิดจรรยาบรรณ เพราะนำความลับอันไม่ควรเปิดเผยของ ผู้เอาประกันภัยไปบอกต่อบุคคลภายนอก

**แนวทางปฏิบัติที่ดี:** นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัทประกันวินาศภัย ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากทั้ง ผู้เอาประกันภัยและบริษัทประกันวินาศภัย



## บรรณานุกรม

- กรุงเทพประกันชีวิต. (ม.ป.พ.). อาชีพของคนมีฝัน. *ปรัชญา และทัศนคติ ที่นำมาแห่งความเชื่อถือและศรัทธา*. กรุงเทพฯ. บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).
- คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2551). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2551*.
- \_\_\_\_\_. (2551). *จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย*. กรุงเทพฯ.
- \_\_\_\_\_. (2552). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552*.
- \_\_\_\_\_. (2556). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556*.
- \_\_\_\_\_. (2560). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560*.
- จินตนา บุญบงการ. (2551). *จริยธรรมทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทัศนชัย บัณฑิตกุล. (2542). *เอกสารประกอบการฝึกอบรม NL 909 เรื่อง จรรยาบรรณสำหรับนักประกันภัยไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2555). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2547). *คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน เล่ม 1 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและคณะกรรมการ*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.capital.sec.or.th>
- สภาศึกษาศึกษาตัวแทนประกันชีวิต. (2542). *LUTC601 จรรยาบรรณ*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย.
- โอฬาร จันทร์คำ. (2559). *จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- ป้องภพ ทฤษฎีคุณ. (2560). *มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย กำหนดโดยสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติ และการเป็นนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล. คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต (บทที่ 6)*. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2561, จาก <http://www.oic.or.th/sites/default/files/content/85945/ephim4.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). *เรื่อง สถิติประกันภัย*. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/43/2>.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2560). *เรื่อง คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน*. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก <http://www.cgthailand.org/SetCG/source/source>.



สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). เรื่อง ข้อมูลสำหรับผู้บริโภค. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/ceo-insurance-forum-2016>.

สถาบันอาชีวศึกษาภาคกลาง 4. เรื่อง การเพิ่มผลผลิต. สืบค้นเมื่อ 1 ธันวาคม 2560, จาก [http://www.rtc.ac.th/www\\_km/02/029/3241151.pdf](http://www.rtc.ac.th/www_km/02/029/3241151.pdf)

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).

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>.

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