

บทที่ 1 จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย (จำนวนข้อสอบ 10 ข้อ)

จรรยาบรรณ คือ หลักความประพฤติอันเหมาะสมที่แสดงถึงคุณธรรมในการประกอบวิชาชีพ
ที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาวิชาชีพประมวลขึ้นไว้เป็นหลักยึดถือปฏิบัติเพื่อรักษาชื่อเสียง
และส่งเสริมวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพนั้น

คุณลักษณะของนายหน้าประกันวินาศภัยที่ดี

1. เคารพและปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด
2. เคารพสิทธิประโยชน์ของผู้อื่น
3. มีความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย
4. มีความซื่อสัตย์สุจริต
5. รักษาความลับสัญญา
6. มีศีลธรรม และคุณธรรมประจำใจ
7. ไม่โอ้อวดหรือโฆษณาเกินความจริง
8. ไม่ใส่ร้ายป้ายสีคู่แข่ง

ประโยชน์ของจรรยาบรรณวิชาชีพนายหน้าประกันวินาศภัย

1. สร้างความมั่นคงให้แก่ธุรกิจประกันภัยและสังคม
2. สร้างความเชื่อถือด้วยบริการที่มีคุณภาพ
3. สร้างความภูมิใจในวิชาชีพ

ผลกระทบของการกระทำผิดจรรยาบรรณต่อธุรกิจประกันวินาศภัย

1. เสื่อมเสียชื่อเสียงบริษัท และทำลายภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัย
2. ลดค่าขาดความเชื่อถือศรัทธาในตัวนายหน้าประกันวินาศภัย
3. ธุรกิจหากการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง
4. สังคม ชุมชน ประเทศชาติ ได้รับผลกระทบจากความเสียหายที่เกิดขึ้น

จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัยมีทั้งหมด 6 ข้อ

ข้อที่ 1 : ประกอบธุรกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และไม่สนับสนุนการกระทำอันเป็นความผิดตามกฎหมาย ผิดศีลธรรมและผิดจรรยาบรรณใดๆ

- ❖ ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้
- ❖ ต้องชี้แจงเงื่อนไขความคุ้มครอง ข้อยกเว้นของกรมธรรม์ประกันภัย ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปกปิด
- ❖ เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันวินาศภัยอย่างตรงความต้องการ อันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจ

ข้อที่ 2 : ปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม และยึดถือประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

- ❖ ให้คำปรึกษา แนะนำ และจัดการดูแลเกี่ยวกับการประกันภัยให้กับผู้เอาประกันภัยรวมทั้งการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขาย

เช่น

- ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ
- ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ที่จะต้องชำระเบี้ยประกันภัยตามที่กำหนดในกรมธรรม์ประกันภัย
- ต้องดูแลรักษาทรัพย์สินที่ประกันวินาศภัยไว้อย่างปกติตามวิสัยของวิญญูชนจะพึงปฏิบัติ
- เมื่อเกิดวินาศภัยขึ้นจะต้องแจ้งให้บริษัททราบโดยไม่ชักช้า

ข้อที่ 3 : ปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และพัฒนาความรู้ความสามารถ ให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจโดยตลอด

- ❖ ปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบที่กำกับ และปฏิบัติตามจรรยาบรรณ
- ❖ พัฒนาตัวเองให้มีความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสภาวะธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยได้พัฒนา และเปลี่ยนแปลงจากอดีตค่อนข้างมาก ผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยบางประเภทมีความสลับซับซ้อน บางประเภทได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับภัยต่างๆที่เปลี่ยนแปลงไป)
- ❖ ต้องพัฒนาให้มีความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยที่หลากหลายสามารถที่จะอธิบายให้ลูกค้า (ผู้เอาประกัน) ได้เห็นความแตกต่างของสินค้า (ผลิตภัณฑ์) ทั้งในด้านความคุ้มครอง เงื่อนไขข้อกำหนดในกรมธรรม์ประกันวินาศภัย เสนอแนะว่ากรมธรรม์ประเภทไหนเหมาะสมกับลูกค้าทั้งด้านราคา (เบี้ยประกันภัย) และความคุ้มครอง
- ❖ การพัฒนาความรู้ ความสามารถของนายหน้า เพื่อที่จะรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ส่งผลให้นายหน้า มีรายได้จากการประกอบอาชีพดังกล่าวเพิ่มขึ้น รวมทั้งจะส่งผลให้ธุรกิจประกันวินาศภัยขยายตัวตามไปด้วย
- ❖ นายหน้า สามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ โดยไม่ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เช่น ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับทักษะการพูด การนำเสนอ หรือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับภาวะเศรษฐกิจ ตลาดเงิน ตลาดทุน เป็นต้น การพัฒนาความรู้ความสามารถจะให้นายหน้าประกันวินาศภัยก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดขึ้นค่อนข้างเร็วมากในยุคปัจจุบัน

ข้อที่ 4 : รักษาความลับของลูกค้าที่ตนได้ล่วงรู้มาจากการดำเนินธุรกิจอย่างดี และไม่เปิดเผยแก่บุคคลภายนอกอื่นใด ยกเว้นเป็นการเปิดเผยตามหน้าที่ หรือตามกฎหมาย

- ❖ ต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทประกันภัย
- ❖ การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทประกันภัยต่อบุคคลภายนอก เช่น
 - นายหน้าประกันวินาศภัยทราบว่าผู้เอาประกันภัยประสบปัญหาทางการเงิน ไม่สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ รวมทั้งไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยเพื่อต่ออายุกรมธรรม์ภัยได้ตรงตามกำหนดที่นัดหมาย จึงเปิดเผยเรื่องนี้ให้บุคคลอื่นฟัง อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย
 - นายหน้าประกันวินาศภัยได้ทราบข่าวจากแหล่งข่าวที่เชื่อถือได้ว่าบริษัทประกันวินาศภัยที่ส่งงานอยู่ มีฐานะทางการเงินไม่ค่อยจะมั่นคง จึงนำเรื่องดังกล่าวไปแจ้งเพื่อนซึ่งกำลังจะตัดสินใจทำประกันวินาศภัยกับบริษัทนี้ อาจจะทำให้เกิดความเสียหายต่อบริษัทประกันภัย

ข้อที่ 5 : ประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี มีความโปร่งใสเพียงพอที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้

- ❖ นายหน้าประกันวินาศภัยเป็นผู้ซื้อหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทประกันภัย ดังนั้นจึงเปรียบเสมือนว่านายหน้าเป็นผู้ที่ต้องจัดให้บุคคลสามารถทำประกันภัยเหมาะสมทั้งในด้านความคุ้มครอง และราคา (เบี้ยประกันภัย) ที่เหมาะสม
- ❖ ต้องประกอบธุรกิจโดยมีระบบการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน มีการควบคุมที่ดี ให้เป็นไปตามกรอบกติกากฎหมายที่กำกับอยู่ สามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

ข้อที่ 6 : ไม่ใช่ถ้อยคำหรือการแสดงออกในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์กิจการที่เกินจริงหรือก่อให้เกิดความเข้าใจผิด

- ❖ นายหน้าประกันวินาศภัย ต้องมีความรู้ ความเข้าใจผลิตภัณฑ์ประกันวินาศภัยของแต่ละบริษัทที่ตนเองต้องการส่งงานอย่างถ่องแท้ โดยศึกษาจากกรมธรรม์ประกันภัยของบริษัทต่างๆทั้งในแง่เงื่อนไขความคุ้มครอง อัตราเบี้ยประกันภัย เพื่อที่จะสามารถแนะนำผู้เอาประกันภัยได้อย่างเหมาะสม
- ❖ ไม่ใช่ถ้อยคำที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอขายต่อพวกประกันภัยหรือประชาชนทั่วไปที่เป็นการสร้างความเข้าใจผิด ซึ่งจะส่งผลต่อภาพพจน์ของธุรกิจ

วิชาชีพกับจรรยาบรรณ

1. จรรยาบรรณต่อลูกค้า

- มีความใส่ใจให้บริการและรับผิดชอบต่อลูกค้าด้วยความยุติธรรมถูกต้อง

2. จรรยาบรรณต่อคู่แข่ง

- ประกอบธุรกิจโดยมีการแข่งขันที่ถูกต้อง
- ไม่ให้ร้ายโจมตีคู่แข่ง หรือใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสมเพื่อแย่งงาน

3. จรรยาบรรณต่อสังคม ชุมชน ประเทศชาติ

- ตระหนักถึงความสำคัญและบทบาทของการประกันภัย โดยพัฒนาธุรกิจให้เกิดความมั่นคงและความน่าเชื่อถือ
- ให้บริการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนในทันที
- ช่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และประเทศชาติโดยส่วนรวม