

## ความหมายของจรรยาบรรณนายหน้าประกันชีวิต

ผู้ประกอบการอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ โดยจรรยาบรรณถือเป็นหลักประพฤติปฏิบัติให้บุคคลในแต่ละกลุ่มอาชีพใช้เป็นแนวทางหรือเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้ผู้ประกอบอาชีพนั้นมีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นที่ตั้ง

สำหรับ จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันชีวิต มีทั้งหมด 10 ข้อดังต่อไปนี้

### จรรยาบรรณข้อที่ 1 : มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องตั้งมั่นอยู่บนพื้นฐานของความซื่อสัตย์สุจริตและความถูกต้อง ทั้งต่อตนเอง ผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ รวมถึงต้องคงไว้ซึ่งความจริงใจ ไม่หลอกลวงหรือกระทำการใดๆ เพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้มาซึ่งผลประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้ อีกทั้งต้องชี้แจงผลประโยชน์และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปกปิดเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยสามารถทำประกันชีวิตได้ตรงตามความต้องการ อันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจประกันภัย

### จรรยาบรรณข้อที่ 2 : ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต กล่าวคือต้องแนะนำและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่ในการชำระเบี้ยประกันภัยให้ตรงตามกำหนด หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยตรงตามกำหนดได้ ก็จะมีระยะเวลาผ่อนผันให้ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย รวมถึงมีหน้าที่ในการชี้แจงสิทธิที่ผู้เอาประกันพึงมี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ การใช้สิทธิตามมูลค่าในกรมธรรม์ หรือการขอตรวจสอบข้อมูลในกรมธรรม์ เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้ทราบและนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเนื่องด้วยสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว นายหน้าที่ดีนั้นจึงต้องให้ความสำคัญกับการบริการหลังการขายประกันชีวิตด้วย โดยต้องมีความพร้อมในการให้บริการหรือให้คำแนะนำแก่ผู้เอาประกันภัยอยู่เสมอ โดยเฉพาะเรื่องการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนอย่างถูกต้องตามเงื่อนไขกรมธรรม์ เพื่อมิให้ลูกค้าผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

### จรรยาบรรณข้อที่ 3 : รักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัท โดยต้องไม่นำความลับหรือข้อมูลข่าวสารของผู้เอาประกันภัยทั้งเรื่องรายละเอียดส่วนตัว ประวัติการเจ็บป่วย หรือฐานะทางการเงินไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น เว้นแต่เป็นการเปิดเผยต่อบริษัทเพื่อการพิจารณารับประกันภัยหรือการจ่ายค่าสินไหม เพราะอาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเกิดผลกระทบต่อผู้เอาประกันภัย และอาจเป็นเหตุทำให้บริษัทประกันภัยเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทได้เช่นกัน

**จรรยาบรรณข้อที่ 4 : เปิดเผยข้อมูลความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์**

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีต้องเปิดเผยข้อมูลของผู้เอาประกันภัยให้บริษัททราบอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ทำการช่วยเหลือปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญเพื่อหวังให้บริษัทรับประกันภัยลูกค้าของตนโดยขัดต่อหลักการประกันชีวิต นอกจากนั้นนายหน้าต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าการกรอกข้อความในใบคำขอเอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์เป็นเรื่องที่สำคัญ หากผู้เอาประกันภัยปกปิดข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งเมื่อบริษัทได้รับรู้อาจจะทำให้เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นหรือปฏิเสธไม่รับประกันภัย เช่น ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ประวัติบุคคลในครอบครัวเคยป่วยด้วยโรคบางโรค เป็นต้น สัญญานี้จะตกเป็นโมฆียกรรม ซึ่งหากบริษัททราบความจริงในภายหลัง บริษัทก็สามารถใช้สิทธิบอกล้างสัญญาที่เป็นโมฆียกรรมดังกล่าวได้ และจะทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้ประโยชน์จากการทำประกันชีวิต

**จรรยาบรรณข้อที่ 5 : ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยสูงเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัย**

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีไม่ควรเสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย อีกทั้งสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว นายหน้าจึงควรแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยจัดสรรรายได้ในการทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายได้และรายจ่าย รวมถึงภาระต่างๆของผู้เอาประกันภัยด้วย มิฉะนั้นแล้วอาจก่อให้เกิดปัญหาในการที่ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญา ซึ่งจะ使得ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับผลประโยชน์ครบถ้วนตามเงื่อนไขกรมธรรม์ นอกเหนือจากนั้น นายหน้าที่จะต้องไม่ทำการการเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขในกรมธรรม์ซึ่งไม่มีผลผูกพันตามสัญญา เพราะอาจทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดความเข้าใจผิดและไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่นายหน้าประกันชีวิตเสนอไว้ ซึ่งจะทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อธุรกิจประกันภัยและต่อนายหน้าประกันชีวิตเอง

**จรรยาบรรณข้อที่ 6 : ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย**

ค่าบำเหน็จคือค่าตอบแทนที่บริษัทประกันชีวิตจ่ายให้กับนายหน้าประกันชีวิตด้วยการคิดรวมเป็นค่าใช้จ่ายไว้ในเบี้ยประกันภัยเรียบร้อยแล้ว โดยค่าบำเหน็จนี้เป็นส่วนหนึ่งของต้นทุนค่าใช้จ่ายในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นที่สำคัญของนายหน้า นายหน้าจึงไม่ควรเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จของตนเองเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัยตัดสินใจทำประกันภัย เพราะการเสนอลดค่าบำเหน็จนั้นจะทำให้รายได้สุทธิของนายหน้าลดลงและไม่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตัวนายหน้าเองและส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัย นอกจากนั้นยังส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมอาชีพนายหน้าประกันชีวิตอีกด้วย

**จรรยาบรรณข้อที่ 7 : ไม่แนะนำผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์**

นายหน้าประกันชีวิตต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิมซึ่งมีผลบังคับแล้ว (เวนคืนกรมธรรม์) หรือแปลงกรมธรรม์เป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จหรือมูลค่าขยายเวลาเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ เพราะการยกเลิกกรมธรรม์เดิมเพื่อทำประกันภัยใหม่ จะทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ เนื่องจากเงินที่ได้รับจากการเวนคืนกรมธรรม์เดิมหรือผลประโยชน์จากการแปลงกรมธรรม์เดิมจะมีมูลค่าที่เหลือน้อยหรือได้รับคืนจำนวนไม่มากเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่จะ

ได้รับในกรณีที่ให้กรรมธรรมยังคงมีผลอยู่ อีกทั้งเมื่อผู้เอาประกันตัดสินใจทำประกันชีวิตฉบับใหม่ ผู้เอาประกันก็จะต้องชำระเบี้ยประกันภัยที่สูงขึ้นตามอายุที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมอีกด้วย นอกจากนี้ หากเป็นกรณีที่ทำประกันสุขภาพ ระยะเวลารอคอยสำหรับการเจ็บป่วยจะเริ่มนับใหม่ และโรคที่เคยเรียกร้องค่าสินไหมจากสัญญาประกันสุขภาพฉบับเดิมได้ อาจจะไม่ได้รับความคุ้มครองตามกรรมธรรมฉบับใหม่เนื่องจากเป็นโรคที่เป็นมาก่อนซึ่งถือเป็นข้อยกเว้นของกรรมธรรม

#### จรรยาบรรณข้อที่ 8 : ไม่กล่าวให้ร้ายทัพนายหน้าหรือบริษัทอื่น

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีจะต้องไม่กล่าวให้ร้ายทัพนายหน้าประกันชีวิตหรือบริษัทประกันชีวิตอื่นในทางเสื่อมเสีย เช่น การกล่าวว่านายหน้าประกันชีวิตคู่แข่งชอบพูดโกหก เชื่อถือไม่ได้ ย้ายบริษัทประกันชีวิตบ่อยๆ ไม่มีบุคลิกที่เหมาะสมสำหรับการเป็นนายหน้าประกันชีวิตเพราะตัวเตี้ย ชอบเล่นการพนัน ชอบเที่ยวกลางคืน เป็นต้น อีกทั้งนายหน้าประกันชีวิตจะต้องไม่กล่าวให้ร้ายบริษัทประกันชีวิตอื่นๆ เช่น กล่าวว่าบริษัทประกันชีวิตอื่นจ่ายเงินล่าช้า ไม่สนใจผู้เอาประกันภัย หรือเป็นบริษัทประกันชีวิตที่เพิ่งเปิดใหม่ ยังไม่มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพอาจทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการบริการที่ไม่ดี ซึ่งการกล่าวตามที่ยกตัวอย่างมานี้ถือเป็นการกล่าวให้ร้ายจึงถือว่าผิดจรรยาบรรณทั้งสิ้น

#### จรรยาบรรณข้อที่ 9 : หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ โดยต้องทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การที่นายหน้าประกันชีวิตหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ แสดงให้เห็นว่านายหน้าประกันชีวิตนั้นรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี ให้ทันกับความก้าวหน้าของธุรกิจที่ไม่หยุดนิ่ง และอาจนำความรู้ที่ได้รับมาไปปรับใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า หากนายหน้าประกันชีวิตมีความรอบรู้และสามารถให้ข้อเสนอแนะที่ดีและเชื่อถือได้แก่ลูกค้าหรือผู้เอาประกันภัย นอกจากตัวลูกค้าที่ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์นั้นแล้ว ยังส่งผลดีทั้งต่อตัวนายหน้า ต่อสังคม และยังเป็นการยกระดับอาชีพนายหน้าประกันชีวิตในภาพรวมอีกด้วย อย่างไรก็ตาม การหาความรู้ของนายหน้านั้นไม่จำเป็นต้องเน้นเรื่องการขายเพียงอย่างเดียว นายหน้ายังสามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่นๆ ได้อีกด้วย ยกตัวอย่างเช่น ศิลปะการพูด เศรษฐกิจการเงิน เป็นต้น ด้วยเหตุที่อาชีพนายหน้าประกันชีวิตเป็นงานบริการที่ต้องใช้ การพูดเพื่ออธิบายให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ ดังนั้นการหาความรู้เพิ่มเติมด้านศิลปะการพูดก็จะช่วยให้นายหน้าประกันชีวิตสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจง่ายขึ้น ส่วนด้านการเงินนั้นนับวันก็จะมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการวางแผนเกษียณอายุ วางแผนการลงทุนและวางแผนการเงินอื่นๆ นายหน้าจึงควรศึกษาหาความรู้เรื่องเหล่านี้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

#### จรรยาบรรณข้อที่ 10 : ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

นายหน้าประกันชีวิตที่ดีควรจะดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี กล่าวคือ ต้องเป็นผู้ที่ประพฤติดี มีความปรารถนาดีต่อผู้อื่นโดยสุจริตใจ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามโดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นลูกค้าหรือไม่ก็ตาม และต้องประพฤติตนให้อยู่ในศีลธรรมแห่งศาสนา อีกทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณอยู่เสมอ โดยให้ถือเสมือนหนึ่งเป็นการปฏิญาณต่อวิชาชีพของตนเองว่านายหน้าประกันชีวิตนั้นจะละเว้นไม่กระทำการหรือปฏิบัติสิ่งใดๆ อันเป็นการไม่สมควรหรืออาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของตนเอง บริษัทประกันชีวิตที่ตนสังกัด และธุรกิจประกันชีวิตในภาพรวมได้ เช่น ไม่ฆ่าสัตว์ ไม่กล่าวเท็จ ไม่ดื่มสุรา ไม่ประพฤติผิดในกาม เป็นต้น