

## จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันชีวิต

### ข้อที่ 1 : มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตต่อผู้เอาประกันภัยต่อ บริษัท ต่อตนเอง และต่ออาชีพการเป็นนายหน้าประกันชีวิต ไม่หลอกลวง เพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้ ต้องชี้แจงผลประโยชน์และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปกปิดเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตอย่างตรงตามความต้องการ อันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ

### ข้อที่ 2 : ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิ และหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่การชำระเบี้ยประกันภัย ต้องชำระเบี้ยประกันภัยให้ตรงตามกำหนด หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยตรงตามกำหนดได้ ก็จะมีระยะเวลาผ่อนผันให้ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย (31 วันหรือ 60 วัน) เป็นต้น เนื่องด้วยสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว ฉะนั้นการบริการหลังการขาย เป็นสิ่งสำคัญที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้คำแนะนำในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนอย่างถูกต้องตามเงื่อนไขกรมธรรม์ เพื่อมิให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

### ข้อที่ 3 : รักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัท การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก เช่น การที่นายหน้าประกันชีวิตทราบว่าผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคติดต่อและนำไปเปิดเผยแก่คนอื่น อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย และทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจในนายหน้าประกันชีวิตซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของนายหน้าประกันชีวิต

### ข้อที่ 4 : เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อการพิจารณารับประกัน หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรจะแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าต้องกรอกใบคำขอเอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกัน หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ ซึ่งส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันเมื่อบริษัทได้รับรู้อาจจะทำให้เรียกเก็บเบี้ยเพิ่มพิเศษหรือปฏิเสธไม่รับประกัน เช่น ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ประวัติบุคคลในครอบครัวเคยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคที่บริษัทยกเว้นไม่คุ้มครอง เป็นต้น

การที่นายหน้าประกันชีวิตช่วยเหลือปกปิดความจริงอันเป็นสาระสำคัญของผู้เอาประกันภัย หากบริษัททราบความจริงในภายหลังอาจใช้สิทธิบอกกล่าวโมฆียกรรม ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้ประโยชน์ จากการทำประกันชีวิต

**ข้อที่ 5 : ไม่เสนอแนะผู้ขอเอาประกันภัย ทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัย**

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีไม่ควรเสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย

การทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย จำทำให้เกิดผลเสียกับธุรกิจประกันภัยโดยรวม ดังนั้นนายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรแนะนำผู้เอาประกันภัยให้จัดสรรรายได้เพื่อทำประกันชีวิตได้อย่างเหมาะสม โดยไม่เดือดร้อนในชีวิตความเป็นอยู่ หากจำนวนเงินเบี้ยประกันภัยไม่สมดุลกันระหว่างรายรับ-รายจ่าย ก็จะทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ครบถ้วนตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ และบริษัทต้องขาดรายได้จากเบี้ยประกันภัยเพื่อพัฒนาธุรกิจให้เจริญเติบโตต่อไปได้

ถึงแม้ว่าจะเป็นการขอซื้อการประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยที่เกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย นายหน้าประกันชีวิตก็ควรแนะนำให้ทำประกันภัย ให้เหมาะสมกับรายได้-รายจ่าย และภาระต่าง ๆ ของผู้เอาประกันภัยด้วย ในการนี้ นอกจากจะทำให้เกิดปัญหาในการรักษากรมธรรม์ไว้จนครบสัญญาแล้ว อาจจะทำให้เกิดปัญหาในการทุจริตในการทำประกันภัยด้วย

นอกจากนี้แล้ว การเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขในกรมธรรม์ ซึ่งไม่มีผลผูกพันตามสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดความเข้าใจผิดและไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่นายหน้าประกันชีวิตเสนอไว้ จะทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อธุรกิจประกันภัยและต่อนายหน้าประกันชีวิตด้วย

**ข้อที่ 6 : ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เอาประกันภัย**

นายหน้าประกันชีวิตมีรายได้หลักจากค่าบำเหน็จ ซึ่งเป็นต้นทุนในหมวดค่าใช้จ่าย ที่บริษัทประกันภัยคิดรวมเข้าไว้ในเบี้ยประกันภัย ดังนั้น หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งของนายหน้าประกันชีวิตก็คือ การให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย การกระทำผิดจรรยาบรรณข้อนี้ จะส่งผลกระทบโดยรวมต่อธุรกิจประกันภัยในส่วนของนายหน้าประกันชีวิต ผลที่เกิดคือ จะทำให้รายได้ที่สุจริตและถูกต้องตามกฎหมาย ลดลง ไม่มีแรงจูงใจที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้แล้วยังส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมอาชีพนายหน้าประกันชีวิต

**ข้อที่ 7 :** ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

นายหน้าประกันชีวิต ต้องไม่ชี้ช่องให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิมซึ่งมีผลบังคับแล้ว (เวนคืนกรมธรรม์) หรือแปลงกรมธรรม์เป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จหรือมูลค่าขยายเวลาเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ เพราะการยกเลิกกรมธรรม์ และทำประกันภัยใหม่ ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์เนื่องจากเงินเวนคืนกรมธรรม์ หรือผลประโยชน์จากการแปลงกรมธรรม์ คือมูลค่ากรมธรรม์ที่เหลือซึ่งไม่มาก เมื่อทำประกันชีวิตฉบับใหม่ ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นตามอายุ และกรณีที่ทำประกันสุขภาพ ระยะเวลารอคอยจะเริ่มนับใหม่โรคที่เคย claim จากสัญญาฉบับเดิม อาจจะไม่ได้รับความคุ้มครอง เนื่องจากเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้ ซึ่งเป็นข้อยกเว้น

กรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องการเลิกกรมธรรม์เดิม และทำใหม่ นายหน้าประกันชีวิต ควรให้คำแนะนำที่ถูกต้องให้ผู้เอาประกันภัยอย่าละทิ้งกรมธรรม์เดิมอันจะทำให้ต้องเสียประโยชน์ในการทำประกันภัย

**ข้อที่ 8 :** ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนหรือบริษัทอื่น

นายหน้าประกันชีวิต ต้องไม่กล่าวพาดพิงถึงบริษัทประกันชีวิตบริษัทใดบริษัทหนึ่ง หรือนายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่น ในทางเสื่อมเสีย

**ข้อที่ 9 :** หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การที่นายหน้าประกันชีวิตศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอแสดงให้เห็นว่านายหน้าประกันชีวิตรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถนำไปให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการให้บริการลูกค้า กล่าวได้ว่านายหน้าประกันชีวิตมีความรับผิดชอบต่อกู้ค้า ต่อสังคมและต่ออาชีพ ความรับผิดชอบต่อกู้ค้า เพราะว่าได้ให้บริการที่ดีและเชื่อถือได้ ทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับประโยชน์จากการที่นายหน้าประกันชีวิตมีความรอบรู้และให้ข้อแนะนำที่ดี

**ข้อที่ 10 :** ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรจะดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี กล่าวคือ ต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามโดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นลูกค้าหรือไม่ก็ตาม โดยประพฤติตนอยู่ในศีลในธรรมแห่งศาสนา ด้วยการไม่ฆ่าสัตว์ ไม่ลักทรัพย์ ไม่กล่าวเท็จ ไม่ประพฤติผิดในกาม และไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมา

-----