บทที่ 4
จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

ศูนย์ฝึกอบรมกิพย ร่วมกับ สถาบันเจริญเกษตร

ตช.0 (1 ชั่วโมง 30 นาที)

เรื่องบรรยาย

4.1 ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

4.2 ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย

4.3 จรรยาบรรณกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

4.4 กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต

4.5 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

ศูนย์ฝึกอบรมวิทยาลัยอินทรสกิลเซ็นเตอร์

4.1 ความหมายและความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

ศูนย์ฝึกอบรมทิพย ร่วมกับสถาบัน

จรรยาบรรณมีความสำคัญและจำเป็นต่อตัวแทนประกันชีวิต โดยเป็นที่ยึดเหนี่ยวและควบคุมความประพฤติปฏิบัติด้วยความดีงาม เพราะจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตได้กำหนดขึ้น จากสมาชิกขององค์กรหรือของสมาคมผู้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเองเป็นสำคัญ และในทางกลับกัน ถ้าตัวแทนประกันชีวิตละทิ้งจรรยาบรรณแห่งอาชีพของตน มีการประพฤติปฏิบัติตามอาเภอใจและไร้มาตรฐาน ธุรกิจประกันชีวิตก็จะวุ่นวาย เต็มไปด้วยความหวาดระแวง ผู้เอาประกันชีวิตก็จะคอยระวังตัวเพราะเกรงว่าจะถูกเอารัดเอาเปรียบจากตัวแทนประกันชีวิต ในที่สุดอาชีพตัวแทนประกันชีวิตนั้นก็จะเสื่อมไม่เป็นที่ยอมรับ ทาให้ไม่มีเกียรติและศักดิ์ศรีอีกต่อไป

ตัวแทนประกันชีวิต และทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรจะต้องช่วยกันสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้นในธุรกิจประกันชีวิต ดังต่อไปนี้

1) **สร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต** เป็นหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตที่จะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตให้กับประชาชนได้ทราบ ดังนั้น ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเพื่อเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีในธุรกิจ

2) **สร้างศรัทธาต่อการประกันชีวิต** ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับเงื่อนไขของกรมธรรม์ ผลประโยชน์ ข้อยกเว้นเกี่ยวกับการรับผิดบางประการเพื่อผู้เอาประกันภัยจะได้เข้าใจในเรื่องของการเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ในภายหลัง ซึ่งจะช่วยสร้างความมั่นใจ ความศรัทธาในบริการที่ดี และเชื่อว่าการประกันชีวิตช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของเขาได้

3) **สร้างศรัทธาให้เกิดแก่อาชีพตัวแทนประกันชีวิต** โดยตัวแทนประกันชีวิตทุกคนจะต้องพัฒนาตนเอง ทั้งความรู้ เทคนิคการขายการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ปลูกฝังทัศนคติที่ดี อาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่มีเกียรติมีศักดิ์ศรี มีจรรยาบรรณ นามาซึ่งความเชื่อถือศรัทธาต่องานอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

1. ความหมายของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณ (Ethics)

หมายถึง

มาตรฐานของความประพฤติและการใช้ดุลยพินิจทางศีลธรรมที่ว่าการกระทาของบุคคลและหหรือองค์กรถูกหรือผิดสมควรหรือไม่สมควร

จรรยาบรรณ

หมายถึง

หลักความประพฤติอันเหมาะสมแสดงถึงคุณธรรมและจริยธรรมในการประกอบอาชีพที่กลุ่มบุคคลแต่ละสาขาวิชาชีพประมวลขึ้นไว้เป็นหลัก เพื่อให้สมาชิกในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ ยึดถือปฏิบัติ เพื่อรักษาชื่อเสียงและส่งเสริมเกียรติคุณของสาขาวิชาชีพของตน

ศูนย์ฝึกอบรมทิพย ร่วมกับลิขสิทธิ์

จรรยาบรรณ

หมายถึง...

ความประพฤติของผู้ประกอบอาชีพการงานในแต่ละอาชีพหรือผู้ประกอบวิชาชีพโดยเฉพาะ ซึ่งจะต้องประพฤติเพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงของผู้ประกอบอาชีพหรือวิชาชีพนั้น ๆ ตัวอย่างเช่น เมื่อกลุ่มงานอาชีพใดต้องการให้มาตรฐานแห่งอาชีพหรือวิชาชีพ มีความน่าเชื่อถือ และศรัทธาจากประชาชน ก็จะบัญญัติประมวลจรรยาบรรณไว้ มีการอบรมถ่ายทอดกันต่อ ๆ มา หลักจรรยาบรรณนั้นจึงมีความจำเป็นและเหมาะสมต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต เพราะอาชีพดังกล่าว ตั้งอยู่บนรากฐานแห่งความไว้วางใจ ว่าสามารถจะสร้างความเชื่อถือศรัทธาต่อผู้เอาประกันภัย และต่อธุรกิจประกันชีวิตได้เป็นอย่างดี

2. ความสำคัญของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต

1) ช่วยส่งเสริมมาตรฐาน คุณภาพและการบริการของตัวแทนประกันชีวิต
2) ช่วยส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น ให้มีความซื่อสัตย์ยุติธรรม
3) ช่วยลดปัญหาการทุจริต ฉ้อโกง เอารัดเอาเปรียบ เห็นแก่ตัว
4) ช่วยทาให้ภาพลักษณ์ของตัวแทนประกันชีวิตและธุรกิจประกันชีวิตดียิ่ง ๆ ขึ้น
5) เป็นกลไกในการปกป้องตัวแทนประกันชีวิตที่ทาหน้าที่อย่างถูกต้องตามทานองคลองธรรม

ศูนย์ฝึกอบรมสิทธิพัฒนาการ

4.2 ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย

ศูนย์ฝึกอบรมทิพย ปูนซีเมนต์สกิลเลน

จรรยาบรรณ (Ethics)

เกิดขึ้นจากสำนึกบนศีลธรรมและกฎหมาย ในลักษณะเป็นพันธกรณีที่ผูกพันบุคคลไว้กับอาชีพนั้น ๆ ด้วยความเข้าใจในเหตุผล และเป็นการกระทำโดยไม่ต้องชักชวนหรือบังคับ แต่กระทำโดยความมีสำนึกในเกียรติศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ของตน

ศูนย์ฝึกอบรมลิขยา ล่องเกาะสิงคโปร์

กฎหมาย (Law)

คือ กฎที่สถาบันหรือผู้มีอำนาจสูงสุดในรัฐตราขึ้น หรือที่เกิดขึ้นจากจารีตประเพณีอันเป็นที่ยอมรับนับถือ เพื่อใช้ในการบริหารประเทศ เพื่อใช้บังคับบุคคลให้ปฏิบัติตาม หรือเพื่อกำหนดระเบียบแห่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับรัฐ โดยการสร้างความสงบเรียบร้อยในสังคมและแก้ไขข้อขัดแย้งในสังคม

ภูมิศึกอบรมทิพย รุ่งอัมดิลเลาะ

กฎหมายเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวสังคมให้อยู่รอด ดังคำกล่าวที่ว่า

“มีสังคมที่ไหน มีกฎหมายที่นั่น”

ความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย ดังนี้...

1. **การควบคุมพฤติกรรม** โดยจรรยาบรรณเป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายในหรือจิตใจ ส่วนกฎหมายเป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายนอก
2. **การบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร** ซึ่งจรรยาบรรณเป็นข้อบังคับของอาชีพที่กาหนดเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ ส่วนกฎหมายเป็นข้อบังคับจากรัฐที่เป็นลายลักษณ์อักษร
3. **การบังคับใช้** โดยจรรยาบรรณเป็นเรื่องของจิตสานึกที่ทาเพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและภูมิใจ ส่วนกฎหมายเป็นบทบัญญัติว่าด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายหรือละเว้น
4. **การลงโทษ** ซึ่งจรรยาบรรณจะมีบทลงโทษ และไม่มีบทลงโทษแล้วแต่กรณี ส่วนกฎหมายมีที่ชัดเจน

ตารางที่ 4.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของจรรยาบรรณกับกฎหมาย

รายละเอียด	จรรยาบรรณ	กฎหมาย
1. การควบคุมพฤติกรรม	เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายในหรือจิตใจ	เป็นเครื่องมือในการควบคุมพฤติกรรมจากภายนอก
2. การบัญญัติเป็นลายลักษณ์อักษร	เป็นข้อบังคับของอาชีพที่กำหนดเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้	เป็นข้อบังคับจากรัฐที่เป็น ลายลักษณ์อักษร
3. การบังคับใช้	เป็นเรื่องของจิตสำนึกที่ทำ เพราะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและภูมิใจที่ได้ทำ	เป็นบทบัญญัติว่าด้วยการปฏิบัติตามกฎหมายหรือละเว้น
4. การลงโทษ	มีบทลงโทษ และไม่มีบทลงโทษแล้วแต่กรณี	มีบทลงโทษที่ชัดเจน

ศูนย์ฝึกอบรมวิทยาลัยเทคนิค

4.3 จรรยาบรรณกับแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

ศูนย์ฝึกอบรมทิพย ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจเดน

ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีความตระหนักใน... จรรยาบรรณ หน้าที่และความรับผิดชอบที่ตนเองพึงมีต่อผู้เอาประกันภัยและต่อบริษัทที่ตนสังกัดอยู่ คือ ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้ธุรกิจประกันชีวิตเจริญก้าวหน้า อันจะส่งผลไปสู่พัฒนาการทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยต่อไป

ศูนย์ฝึกอบรมวิทยาลัยการประกันภัย

1. จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณ คือ แนวทางและเครื่องยึดเหนี่ยวให้คนในอาชีพประพฤติปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรม และจรรโลงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพการเป็นตัวแทนประกันชีวิต โดยได้มีการกำหนดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต 10 ประการ ดังนี้...

ศูนย์ฝึกอบรมทิพย ร่วมกับ



จรรยาบรรณ ข้อ 1

มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ต่อผู้เอาประกันภัย ต่อบริษัท ต่อตนเอง และ ต่ออาชีพการเป็นตัวแทนประกันชีวิต ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้ ต้องชี้แจงผลประโยชน์และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปกปิดเพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตอย่างตรงตามความต้องการอันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของบริษัท

จรรยาบรรณ ข้อ 2

ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่การชำระเบี้ยประกันภัย ต้องชำระเบี้ยประกันภัยให้ตรงตามกำหนด หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยตรงตามกำหนดได้ ก็จะมีระยะเวลาผ่อนผันให้ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย(**31** วัน หรือ **60** วัน) เป็นต้น เนื่องด้วยสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว ฉะนั้นการบริการหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้คำแนะนำในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนอย่างถูกต้องตามเงื่อนไขกรมธรรม์ เพื่อมิให้เพื่อผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

จรรยาบรรณ ข้อ 3

รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัท การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัท ต่อบุคคลภายนอก เช่น การที่ตัวแทนประกันชีวิตทราบว่าผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคติดต่อและนำไปเปิดเผยแก่คนอื่น อาจทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัยและทำให้เกิดความไม่ไว้วางใจในตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ของตัวแทนประกันชีวิต

สมาคมประกันชีวิตไทย ร่วมกับสถาบันการศึกษาเดินหน้าพัฒนาบุคลากรด้านประกันชีวิต

จรรยาบรรณ ข้อ 4

เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกัน หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรจะแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าต้องกรอกใบคำขอเอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกัน หรือ เพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ ซึ่งส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกัน เมื่อบริษัทได้รับรู้อาจจะทำให้เรียกเก็บเบี้ยเพิ่มพิเศษหรือปฏิเสธไม่รับประกัน เช่น ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ประวัติบุคคลในครอบครัวเคยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคที่บริษัทยกเว้นไม่คุ้มครอง เป็นต้น การที่ตัวแทนประกันชีวิตช่วยเหลือปกปิดความจริงอันเป็นสาระสำคัญของผู้เอาประกันภัย หากบริษัททราบความจริงในภายหลังอาจใช้สิทธิบอกล้างโมฆียกรรม ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้ประโยชน์จากการทำประกันชีวิต

จรรยาบรรณ ข้อ 5

ไม่เสนอแนะผู้ขอเอาประกันภัย ทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีไม่ควรเสนอแนะผู้เอาประกันภัย ทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย

ควรแนะนำผู้เอาประกันภัยจัดสรรรายได้เพื่อทำประกันชีวิตได้อย่างเหมาะสม โดยไม่เดือดร้อนในชีวิตความเป็นอยู่ หากจำนวนเงินเบี้ยประกันภัยไม่สมดุลกันระหว่างรายรับ-รายจ่าย จะทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ครบถ้วนตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ และบริษัทต้องขาดรายได้จากเบี้ยประกันภัยเพื่อพัฒนาธุรกิจให้เติบโตต่อไปได้

สุโขทัยธรรมาธิราช ร่วมกับสถาบัน

จรรยาบรรณ ข้อ 6

ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตมีรายได้หลักจากค่าบำเหน็จ ซึ่งเป็นต้นทุนในหมวดค่าใช้จ่ายที่บริษัทประกันภัยคิดรวมเข้าไว้ในเบี้ยประกันภัย ดังนั้น หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งของตัวแทนประกันชีวิตก็คือ การให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย การกระทำผิดจรรยาบรรณข้อนี้ จะส่งผลกระทบโดยรวมต่อธุรกิจประกันภัยในส่วนของตัวแทนประกันชีวิต ผลที่เกิดคือ จะทำให้รายได้ที่สุจริตและถูกต้องตามกฎหมายลดลง ไม่มีแรงจูงใจที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้แล้วยังส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

สำนักพิมพ์ร่วมกับสกิลเลน

จรรยาบรรณ ข้อ 7

ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่ชี้ช่องให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิม ซึ่งมีผลบังคับแล้ว (เวนคืนกรมธรรม์) หรือแปลงกรมธรรม์เป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จ หรือ มูลค่าขยายเวลา เพื่อมาซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ เพราะการเลิกกรมธรรม์ และ ทำประกันภัยใหม่ ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ เนื่องจากเงินเวนคืนกรมธรรม์หรือผลประโยชน์จากการแปลงกรมธรรม์ คือ มูลค่ากรมธรรม์ที่เหลือซึ่งไม่มาก เมื่อทำประกันชีวิตฉบับใหม่ ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นตามอายุ และกรณีที่ทำประกันภัยสุขภาพ ระยะเวลารอคอยจะเริ่มนับใหม่ โรคที่เคย **Claim** จากสัญญาฉบับเดิมอาจจะไม่ได้รับความคุ้มครอง เนื่องจากเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้ ซึ่งเป็นข้อยกเว้น

กรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องการยกเลิกกรมธรรม์เดิมและทำใหม่ นายหน้าประกันชีวิตควรให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ให้ผู้เอาประกันภัยอย่าละทิ้งกรมธรรม์เดิม อันจะทำให้ต้องเสียประโยชน์ในการทำประกันชีวิต

จรรยาบรรณ ข้อ 8

ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนหรือบริษัทอื่น

ตัวแทนประกันชีวิต ต้องไม่กล่าวพาดพิงถึงบริษัทประกันชีวิตบริษัทใดบริษัทหนึ่ง หรือตัวแทน/นายหน้าประกันชีวิตบุคคลอื่น ในทางเสื่อมเสีย

ศูนย์ฝึกอบรมเพื่อร่วมกับสถาบัน

จรรยาบรรณ ข้อ 9

หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การที่นายหน้าประกันชีวิตศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอแสดงให้เห็นว่า นายหน้าประกันชีวิตรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถนำไปให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการให้บริการลูกค้า กล่าวได้ว่าตัวแทนประกันชีวิตมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ต่อสังคม และต่ออาชีพ ความรับผิดชอบต่อลูกค้า เพราะว่าได้ให้บริการที่ดีและเชื่อถือได้ ทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับประโยชน์จากการที่นายหน้าประกันชีวิตมีความรอบรู้และให้ข้อแนะนำที่ดี

จรรยาบรรณ ข้อ 10

ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรจะดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี กล่าวคือ ต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามโดยเสมอภาคกัน ไม่ว่าผู้นั้นจะเป็นลูกค้าหรือไม่ก็ตาม โดยประพฤติตนอยู่ในศีลในธรรมแห่งศาสนา ด้วยการไม่ฆ่าสัตว์ ไม่ลักทรัพย์ ไม่กล่าวเท็จ ไม่ประพฤติผิดในกาม และไม่ดื่มสุราหรือของมึนเมา

ศูนย์วิจัยธรรมศาสตร์ ร่วมกับสถาบันสถิติแห่งชาติ

2. แนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

แนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตสามารถแบ่งเป็น 4 หมวด ดังนี้

2.1 หลักการเสนอขายทั่วไป

1) เพื่อความเหมาะสม ตัวแทนประกันชีวิตควรมีการโทรศัพท์นัดหมายกับผู้มุ่งหวังล่วงหน้าก่อนการ เข้าพบ หากเป็นการเข้าพบที่ผู้มุ่งหวังไม่ได้นัดมา ตัวแทนประกันชีวิตควรโทรศัพท์ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงก่อนการ เข้าพบ

2) เมื่อมีการเข้าพบผู้มุ่งหวังครั้งแรก ควรแจ้งผู้มุ่งหวังว่าตนสังกัดบริษัทใด พร้อมแสดงใบอนุญาต ตัวแทนประกันชีวิตที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ออกให้ด้วย

3) ตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันชีวิตให้เหมาะกับความต้องการและฐานะ ทางการเงินของเขาให้ได้มากที่สุด

4) ตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำเฉพาะเรื่องประกันชีวิตหรือเรื่องที่ตนมีความเชี่ยวชาญ ส่วน เรื่องอื่น ๆ ควรแนะนำให้ผู้มุ่งหวังขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญอื่น

ศูนย์ฝึกอบรมวิทยาร่วมกับคลิกเลย!

5) ตัวแทนประกันชีวิตต้องรักษาข้อมูลของผู้มุ่งหวังเป็นความลับ โดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลซึ่งเป็น ข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันภัยของบริษัทเท่านั้น

6) หากมีการเสนอขายกรมธรรม์ควบการลงทุน ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงให้ผู้มุ่งหวังเห็นเด่นชัดว่ากรมธรรม์ควบการลงทุนนี้แตกต่างจากรูปแบบกรมธรรม์ทั่วไปอย่างไร

7) ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่วิจารณ์บริษัทประกันชีวิตอื่นอย่างไม่เป็นธรรม

8) ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่ชักชวนให้ผู้มุ่งหวังยกเลิกกรมธรรม์เดิม

9) ให้บริการอย่างต่อเนื่องแก่ผู้เอาประกันภัย

ศูนย์ฝึกอบรมทีมงานร่วมกับสถาบัน

2.2 การอธิบายแบบประกันชีวิต

1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายเงื่อนไขของสัญญาประกันชีวิตที่ตนกำลังนำเสนอขายให้ผู้มุ่งหวังเข้าใจอย่างถูกต้องชัดเจน

2) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายข้อจำกัด รวมถึงข้อยกเว้นการคุ้มครองของกรมธรรม์ฉบับนั้นให้ ผู้มุ่งหวังเข้าใจ

3) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายว่าสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว พร้อมชี้ถึงผลเสียของการ ยกเลิกกรมธรรม์ก่อนกำหนดด้วย

4) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายให้ชัดแจ้งว่ากรมธรรม์ฉบับนี้สามารถนำมาใช้สิทธิ์หักลดหย่อน ภาษีได้หรือไม่

5) กรณีที่นำเสนอกรมธรรม์ที่มีส่วนร่วมในเงินปันผลหรือผลตอบแทนของกรมธรรม์มาจากผลการลงทุน ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายให้ชัดแจ้งว่า ผลประโยชน์ใดเป็นแบบแน่นอนตายตัวและผลประโยชน์ใดเป็นตัวเลข คาดการณ์

6) หากมีผลประโยชน์ใดที่เป็นตัวเลขจากการคาดการณ์ ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงให้เห็นว่า ตัวเลข เหล่านี้มาจากสมมติฐานต่าง ๆ จึงไม่มีการรับประกันผลตอบแทน ดังนั้นผลประโยชน์เหล่านี้อาจจะมากกว่าหรือน้อย กว่าตัวเลขที่คาดการณ์ได้

7) หากตัวแทนประกันชีวิตใช้เอกสารประกอบการขายจากบริษัทประกันชีวิตใด ต้องใช้เอกสารทั้งหมด อย่างครบถ้วน โดยต้องไม่นำเสนอเฉพาะเอกสารที่ดูแล้วจูงใจเท่านั้น

2.3 การกรอกใบสมัคร

1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่ชี้นำการกรอกใบสมัครเอาประกันภัย และต้องแจ้งผู้มุ่งหวังว่า ทุกข้อมูลที่ กรอกลงในใบคำขอเอาประกันภัยนั้น เป็นความรับผิดชอบของผู้ขอเอาประกันภัย

2) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายถึงผลลัพธ์ของการปกปิดข้อเท็จจริงหรือการแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จลง ในใบคำขอเอาประกันภัย

ศูนย์ฝึกอบรมทีพีอาร์ ร่วมกับสถาบัน

2.4 การจัดการเรื่องการรับเงินจากผู้เอาประกันภัย

1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องออกหลักฐานการรับเงินและมอบใบเสร็จรับเงินของบริษัทประกันชีวิตเมื่อ ได้รับชำระเบี้ยประกันภัย

2) ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องส่งใบคำขอเอาประกันภัยพร้อมเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากผู้มุ่งหวัง ไปยัง บริษัท ในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

ศูนย์ฝึกอบรมวิทยาร่วมกับสกิลเลน

4.4 กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต

กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 1
มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

1.1 ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันชีวิต

นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ได้ขายประกันชีวิตให้กับ นาง ข. โดยได้บอกกับนาง ข. ว่าต้องจ่ายเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี ปีละ 6,000 บาท แต่เมื่อนาง ข. ได้รับใบเสร็จรับเงิน กลายเป็นใบเสร็จรับเงินจานวน 12 ใบ (ใบเสร็จรับเงิน 1 ใบ ต่อเบี้ยประกันภัย 1 เดือน) นาง ข. จึงหยิบกรมธรรม์ประกันภัยมาอ่านดู ในกรมธรรม์ประกันภัยระบุจ่ายเบี้ยประกันภัยเดือนละ 500 บาท โดยต้องจ่ายภายในวันที่ 1 ของทุกเดือน การกระทำของนาย ก. ผิดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต เพราะ นาย ก. ไม่ซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันชีวิต

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันชีวิต โดยตัวแทนประกันชีวิตต้องออกหลักฐานการรับเงินและมอบใบเสร็จรับเงินของบริษัทประกันชีวิตเมื่อได้รับชาระเบี้ยประกันภัย ซึ่งในกรณีนี้ตัวแทนประกันชีวิตต้องออกหลักฐานการรับเงินค่าเบี้ยประกันภัยเป็นรายปี จานวน 1 ใบเท่านั้น และตัวแทนประกันชีวิตจะต้องส่งใบคาขอเอาประกันภัย พร้อมเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากผู้เอาประกันภัย ไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่กระทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 1
มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

1.2 ซื่อสัตย์ต่อบริษัท

นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทแห่งหนึ่ง ได้ทราบว่าบริษัทประกันชีวิตที่ตนเป็นตัวแทน มีปัญหาขาดสภาพคล่องเป็นการชั่วคราว และสำนักงานคณะกรรมการกากับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) กาลังเร่งรัดให้ปรับปรุงแก้ไขฐานะการเงิน นาย ก. ทราบว่า นาย ข. เพื่อนของตนกาลังจะทาประกันชีวิตกับบริษัทนี้จึงรีบแจ้งให้เพื่อนทราบ พร้อมกับกล่าวโจมตีผู้บริหารบริษัทของตนว่าไร้ประสิทธิภาพและคดโกงทั้งที่ไม่มีมูลความจริง การกระทำของนาย ก. ผิดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต เพราะนาย ก. ไม่ซื่อสัตย์สุจริตต่อบริษัทประกันชีวิตที่ตนเองสังกัด

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อบริษัทประกันชีวิตที่ตนเองสังกัด พร้อมทั้งต้องรักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก ซึ่งในกรณีนี้ตัวแทนประกันชีวิตได้กล่าวโจมตีผู้บริหารบริษัทของตนว่าไร้ประสิทธิภาพและคดโกงทั้งที่ไม่มีมูลความจริง อีกทั้งยังนาข้อมูลข่าวสารด้านฐานะการเงินของบริษัทประกันชีวิตไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น ทำให้ความลับของบริษัทประกันชีวิตรั่วไหล ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตคนนี้จึงถือว่าไม่มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัท

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 1
มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

1.3 ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิตบริษัทหนึ่งประกันชีวิต จากัด (มหาชน) ต่อมาได้ย้ายมาเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทสองประกันชีวิต จากัด (มหาชน) เนื่องจากอยู่ใกล้บ้าน จากนั้นนาย ก. ได้เสนอขายการประกันชีวิตให้แก่นาย ข. ซึ่งเป็นบุคคลเดียวกับคนที่นาย ค. ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทสองประกันชีวิต จากัด (มหาชน) เสนอขายประกันชีวิตอยู่เช่นกัน เมื่อนาย ค. ทราบเช่นนั้น จึงบอกแก่นาย ข. ว่าการที่นาย ก. ย้ายบริษัทบ่อย ๆ เป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่ไม่ดี การกล่าวของนาย ค. ผิดจรรยาบรรณ เพราะ นาย ค. ไม่ซื่อสัตย์สุจริตต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรมีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ด้วยการไม่กล่าวให้ร้ายทับถมซึ่งกันและกัน อีกทั้งตัวแทนประกันชีวิตต้องร่วมมือกันสร้างสรรค์ภาพพจน์ที่ดีงามให้แก่วงการประกันชีวิต ในขณะเดียวกันตัวแทนประกันชีวิตควรให้คาแนะนาและความช่วยเหลือให้ผู้เอาประกันภัยทาประกันโดยไม่ขัดต่อหลักการประกันชีวิต

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 2
ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

ผู้เอาประกันภัยรายหนึ่งสมัครทาประกันชีวิตแบบตลอดชีพ 80/25 ชาระเบี้ยประกันมา 10 ปี แต่ต่อมามีปัญหาด้านการเงิน ไม่สามารถชาระเบี้ยประกันภัยได้ ตัวแทนที่ขายประกันชีวิตได้ไปบริการเก็บเบี้ยประกันภัยหลายครั้ง แต่ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถจ่ายได้ ตัวแทนประกันชีวิตจึงแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัยว่า หากหยุดส่งเบี้ยประกันภัยกรมธรรม์จะขาดอายุ และตนไม่สามารถช่วยอะไรได้ การกระทาของตัวแทนประกันชีวิตรายนี้ผิดจรรยาบรรณเนื่องจากขาดความรับผิดชอบในเรื่องการให้บริการที่ดี

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรให้บริการที่ดีอย่างสม่าเสมอ และควรชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย โดยในกรณีนี้ หากผู้เอาประกันภัยไม่สามารถชาระเบี้ยประกันภัยได้ ตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนาว่ากรมธรรม์จะยังมีผลคุ้มครองต่อไปอีกระยะหนึ่ง ด้วยการกู้จ่ายอัตโนมัติ หรือจะสามารถใช้วิธีขยายการคุ้มครองด้วยมูลค่าขยายระยะเวลาหรือมูลค่าใช้เงินสาเร็จ โดยที่ไม่ต้องมีภาระจ่ายเบี้ยประกันภัยอีกต่อไปก็ได้

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 3
รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

การที่ตัวแทนประกันชีวิตนาความลับของผู้เอาประกันภัยไม่เปิดเผย เช่น บิดามารดาของผู้เอาประกันภัยเป็นโรคติดต่อร้ายแรง ผู้เอาประกันภัยมีภรรยาน้อย หรือผู้เอาประกันภัยไม่สามารถส่งเบี้ยประกันภัยได้ เป็นต้น ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะเปิดเผยความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยต่อบุคคลภายนอก

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องรักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 4
เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. แนะนาผู้เอาประกันภัยคือ นาง ง. กรอกใบคาขอเอาประกันภัย ให้ปกปิดข้อความจริงเกี่ยวกับผู้เอาประกันภัยซึ่งเป็นโรคร้ายอยู่ ถือว่าผิดจรรยาบรรณเพราะเป็นสาระสาคัญในการพิจารณารับประกันภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนำลูกค้าให้เปิดเผยข้อมูลดังต่อไปนี้

1) เปิดเผยทุกเรื่องที่มีการสอบถามในใบคาขอเอาประกันภัย

2) เปิดเผยอาชีพ รายได้ การถูกปฏิเสธหรือเลื่อนการรับประกันภัย ประวัติการเจ็บป่วยในอดีต

3) ข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสาคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย ในเรื่องที่บริษัทประกันชีวิตรับรู้ อาจทำให้เรียกเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่ม หรือบอกปัดไม่รับประกันภัย

ศูนย์วิจัยสถาบันวิทยาการประกันภัยพิพัฒน์ ร่วมกับสถาบันวิทยาการประกันภัย

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 5
ไม่เสนอแนะผู้เอาประกันภยั ทา ประกันภยั เกินความสามารถในการชาระเบ้ยี ประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

นาย ก. ทำประกันชีวิตโดยการชักชวนของตัวแทนประกันชีวิตซึ่งเป็นญาติกันด้วยความเกรงใจ แม้ว่าตัวแทนประกันชีวิตจะทราบว่านาย ก. ยังมีภาระรับผิดชอบค่าใช้จ่ายประจำอื่น ๆ อีกมากในฐานะหัวหน้าครอบครัว และสามารถจ่ายเบี้ยประกันภัยได้เพียงปีละ 30,000 บาทเท่านั้น แต่ตัวแทนประกันชีวิตบอกกับนาย ก. ว่าการทำประกันชีวิตเหมือนกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร เมื่อครบกาหนดระยะเวลาประกันภัยก็จะได้เงินคืน หรือเมื่อนาย ก. เกิดปัญหาด้านการเงินก็สามารถขอถอนเบี้ยประกันภัยคืนได้แต่ได้เงินคืนน้อยกว่าที่นาย ก. ได้จ่ายไป จึงทำให้นาย ก. ทำประกันภัยโดยจ่ายเบี้ยประกันภัย 80,000 บาท ตามคำแนะนำของตัวแทนประกันชีวิต การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตคนนี้ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะเสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย



แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนำให้ผู้มุ่งหวังคือ นาย ก. ทำประกันภัยให้เหมาะสมกับรายได้ รายจ่าย และภาต่าง ๆ ของผู้เอาประกันภัย เพราะการแนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย จะให้เกิดปัญหาในการที่จะรักษากรมธรรม์ไว้จนครบสัญญา

ศูนย์ฝึกอบรมทักษะวิชาชีพ

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 6
ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบาเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้เอาประกันภัย

นาย ก. ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตได้เสนอลดค่าบาเหน็จให้นาย ข. เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ทาประกันชีวิต นาย ข. ก็ได้นาเรื่องนี้เล่าให้นาย ค. ซึ่งเป็นเพื่อนฟัง นาย ค. กาลังได้รับการเสนอให้ทาประกันชีวิตจากตัวแทนประกันชีวิตชื่อนาย ง. อยู่ นาย ค. จึงร้องให้นาย ง. ลดค่าบาเหน็จให้ มิฉะนั้นจะไม่ทาประกันชีวิตกับนาย ง. ทาให้นาย ง. ไม่สามารถขายประกันชีวิตให้นาย ค. ได้ และหากนาย ค. ไปทาประกันชีวิตกับนาย ก. นาย ก.ก็ต้องลดค่าบาเหน็จให้นาย ค. เหมือนกับที่ให้นาย ข. ด้วย ทาให้นาย ก. มีรายได้ไม่เพียงพอที่จะดารงชีวิตเป็นปกติ อาจมีผลทาให้ นาย ก. ต้องออกจากอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในที่สุด ผลที่จะเกิดตามมาก็คือ ผู้เอาประกันภัยก็ขาดการบริการจากตัวแทนประกันชีวิต อันส่งผลต่อภาพพจน์ของอาชีพในที่สุด ซึ่งในกรณีนี้การลดค่าบาเหน็จ**ถือว่า**ผิดจรรยาบรรณ เพราะเป็นการจูงใจให้เอาประกันชีวิต

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตอาจใช้วิธีซื้อของขวัญวันเกิด หรือจัดหาปฏิทิน สมุดบันทึกให้ผู้เอาประกันภัยในโอกาสวันปีใหม่แทนการลดค่าบาเหน็จจะดีกว่า หากทาเช่นนี้ถือว่าไม่ผิดจรรยาบรรณ เพราะไม่ได้เป็นการลดค่าบาเหน็จ แต่ถือเป็นการให้บริการหลังการขาย

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 7
ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพอื่ ทำสัญญาใหม่ หากทำ ให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

ผู้เอาประกันภัยรายหนึ่งต้องการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตจึงดำเนินการยกเลิกให้ทันที โดยไม่ชี้แจงให้เห็นข้อดีข้อเสีย **ถือว่า**ผิดจรรยาบรรณ เพราะไม่ได้ชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและข้อดีข้อเสียของการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงทางเลือกต่าง ๆ นอกเหนือจากการเวนคืนกรมธรรม์ โดยการใช้สิทธิในมูลค่าของกรมธรรม์ประกันชีวิต และชี้ให้เห็นถึงข้อดีข้อเสียของการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ศูนย์ฝึกอบรมทิพย ประกันชีวิต

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 8
ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น

การที่ตัวแทนประกันชีวิตกล่าวว่า บริษัทประกันชีวิตอื่นเขาจ่ายจานวนเงินเอาประกันภัยล่าช้า ไม่สนใจผู้เอาประกันภัย หรือเป็นบริษัทประกันชีวิตที่เพิ่งเปิดใหม่ ยังไม่มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และตัวแทนประกันชีวิตก็มีน้อย อาจทาให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการบริการที่ไม่ดี การกระทาของตัวแทนประกันชีวิตรายนี้ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะได้กล่าวให้ร้ายทับถมตัวแทนประกันชีวิตอื่น

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องไม่กล่าวพาดพิงถึงบริษัทประกันชีวิตบริษัทใดบริษัทหนึ่งหรือตัวแทนประกันชีวิตอื่นในทางเสื่อมเสีย

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 9
หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

นางสาวแพรวกับนางสาวพลอย นอกจากจะเป็นเพื่อนกันแล้วยังเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตเดียวกันด้วย ต่อมานางสาวแพรวทราบว่านางสาวพลอยได้ไปเรียนเพิ่มเติมวิชาการเงินส่วนบุคคล เมื่อทั้งสองได้พบปะกัน นางสาวแพรวจึงได้ต่อว่านางสาวพลอยที่เสียเวลาเรียนเพิ่มเติมดังกล่าว ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาในการเรียน 1 เดือนเต็ม เพราะนอกจากจะเสียเวลาในการทามาหากินแล้วยังไม่ตรงกับอาชีพตัวแทนประกันชีวิต การกระทาของนางสาวพลอยนั้น ไม่ผิดจรรยาบรรณ เพราะเป็นสิทธิของนางสาวพลอยที่จะไปเรียนหรือทาอะไร ตราบใดที่ไม่ทาให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในอาชีพ ทาให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอยู่ตลอดเวลา โดยมีเหตุผลตามองค์ประกอบดังนี้ 1) ต้องมีความรอบรู้ในตัวงาน หลักวิชาการที่ถูกต้อง หลักวิธีการขายและการให้บริการที่ดีควบคู่กันไปเสมอ 2) ควรหมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และ 3) ต้องมีความรอบรู้ สามารถให้คาแนะนาเรื่องผลประโยชน์ สิทธิในกรมธรรม์ เงื่อนไข ข้อยกเว้น กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ลูกค้าได้ทราบข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง

กรณีศึกษาจรรยาบรรณข้อที่ 10
ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธารงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีวปฏิญาณ

นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิต แต่เขามีพฤติกรรม ดังนี้...
1) ชอบดื่มเหล้าครั้งละมาก ๆ มีนิสัยชอบเที่ยวกลางคืน ถึงแม้จะให้บริการที่ดีแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ ไม่เคยก่อความเสียหายใด ๆ แก่ผู้เอาประกันภัย
2) ชอบยืมเงินคนอื่น รวมถึงยืมจากผู้เอาประกันภัยบางคนพฤติกรรมของนาย ก. ถือว่าผิดจรรยาบรรณเพราะไม่ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม และธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีของตน

แนวทางปฏิบัติที่ดี คือ ตัวแทนประกันชีวิตควรประพฤติปฏิบัติตัว ดังต่อไปนี้
1) การตั้งมั่นอยู่ในคุณธรรมจารีตประเพณีอันดีงาม ไม่ทาสิ่งที่ผิดศีลธรรม
2) สร้างภาพพจน์ที่ดี เป็นที่น่าเชื่อถือ และยอมรับจากบุคคลทั่วไป

ฉะนั้น สิ่งที่ทำอยู่ถึงแม้จะสามารถให้การบริการลูกค้าได้ไม่ขาดตกบกพร่อง แต่ก็ถือว่าผิดจรรยาบรรณ เพราะทำตัวไม่น่าเชื่อถือ ไม่มีเกียรติ และผิดศีลธรรม

4.5 คุณลักษณะที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

ศูนย์ฝึกอบรมทิพย ร่วมมิตรเซลส์เดน

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้

1. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพ มีความรักศรัทธาในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยมองเห็นถึงคุณประโยชน์ของ การทำประกันชีวิตว่ามีประโยชน์ในการวางแผนชีวิต เป็นส่วนสำคัญในการป้องกันความเสี่ยงและสร้างหลักประกัน ให้กับตนเองและครอบครัว เป็นการหาเจ้าภาพหรือผู้รับผิดชอบทาง “แพง” ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องมีความเชื่อมั่น ในระบบประกันภัย ด้วยการแสดงถึงทัศนคติที่ดีต่ออาชีพด้วยการทำประกันชีวิตตนเอง หากตนเองยังไม่ทำประกันชีวิต ก็ยากที่จะชักจูงให้ผู้อื่นทำประกันชีวิตได้

2. มีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตเป็นอย่างดี ตัวแทนประกันชีวิตสามารถให้คำชี้แจงสาระสำคัญของ เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องชัดเจน ตลอดจน สามารถให้คำปรึกษาหารือแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างตรงไปตรงมา

3. มีความกระตือรือร้น ขยันและอดทน ตัวแทนประกันชีวิตมืออาชีพต้องมีความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นคนขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ และต้องกระตือรือร้นในการทำงาน ขยันและอดทน เพราะในการพบปะ ผู้มุ่งหวังอาจต้องมีความเพียรพยายามและต้องใช้ความอดทนสูง และตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องรู้จักแสวงหาผู้มุ่งหวัง อยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างโอกาสในการขายประกันภัยให้เกิดขึ้น

คู่มือฝึกอบรมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้

4. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและอาชีพประกันภัย ความซื่อสัตย์สุจริตถือเป็น คุณลักษณะที่สำคัญของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ อาชีพตัวแทนประกันชีวิตต้องเกี่ยวข้องกับเบี้ย ประกันภัยและผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ซึ่งเป็นเงินของผู้เอาประกันภัยหรือบริษัท ตัวแทนประกันชีวิตจึงต้อง ปฏิบัติงานด้วยความรัดกุมและเข้มงวด การทุจริตหรือแม้แต่การละเลยจนทำให้ลูกค้าเสียหาย เช่น การไปรับเบี้ย ประกันชีวิตมาแล้วแต่ลืมนำส่งบริษัทจนทำให้กรมธรรม์ขาดอายุ อาจทำให้ตัวแทนประกันชีวิตถูกภาคทัณฑ์หรืออาจ ต้องออกจากอาชีพ ทำให้สูญเสียธุรกิจที่สั่งสมมาหลายปี ทั้งยังต้องระวังไม่เห็นแก่ประโยชน์ระยะสั้นด้วยการขายที่ผิด เงื่อนไขของกรมธรรม์ การอ้างผลประโยชน์หรือผลตอบแทนที่เกินจริง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการ ไม่ซื่อสัตย์ต่อผู้เอา ประกันภัย ต่อบริษัทและต่ออาชีพของตนเอง อันจะเป็นการทำลายธุรกิจประกันชีวิตในระยะยาว

5. มีบุคลิกภาพที่ดี ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีบุคลิกที่ดี ทั้งในด้านลักษณะท่าทาง น้ำเสียงในการสนทนา และการแต่งกายที่สุภาพ สะอาด ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้มุ่งหวังเกิดความเชื่อถือในตัวแทนประกันชีวิต อันส่งผล ต่อความเลื่อมใสตามมา

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้

6. มีทักษะการขายที่ดี ตัวแทนประกันชีวิตควรมีพัฒนาเทคนิคการขายของตนเองอยู่เสมอ เพราะ ความสามารถในการขายจะทำให้เกิดการขยายตลาด โดยการออกตลาดเพื่อแสวงหาผู้มุ่งหวัง ซึ่งการวิเคราะห์การขาย อย่างสม่ำเสมอจะทำให้ได้ประสบการณ์ รวมทั้งข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นมาเป็นบทเรียนในการพัฒนาทักษะการขาย เพื่อ เป็นตัวแทนประกันชีวิตมืออาชีพต่อไป

7. มีความเป็นมิตรและเป็นผู้รอบรู้ทันต่อเหตุการณ์ ตัวแทนประกันชีวิตมืออาชีพที่ดีต้องเป็นคนอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เข้ากับทุกคนได้ มีทัศนคติที่เป็นมิตรกับทุกคน เป็นนักฟังที่ดี ตลอดจนมีความรู้รอบตัวพอสมควร ซึ่ง สามารถนำมาใช้ในการสนทนากับลูกค้า โดยจะพูดคุยในเรื่องเหตุการณ์สำคัญและเป็นที่สนใจของสังคมได้

8. ต้องรู้จักวางแผนและแบ่งเวลาการทำงานให้เหมาะสม ตัวแทนประกันชีวิตต้องมีการวางแผนการทำงาน อย่างมีระบบ มีความมุ่งมั่น มีระเบียบวินัยในตนเอง รู้จักวางแผนและแบ่งเวลาให้เหมาะสม ทั้งเวลาที่ใช้สำหรับการพบ ผู้มุ่งหวังรายใหม่ การติดตามลูกค้ารายเก่า การบริการลูกค้า การเยี่ยมเยียนลูกค้า ตลอดจนการหารายชื่อของผู้มุ่งหวัง รายใหม่

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องมีคุณลักษณะดังนี้

9. มีศิลปะในการพูด ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีไม่จำเป็นต้องพูดเก่ง แต่ต้องพูดเป็น รู้กาลเทศะ และตรงไปตรงมา เพราะคำพูดจะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับตนเอง

10. มีความรับผิดชอบต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิตเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยความเชื่อถือศรัทธา และความสุจริตใจต่อกัน ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงต้องมีความรับผิดชอบในการทำหน้าที่แนะนำให้ คำปรึกษา และให้บริการที่ดีแก่ผู้เอาประกันภัย รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทประกันชีวิต โดยควรปฏิบัติตามหลัก จรรยาบรรณแห่งวิชาชีพอย่างเคร่งครัด

ศูนย์ฝึกอบรมเทพธรรมกัลยาณ

END

ศูนย์ฝึกอบรมทิพย วิวมักบิสกิตเดน