



กรุงเทพ
ประกันชีวิต
BANGKOK LIFE

คู่มือ

จรรยาบรรณและ แนวทางปฏิบัติที่ดี

สำหรับตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน

ปรับปรุงครั้งที่ 2 เดือน กรกฎาคม ปี 2565

◇ วิสัยทัศน์ ◇

ให้คนไทยเห็นประโยชน์การประกันชีวิต และทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับฐานะทางการเงินและคุณค่าชีวิต

◇ การกิจ ◇

บริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำในการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่มด้วยการปกป้องคุณค่าชีวิต การให้คำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงินและบริการที่ประทับใจผ่านตัวแทนคู่ค้า และพนักงานที่มีความจริงใจ และมีความรู้ระดับแนวหน้าของประเทศ

◇ ค่านิยม ◇

- ศรัทธา** ส่งมอบการประกันชีวิตด้วยความยินดี มุ่งมั่นให้ประชาชนเห็นประโยชน์และคุณค่าการทำประกันชีวิต
- รับผิดชอบ** มุ่งมั่นให้งานสำเร็จและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามวัตถุประสงค์ที่ได้รับมอบหมาย ภายในเวลาที่กำหนด ประพฤติตนตามจรรยาบรรณวิชาชีพและเคารพในสิทธิของผู้อื่น
- จริงใจ** สร้างความไว้วางใจให้ลูกค้าและผู้มาติดต่อด้วยการบริการที่ประทับใจเกินความคาดหมาย มีการสื่อสารและการให้ข้อมูลที่เปิดเผยตรงไปตรงมา
- พัฒนาตน** มุ่งมั่นด้วยเป้าหมายที่ชัดเจน มีความคิดริเริ่มแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ พัฒนางานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจนก้าวขึ้นสู่ความสำเร็จในอาชีพ
- ทำงานเป็นทีม** ทำงานเชิงรุกอย่างมีเป้าหมาย มีการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ มุ่งมั่นสู่จุดหมายที่วางไว้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ เป็นกำลังใจและเป็นมิตรต่อเพื่อนร่วมงาน



สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) ตระหนักถึงความสำคัญของความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นที่ลูกค้ามอบให้มาตลอดระยะเวลามากกว่า 71 ปี บริษัทมุ่งมั่นในการพัฒนาและดำเนินการ ในทุกมิติ เพื่อส่งเสริมการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่มด้วยการปกป้องคุณค่าชีวิตและการให้คำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงินอย่างรอบด้าน ส่งเสริมการสร้างความปลอดภัยในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างแท้จริง และมุ่งพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน โดยยึดหลักการ “การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม” ด้วยมาตรฐานจริยธรรมและความซื่อสัตย์ ที่สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัท

เพื่อเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติหน้าที่บนหลักการของจริยธรรม และการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท บริษัทได้ปรับปรุงคู่มือจรรยาบรรณ และแนวทางปฏิบัติที่ดี ในการให้บริการของตัวแทน โดยบรรจุเนื้อหาด้านจริยธรรมและแนวปฏิบัติที่ดี ในการเป็นตัวแทนฯ และที่ปรึกษาทางการเงินเป็นการเพิ่มเติม พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนชื่อคู่มือให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เพิ่มขึ้น เป็น “**จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน**”

ในโอกาสนี้ ผมจึงใคร่ขอแนะนำให้ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัททุกท่าน โปรดศึกษาทำความเข้าใจและถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด เพื่อรักษาไว้ซึ่งเกียรติและมาตรฐานของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท ตลอดจนความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้า อันจะนำไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืน



นายโซน ไสภณพนิช

กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

25 กรกฎาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
วิสัยทัศน์ การกิจ ค่านิยม	2
สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	3
ช่องทางการติดต่อ	5
บทนำ	6
นิยาม	7

1. จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณข้อ 1	มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ	8
จรรยาบรรณข้อ 2	ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย	9
จรรยาบรรณข้อ 3	รักษาความลับอันมีควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัย และของบริษัทต่อบุคคลภายนอก	10
จรรยาบรรณข้อ 4	เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ เพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์	11
จรรยาบรรณข้อ 5	ไม่เสนอแนะนำผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์	12
จรรยาบรรณข้อ 6	ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย	13
จรรยาบรรณข้อ 7	ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์	14
จรรยาบรรณข้อ 8	ไม่กล่าวให้ร้ายกับตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น	15
จรรยาบรรณข้อ 9	หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ	16
จรรยาบรรณข้อ 10	ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งร่างกายซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งวิชาชีพปฏิญาณ	17

2. จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน

จรรยาบรรณข้อ 1	ปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	18
จรรยาบรรณข้อ 2	ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ และปฏิบัติต่อผู้ลงทุนทุกรายอย่างเป็นธรรมด้วยความเอาใจใส่ ระมัดระวัง รอบคอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ	19

ช่องทางการติดต่อ

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน ท่านสามารถติดต่อ

1. ส่วนกำกับคุณภาพการขายตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน โทร. 0-2777-8879 หรือ qa.agency@bangkoklife.com
2. ฝ่ายฝึกอบรมช่องทางการขาย โทร. 0-2777-8431 หรือ training@bangkoklife.com

บทนำ

บริษัทมุ่งหวังให้ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินปฏิบัติหน้าที่ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและกองทุนรวม ด้วยหลักการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม ด้วยมาตรฐานจริยธรรมและ ความซื่อสัตย์ สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัท เพื่อประโยชน์ของลูกค้าและความยั่งยืนของบริษัท บริษัทจึงจัดทำจรรยาบรรณ และแนวปฏิบัติที่ดัดฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นแนวทางให้ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินใช้เป็นแนวทางในการ ปฏิบัติหน้าที่

ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัททุกท่านต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่ดีของตัวแทน ประกันชีวิต และสำหรับท่านที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงินของบริษัท ท่านต้องปฏิบัติตาม จรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่ดีของตัวแทนฯ และปรึกษาการเงินเพิ่มเติมด้วย

นิยาม

ที่ปรึกษาทางการเงิน หมายถึง ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทซึ่งได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นผู้แนะนำการลงทุน (IC) และบริษัทได้มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้แนะนำการลงทุน และ/หรือบริษัทได้ให้สิทธิ์การจ่ายผลิตภัณฑ์ประเภทประกันชีวิตควบการลงทุน

จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี สำหรับตัวแทนประกันชีวิต



จรรยาบรรณข้อ 1 มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งต่อผู้เอาประกันภัย ต่อบริษัท และต่อตนเองคือ ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้ตัวแทนประกันชีวิตต้องชี้แจงถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกัน ได้แก่ เงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อยกเว้น ของกรมธรรม์ และการชำระเบี้ยประกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้เอาประกันภัย ให้ผู้เอาประกันภัยทราบตามความเป็นจริงโดยไม่ปิดบัง เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันภัยตัดสินใจ ในการทำประกันชีวิตอย่างตรงตามความต้องการ อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ

ข้อพึงกระทำต่อผู้เอาประกันภัย

1. ให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย
2. รักษาความลับของผู้เอาประกันภัย โดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูล ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันภัย จะต้องแถลงข้อความจริง เพื่อการพิจารณารับประกันของบริษัทเท่านั้น
3. ออกใบเสร็จรับเงินชั่วคราวทุกครั้ง และไม่เสนอยานนอกเงื่อนไขกรมธรรม์
4. ไม่ยุให้ปิดกรมธรรม์¹ เดิมเพื่อทำกรมธรรม์ฉบับใหม่
5. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันภัย เพราะผิดจรรยาบรรณ และผิดกฎหมาย

ข้อพึงกระทำต่อบริษัท

1. รักษาความลับของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
2. เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัท เพื่อประกอบการพิจารณารับประกันภัย
3. ไม่ให้ร้ายกับกรมบริษัทอื่น เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ ซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ ไม่ให้ร้ายกับกรมซึ่งกันและกัน
4. เป็นผู้ที่มีหมั่นศึกษาเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ
5. แสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ

¹ ปิดกรมธรรม์ หมายถึง การชักชวน แนะนำ หรือกระทำได้ด้วยประการใด ๆ ซึ่งมีผลให้กรมธรรม์ฉบับเดิมขาดอายุ ขาดการชำระเบี้ยประกันภัย ย้ายระยะเวลา ใช้เงินสำเร็จ ลดจำนวนเงินเอาประกันภัย เว้นคืน ยกเลิก หรือกู้ยืมตามกรมธรรม์ฉบับเดิมเพื่อให้ผู้เอาประกันภัยทำกรมธรรม์ฉบับใหม่ ทั้งในบริษัทเดียวกันหรือต่างบริษัท โดยประการที่น่าจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เอาประกันภัย

ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการจ่ายประกันชีวิต โดยใช้หลักการ “ดีกว่า เร็วกว่า และประหยัดกว่า” คือ ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ต้องกระทำ

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ต้องอธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับความคุ้มครองสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์อย่างถูกต้องครบถ้วน
2. เยี่ยมเยียนและติดต่อสัมพันธ์กับผู้เอาประกันภัยตามโอกาส
3. บริการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือผู้รับผลประโยชน์อย่างรวดเร็ว และไม่หวังผลประโยชน์อื่นใด
4. แนะนำและให้บริการเก็บเบี้ยประกันภัยแก่ลูกค้าตามกำหนด
5. ให้บริการและคำแนะนำแก่ผู้เอาประกันชีวิตทุกคน โดยไม่เลือกว่าเป็นลูกค้าของตัวแทนคนใด



ตัวแทนประกันชีวิตต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและบริษัท เช่น ไม่เปิดเผยข้อมูลในใบคำของของผู้เอาประกันภัย ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับอายุ อาชีพ สุขภาพ ฯลฯ ซึ่งถือว่า เป็นความลับอันไม่ควรเปิดเผย โดยมิได้รับอนุญาตจากผู้เอาประกันภัย หรือการที่ตัวแทนทราบ ว่า ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายและนำไปเปิดเผยแก่ผู้อื่น หรือนำข้อมูลส่วนตัวของผู้เอาประกันภัยไปพูด ในวงสนทนา

ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่ตนสังกัด เช่น ระเบียบ คำสั่ง หรือข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ให้บุคคลภายนอกหรือบริษัทคู่แข่งทราบ

ข้อพึงปฏิบัติ

1. รักษาความลับของลูกค้าอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ รวมถึงไม่นำข้อมูลมาใช้เพื่อประโยชน์ของตนเอง และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีได้รับอนุญาตจากลูกค้า
2. ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของลูกค้า โดยรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ
3. ไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น
4. ไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่อาจทำให้เสียประโยชน์และความสามารถในการแข่งขัน



ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบ ว่า ต้องกรอกข้อความในใบคำขอ เอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริง “ตามหลักสุจริตใจอย่างยิ่ง” เพราะเป็นส่วนสำคัญที่บริษัทใช้เป็นข้อมูลหรือสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัยและคิดเบี้ยประกันภัย หากผู้เอาประกันภัยปกปิด ในส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัย หากบริษัทรู้อาจจะทำให้เรียกเก็บเบี้ยสูงขึ้นหรือปฏิเสธไม่รับประกันภัย หรือบอกล้างกรรมธรรม์ต่อไป



ข้อพึงปฏิบัติ

1. แนะนำให้ผู้เอาประกันเปิดเผยประวัติการป่วย เป็นโรคร้ายแรง รวมถึงประวัติการเจ็บป่วย เป็นโรคร้ายแรงของบุคคลในครอบครัวตามความจริง โดยไม่มุ่งหวังแต่ผลประโยชน์จาก คำบำเหน็จเพียงอย่างเดียว
2. แนะนำให้ผู้เอาประกันเปิดเผยอาชีพที่แท้จริง รวมทั้งสถานะทางการเงิน (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการรับประกันภัยภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการป้องกัน และปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และภายใต้นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน

ตัวแทนของบริษัทต้องไม่เสนอให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย เพราะจะทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากฎกรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ และบริษัทเสียโอกาสและขาดรายได้จาก เบี้ยประกันภัย เป็นผลเสียต่อธุรกิจโดยรวมทั้งระบบ

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ควรแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายได้สุทธิ (รายรับ - รายจ่าย และการต่าง ๆ) ของตน เนื่องจากเมื่อสัญญาเกิดขึ้นแล้ว ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ต้องส่ง เบี้ยประกันภัยตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์และตลอดอายุของสัญญา
2. ต้องไม่เสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ หรืออธิบายเงื่อนไขบิดเบือนไปจากที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ เช่น ตัวแทนแจ้งผู้เอาประกันว่ากรมธรรม์คุ้มครองโรคร้าย ทั้งที่ไม่มีในเงื่อนไข หรือมี แต่มีข้อยกเว้น จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับผลประโยชน์





ตัวแทนประกันชีวิตมีรายได้หลักจากค่าบำเหน็จ หน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย การที่ตัวแทนประกันชีวิตลดหรือเสนอจะลดค่าบำเหน็จให้ผู้เอาประกันภัย จะส่งผลกระทบโดยรวมต่อธุรกิจประกันชีวิตในส่วนของตัวแทนประกันชีวิต ผลที่เกิดขึ้นคือ จะทำให้รายได้ที่สุจริตและถูกต้อง ตามกฎหมายลดลง ไม่มีแรงจูงใจที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้ ยังส่งผลกระทบต่อ ผู้ร่วมอาชีพตัวแทนประกันชีวิต

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันภัย เพราะผิดจรรยาบรรณและผิดต่อกฎหมาย
2. หากต้องการแสดงน้ำใจต่อลูกค้า ตัวแทนของบริษัทอาจให้ของขวัญหรือของกำนัลที่ไม่ใช่ เงินสด หรือแลกเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ เช่น ทองคำ เป็นต้น
3. ไม่ควรให้หรือสัญญาว่าจะให้ของขวัญหรือของกำนัลในมูลค่าสูง หรือเป็นการจูงใจให้ลูกค้าเร่งตัดสินใจทำประกัน
4. ไม่เสนอลดค่าเบี้ยประกันแก่ลูกค้า โดยการนำยอดเบี้ยมาหักลบกับค่าบำเหน็จ

ไม่แนะนำให้ผู้อุปถัมภ์สละกรรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้อุปถัมภ์เสียประโยชน์

ตัวแทนประกันชีวิตต้องแนะนำให้ผู้อุปถัมภ์รักษากรรมธรรม์ให้มีผลตามสัญญา ไม่ชักชวนให้ผู้อุปถัมภ์ปิดกรรมธรรม์² ฉบับเดิม เพื่อมาซื้อกรรมธรรม์ฉบับใหม่ เพราะจะทำให้ผู้อุปถัมภ์ เสียประโยชน์ เช่น การเวนคืนกรรมธรรม์อาจจะทำให้เงินค่าเวนคืนกรรมธรรม์มีจำนวนน้อยกว่า เมื่อเทียบกับจำนวนเบี้ยประกันที่ส่งไป หรือผลประโยชน์จากการแปลงกรรมธรรม์ คือ มูลค่ากรรมธรรม์ที่เหลือซึ่งไม่มากนัก เมื่อทำประกันชีวิตฉบับใหม่ผู้อุปถัมภ์ต้องชำระเบี้ยประกันที่สูงขึ้นตามอายุ และกรณีที่ทำประกันสุขภาพ ระยะเวลารอคอยจะเริ่มต้นใหม่ การเจ็บป่วยบางรายการที่สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากสัญญาฉบับเดิมได้ จะไม่ได้รับความคุ้มครองเนื่องจากเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ตัวแทนต้องไม่แนะนำให้ลูกค้าปิดกรรมธรรม์ฉบับเดิมเพื่อทำกรรมธรรม์ฉบับใหม่
2. ในกรณีที่ตัวแทนย้ายสังกัดมาเป็นตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตใหม่ ตัวแทนต้องไม่แนะนำให้ลูกค้าปิดกรรมธรรม์ฉบับเดิมเพื่อทำกรรมธรรม์ฉบับใหม่กับบริษัทที่ตนเองกำลังเป็นตัวแทนอยู่เพื่อการรักษาผลประโยชน์ของผู้อุปถัมภ์
3. ในกรณีที่ผู้อุปถัมภ์มีความจำเป็นต้องใช้เงิน ควรแนะนำให้ผู้อุปถัมภ์พิจารณากู้เงินตามกรรมธรรม์ (หากกรรมธรรม์มีมูลค่าเงินสดเพียงพอ) ก่อนแนะนำการเวนคืน เพื่อการรักษาผลประโยชน์ของผู้อุปถัมภ์

²ปิดกรรมธรรม์ หมายถึง การชักชวน แนะนำ หรือกระทำได้ด้วยประการใด ๆ ซึ่งมีผลให้กรรมธรรม์ฉบับเดิมขาดอายุขาดการชำระเบี้ยประกัน ยกยระยะเวลา ใช้เงินสำเร็จ ลดจำนวนเงินเอาประกันภัย เว้นคืน ยกเลิก หรือกู้ยืมตามกรรมธรรม์ฉบับเดิมเพื่อให้ผู้อุปถัมภ์ทำกรรมธรรม์ฉบับใหม่ ทั้งในบริษัทเดียวกันหรือต่างบริษัท โดยประการที่น่าจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้อุปถัมภ์

ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่กล่าวให้ร้ายกับตนเองแทนหรือบริษัทประกันชีวิตอื่น และไม่แสดงความคิดเห็นที่จะก่อให้เกิดความเสียหายระหว่างตัวแทนประกันชีวิตด้วยกัน หรือระหว่างบริษัทกับบริษัท ตัวแทนประกันชีวิตต้องให้เกียรติ ยกย่อง และยอมรับเพื่อนร่วมอาชีพที่มีความรู้ความสามารถและมีความประพฤติดี



ข้อพึงปฏิบัติ

1. ไม่กล่าวร้ายเพื่อนร่วมอาชีพแม้จะเคยเป็นคู่แข่งกันให้เสื่อมเสียชื่อเสียง เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ และเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ไม่นำเรื่องส่วนตัว หรือข้อผิดพลาดในอดีตของเพื่อนร่วมอาชีพมาเปิดเผยแก่ผู้อื่น เพื่อหวังผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตัวแทนประกันชีวิตต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ด้านประกันชีวิต กรมธรรม์แบบต่าง ๆ เทคนิคการขาย เงื่อนไขความคุ้มครอง วิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และจรรยาบรรณมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ตนเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

การศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมนั้นมิได้จำกัดเฉพาะในวิชาชีพประกันชีวิตเท่านั้น ยังสามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ได้ เช่น ศิลปะการพูด ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. เข้ารับการอบรมด้านผลิตภัณฑ์ ทักษะการขาย และความรู้ต่าง ๆ ที่บริษัทได้จัดขึ้น อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้า และผู้เกี่ยวข้อง
2. หมั่นติดตามและศึกษานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่บริษัทได้พัฒนา เพื่อใช้เป็นทางเลือกให้กับลูกค้าที่มีความต้องการ และบริษัทอาจสามารถรับประกันภัยได้ภายใต้เงื่อนไขที่ถูกปรับปรุงใหม่



จรรยาบรรณข้อ 10 ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งร่างกายซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฎิญาณ

ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องดำเนินชีวิตตามครรลองคลองธรรมที่ดีคือ ต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม โดยประพฤติปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมแห่งศาสนา ตัวแทนประกันชีวิตที่ดียังต้องมีการยึดถือประเพณีอันดีงามเป็นแนวทางในการประกอบวิชาชีพ โดยจะต้องประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อบริษัทที่สังกัดและผู้อุปถัมภ์ การปฏิบัติตนดังกล่าวจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตได้รับความเชื่อถือและความไว้วางใจ อันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ

นอกจากนี้ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีจะต้องร่างกายซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฎิญาณ³

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ควรงดดื่มสุราหรือสูบบุหรี่ก่อนเข้าพบลูกค้าเพื่อไม่เป็นการสร้างความรำคาญอันเกิดจากกลิ่นไม่พึงประสงค์ และเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของวิชาชีพตัวแทน
2. ควรตรวจสอบการแต่งกายและภาพลักษณ์ภายนอกเสมอ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของวิชาชีพตัวแทน และดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของผู้พบเห็น
3. ประพฤติปฏิบัติตนตามประเพณีอันดีงาม โดยเฉพาะการอ่อนน้อมถ่อมตน ซื่อสัตย์สุจริต และจริงใจ เพื่อดำรงไว้ซึ่งความเชื่อถือต่อตนเองและผู้อื่น

³ อาชีพปฎิญาณ หมายถึง การที่ผู้ประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปฎิญาณต่อวิชาชีพว่าจะละเว้นไม่ปฏิบัติสิ่งใด ๆ อันอาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของสถาบันประกันชีวิตและบริษัทประกันชีวิตต้นสังกัด เช่น กรณีตัวแทนประกันชีวิตย้ายไปสังกัดบริษัทประกันชีวิตอื่น โดยกล่าวหาว่าบริษัทประกันชีวิตที่ตนสังกัดเดิมมีฐานะการเงินไม่มั่นคง เป็นต้น



จรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่ดี สำหรับตัวแทนฯ และที่ปรึกษาทางการเงิน

บริษัทให้ความสำคัญกับหลักการ Fair Dealing คัดเลือกผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ตอบสนองกับ ความเหมาะสมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่งเสริมให้ลูกค้าได้รับข้อมูลและการแนะนำที่ชัดเจน เหมาะสม และมีคุณภาพจากตัวแทนฯ และที่ปรึกษาทางการเงิน ของบริษัท รวมถึงได้รับคำแนะนำและการเสนอ ขายผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม ตรงกับความคาดหวัง โดยคำนึงถึงสถานการณ์ของลูกค้าตัวแทนฯ และ ที่ปรึกษาทางการเงินควรมีใจให้บริการและคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ

โดยปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติ ระเบียบ และขั้นตอนที่บริษัทกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

จรรยาบรรณข้อ 1 มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

ตัวแทนฯ และที่ปรึกษาทางการเงินที่ดีต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งต่อผู้ลงทุน ต่อบริษัท และต่อตนเอง ต้องไม่กระทำการในลักษณะเอาเปรียบผู้ลงทุน หรือแสวงหาประโยชน์ ให้แก่ตนเองหรือบุคคลอื่น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ให้บริการและรักษาผลประโยชน์ต่อผู้ลงทุน
2. ไม่กระทำการโดยมีข้อต่อกรพิสัยสินของผู้ลงทุน เช่น ยักยอก หลอกลวง หรือฉ้อโกงทรัพย์สินของผู้ลงทุน
3. ไม่เปิดบัญชีซื้อขายโดยใช้ชื่อและลงลายมือของบุคคลอื่นและใช้บัญชีนั้นซื้อขายเพื่อตนเอง เช่น ผู้แนะนำการลงทุนนำหลักฐานของบุคคลอื่นมาเปิดบัญชี
4. ไม่นำทรัพย์สินหรือข้อมูลของบริษัทหรือผู้ลงทุน เช่น นำซอฟต์แวร์หรือข้อมูลของผู้ลงทุน ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทหรือผู้ลงทุน
5. ไม่ใช้บัญชีซื้อขายหน่วยลงทุนของผู้ลงทุน เพื่อตนเองหรือบุคคลอื่น ไม่ว่าเจ้าของบัญชีจะรู้เห็นหรือยินยอมหรือไม่ก็ตาม
6. ไม่ชักชวนหรือให้คำแนะนำในลักษณะที่เป็นการกระตุ้น ยุยง หรือสนับสนุนให้ผู้ลงทุน การธุรกรรมบ่อยครั้งหรือถี่เกินสมควร (Churning)
7. ไม่เบียดบังหรือไม่แสวงหาผลประโยชน์จากผู้ลงทุน โดยอาศัยโอกาสในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น
8. ต้องไม่รับมอบหมายจากผู้ลงทุนในการตัดสินใจซื้อขายแทนผู้ลงทุน
9. ไม่ตัดสินใจซื้อขายแทนผู้ลงทุน
10. ไม่ยุ่งเกี่ยวกับสินทรัพย์ผู้ลงทุน
 - ไม่รับชำระราคากองทุนเป็นเงินสด
 - ไม่รับมอบหมายจากลูกค้าเพื่อนำเงินเข้าบัญชีบริษัทหรือ บลจ.

ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ ปฏิบัติต่อ ผู้ลงทุนทุกรายอย่างเป็นธรรม ด้วยความเอาใจใส่ ระมัดระวังรอบคอบ โดย คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ

ตัวแทนฯ และที่ปรึกษาทางการเงินต้องมีความรับผิดชอบและรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของลูกค้า เมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ต้องทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์ จัดกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสม และ
ไม่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ รวมถึงความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทำความเข้าใจขั้นตอน การขาย
และปฏิบัติตามขั้นตอนและระเบียบการขายที่บริษัทกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ตลอดจนหมั่นศึกษาข้อมูลของบริษัท
จัดเตรียมไว้ เพื่อทำความเข้าใจ ซึ่งกรณีไม่เข้าใจต้องสอบถามฝ่ายส่งเสริมและสนับสนุน การขายฯ หรือ
ฝ่ายฝึกอบรม หากพบว่าข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วน และไม่เป็นปัจจุบัน ต้องแจ้งให้ฝ่ายส่งเสริมฯ หรือฝ่ายฝึกอบรม
ทราบเพื่อแก้ไขปรับปรุง เพื่อป้องกันการนำเอกสารที่ไม่ถูกต้องไปใช้

ข้อพึงปฏิบัติ

1. แจ้งชื่อตนเอง เลขที่ใบอนุญาต ชื่อบริษัท และวัตถุประสงค์ในการเข้าพบ เมื่อติดต่อกับผู้ลงทุน
เว้นแต่ผู้ลงทุนทราบอยู่แล้ว
2. ไม่แสดงข้อมูลหรือเอกสารในประเด็นที่สำคัญที่ไม่ตรงต่อความจริง ซึ่งมีผลกระทบต่อลูกค้า ผู้ลงทุน
และบริษัท
 - ต้องไม่ปกปิดข้อความจริงหรือยื่นเอกสารอันเป็นเท็จ ในการขอความเห็นชอบขึ้นทะเบียนต่อ
สำนักงาน ก.ล.ต.
 - ไม่ยื่นเอกสารเท็จเพื่อช่วยผู้ลงทุนในการเปิดบัญชี
3. ต้องจัดทำ KYC/CDD (Know Your Customer/Customer Due Diligence) และ Suitability
ของผู้ลงทุนให้ครบถ้วนตามขั้นตอนที่บริษัทกำหนด
 - ทำความรู้จักลูกค้า โดยทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับผลประโยชน์ทอดสุดท้าย และผู้มีอำนาจควบคุม
หรือตัดสินใจในทอดสุดท้าย เพื่อให้สามารถให้คำแนะนำและวางแผนการลงทุน อย่างเหมาะสม
 - สอบถามข้อมูลและทำความเข้าใจกับลูกค้า เพื่อให้ทราบแหล่งที่มาของรายได้ เป้าหมาย การลงทุน
ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ สถานภาพทางการเงิน และข้อจำกัดหรือเงื่อนไขทางการเงินของลูกค้า
 - หากได้รับข้อมูลลูกค้าไม่เพียงพอหรือพบว่ามีลักษณะที่น่าสงสัย ซึ่งทำให้ไม่สามารถระบุตัวตน
ที่แท้จริงของลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงได้ หรือผู้ลงทุนไม่ให้ข้อมูลในการประเมิน ความเสี่ยง
ต้องปฏิเสธการให้บริการดังกล่าว
4. ต้องไม่ให้ความช่วยเหลือหรือนำผู้ลงทุนให้ซื้อขายหน่วยลงทุนเกินกว่าฐานะการเงิน เช่น
การจัดหาเงินกู้ยืมในระบบ หรือชำระค่าซื้อหน่วยลงทุนแทนลูกค้า
5. ต้องไม่จัดทำบันทึกการรับคำสั่งหรือการยืนยันการซื้อขายไม่ตรงตามความจริง ห้ามปลอมลายเซ็น
ของลูกค้าเพื่อยืนยันการซื้อขาย ไม่ว่าลูกค้าจะรับทราบหรือไม่ก็ตาม

ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ ปฏิบัติต่อผู้ลงทุนทุกรายอย่างเป็นธรรม ด้วยความเอาใจใส่ ระมัดระวังรอบคอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ

ข้อพึงปฏิบัติ

6. ไม่ลงนามในเอกสารเพื่อแสดงการทำหน้าที่ โดยไม่ได้ทำหน้าที่นั้นจริง คือ ต้องไม่ลงนามในใบคำสั่งซื้อขายหน่วยลงทุน หรือในเอกสาร Suitability Test โดยไม่ได้ให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน
7. ไม่ให้ Username หรือ Password แก่บุคคลอื่นเพื่อเข้าใช้ระบบงานการเสนอขาย และ/หรือการส่งคำสั่งซื้อขาย สับเปลี่ยนกองทุน
8. สอบถามความเข้าใจของลูกค้าก่อนทำรายการ
9. ไม่ส่งคำสั่งซื้อขายที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม
10. ให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลแก่ผู้ลงทุนอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เป็นกลางและอิสระ ตามหลักวิชาชีพ หรือมีข้อมูลหรือเอกสารสนับสนุนที่ใช้อ้างอิงได้
 - ให้คำแนะนำอย่างเป็นกลางและอิสระตามหลักวิชาชีพ มีเอกสารอ้างอิง และชี้แจงให้ทราบว่าข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อเท็จจริงหรือข้อคิดเห็น
 - ใช้วิจารณญาณในการแนะนำ ไม่บอกต่อข่าวลือ
 - ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่เหมาะสม (Suitability)
 - ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เป็นคำแนะนำในรูปแบบมาตรฐาน (Basic Asset Allocation)
 - อธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน และเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงเฉพาะของกองทุน
 - ให้ Fund Fact Sheet และกรณีผู้ลงทุนร้องขอ ให้จัดเตรียมหนังสือชี้ชวนให้ด้วย
 - ไม่ตัดสินใจด้วยตนเองว่า ผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งเหมาะสมกับลูกค้าทุกรายในกลุ่มหรือประเภทเดียวกัน
 - จัดทำ Knowledge Assessment เพิ่มเติม ในกรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูง หรือมีความซับซ้อน อาจสอบถามลูกค้าเพิ่มเติมถึงการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การลงทุน
 - อธิบายเกี่ยวกับลักษณะและความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างละเอียด โดยเฉพาะกรณีลงทุนเกินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และบันทึกหลักฐานประกอบ
 - ไม่รับประกันต่อผู้ลงทุนเกี่ยวกับผลตอบแทน
 - ไม่เร่งรัดให้ผู้ลงทุนตัดสินใจในการลงทุน
11. ให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นผู้ลงทุนรายย่อยที่มีความเปราะบางอย่างระมัดระวัง
12. รักษาความลับของผู้ลงทุน
 - ไม่นำข้อมูลส่วนตัว/การลงทุน/ข้อมูลการเงินของผู้ลงทุนไปเปิดเผย ยกเว้นเปิดเผยตามหน้าที่
 - ปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของบริษัทอย่างเคร่งครัด

ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ ปฏิบัติต่อ
ผู้ลงทุนทุกรายอย่างเป็นธรรม ด้วยความเอาใจใส่ ระวังระมัดระวังรอบคอบ โดย
คำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ

ข้อพึงปฏิบัติ

13. ต้องนำเสนอสินค้าที่ตรงกับความต้องการของลูกค้า เอาประโยชน์ของลูกค้าเป็นที่ตั้งในการ
แนะนำผลิตภัณฑ์เสมอ
14. ติดตามการลงทุนของลูกค้าเพื่อรักษาผลประโยชน์ของลูกค้า
15. หมั่นติดตามสถานการณ์การลงทุนและข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

“สิ่งที่ถูกต้องคือถูกต้อง
แม้ไม่มีใครทำสิ่งนั้น
สิ่งที่ผิดคือผิด
แม้ทุกคนทำสิ่งนั้น”

ท่านศาสตราจารย์ สังเวียน อินทวิชัย





**กรุงเทพ
ประกันชีวิต**

BANGKOK LIFE