



จรรยาบรรณ และแนวทางปฏิบัติที่ดี

สำหรับตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน

ปรับปรุงครั้งที่ 3 เดือนมกราคม 2569

◇ วิสัยทัศน์ ◇

เป็นบริษัทประกันชีวิตอันดับหนึ่งในด้านความใส่ใจ
(To be the Most Caring Life Insurance Company)

◇ พันธกิจ ◇

ใส่ใจลูกค้า

ส่งมอบประสบการณ์ที่เป็นเลิศ พร้อมสร้างความมั่นคงและมั่นคงในชีวิต ด้วยบุคลากรที่มีความจริงใจ เทคโนโลยีที่ทันสมัย สินค้า บริการ และสิทธิประโยชน์ที่พัฒนามาจากความเข้าใจอย่างแท้จริงเพื่อตอบโจทย์ความต้องการที่หลากหลาย

ใส่ใจตัวแทนและ ที่ปรึกษาทางการเงิน

เพิ่มศักยภาพตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินให้สามารถทำงานได้อย่างไร้ขีดจำกัด พร้อมรับมือกับสภาวะตลาดที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อการเติบโตอย่างมั่นคง มีความสุขและความภาคภูมิใจในอาชีพ ด้วยการสนับสนุนการทำงานเป็นทีม หลักสูตรฝึกอบรมที่เข้มข้น และเครื่องมือดิจิทัลที่ทันสมัย

ใส่ใจพันธมิตร

ส่งเสริมการเติบโตและก้าวสู่ความสำเร็จร่วมกัน ด้วยการทำความเข้าใจเป้าหมายและแนวทางการดำเนินการของพันธมิตรทุกราย ออกแบบการทำงานที่สอดคล้องประสานกัน และสรรสร้างพัฒนาการร่วมกันอย่างไม่หยุดยั้ง

ใส่ใจพนักงาน

ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความสูงในการทำงาน มีความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพ ด้วยการเพิ่มพูนทักษะที่หลากหลายและรอบด้านให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง เสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เคารพในความแตกต่าง ความเสมอภาค การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมและความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งให้กับพนักงานทุกคน

ใส่ใจผู้ถือหุ้น

มอบผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับผู้ถือหุ้น โดยยึดเป้าหมายการเติบโตอย่างมั่นคงยั่งยืนในระยะยาว ด้วยการสร้างแบรนด์ กรุงเทพประกันชีวิตให้เป็นผู้นำในธุรกิจประกันชีวิตในด้านความใส่ใจ ภายใต้หลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

ใส่ใจสังคม

เป็นส่วนหนึ่งในการยกระดับคุณภาพชีวิตของสังคมไทย ด้วยการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ด้านการวางแผนการเงิน เห็นประโยชน์ในการทำประกันชีวิต และ การมีสุขภาพที่ดี

ใส่ใจสิ่งแวดล้อม

ขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรที่มีความเป็นกลางทางคาร์บอน พัฒนาระบบการบริหารจัดการการใช้พลังงาน กริพยาน้ำ และการบริหารจัดการขยะเป็นสำคัญ

◇ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร ◇

C – Care

ตั้งใจตอบสนองความต้องการอย่างตรงจุดและสร้างสรรค์ เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ประทับใจ

A – Assistance

พร้อมช่วยเหลือและสนับสนุนให้ทุกคนเติบโตและสำเร็จร่วมกัน

R – Reliability

สร้างความไว้วางใจ จากความทุ่มเทและมุ่งมั่นในการทำงาน ที่จะส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ตกลงร่วมกัน

E – Empathy

รับรู้และเข้าใจในความรู้สึกและความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น

สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ตระหนักถึงความสำคัญของความเชื่อมั่นและความไว้วางใจที่ลูกค้ามอบให้ตลอดระยะเวลามากกว่า 74 ปี บริษัทมุ่งมั่นในการพัฒนาและการดำเนินธุรกิจอย่างก้าวหน้าในทุกมิติ เพื่อส่งเสริมการสร้างความมั่นคงทางการเงินให้กับประชาชนทุกกลุ่มด้วยการปกป้องคุณค่าชีวิตและการให้คำแนะนำด้านการวางแผนทางการเงินอย่างรอบด้าน ส่งเสริมการสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างแท้จริง และมุ่งมั่นพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกกลุ่มเป้าหมาย สามารถเข้าถึงได้ง่ายผ่านตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน โดยยึดหลักการ “การปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมด้วยมาตรฐานจริยธรรมและความซื่อสัตย์ที่สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัท”

เพื่อเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติหน้าที่บนหลักการของจริยธรรม และการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรมสำหรับตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท บริษัทได้ปรับปรุงคู่มือจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน โดยปรับปรุงเนื้อหาเพิ่มเติมในประเด็นเรื่องตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติและ/หรือกระทำการใด ๆ อันเป็นการกระทำที่เกี่ยวกับการทุจริตหรือการคอร์รัปชันและสินบน

ในโอกาสนี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอแนะนำให้ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัททุกท่าน โปรดศึกษาทำความเข้าใจและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อรักษาไว้ซึ่งเกียรติและมาตรฐานของการเป็นตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงินที่ดีของบริษัท ตลอดจนสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจจากลูกค้าโดยทั่วไป อันจะนำไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืนทั้งต่อบริษัทและสายอาชีพของตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงินด้วย



นายโซน ไสภณพนิช

กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร

25 ธันวาคม 2568

สารบัญ

	หน้า
วิสัยทัศน์ ภารกิจ ค่านิยม	1
สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	4
ช่องทางการติดต่อ	6
บทนำ	7
นิยาม	8
I. จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี “สำหรับตัวแทนประกันชีวิต”	
จรรยาบรรณข้อ 1 มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ	10
จรรยาบรรณข้อ 2 ให้บริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ และชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย	11
จรรยาบรรณข้อ 3 รักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและบริษัทจากบุคคลภายนอก	12
จรรยาบรรณข้อ 4 เปิดเผยข้อมูลของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญตามความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรรมธรรม์	13
จรรยาบรรณข้อ 5 ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรรมธรรม์	14
จรรยาบรรณข้อ 6 ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย	15
จรรยาบรรณข้อ 7 ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์	16
จรรยาบรรณข้อ 8 ไม่กล่าวให้ร้ายกับกรมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น	17
จรรยาบรรณข้อ 9 หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ	18
จรรยาบรรณข้อ 10 ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม กังรำงไวซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฎิญาณ	19
II. จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี “สำหรับตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน”	
จรรยาบรรณข้อ 1 ปฏิบัติหน้าที่และให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	21
จรรยาบรรณข้อ 2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและรอบคอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ และปฏิบัติต่อผู้ลงทุนทุกรายอย่างเป็นธรรมด้วยความเอาใจใส่ ะมัดระวัง รอบคอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ	22
เอกสารแนบ	26
บันทึกควบคุมการจัดทำหรือทบทวนเอกสาร	

ช่องทางการติดต่อ

หากท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน ท่านสามารถติดต่อ

1. ฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนการขายตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน โทร. 0-2777-8836
หรือ qa.agency@bangkoklife.com
2. ฝ่ายฝึกอบรมช่องทางการขาย โทร. 0-2777-8431 หรือ training@bangkoklife.com

บทนำ

บริษัทมุ่งหวังให้ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินปฏิบัติหน้าที่ในการเสนอขายผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตและกองทุนรวม ด้วยคำนึงถึงหลักการปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างเป็นธรรม มีมาตรฐานจริยธรรมและความซื่อสัตย์ สอดคล้องกับค่านิยมของบริษัท โดยยึดมั่นประโยชน์สูงสุดของลูกค้าและความยั่งยืนของบริษัท บริษัทจึงจัดทำจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและมีคุณภาพ

ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัททุกท่านต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต และสำหรับท่านที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาการเงินของบริษัท ท่านต้องปฏิบัติตามจรรยาบรรณและแนวปฏิบัติที่ดีของประกันชีวิตและปรึกษาการเงินเพิ่มเติมด้วย

คำนิยาม

คำนิยาม	หมายถึง
ตัวแทนประกันชีวิต ¹	ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท
ที่ปรึกษาทางการเงิน	ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (ก.ล.ต.) เป็นผู้แนะนำการลงทุน (IC) และบริษัทได้มอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้แนะนำการลงทุน และ/หรือบริษัทได้ให้สิทธิการจ่ายผลิตภัณฑ์ประเภทประกันชีวิตควบการลงทุน

¹ มาตรา 5 พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี สำหรับตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณ² หมายถึง ความประพฤติที่ผู้ประกอบการอาชีพการงานแต่ละอย่างกำหนดขึ้น เพื่อรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของสมาชิก อาจเขียนเป็นลายลักษณ์อักษรหรือไม่ก็ได้ นอกจากนี้จรรยาบรรณยังมีความสำคัญและจำเป็นต่อทุกอาชีพ โดยเป็นที่ยึดเหนี่ยวและควบคุมความประพฤติปฏิบัติด้วยความดีงาม เนื่องจากจรรยาบรรณได้กำหนดขึ้นจากสมาชิกขององค์กรหรือของสมาคมผู้ประกอบการวิชาชีพนั้น ๆ เป็นสำคัญ และในทางกลับกันหากผู้ประกอบการวิชาชีพทั้งหลายละทิ้งจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของตน มีการประพฤติปฏิบัติตามอำเภอใจและไร้ซึ่งมาตรฐานสังคม ชุมชนย่อมเกิดความวุ่นวาย เต็มไปด้วยความหวาดระแวง ประชาชนผู้รับบริการก็จะคอยระวังตัว เนื่องจากเกรงว่าจะถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการวิชาชีพ ในที่สุดวิชาชีพนั้นก็จะเป็นที่ยอมรับ ทำให้ไม่มีเกียรติและศักดิ์ศรีอีกต่อไป

ดังนั้น “จรรยาบรรณ” จึงมีความสำคัญต่ออาชีพตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งกล่าวโดยสรุปได้ ดังนี้

- 1) ช่วยส่งเสริมมาตรฐานคุณภาพและการบริการของตัวแทนประกันชีวิต
- 2) ช่วยส่งเสริมจริยธรรมของผู้ประกอบการอาชีพตัวแทนประกันชีวิต เช่น การมีความซื่อสัตย์

ยุติธรรม ฯลฯ

- 3) ช่วยลดปัญหาการทุจริต ฉ้อโกง เอาเปรียบ เห็นแก่ตัว
- 4) ช่วยส่งเสริมและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตและธุรกิจประกันชีวิต
- 5) เป็นกลไกในการปกป้องตัวแทนประกันชีวิตที่ทำหน้าที่อย่างถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตเป็นแนวทางและเครื่องยึดเหนี่ยวให้บุคคลที่อยู่ในอาชีพสามารถประพฤติปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและคงไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพ โดยบริษัทได้มีการกำหนดจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต 10 ประการ ดังนี้

² จรรยาบรรณ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งต่อผู้เอาประกันภัย เพื่อนตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัท รวมถึงตนเอง ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งที่ไม่ควรได้ และตัวแทนประกันชีวิตต้องชี้แจงถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกัน ได้แก่ เงื่อนไข สิทธิประโยชน์และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ และการชำระเบี้ยประกันอย่างต่อเนื่อง ให้ผู้เอาประกันทราบตามความเป็นจริงโดยไม่ปิดบัง เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้เอาประกันตัดสินใจในการทำประกันชีวิตอย่างตรงตามความต้องการ และไม่บิดเบือนข้อมูลเกี่ยวกับประกันให้ผิดไปจากข้อความจริงที่ผู้เอาประกันควรต้องทราบ

ข้อพึงปฏิบัติต่อผู้เอาประกันภัย

1. ให้บริการและรักษาประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย
2. รักษาความลับของผู้เอาประกันภัย โดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันภัยต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันของบริษัทเท่านั้น
3. ออกใบเสร็จรับเงินชั่วคราวทุกครั้ง และไม่เสนองานนอกเงื่อนไขกรมธรรม์
4. ไม่ยุยงให้ผู้เอาประกันภัยปิดกรมธรรม์³ ฉบับเดิมเพื่อทำกรมธรรม์ฉบับใหม่
5. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันภัย เนื่องจากผิดจรรยาบรรณและผิดกฎหมาย

ข้อพึงปฏิบัติต่อบริษัทและเพื่อนร่วมอาชีพ

1. รักษาความลับของบริษัทจากบุคคลภายนอก
2. เปิดเผยข้อมูลของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัทตามความจริง เพื่อประกอบการพิจารณารับประกันภัยอย่างเหมาะสม
3. ไม่ให้ร้ายหรือโจมตี รวมถึงต้องปฏิบัติอย่างซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพและบริษัท เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของธุรกิจ
4. หมั่นศึกษาความรู้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ
5. แสดงความยินดีต่อเพื่อนร่วมงานที่ประสบความสำเร็จในอาชีพอย่างจริงใจ

³ ปิดกรมธรรม์ หมายถึง การชักชวน แนะนำ หรือกระทำได้ด้วยประการใด ๆ ซึ่งมีผลให้กรมธรรม์ฉบับเดิมขาดอายุ ขาดการชำระเบี้ยประกันภัย ขยายระยะเวลา ใช้เงินสำเร็จ ลดจำนวนเงินเอาประกันภัย เว้นคืน ยกเลิก หรือกู้ยืมตามกรมธรรม์ฉบับเดิมเพื่อให้ผู้เอาประกันทำกรมธรรม์ฉบับใหม่ ทั้งในบริษัทเดียวกันหรือต่างบริษัท โดยประการที่อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้เอาประกัน

จรรยาบรรณข้อ 2

ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต โดยใช้หลักการ **“ดีกว่า เร็วกว่า และประหยัดกว่า”** คือ ต้องแนะนำและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ที่ได้รับและต้องกระทำ

ข้อพึงปฏิบัติ

1. อธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับความคุ้มครองและสิทธิประโยชน์ตามกรมธรรม์อย่างถูกต้องครบถ้วน
2. เยี่ยมเยียนและติดต่อสัมพันธ์กับผู้เอาประกันภัยตามโอกาส
3. บริการเรียกร้อยค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับผลประโยชน์โดยไม่ชักช้า และไม่หวังผลประโยชน์อื่นใด
4. แนะนำและให้บริการเก็บเบี้ยประกันภัยแก่ลูกค้าตามกำหนด
5. ให้บริการและคำแนะนำแก่ผู้เอาประกันชีวิตทุกคน โดยไม่เลือกปฏิบัติว่าเป็นลูกค้าของตัวแทนประกันชีวิตรายใด



ตัวแทนประกันชีวิตต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและบริษัท เช่น ข้อมูลในใบคำขอของผู้เอาประกันภัย ซึ่งปรากฏข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับอายุ อาชีพ สุขภาพ ฯลฯ ซึ่งตัวแทนประกันชีวิต ห้ามนำไปเปิดเผย โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่ตนสังกัด เช่น ระเบียบ คำสั่ง หรือข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ไปยังบุคคลภายนอกหรือบริษัทคู่แข่ง

ข้อพึงปฏิบัติ

1. รักษาความลับของผู้เอาประกันภัยอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ รวมถึงไม่ใช้ข้อมูลเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น โดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้เอาประกันภัย
2. ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและความเป็นส่วนตัวของผู้เอาประกันภัย โดยรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอ
3. ไม่ใช้ข้อมูลที่เป็นความลับของบริษัทเพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น
4. ไม่เปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่อาจทำให้บริษัทเสียประโยชน์และความสามารถในการแข่งขัน



จรรยาบรรณข้อ 4

เปิดเผยข้อมูลของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญตามความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตต้องชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยกรอกข้อความในใบคำขอเอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริง ตามหลัก “สุจริตใจอย่างยิ่ง” เนื่องจากเป็นส่วนสำคัญที่บริษัทใช้เป็นข้อมูลหรือสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัยและคำนวณเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยปกปิดข้อมูลส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัย หากบริษัททราบ อาจเรียกเก็บเบี้ยประกันภัยสูงขึ้น ปฏิเสธไม่รับประกันภัย หรือบอกล้างกรรมธรรม์ต่อไป



ข้อพึงปฏิบัติ

1. แนะนำให้ผู้เอาประกันเปิดเผยประวัติการเจ็บป่วย การป่วยเป็นโรคร้ายแรง รวมถึงประวัติการเจ็บป่วยหรือเป็นโรคร้ายแรงของบุคคลในครอบครัวตามความจริง โดยไม่มุ่งหวังเพียงผลประโยชน์จากค่าบำเหน็จ
2. แนะนำให้ผู้เอาประกันเปิดเผยอาชีพที่แท้จริง รวมทั้งสถานะทางการเงิน (ถ้ามี) เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาการรับประกันภัย ภายใต้ข้อกำหนดของกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน และการต่อต้านการสนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย รวมถึงภายใต้นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบน

จรรยาบรรณข้อ 5

ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถ ในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทต้องไม่เสนอให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย เนื่องจากจะทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากฎกรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญา และผู้เอาประกันภัยจะไม่ได้รับประโยชน์ตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ รวมถึงบริษัทจะเสียโอกาสและขาดรายได้จากเบี้ยประกันภัย อันเป็นผลเสียต่อธุรกิจโดยรวม

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ควรแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายได้สุทธิ (รายรับซึ่งหักรายจ่ายและภาระต่าง ๆ แล้ว) ของตน เนื่องจากเมื่อสัญญาเกิดขึ้นแล้ว ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ต้องนำส่งเบี้ยประกันภัยตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในกรมธรรม์และตลอดอายุของสัญญา
2. ไม่เสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขที่ระบุในกรมธรรม์ และไม่อธิบายเงื่อนไขบิดเบือนไปจากที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ เช่น แจ้งผู้เอาประกันว่ากรมธรรม์คุ้มครองโรคร้าย ทั้งที่ไม่ได้มีการระบุในเงื่อนไข หรือมีการระบุในเงื่อนไข โดยมีข้อยกเว้น เป็นต้น จนเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับผลประโยชน์



จรรยาบรรณข้อ 6

ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้เอาประกันภัย



การที่ตัวแทนประกันชีวิตลดหรือเสนอจะลดค่าบำเหน็จให้ผู้เอาประกันภัย หรือแข่งขันกับตัวแทนประกันชีวิตด้วยกันโดยการลดค่าบำเหน็จ จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัย โดยผลที่เกิดต่อตัวแทนประกันชีวิตคือทำให้รายได้ที่สุจริตและถูกต้องตามกฎหมายลดลง และบั่นทอนแรงจูงใจที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย จึงเป็นการทำลายอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในระยะยาว และส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมอาชีพตัวแทนประกันชีวิตด้วย

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จจากการประกันชีวิตให้กับผู้เอาประกันภัย เนื่องจากผิดจรรยาบรรณและผิดต่อกฎหมาย
2. ไม่ควรให้หรือสัญญาว่าจะให้ของขวัญหรือของกำนัลเพื่อจูงใจให้ผู้เอาประกันภัยเร่งตัดสินใจทำประกัน หากต้องการแสดงน้ำใจต่อผู้เอาประกันภัย ตัวแทนของบริษัทอาจให้ของขวัญหรือของกำนัลได้ แต่ต้องไม่ใช่เงินสดและไม่ใช่สิ่งที่แลกเปลี่ยนเป็นเงินสดได้ เช่น ทองคำ เป็นต้น โดยอาจเป็นการซื้อของขวัญวันเกิด หรือจัดหาปฏิทินหรือสมุดบันทึกซึ่งมีมูลค่าตามความเหมาะสมให้ผู้เอาประกันในโอกาสวันปีใหม่หรือตามวาระประเพณี ทั้งนี้ โปรดศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมจากนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชันและสินบน (<https://www.bangkoklife.com/th/about/child/47>)
3. ไม่เสนอลดค่าเบี้ยประกันภัยแก่ผู้เอาประกันภัย โดยการนำยอดเบี้ยประกันภัยมาหักกลบกับค่าบำเหน็จ

จรรยาบรรณข้อ 7

ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสะสมกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่ หากทำให้ผู้เอาประกันเสียประโยชน์

ตัวแทนประกันชีวิตต้องให้คำแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยรักษากรมธรรม์ให้มีผลตามสัญญา ไม่ชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยปิดหรือยกเลิกกรมธรรม์ฉบับเดิมเพื่อซื้อหรือทำกรมธรรม์ฉบับใหม่ เนื่องจากจะทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ เช่น การเวนคืนกรมธรรม์อาจทำให้เงินค่าเวนคืนกรมธรรม์มีจำนวนน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่ได้นำส่งไป หรือผลประโยชน์จากการแปลงกรมธรรม์คือ มูลค่ากรมธรรม์ที่เหลือซึ่งไม่มากนัก เมื่อทำประกันชีวิตฉบับใหม่ ผู้เอาประกันภัยต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นตามอายุ และกรณีที่ทำประกันสุขภาพ ระยะเวลารอคอยจะเริ่มต้นใหม่ การเจ็บป่วยบางรายการที่สามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากสัญญาฉบับเดิม จะไม่ได้รับความคุ้มครอง เนื่องจากเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้ เป็นต้น

กรณีที่ผู้เอาประกันภัยต้องการปิดกรมธรรม์ฉบับเดิมและทำสัญญาใหม่ ตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำที่ถูกต้องแก่ผู้เอาประกันภัยว่าไม่ควรละทิ้งกรมธรรม์เดิมเนื่องจากอาจทำให้ต้องเสียประโยชน์จากการกระทำดังกล่าว

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยปิดกรมธรรม์ฉบับเดิมเพื่อทำกรมธรรม์ฉบับใหม่
2. ในกรณีที่ตัวแทนย้ายสังกัดเป็นตัวแทนของบริษัทประกันชีวิตใหม่ ต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยปิดกรมธรรม์ฉบับเดิมเพื่อทำกรมธรรม์ฉบับใหม่กับบริษัทที่ตนเองกำลังเป็นตัวแทนอยู่ ทั้งนี้เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
3. ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยมีความจำเป็นต้องใช้เงิน ควรแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยพิจารณากู้เงินตามกรมธรรม์ (หากกรมธรรม์มีมูลค่าเงินสดเพียงพอ) ก่อนแนะนำการเวนคืน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

จรรยาบรรณข้อ 8

ไม่กล่าวให้ร้ายกับกมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น

ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่กล่าวให้ร้ายกับกมตัวแทนหรือบริษัทประกันชีวิตอื่น และไม่แสดงความเห็นที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายระหว่างตัวแทนประกันชีวิตด้วยกัน หรือระหว่างบริษัทกับบริษัท ตัวแทนประกันชีวิตต้องให้เกียรติ ยกย่อง และยอมรับเพื่อนร่วมอาชีพที่มีความรู้ความสามารถ และมีความประพฤติดีอย่างจริงใจ



ข้อพึงปฏิบัติ

1. ไม่กล่าวให้ร้ายเพื่อนร่วมอาชีพตัวแทนให้เสื่อมเสียชื่อเสียง เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ และเพื่อนร่วมอาชีพ
2. ไม่เปิดเผยเรื่องส่วนตัวหรือข้อผิดพลาดในอดีตของเพื่อนร่วมอาชีพแก่ผู้อื่น เพื่อหวังผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง
3. ไม่กล่าวให้ร้ายกับกมการดำเนินงานหรือลดทอนประสิทธิภาพการดำเนินธุรกิจของบริษัทประกันชีวิตอื่นอย่างไม่เป็นความจริง

ตัวแทนประกันชีวิตต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ด้านประกันชีวิต กรมธรรม์แบบต่าง ๆ เทคนิคการขาย เจาะใจความคุ้มครอง วิธีการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน และจรรยาบรรณมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ตนเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพ สามารถให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมมิได้จำกัดเฉพาะในวิชาชีพประกันชีวิตเท่านั้น ตัวแทนประกันชีวิตสามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ได้ เช่น ศิลปะการสื่อสาร ภาษาต่างประเทศ เป็นต้น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. เข้ารับการอบรมด้านผลิตภัณฑ์ ทักษะการขาย และความรู้ต่าง ๆ ที่บริษัทได้จัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และความสามารถในการให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยและผู้เกี่ยวข้อง
2. หมั่นติดตามและศึกษานวัตกรรมใหม่ ๆ ที่บริษัทได้พัฒนา เพื่อใช้เป็นทางเลือกให้กับผู้เอาประกันภัยที่มีความต้องการ และบริษัทอาจสามารถรับประกันภัยได้ภายใต้เงื่อนไขที่ถูกปรับปรุงใหม่



ตัวแทนประกันชีวิตต้องดำเนินชีวิตตามครรลองคลองธรรมคือ ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมและคุณธรรมอันดีงามอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ ตัวแทนประกันชีวิตต้องยึดถือประเพณีอันดีงามเป็นแนวทางในการประกอบวิชาชีพ โดยประพฤติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ทั้งต่อบริษัทที่สังกัดและผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้า การปฏิบัติดังกล่าวจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตได้รับความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจ อันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าในวิชาชีพ

นอกจากนี้ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องร่างกายซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพปฎิญาณ⁴

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ต้องงดดื่มสุราและงดสูบบุหรี่ก่อนและในขณะเข้าพบผู้เอาประกันภัย เพื่อไม่เป็นการสร้างความรำคาญและเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต
2. ตรวจสอบการแต่งกายและภาพลักษณ์ของตนเองเสมอ เพื่อรักษาภาพลักษณ์ของวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต และดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือต่อผู้พบเห็น
3. ประพฤติปฏิบัติตนตามประเพณีอันดีงาม โดยเฉพาะการอ่อนน้อมถ่อมตน ซื่อสัตย์สุจริต และจริงใจ เพื่อดำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของตนเองและผู้อื่น

⁴ อาชีพปฎิญาณ หมายถึง การที่ผู้ประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปฎิญาณต่อวิชาชีพว่า จะละเว้นไม่ปฏิบัติสิ่งใดอันอาจทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงของสถาบันประกันชีวิตและบริษัทประกันชีวิตต้นสังกัด เช่น กรณีตัวแทนประกันชีวิตย้ายไปสังกัดบริษัทประกันชีวิตอื่น โดยกล่าวหาว่าบริษัทประกันชีวิตที่ต้นสังกัดเดิมมีฐานะการเงินไม่มั่นคง เป็นต้น



จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดี สำหรับตัวแทนประกันชีวิต และที่ปรึกษาทางการเงิน



บริษัทให้ความสำคัญกับหลักการขายและการให้บริการด้านหน่วยลงทุน (“Fair Dealing”) ซึ่งได้นำมาใช้ประกอบเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดเป้าหมายของการประกอบธุรกิจ ได้แก่ การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ และการบริการที่ตอบสนองกับความเหมาะสมและความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย การส่งเสริมให้ลูกค้าได้รับข้อมูลและการแนะนำที่ชัดเจน เหมาะสม และมีคุณภาพจากตัวแทนประกันชีวิต และที่ปรึกษาทางการเงินของบริษัท รวมถึงการได้รับคำแนะนำและการเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการที่เหมาะสม ตรงกับความคาดหวัง โดยคำนึงถึงสถานการณ์ของลูกค้า

ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินควรมีใจให้บริการและคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้าเป็นสำคัญ โดยปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติ ระเบียบ และขั้นตอนที่บริษัทกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด

ตัวแทนประกันชีวิต และที่ปรึกษาทางการเงินที่ดี ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ทั้งต่อผู้ลงทุน บริษัท และตนเอง รวมถึง ต้องไม่กระทำการในลักษณะเอาเปรียบทุจริต หรือคอร์รัปชันต่อผู้ลงทุนเพื่อแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือบุคคลอื่น

ข้อพึงปฏิบัติ

1. ให้บริการและรักษาผลประโยชน์ต่อผู้ลงทุนเป็นสำคัญ
2. ไม่กระทำการโดยมีข้อต่อกรพิสัยสินของผู้ลงทุน เช่น ทุจริต ยักยอก หลอกลวง คอร์รัปชัน หรือฉ้อโกงทรัพย์สินของผู้ลงทุน เป็นต้น
3. ไม่เปิดบัญชีซื้อขายโดยใช้ชื่อและลงลายมือของบุคคลอื่นและใช้บัญชีนั้นซื้อขายเพื่อตนเอง เช่น ผู้แนะนำการลงทุนนำหลักฐานของบุคคลอื่นมาเปิดบัญชี เป็นต้น
4. ไม่นำทรัพย์สินหรือข้อมูลของบริษัทหรือผู้ลงทุน เช่น ซอฟต์แวร์หรือข้อมูลของผู้ลงทุน ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตนหรือบุคคลอื่น โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทหรือผู้ลงทุน
5. ไม่ใช้บัญชีซื้อขายหน่วยลงทุนของผู้ลงทุนเพื่อตนเองหรือบุคคลอื่น ไม่ว่าเจ้าของบัญชีจะทราบและให้ความยินยอมหรือไม่ก็ตาม
6. ไม่ชักชวนหรือให้คำแนะนำในลักษณะที่เป็นการกระตุ้น ยุยง หรือสนับสนุนให้ผู้ลงทุนทำธุรกรรมบ่อยครั้งหรือที่เกินสมควร (Churning)
7. ไม่เบียดบังและแสวงหาผลประโยชน์จากผู้ลงทุน โดยอาศัยโอกาสจากการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น
8. ไม่รับมอบหมายจากผู้ลงทุนในการตัดสินใจซื้อขายแทนผู้ลงทุน และไม่ตัดสินใจซื้อขายแทนผู้ลงทุน
9. ไม่ข้องเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้ลงทุน
 - ไม่รับชำระราคากองทุนเป็นเงินสด
 - ไม่รับมอบหมายจากผู้ลงทุนเพื่อนำเงินเข้าบัญชีบริษัทหรือ บลจ.
10. ปฏิบัติตามนโยบายต่อต้านการทุจริต (<https://www.bangkoklife.com/th/about/child/45>) และ

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบเยี่ยงผู้ประกอบการวิชาชีพ ปฏิบัติต่อผู้ลงทุนทุกรายอย่างเป็นธรรม ด้วยความเอาใจใส่ รับผิดชอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ

ตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงินต้องมีความรับผิดชอบและรอบคอบในการปฏิบัติหน้าที่ คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้ลงทุน ทำความเข้าใจผลิตภัณฑ์ ทั้งผลิตภัณฑ์เดิมและเมื่อมีผลิตภัณฑ์ใหม่ให้เกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ ชัดเจน จัดกลุ่มลูกค้าที่เหมาะสมและไม่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ รวมถึงประเมินความเสี่ยงที่ยอมรับได้ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ทำความเข้าใจขั้นตอนการขาย และปฏิบัติตามขั้นตอนและระเบียบการขายที่บริษัทกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ตลอดจนหมั่นศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่บริษัทจัดเตรียมไว้เพื่อทำความเข้าใจ ในกรณีที่ไม่วางใจรายละเอียด ต้องสอบถามฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนการขายตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินหรือฝ่ายฝึกอบรมช่องทางการขาย หากพบว่าข้อมูลไม่ถูกต้องครบถ้วนหรือไม่เป็นปัจจุบัน ต้องแจ้งให้ฝ่ายปฏิบัติการและสนับสนุนการขายตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงินหรือฝ่ายฝึกอบรมช่องทางการขายทราบเพื่อแก้ไขปรับปรุง เพื่อป้องกันการนำเอกสารที่ไม่ถูกต้องไปใช้และสร้างความเข้าใจที่ผิดพลาดแก่ลูกค้า

ข้อพึงปฏิบัติ

1. แจ้งชื่อตนเอง เลขที่ใบอนุญาต ชื่อบริษัท และวัตถุประสงค์ในการเข้าพบ เมื่อติดต่อกับผู้ลงทุน เว้นแต่ผู้ลงทุนทราบอยู่แล้ว
2. ไม่แสดงข้อมูลหรือเอกสารในประเด็นสำคัญที่ไม่ตรงตามความจริง ซึ่งมีผลกระทบต่อลูกค้า ผู้ลงทุน และบริษัท
 - ไม่ปกปิดข้อมูลความจริงและไม่ยื่นเอกสารอันเป็นเท็จ เพื่อขอความเห็นชอบขึ้นทะเบียนต่อสำนักงาน ก.ล.ต.
 - ไม่ยื่นเอกสารเท็จเพื่อช่วยผู้ลงทุนในการเปิดบัญชี
3. จัดทำ KYC/CDD (Know Your Customer/Customer Due Diligence) และ Suitability ของผู้ลงทุนให้ครบถ้วนตามขั้นตอนที่บริษัทกำหนด
 - ทำความรู้จักลูกค้า โดยทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับผลประโยชน์ทอดสุดท้าย และผู้มีอำนาจควบคุมหรือตัดสินใจในทอดสุดท้าย เพื่อสามารถให้คำแนะนำและวางแผนการลงทุนอย่างเหมาะสม
 - สอบถามข้อมูลและทำความเข้าใจกับลูกค้า เพื่อทราบแหล่งที่มาของรายได้ เป้าหมายการลงทุน ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ สถานภาพทางการเงิน และข้อจำกัดหรือเงื่อนไขทางการเงินของลูกค้า
 - หากได้รับข้อมูลลูกค้าไม่เพียงพอหรือพบว่ามีลักษณะที่น่าสงสัย ซึ่งทำให้ไม่สามารถระบุตัวตนที่แท้จริงของลูกค้าหรือผู้รับประโยชน์ที่แท้จริงได้ หรือลูกค้าไม่ให้ข้อมูลในการประเมินความเสี่ยง ต้องปฏิเสธการให้บริการดังกล่าว

ข้อพึงปฏิบัติ

4. ไม่ช่วยเหลือหรือแนะนำผู้ลงทุนให้ซื้อขายหน่วยลงทุนเกินกว่าฐานะการเงิน เช่น จัดหาเงินทุนนอกกระบวน หรือชำระค่าซื้อหน่วยลงทุนแทนผู้ลงทุน เป็นต้น
5. ไม่จัดทำบันทึกการรับคำสั่งหรือการยืนยันการซื้อขายที่ไม่ตรงตามความจริง ไม่ปลอมลายมือชื่อของผู้ลงทุนเพื่อยืนยันการซื้อขาย ไม่ว่าผู้ลงทุนจะรับทราบและยินยอมหรือไม่ก็ตาม
6. ไม่ลงนามในเอกสารแสดงการปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่นั้นจริง คือ ไม่ลงนามในใบคำสั่งซื้อขายหน่วยลงทุน หรือเอกสาร Suitability Test โดยที่ตนไม่ได้เป็นผู้ให้คำแนะนำกับผู้ลงทุน
7. ไม่เปิดเผย Username หรือ Password แก่บุคคลอื่นเพื่อเข้าใช้ระบบงานการเสนอขาย และ/หรือการส่งคำสั่งซื้อขาย สับเปลี่ยนกองทุน
8. สอบถามความเข้าใจของผู้ลงทุนก่อนทำรายการ
9. ไม่ส่งคำสั่งซื้อขายที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม
10. ให้คำแนะนำหรือข้อมูลแก่ผู้ลงทุนอย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน เป็นกลาง และเป็นอิสระตามหลักวิชาชีพ หรือมีข้อมูลหรือเอกสารสนับสนุนที่ใช้อ้างอิงได้
 - ให้คำแนะนำอย่างเป็นกลางและอิสระตามหลักวิชาชีพ มีเอกสารอ้างอิง และชี้แจงให้ทราบว่าข้อมูลที่ให้นั้นเป็นข้อเท็จจริงหรือข้อคิดเห็น
 - ใช้วิจารณญาณในการแนะนำ ไม่บอกต่อว่าสื่อหรือข้อมูลที่ขาดการรับรอง
 - ให้ข้อมูลหรือคำแนะนำที่เหมาะสม (Suitability)
 - ให้คำแนะนำผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ เป็นคำแนะนำในรูปแบบมาตรฐาน (Basic Asset Allocation)
 - อธิบายข้อมูลผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน และเปิดเผยข้อมูลความเสี่ยงเฉพาะของกองทุน
 - ให้ Fund Fact Sheet และกรณีผู้ลงทุนร้องขอ ให้จัดเตรียมหนังสือชี้ชวนให้ด้วย
 - ไม่ตัดสินใจด้วยตนเองว่าผลิตภัณฑ์ใดผลิตภัณฑ์หนึ่งเหมาะสมกับผู้ลงทุนทุกรายในกลุ่มหรือประเภทเดียวกัน
 - จัดทำ Knowledge Assessment เพิ่มเติม ในกรณีการเสนอขายผลิตภัณฑ์ที่มีความเสี่ยงสูงหรือมีความซับซ้อน อาจสอบถามผู้ลงทุนเพิ่มเติมถึงการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การลงทุน
 - อธิบายเกี่ยวกับลักษณะและความเสี่ยงที่สำคัญของผลิตภัณฑ์อย่างละเอียด โดยเฉพาะกรณีลงทุนเกินระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และบันทึกหลักฐานประกอบ
 - ไม่รับประกันเกี่ยวกับผลตอบแทนต่อผู้ลงทุน
 - ไม่เร่งรัดให้ผู้ลงทุนตัดสินใจในการลงทุน

ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ ปฏิบัติต่อผู้ลงทุนทุกรายอย่างเป็นธรรม ด้วยความเอาใจใส่ ระวังรอบคอบ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญ

ข้อพึงปฏิบัติ

11. ให้บริการแก่ลูกค้าที่เป็นผู้ลงทุนรายย่อยที่มีความเปราะบางอย่างระมัดระวัง
12. รักษาความลับของผู้ลงทุน
 - ไม่นำข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลการลงทุน ข้อมูลการเงินของผู้ลงทุนไปเปิดเผย เว้นแต่เป็นการปฏิบัติตามหน้าที่
 - ปฏิบัติตามนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ของบริษัทอย่างเคร่งครัด (<https://www.bangkoklife.com/th/about/child/183>)
13. นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ลงทุน ยึดถือประโยชน์ของผู้ลงทุนเป็นสำคัญเสมอ
14. ติดตามการลงทุนของผู้ลงทุน เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้ลงทุน
15. หมั่นติดตามสถานการณ์การลงทุนและข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

“สิ่งที่ถูกต้องคือถูกต้อง
แม้ไม่มีใครทำสิ่งนั้น
สิ่งที่ผิดคือผิด
แม้ทุกคนทำสิ่งนั้น”

ท่านศาสตราจารย์ สังเวียน อินทวิชัย

บันทึกควบคุมการจัดทำหรือทบทวนเอกสาร

ฉบับที่	สรุปสาระสำคัญ	จัดทำโดย	อนุมัติโดย
1.0	จัดทำคู่มือจรรยาบรรณสำหรับตัวแทนประกันชีวิต	สายงานตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน	กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร
2.0	- ปรับเปลี่ยนชื่อคู่มือให้ครอบคลุมเนื้อหาที่เพิ่มขึ้นเป็น จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน - แก้ไขระบุนิยาม “ที่ปรึกษาการเงิน” ให้หมายรวมถึงการนำเสนอขายประกันควบการลงทุน - เพิ่มเนื้อหาส่วนที่ 2 ให้ครอบคลุมจรรยาบรรณสำหรับตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน (ผู้แนะนำการลงทุน) - เพิ่มเติม เรื่องการบอกกล่าวกรมธรรม์ - เพิ่มเติม ช่องทางติดต่อส่วนงานควบคุมคุณภาพการวางย	สายงานตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน	กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร อนุมัติเมื่อวันที่ 25 ก.ค. 2565
3.0	ปรับปรุงเนื้อหาเพิ่มเติมในประเด็นเรื่องตัวแทนประกันชีวิตและที่ปรึกษาทางการเงิน ต้องไม่ประพฤติปฏิบัติและ/หรือกระทำการใดๆ อันเป็นการกระทำที่เกี่ยวกับการทุจริตหรือการคอร์รัปชันและสินบน	สายงานตัวแทนและที่ปรึกษาทางการเงิน	กรรมการผู้จัดการใหญ่และประธานเจ้าหน้าที่บริหาร อนุมัติเมื่อวันที่ 25 ธ.ค. 2568



กรุงเทพ
ประกันชีวิต

BANGKOK LIFE