

บทที่ 7

จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

อาจารย์วิวัฒน์ชัย อมรกุล

อาจารย์งามตา เขมะจิโต



บทที่ 7 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

นว. 3
(1 ชั่วโมง)

เรื่องที่

- 7.1 บทลงโทษนายหน้าประกันวินาศภัยเมื่อไม่มีจรรยาบรรณ
- 7.2 แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย
- 7.3 กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย

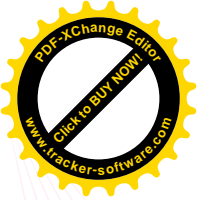
แนวคิด

1. บทลงโทษสำหรับนายหน้าประกันวินาศภัยที่ปราศจากจรรยาบรรณ แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ บทลงโทษทางสังคม และบทลงโทษทางกฎหมาย โดยบทลงโทษทางสังคม ประกอบด้วย 1) บทลงโทษจากลูกค้า 2) บทลงโทษจากผู้รับประกันภัย 3) บทลงโทษจากนายหน้าประกันวินาศภัย ประเภทนิติบุคคล และ 4) บทลงโทษจากผู้ร่วมอาชีพนายหน้าประกันวินาศภัย ส่วนบทลงโทษทางกฎหมาย ประกอบด้วย 1) บทลงโทษตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และ 2) บทลงโทษตามกฎหมายอื่น
2. นายหน้าประกันวินาศภัยมีแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการแก่บุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ 1) การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า 2) การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ และ 3) ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม
3. กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย เพื่อให้นายหน้าประกันวินาศภัยสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหาและทราบแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 7 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. ระบุบทลงโทษนายหน้าประกันวินาศภัยเมื่อไม่มีจรรยาบรรณได้
2. อธิบายแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยได้
3. วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยได้



เรื่องที่ 7.1

บทลงโทษนายหน้าประกันวินาศภัยเมื่อไม่มีจรรยาบรรณ

เนื่องด้วยการเป็นผู้มีจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยเป็นสิ่งที่สำคัญ และก่อให้เกิดคุณประโยชน์อย่างมากต่อทั้งนายหน้าประกันวินาศภัยเอง ลูกค้า คู่ค้า คู่แข่งธุรกิจ ภาครัฐ และธุรกิจประกันภัยโดยรวม ฉะนั้น การกระทำอันขาดไรซึ่งจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยจึงเป็นความผิดที่ไม่ควรยอมรับได้ ไม่ว่าจะเป็นความผิดตามกฎหมายหรือไม่ก็ตาม ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายจำเป็นต้องร่วมมือกันอย่างแข็งขัน มีอิสระและปล่อยให้เป็นภาระของภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งอาจไม่เพียงพอและอาจไม่ทันการณ์ก็ได้

บทลงโทษสำหรับนายหน้าประกันวินาศภัยที่ปราศจากจรรยาบรรณนั้น สามารถแยกแยะออกได้เป็นดังนี้

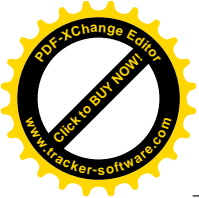
1. บทลงโทษทางสังคม อันเป็นกลไกการลงโทษที่นอกเหนือจากกฎหมาย เพราะบทลงโทษทางกฎหมายในปัจจุบันนี้ยังมีข้อจำกัดอยู่มาก จำต้องอาศัยบทลงโทษทางสังคมเสริมเข้ามา เพื่อกำกับควบคุมจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยให้อยู่ในกรอบที่ดี บทลงโทษทางสังคมนั้นอาจประกอบด้วย การตักเตือน การไม่ยอมรับพฤติกรรม การขาดความเชื่อถือ การเสื่อมเสียชื่อเสียง การถูกดูหมิ่น ดูแคลน การไม่คบหาสมาคมด้วยจากบุคคลที่เกี่ยวข้องในธุรกิจประกันวินาศภัย

1.1 บทลงโทษจากลูกค้า ในกรณีที่นายหน้าประกันวินาศภัยไม่ทำหน้าที่ด้วยการอธิบายรายละเอียดของข้อเสนอประกันภัย หรือกรรมธรรม์ประกันภัยของผู้รับประกันภัยให้แก่ผู้ขอเอาประกันภัย หรือผู้มุ่งหวัง¹รับทราบ หรืออธิบายอย่างผิดพลาด แม้ภายหลังจากสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นมาแล้ว จนทำให้ลูกค้ามิได้รับความคุ้มครองที่เหมาะสมกับความเสียหาย หรือมีผลกระทบต่อกำลังความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของลูกค้าก็ตาม หากลูกค้าได้รับทราบในภายหลัง แต่ไม่ได้มีความเสียหายเกิดขึ้น บทลงโทษที่นายหน้าประกันวินาศภัยจะได้รับจากลูกค้า อาจจะเป็นเพียงการขาดความเชื่อถือ และเลิกคบค้ากับนายหน้าประกันวินาศภัยรายนั้นต่อไป แต่ถ้าหากถึงขนาดส่งผลทำให้ลูกค้ามิได้รับความคุ้มครองตามความเสียหาย เวลาเมื่อได้มีความเสียหายเกิดขึ้น นายหน้าประกันวินาศภัยนั้น อาจถูกลูกค้าของตนกล่าวโทษให้ต้องรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งทางแพ่ง หรือทางอาญาก็ได้

1.2 บทลงโทษจากผู้รับประกันภัย เป็นต้นว่า ในกรณีที่นายหน้าประกันวินาศภัยรับชำระเบี้ยประกันภัยมาจากลูกค้าแล้ว มิได้รับนำส่งให้แก่ผู้รับประกันภัย กว่าจะนำส่งให้ก็เป็นระยะเวลาผ่านไปนานหลายเดือนแล้ว ผู้รับประกันภัยควรลงโทษด้วยการไม่ยอมรับ หรือถึงขนาดเลิกติดต่อ

1.3 บทลงโทษจากนายหน้าประกันวินาศภัย ประเภทนิติบุคคล ในกรณีที่นายหน้าประกันวินาศภัยประเภทบุคคล หรือกระทั่งพนักงานในสังกัดของนายหน้าประกันวินาศภัย ประเภทนิติบุคคลนั้น มิได้ปฏิบัติให้เป็นไป

¹ ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552 “ผู้มุ่งหวัง” หมายความว่า “ผู้ที่ตัวแทนประกันวินาศภัย หรือนายหน้าประกันวินาศภัยชักชวนหรือชี้ช่องหรือจัดการให้ทำประกันวินาศภัย”



ตามหลักจรรยาบรรณ ยกตัวอย่างเช่น การไม่รักษาความลับของลูกค้า ควรวางบตลงโทษแก่ผู้กระทำผิดตามระดับความรุนแรง ได้แก่ การตักเตือน การภาคทัณฑ์ การพักงานชั่วคราว และการยกเลิกความสัมพันธ์

1.4 บทลงโทษจากสังคม รวมถึงผู้ร่วมอาชีพนายหน้าประกันวินาศภัย ในกรณีที่นายหน้าประกันวินาศภัยรายใดมิได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามหลักจรรยาบรรณ ยกตัวอย่างเช่น การแย่งชิงลูกค้าของนายหน้าประกันวินาศภัยรายอื่น การกล่าวร้ายแก่นายหน้าประกันวินาศภัยรายอื่น หรือผู้รับประกันภัยอื่นใด โดยปราศจากหลักฐานชัดเจน สังคมจะลงโทษด้วยการไม่ให้ความเชื่อถือ ไม่ให้ความไว้วางใจ และไม่ยอมรับให้เข้าร่วมเป็นสมาชิกในสมาคมทางอาชีพ หรือผู้ร่วมอาชีพนายหน้าประกันวินาศภัยด้วยกันเองอาจแสดงความรังเกียจดูแคลน เป็นต้น

2. บทลงโทษทางกฎหมาย จากข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เมื่อวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2560 ความตอนหนึ่งระบุว่า “จากสถิติของปี 2559 (มกราคม-ธันวาคม) นายทะเบียนได้มีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันภัยทั้งสิ้น รวม 47 ราย แยกเป็นตัวแทนประกันชีวิต 36 ราย นายหน้าประกันวินาศภัย 9 ราย และนิติบุคคล 2 ราย โดยลักษณะของการกระทำความผิดจนนำไปสู่การเพิกถอนใบอนุญาต 5 อันดับแรก คือ

- 1) ได้รับชำระเงินค่าเบี้ยประกันภัยจากลูกค้า แต่มิได้แจ้งขอเอาประกันและนำเงินค่าเบี้ยประกันภัยส่งให้บริษัท
- 2) กระทำการทุจริตการสอบ โดยสวมสิทธิ์เข้าสอบความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต
- 3) ยินยอมให้ผู้อื่น กระทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยโดยไม่มีใบอนุญาตเป็นตัวแทน/นายหน้าประกันภัย
- 4) กระทำการซื้อซอง ชักชวน ให้ลูกค้าทำสัญญาประกันภัยโดยมิได้อธิบายเงื่อนไขให้ชัดเจน และ
- 5) กระทำการปลอมลายมือชื่อลูกค้า และแก้ไขข้อมูลของผู้ประกันภัย

อนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) อยู่ระหว่างการเสนอแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติประกันชีวิตและพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะรัฐมนตรีแล้ว โดยจะมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการฉ้อฉลประกันภัย ซึ่งมีบทกำหนดโทษทางอาญาทั้งจำคุกและปรับด้วย ทั้งนี้ในอนาคตหากตัวแทนและนายหน้าประกันภัยกระทำผิด นอกจากจะถูกเพิกถอนใบอนุญาตแล้ว ถ้าการกระทำเข้าองค์ประกอบความผิดเรื่องการฉ้อฉลประกันภัยก็อาจถูกดำเนินคดีจนถึงขั้นจำคุกและปรับอีกด้วย”

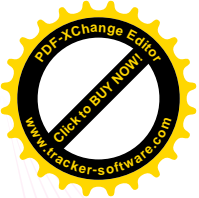
จะเห็นได้ว่า การกระทำผิดจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัย จะมิได้รับการยอมรับอีกต่อไป อีกทั้งบทลงโทษจะเพิ่มหนักขึ้นด้วย ซึ่งในปัจจุบัน สามารถจำแนกบทลงโทษทางกฎหมายออกได้ ดังนี้

2.1 บทลงโทษตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

- 1) บทลงโทษบุคคลที่กระทำการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย โดยมิได้รับใบอนุญาตให้เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม² ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ³

² แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 มาตรา 63

³ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 64



2) บทลงโทษนายหน้าประกันวินาศภัย ซึ่งฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติ ให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552 อาจเป็นเหตุให้นายทะเบียนมีคำสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันวินาศภัยหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยแล้วแต่กรณี ตามความในมาตรา 76 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

อนึ่ง การถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยนั้นยังจะส่งผลทำให้บุคคลนั้นขาดคุณสมบัติที่จะกลับมายื่นขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้อีกจนกว่าจะครบกำหนดระยะเวลาห้าปีก่อนวันยื่นขอรับใบอนุญาตดังกล่าว⁴

3) บทลงโทษนายหน้าประกันวินาศภัยที่รับชำระเบี้ยประกันภัยในนามของผู้รับประกันภัยโดย

(1) ไม่ได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้รับประกันภัย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสองปี หรือปรับไม่เกินสองแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁵

(2) ไม่ได้แสดงหนังสือมอบอำนาจจากผู้รับประกันภัย หรือไม่ได้ออกเอกสารแสดงการรับเงินของผู้รับประกันภัย ต้องระวางโทษปรับไม่เกินสามหมื่นบาท ถ้าการกระทำดังกล่าว เป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือน หรือปรับไม่เกินสามหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ⁶

4) บทลงโทษนายหน้าประกันวินาศภัย เมื่อปรากฏแก่นายทะเบียนว่า นายหน้าประกันวินาศภัย⁷

(1) กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติกฎหมายนี้

(2) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่นายทะเบียน หรือคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยประกาศกำหนด

(3) ขาดคุณสมบัติการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ตามที่กำหนดไว้

(4) ดำเนินงานจนทำให้เกิด หรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ลูกค้า ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือประชาชน

ให้นายทะเบียนมีอำนาจที่จะสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้ เมื่อนายทะเบียนสั่งเพิกถอนใบอนุญาตแล้ว ให้แจ้งคำสั่งนั้นไปยังผู้ถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาต โดยผู้ถูกสั่งเพิกถอนใบอนุญาต มีสิทธิอุทธรณ์ต่อคณะกรรมการภายใน 15 วันนับแต่วันที่ได้ทราบคำสั่ง และคำวินิจฉัยของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยให้เป็นที่สุด⁸

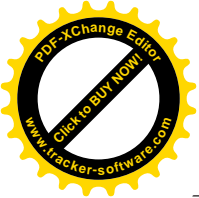
⁴ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 67

⁵ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 มาตรา 66 และมาตรา 100

⁶ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 มาตรา 66/2 และมาตรา 100/2

⁷ แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551 มาตรา 76

⁸ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 77



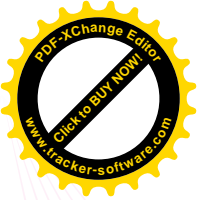
เช่นเดียวกับข้อ 2) เมื่อถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยแล้ว จะส่งผลทำให้บุคคลนั้นขาดคุณสมบัติที่จะกลับมายื่นขอรับใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้อีกจนกว่าจะครบกำหนดระยะเวลาห้าปีก่อนวันยื่นขอรับใบอนุญาตดังกล่าว⁹

5) บทลงโทษนายหน้าประกันวินาศภัย ในกรณีที่นายหน้าประกันวินาศภัยผู้ใด กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม หรือกระทำการอันเป็นการฝ่าฝืน ไม่ปฏิบัติตามบทบัญญัติกฎกระทรวง หรือประกาศที่ออกตามความในพระราชบัญญัตินี้ ด้วยการให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) มีอำนาจประกาศ หรือโฆษณาถึงการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามดังกล่าว พร้อมระบุรายละเอียดการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม รวมทั้งระบุชื่อบุคคลที่เกี่ยวข้องให้ประชาชนทราบ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้ในประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556 โดยสามารถตรวจสอบประกาศการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายได้ที่ <http://www.oic.or.th/th/consumer/law/violation/801/1> และรายชื่อผู้ถูกเพิกถอนใบอนุญาตได้ที่ <http://oiceservice.oic.or.th/licenseagency/license Reject. php> รวมถึงจากหน้าข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ที่ <http://www.oic.or.th/th/consumer/news/info> ด้วย

2.2 บทลงโทษตามกฎหมายอื่น หากการกระทำผิดจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยรายใด เข้าข่ายความผิดทางอาญา หรือทางแพ่งตามกฎหมายอื่น เป็นต้นว่า ความผิดฐานฉ้อโกงตามประมวลกฎหมายอาญา หรือความผิดฐานละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ก็จะต้องถูกลงโทษตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายอื่นเหล่านั้นด้วย

โดยสรุป การกระทำผิดจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยอาจถูกลงโทษทั้งตามกฎหมาย และถูกลงโทษทางสังคมในคราวเดียวกันด้วย ดังนั้น นายหน้าประกันวินาศภัยจึงควรตระหนัก และไตร่ตรอง ให้ถี่ถ้วนเสียก่อนที่จะตัดสินใจกระทำผิด อย่าคำนึงเพียงแต่ว่า คนอื่นทำได้ ไม่เห็นมีอะไร หรือใครๆ เขาก็ทำกันทั้งนั้น เพราะสิ่งที่ได้ชั่วคราว ชั่วคราว หรือได้มาง่าย มักไม่ยั่งยืน หรือได้ไม่คุ้มเสีย

⁹ พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 67



เรื่องที่ 7.2

แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัย

นายหน้าประกันวินาศภัยต้องมีแนวทางการปฏิบัติที่ดีในการให้บริการต่อบุคคลฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1. การปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้า¹⁰
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) ส่วนข้อ 2-6 ได้กล่าวไว้แล้วในคู่มือหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 2 (นว. 2)

ในบทนี้จึงจะกล่าวถึงเฉพาะแนวทางการปฏิบัติที่ดีของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อ 7-9 คือ การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า เพื่อนร่วมอาชีพ และความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม ดังนี้

1. การปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า

นายหน้าประกันวินาศภัยมีแนวทางปฏิบัติที่ดีต่อคู่ค้า ดังนี้

- 1) ปฏิบัติต่อคู่ค้าอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม และตั้งอยู่บนพื้นฐานของการได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรมต่อทั้งสองฝ่าย
- 2) ปฏิบัติตามสัญญา หรือเงื่อนไขต่างๆ ที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด กรณีที่ไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่ง ต้องรีบแจ้งให้คู่ค้าทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันพิจารณาหาแนวทางแก้ไข
- 3) ละเว้นการเรียก รับ หรือจ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในการเจรจาต่อรองทางธุรกิจ และพึงเปิดเผยรายละเอียดต่อคู่ค้า และร่วมกันแก้ไขปัญหาโดยยุติธรรมและรวดเร็ว
- 4) ละเว้นการเรียก รับ หรือยินยอมที่จะรับเงิน สิ่งของ การเลี้ยงรับรองในรูปแบบต่างๆ หรือรับประโยชน์อื่นใดจากคู่ค้าทางธุรกิจกับบริษัท และไม่พึงเกี่ยวข้องทางการเงิน หรือผลประโยชน์ใดๆ กับคู่ค้า เช่น ร่วมทุนทำการค้า ให้ยืม หรือกู้ยืมเงิน เป็นต้น

¹⁰ ลูกค้า หมายถึง ผู้เอาประกันภัย ผู้มุ่งหวังและผู้ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย



5) รักษาความลับของลูกค้า ไม่นำความลับของลูกค้าไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่หรือตามกฎหมาย

แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อลูกค้าที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อลูกค้าเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม

2. การปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

นายหน้าประกันวินาศภัยควรประกอบธุรกิจในลักษณะเกื้อกูลกันกับเพื่อนร่วมอาชีพและตั้งมั่นอยู่ภายใต้ศีลธรรมอันดี

แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ คือ

1) ประพฤติปฏิบัติภายใต้กรอบกติกาของการแข่งขันที่ดี และควรยึดถือกติกาของการแข่งขันที่ดีอย่างเสมอภาคกัน ไม่ละเมิดความลับทางการค้าของคู่แข่งด้วยวิธีการที่ไม่สุจริตหรือไม่เหมาะสม ไม่ทำลายชื่อเสียงของคู่แข่งหรือทำการใดๆ ที่ไม่เป็นธรรมต่อการแข่งขัน

2) แข่งขันด้วยการให้บริการที่ดีต่อลูกค้า มากกว่ามุ่งแข่งขันด้วยการตัดราคา หรือลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจในการทำประกันภัย หรือทำการตลาดที่ไม่ถูกต้องตามหลักเกณฑ์เพื่อให้ได้มาซึ่งธุรกิจ

3) แสวงหาข้อมูลที่เป็นความลับของเพื่อนร่วมอาชีพ ด้วยวิธีการที่สุจริต และเหมาะสม

4) ให้ข้อมูลของเพื่อนร่วมอาชีพ ด้วยความถูกต้อง ไม่กล่าวร้ายทับถมเพื่อนร่วมอาชีพ หรือทำลายชื่อเสียงหรือให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องของคู่แข่ง

5) แข่งขันด้วยหลักจริยธรรมและมีคุณธรรม ไม่ควรร่วมมือกับลูกค้า เพื่อนร่วมอาชีพ หรือพันธมิตรในการ “ฮั้ว” ราคาต่อลูกค้า

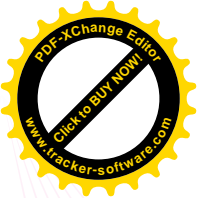
แนวทางปฏิบัติที่ดีต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมอาชีพ เท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม

3. ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม

นายหน้าประกันวินาศภัยควรดำเนินกิจกรรมโดยต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม เมื่อสังคมดี ชุมชนดี จะส่งผลให้การประกอบอาชีพของนายหน้าประกันวินาศภัยอยู่ได้อย่างยั่งยืน กิจกรรมเติบโต และส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยเติบโตด้วยเช่นกัน แนวทางปฏิบัติที่สำคัญคือ

1) ดำเนินกิจกรรมเพื่อร่วมสร้างสรรค์สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอทั้งที่ดำเนินการเองและร่วมมือกับรัฐ และชุมชน เพื่อให้ชุมชนที่บริษัทตั้งอยู่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2) ให้ความร่วมมือกับชุมชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม และปรับปรุงคุณภาพการใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพต่อระบบธุรกิจและคุณภาพชีวิต



3) ตอบสนองอย่างรวดเร็วและอย่างมีประสิทธิภาพต่อเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและชุมชน อันเนื่องมาจากการดำเนินงานของบริษัท โดยให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4) มีส่วนร่วมกับสมาคมประกันวินาศภัย และสมาคมนายหน้าประกันวินาศภัยเพื่อออกแบบผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยแบบใหม่ๆ

ความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวมที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นเพียงมาตรฐานขั้นต่ำของแนวทางปฏิบัติที่ดีที่นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีต่อสังคมและส่วนรวมเท่านั้น ดังนั้น นอกเหนือจากแนวทางปฏิบัติที่ดีข้างต้นแล้ว นายหน้าประกันวินาศภัยพึงต้องมีแนวทางปฏิบัติที่ดีอื่นๆ เพิ่มเติม



เรื่องที่ 7.3

กรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ ของนายหน้าประกันวินาศภัย

คู่มือหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยครั้งที่ 1 (นว. 1) ครั้งที่ 2 (นว. 2) และครั้งที่ 3 (นว. 3) มีหัวข้อกรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยเหมือนกัน ทั้งนี้ เพื่อความครอบคลุมและไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนของเนื้อหา จะกล่าวถึงกรณีศึกษาจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของนายหน้าประกันวินาศภัยไว้คู่มือละ 2 ประการ

คู่มือหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 1 (นว. 1) จะกล่าวถึงกรณีศึกษาสำหรับหลักจรรยาบรรณข้อ 1 และ 2 ส่วนคู่มือหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 2 (นว. 2) จะกล่าวถึงกรณีศึกษาสำหรับหลักจรรยาบรรณข้อ 3 และ 4 และในคู่มือหลักสูตรต่ออายุใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย ครั้งที่ 3 (นว. 3) จะกล่าวถึงกรณีศึกษาสำหรับหลักจรรยาบรรณข้อ 5 และ 6

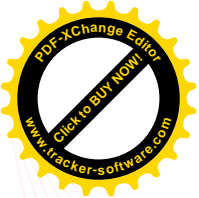
กรณีศึกษาที่ 1 กรณีความไม่โปร่งใสในการปฏิบัติงาน

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 5 ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

ความเป็นมา: บริษัทจริงใจนายหน้าประกันภัย จำกัด เป็นบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับของธุรกิจเป็นอย่างดี เนื่องจากมีลูกค้าเป็นจำนวนมาก และมีการส่งงานให้บริษัทประกันวินาศภัยหลายแห่ง ทั้งนี้บริษัทจริงใจนายหน้าประกันภัย จำกัด มีนโยบายส่งงานให้กับบริษัทประกันวินาศภัยที่จ่ายค่าบำเหน็จสูงๆ เท่านั้น แม้ลูกค้าจะเลือกบริษัทประกันวินาศภัยอื่น บริษัทจริงใจนายหน้าประกันภัย จำกัด ก็จะให้พนักงานพูดคุยกับลูกค้าเพื่อหว่านล้อมและชักจูงให้ทำประกันภัยกับบริษัทรับประกันภัยที่ตนเลือกไว้ แม้ว่าเงื่อนไขความคุ้มครองจะไม่เหมาะสมกับการเสี่ยงภัยของลูกค้าก็ตาม

ประเด็นปัญหา: การกระทำของบริษัทจริงใจประกันภัย จำกัด ผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากเป็นการปฏิบัติงานด้วยความไม่โปร่งใส ยึดถือในผลประโยชน์ของตนมากกว่าของลูกค้า เป็นการปฏิบัติงานที่มุ่งหวังค่าบำเหน็จเพียงอย่างเดียว ไม่ปฏิบัติตามระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน ไม่มีความเป็นมืออาชีพ

แนวทางปฏิบัติที่ดี: นายหน้าประกันวินาศภัยต้องยึดถือผลประโยชน์ของลูกค้ามากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง มีความโปร่งใสอย่างเพียงพอในการคัดเลือกบริษัทประกันวินาศภัย และผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยให้เหมาะสมกับการเสี่ยงภัยของลูกค้าแต่ละราย และต้องให้ความเสมอภาคในการคัดเลือกคู่ค้า การประเมินผลงาน และเปิดโอกาสให้คู่ค้าได้แสดงความคิดเห็น และให้แนวทางปฏิบัติที่ดีต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจร่วมกัน



ในการคัดเลือกบริษัทประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัยควรกำหนดเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำของบริษัทประกันวินาศภัย เช่น ฐานะการเงิน การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน การให้บริการ เป็นต้น รวมถึงควรทำแบบประเมินการปฏิบัติงานของบริษัทประกันวินาศภัยด้วยความโปร่งใส

กรณีศึกษาที่ 2 คุณสมบัติของผู้รับใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยไม่ถูกต้อง

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 5 ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

ความเป็นมา: พนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยไม่สามารถเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้ การประกอบอาชีพนายหน้าประกันวินาศภัยนั้น ผู้ประกอบอาชีพต้องได้รับใบอนุญาต และต้องมีใบอนุญาตตลอดเวลาที่ทำอาชีพอยู่ กรณีที่นายหน้าประกันวินาศภัยไปสอบขอรับใบอนุญาตหรือไปอบรมต่ออายุใบอนุญาต ทั้งๆ ที่ตนยังทำงานเป็นพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยยังมีให้เห็นอยู่เสมอ โดยที่ไม่มีการจัดการใดๆ จากหน่วยงานผู้ควบคุมภาครัฐ การที่นายหน้าประกันวินาศภัยผู้นั้นทำไปทั้งๆ ที่ตระหนักดีว่าเป็นเรื่องผิดกฎหมายก็คือการผิดจรรยาบรรณนั่นเอง

ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายหน้าประกันวินาศภัยรายนี้ผิดจรรยาบรรณ นายหน้าประกันวินาศภัยรู้ดีว่าตนเองเป็นพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย ซึ่งเป็นหนึ่งในข้อที่กำหนดไว้ในคุณสมบัตินายหน้าประกันวินาศภัยแต่ก็ยังกระทำ การกระทำเช่นนี้จึงถือได้ว่าไม่ซื่อสัตย์ต่อตนเอง ต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมอาชีพ และเป็นการกระทำที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน อีกทั้งยังกระทำผิดกฎหมายอีกด้วย

แนวทางปฏิบัติที่ดี: หากนายหน้าประกันวินาศภัยเป็นพนักงานบริษัทประกันวินาศภัย จะต้องไม่เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย รวมถึงไม่ไปมีส่วนร่วมหรือเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นที่เกี่ยวกับการกระทำในลักษณะเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย

กรณีศึกษาที่ 3 มาตรฐานการควบคุมที่ดี

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 5 ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

ความเป็นมา: สาขาของสถาบันการเงินแห่งหนึ่งมอบหมายให้พนักงานของสาขาเสนอขายประกันภัยให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในสาขา โดยพนักงานผู้นั้นไม่มีใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย

ประเด็นปัญหา: การกระทำของสถาบันการเงินแห่งนี้ผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากผู้ที่ทำการเสนอขายประกันภัยได้ต้องมีใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี: นายหน้าประกันวินาศภัยที่ดีที่จะทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้มุ่งหวังได้ ต้องเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย¹¹ เท่านั้น สถาบันการเงินที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจนายหน้าประกันวินาศภัยประเภทนิติบุคคล ต้องมีหน่วยงานดูแลเรื่องใบอนุญาตนายหน้าประกันวินาศภัยของพนักงานทุกคนและมีการสุ่มตรวจเป็นประจำ เพื่อให้การประกอบธุรกิจเป็นไปด้วยระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน

¹¹ ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยเรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยและการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร พ.ศ. 2552



กรณีศึกษาที่ 4 กรณีการใช้ข้อความ ภาพโฆษณา หนังสือเชิญชวนเกินจริง

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 6 ไม่ใช่ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

ความเป็นมา: บริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง มีการใช้ข้อความโฆษณาประเภทให้สัญญาว่าจะลดเบี้ยประกันภัยให้ 10% โดยไม่มีการระบุกำหนดระยะเวลาไว้ แต่เมื่อลูกค้าตกลงทำประกันภัย นายหน้าประกันวินาศภัยกลับบอกว่าในช่วงเวลาการส่งเสริมการขายแล้ว หรือ มีการใช้ข้อความโฆษณาสำหรับการประกันภัยรถยนต์ว่า ให้ลูกค้าซ่อมอยู่ห่างได้ แต่เมื่อถึงเวลาที่ลูกค้ามีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนและต้องการซ่อมรถยนต์ กลับบอกว่าเป็นอยู่ในเครื่องของบริษัทซึ่งเทียบได้กับอยู่ห่าง เป็นต้น

ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายหน้าประกันวินาศภัยรายนี้ผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากเข้าข่ายการโฆษณาหลอกลวง ทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด และเป็นการโฆษณาด้วยการโอ้อวด

แนวทางปฏิบัติที่ดี: การหาลูกค้าโดยใช้ข้อความ ภาพโฆษณา หรือหนังสือเชิญชวนเป็นเรื่องปกติในการทำธุรกิจ แต่นายหน้าประกันวินาศภัยต้องใช้ความระมัดระวังไม่ให้ผิดกฎหมายและข้อห้ามทางจรรยาบรรณ และไม่ทำการโฆษณาเกินความจริง หรือโอ้อวด หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

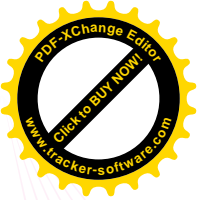
กรณีศึกษาที่ 5 กรณีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันวินาศภัยโดยก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

หลักจรรยาบรรณของนายหน้าประกันวินาศภัยข้อที่ 6 ไม่ใช่ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริง หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

ความเป็นมา: นายหน้าประกันวินาศภัยแห่งหนึ่งทำการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3+ โดยติดป้ายโฆษณาไว้หน้าสำนักงาน ระบุว่า “กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 3+ ค้ำคุ้มครองเหมือนกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคสมัครใจประเภท 1 แต่เบี้ยประกันภัยถูกกว่า” โดยไม่ระบุรายละเอียดเพิ่มเติม และเมื่อลูกค้าเข้ามาสอบถามก็แจ้งเพียงว่าความคุ้มครองเหมือนกันแต่เบี้ยประกันภัยถูกกว่า

ประเด็นปัญหา: การกระทำของนายหน้าประกันวินาศภัยรายนี้ผิดจรรยาบรรณ เนื่องจากการโฆษณาดังกล่าวเป็นการโฆษณาหลอกลวงทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิด

แนวทางปฏิบัติที่ดี: การหาลูกค้าโดยใช้ข้อความ ภาพโฆษณา หรือหนังสือเชิญชวนเป็นเรื่องปกติในการทำธุรกิจ แต่นายหน้าประกันวินาศภัยต้องใช้ความระมัดระวังไม่ให้ผิดกฎหมายและข้อห้ามทางจรรยาบรรณ และไม่ทำการโฆษณาเกินความจริง หรือโอ้อวด หรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด



บรรณานุกรม

- กรุงเทพประกันชีวิต. (ม.ป.พ.). อาชีพของคนมีฝัน. *ปรัชญา และทัศนคติที่นำมาแห่งความเชื่อถือและศรัทธา*. กรุงเทพฯ: บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน).
- คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน เล่ม 1 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและคณะกรรมการสภาผู้กวีวิชาชีพ ตัวแทนประกันชีวิต. (2542).
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2555). *หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีสำหรับบริษัทจดทะเบียน ปี 2555*.
- ทัศน์ชัย บัณฑิตกุล. (2542). *เอกสารประกอบการฝึกอบรม เรื่อง จรรยาบรรณสำหรับนักประกันภัยไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันประกันภัยไทย.
- ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2560, จาก <http://www1.oic.or.th/upload/nonlifeinsurance/download/1550-3574.pdf>
- ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ และวิธีการในการประกาศหรือโฆษณาการฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556. สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/industry/intermediaries>
- ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขในการรับเงิน การจ่ายเงิน การตรวจสอบและการควบคุมภายในของบริษัทประกันวินาศภัย พ.ศ. 2557. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/news/announcements/28566>
- ป้องภพ ทฤษฎีคุณ. (2560). *คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันชีวิต บทที่ 6 มาตรฐานการกำกับดูแลธุรกิจประกันภัย กำหนดโดยสมาคมผู้ควบคุมธุรกิจประกันภัยนานาชาติและการเป็นนายหน้าประกันชีวิตนิติบุคคล*. สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. สืบค้นเมื่อ 5 มกราคม 2561, จาก <http://www.oic.or.th/sites/default/files/content/85945/ephim4.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2556). *จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย*. กรุงเทพฯ.
- _____. (2551). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการออกกรรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันวินาศภัย นายหน้าประกันวินาศภัย และธนาคาร* พ.ศ. 2551. กรุงเทพฯ.
- _____. (2560). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขในการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย พ.ศ. 2556*. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2560). *เรื่อง ข่าวประชาสัมพันธ์*. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/news/info>
- _____. (2560). *เรื่อง การฝ่าฝืนกฎหมาย*. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/consumer/law/violation/801/1>.



7-14 คู่มือปฏิบัติงานสำหรับนายหน้าประกันวินาศภัย

_____ . (2560). เรื่อง การฝ่าฝืนกฎหมาย. สืบค้นเมื่อ 29 กันยายน 2560, จาก <http://www.oic.or.th/th/industry/intermediaries>

_____ . (2560). เรื่อง การฝ่าฝืนกฎหมาย. สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2560, จาก <http://www.cgthailand.org/SetCG/source/source>

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2547). ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการออกกรมธรรม์ประกันภัย การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการชดใช้เงิน หรือค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันภัย โดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2560.

_____ . (2547). คู่มือกรรมการบริษัทจดทะเบียน เล่ม 1 บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของกรรมการและคณะกรรมการ. กรุงเทพฯ.

ไอฟาร จันท์คำ. (2559). จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.

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