

วิชาจรรยาบรรณนายหน้าประกันวินาศภัย ชุดที่3 (เฉลย)

1) นายA เป็นนายหน้าประกันวินาศภัยและได้เก็บเบี้ยประกันภัยและได้เก็บเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยส่งให้บริษัททุกครั้งไม่บกพร่อง มีอยู่ครั้งหนึ่ง มารดาของนายA เกิดเจ็บป่วยและเข้ารักษาตัวในโรงพยาบาล นายA จึงได้นำเงินเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัยที่ชำระมาจ่ายค่ารักษา มารดาของตน แต่นายA ก็ได้นำเงินมาคืนให้กับบริษัทครบถ้วน และได้บอกผู้เอาประกันภัยให้ทราบเรื่องดังกล่าวในภายหลัง การกระทำของนายA ถูกหรือผิดจรรยาบรรณของนายหน้าวินาศภัย

ก) ถูก เพราะนายA ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม มีความกตัญญูต่อมารดา

ข) ถูก เพราะนายA เป็นคนมีความรับผิดชอบโดยได้นำเงินมาจ่ายคืนให้กับบริษัทครบถ้วน และได้บอกเรื่องดังกล่าวให้ผู้เอาประกันภัยทราบภายหลัง

ค) **ผิด เพราะนายA เป็นคนไม่ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัยและบริษัท**

ง) ผิด เพราะนายA แฉงให้ผู้เอาประกันภัย แต่ไม่ได้แจ้งให้บริษัททราบ

2) นายA และนายB เป็นเพื่อนรักกันมากและเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่มีผลงานโดดเด่นมาก แต่เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันตกต่ำทำให้การขายประกันวินาศภัยมีอุปสรรค จึงตกลงกันว่าถ้าผลงานของใครต่ำกว่าเป้าหมาย อีกคนหนึ่งจะยกผลงานให้เพื่อจะได้รักษาชื่อเสียงนายหน้าดีเด่นไว้อย่างต่อเนื่อง การทำงานของทั้งคู่เหมาะสมหรือไม่

ก) ทั้งคู่เป็นเพื่อนร่วมอาชีพที่ดีต่อกันสมควรนำมาเป็นแบบอย่าง

ข) ทั้งคู่เป็นเพื่อนร่วมอาชีพที่ดีต่อกัน แต่ไม่สมควรนำมาเป็นแบบอย่าง

ค) ทั้งคู่เป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ดี สมควรนำมาเป็นแบบอย่าง

ง) **ทั้งคู่เป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ไม่ดี ไม่สมควรนำมาเป็นแบบอย่าง**

3) นายA เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย มีความเชื่อว่า การเป็นนายหน้าฯ ที่ดีต้องมีทักษะในการสื่อสารด้วย จึงได้ชักชวนเพื่อนร่วมอาชีพไปสมัครอบรมหลักสูตรการสื่อสาร แต่เพื่อนไม่เห็นด้วย นายA จึงไปเรียนโดยลำพังจนจบหลักสูตร จงพิจารณาว่า ข้อความข้อใดถูกต้องที่สุด

ก) เพื่อนของนายA ดัดสันใจดีแล้ว เพราะนายหน้าประกันวินาศภัยควรสนใจวิชาการประกันภัย และรายละเอียดต่างๆ ในกรมธรรม์มากกว่า

ข) นายA อาจไม่ประสบความสำเร็จในอาชีพ เพราะไม่สนใจศึกษาหาความรู้เฉพาะประกันวินาศภัย

ค) **นายA มีความคิดถูกต้อง เพราะการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ต้องใช้ศาสตร์และศิลป์และ ความรู้อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนอกจากความรู้ด้านประกันวินาศภัยด้วย**

ง) นายA มีความคิดถูกต้อง เพราะการเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยต้องสนใจในเรื่องเทคนิคการขาย

4) นายA และนายB เป็นเพื่อนรักร่วมเรียนหนังสือมาด้วยกัน และต่อมาเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยทำงานคนละจังหวัดต่อมา นายA ทราบว่านายB ไปเรียนวิชาดาราศาสตร์เพิ่มเติม เมื่อพบกัน นาย A จึงตำหนินายB ที่ไปเสียเวลาเรียนเป็นเดือน ทำให้เสียเวลาทำมาหากิน มีหน้าซ้ำ ความรู้ที่ได้ก็ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพนายหน้าประกันวินาศภัย ข้อใดถูกต้อง



ก) การกระทำของนายB นั้นสมควร เพราะต้องหมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

ข) **การกระทำของนายB นั้นไม่ผิดจรรยาบรรณ เพราะเป็นสิทธิของนายB ที่จะไปเรียนหรือทำอะไร ก็ได้ราบใดที่ไม่ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียผลประโยชน์**

ค) การกระทำของนายB นั้นไม่สมควรเอาเยี่ยงอย่าง เพราะเสียเวลาทำมาหากิน ซึ่งขัดกับจรรยาบรรณนายหน้าฯ

ง) การกระทำของนายB นั้นไม่ถูกต้อง เพราะนอกจากทำให้ไม่มีเวลาในการบริการลูกค้าแล้ว หลักสูตรที่เรียนก็ไม่ตรงกับความต้องการของนายหน้าฯ ที่เน้นเรื่องการขายประกันวินาศภัย

5) นายA เป็นผู้บริหารบริษัทนายหน้าประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง และเป็นคนที่มีความรู้ทางโหราศาสตร์เป็นอย่างดี จึงแนะนำลูกทีมให้เรียนเพิ่มเติมทางโหราศาสตร์เพราะสามารถนำไปใช้เพิ่มยอดขายได้นายB ลูกทีมจึงไปเรียนโหราศาสตร์ตามที่แนะนำ ดังนั้น นายB ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณ นายหน้าฯ ข้อใด

ก) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

ข) ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ

ค) มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนร่วมอาชีพ

ง) **ไม่มีข้อใดถูก เพราะไม่เข้าหลักจรรยาบรรณใดๆ**

6) นายC เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย และเป็นเจ้าของอู่ซ่อมรถที่มีมาตรฐานสูง และเป็นตัวแทนจำหน่ายอะไหล่รถยนต์ของแท้และมีคุณภาพ นายC มักแนะนำให้ลูกค้าผู้เอาประกันภัยให้นำรถเข้าซ่อมในอู่ของตนเอง พฤติกรรมของนายC ในฐานะนายหน้าประกันวินาศภัยเข้าข่ายข้อใด

ก) เห็นประโยชน์และแนะนำประโยชน์สูงสุดให้ลูกค้า

ข) ดูแลบริการลูกค้าอย่างดี ตั้งแต่การรับประกันภัย และเรื่องสินไหมทดแทน

ค) เต็มใจ ใส่ใจลูกค้าให้ได้บริการที่ดีที่สุด

ง) **พฤติกรรมที่อาจขัดแย้งทางด้านผลประโยชน์โดยตรง และ/หรือที่จะส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ของลูกค้า**

7) น.ส.D มีโรคความดันโลหิตสูง ได้สอบถามนายหน้าฯ ว่าจะต้องแจ้งในใบคำขอเอาประกันสุขภาพ หรือไม่นายหน้าฯ บอกว่าไม่ต้องแจ้ง เพราะอาจทำให้บริษัทไม่รับทำประกันภัย นายหน้าฯ นี้ทำ ผิดจรรยาบรรณข้อใด

ก) ไม่ซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย

ข) **ช่วยปกปิดข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ และไม่รักษาผลประโยชน์ของบริษัท**

ค) ให้บริการที่ดี และรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

ง) รักษาความลับอันสมควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ

8) นายX เป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ได้ชักชวนให้นายY ทำประกันภัยรถยนต์ประเภท2 โดยนายY ได้ชำระเบี้ยประกันภัยเป็นที่เรียบร้อย ต่อมานายX นำกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ประเภท1 มาให้และแจ้งว่าประเภท1 คั่มครองมากกว่าและขอเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่ม นายX ทำถูกต้องตามหลัก



จรรยาบรรณหรือไม่

ก) ถูกต้อง เพราะนายX หวังดีต่อนายY ที่จะให้ได้ความคุ้มครองที่ดีกว่า

ข) **ไม่ถูกต้อง เพราะนายX มีผลประโยชน์ทับซ้อนและไม่มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย**

ค) ถูกต้อง เพราะนายX ได้แจ้งถึงความคุ้มครองที่นายY จะได้รับจากประกันภัยรถยนต์ประเภท 1

ง) ไม่ถูกต้อง เพราะนายX มีเก็บเบี้ยประกันภัยอีก

9) นายA เป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่เก่งและมีความสามารถในการขาย นายA ฝึกผู้ช่วยใหม่2-3 คนให้มีความรู้อย่างดี มีมาตรฐานสามารถชักชวนลูกค้าได้เพื่อจะขยายงานและรับงานใหม่ๆ แทนการกระทำของนายA ถูกจรรยาบรรณไหม

ก) **ผิดจรรยาบรรณ เพราะนายหน้าประกันวินาศภัยต้องไม่มอบหมายให้ผู้อื่นกระทำการแทนตน**

ข) ผิดจรรยาบรรณ เพราะผู้ช่วยของนายA ต้องผ่านการรับรองคุณภาพและมีความรู้ที่ถูกต้องก่อน

ค) ไม่ผิดจรรยาบรรณ เพราะคนที่นายA ฝึกมีคุณภาพ

ง) ไม่ผิดจรรยาบรรณ เพราะบริษัทประกันภัยพิจารณารับงานที่ส่งในชื่อของนายA เท่านั้น

10) นายA เป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้ขายประกันภัยรถยนต์ประเภท1 ให้นางB ต่อมานางB ประสบปัญหาทางด้านการเงิน จึงไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยต่ออายุกรมธรรม์ได้ตรงตามกำหนดที่นัดหมาย นายA ทวงถามหลายครั้งจนเบื่อ จึงบ่นเรื่องนี้ให้ภรรยาฟัง การกระทำของนายA ผิดจรรยาบรรณนายหน้าฯ หรือไม่

ก) ไม่ผิด เพราะการบ่นนัดของผู้เอาประกันภัยเป็นเรื่องธรรมดา

ข) ไม่ผิด เพราะการกล่าวเช่นนั้นไม่ได้ทำให้นางB เสียหาย

ค) **ผิด เพราะเปิดเผยความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยต่อบุคคลภายนอก**

ง) ผิด เพราะเป็นการให้ร้ายผู้เอาประกันภัย

11) นายดินเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้ขายประกันสุขภาพให้นายนา หลังจากทำประกันภัยไปได้10เดือน นายนาพบว่าตนเองเป็นผู้ติดต่อร้ายแรง จึงปรึกษานายดินว่าสามารถต่อสัญญาในปีต่อไป ได้หรือไม่นายดินไม่แน่ใจจึงไปปรึกษาอาจารย์ผู้เคยสอนกฎหมายให้นายดินและนายนามาก่อน และอาจารย์ผู้นี้รักนายนามาก การกระทำของนายดินผิดจรรยาบรรณนายหน้าประกันวินาศภัยหรือไม่

ก) ผิด เพราะการกระทำของนายดิน ทำให้นายนาถูกผู้อื่นรังเกียจ

ข) **ผิด เพราะนายดินไม่รักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยต่อบุคคลภายนอก**

ค) ไม่ผิด เพราะนายดินไม่ได้เล่าเรื่องให้คนภายนอกฟัง เพียงแค่ปรึกษากับอาจารย์ของตนคนเดียว



ง) ไม่ผิด เพราะนายดินเปิดเผยความจริงของผู้เอาประกันภัย

12) นายลมเป็นเพื่อนสนิทของนายไฟ ซึ่งมีงานอดิเรกคือการไต่เขา นายลมได้ชักชวนนายไฟเอาประกันอุบัติเหตุคุ้มครองการเสียชีวิต ทั้งที่ตนเองทราบว่าประกันอุบัติเหตุมีข้อยกเว้นไม่คุ้มครองการเสียชีวิตขณะไต่เขา เว้นแต่จะซื้อภัยเพิ่ม นายลมไม่ได้ให้คำแนะนำลูกค้าให้เข้าใจในข้อยกเว้นดังกล่าวและการคุ้มครองภัยเพิ่ม การกระทำของนายลมผิดจรรยาบรรณนายหน้าประกันวินาศภัยหรือไม่

ก) **ผิด เพราะเป็นการเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์**

ข) ไม่ผิด เพราะผู้เอาประกันภัยควรอ่านกรมธรรม์ให้ละเอียดด้วยตนเอง

ค) ไม่ผิด เพราะไม่ต้องการให้ผู้เอาประกันภัยเสียเงินเพิ่มเติม

ง) ไม่ผิด เพราะผู้เอาประกันภัยอาจเสียชีวิตจากอุบัติเหตุกรณีอื่น ซึ่งก็ได้รับความคุ้มครองอยู่แล้ว

13) ในการต่ออายุกรมธรรม์ประกันวินาศภัย ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงใดๆ จากกรมธรรม์เดิม สิ่งที่นายหน้าประกันฯ ต้องทำ คือ

ก) **ชี้แจงรายละเอียดของความเสียหาย ทนประกันภัย ข้อยกเว้นที่เปลี่ยนแปลง ราคา รวมถึงสิทธิประโยชน์**

ข) ชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยอ่านรายละเอียด มิฉะนั้นจะมีผลต่อการพิจารณาค่าสินไหมทดแทน

ค) กรมธรรม์ประกันภัยจะถูกส่งและระบุรายละเอียดที่เปลี่ยนแปลงตามที่ผู้เอาประกันภัยต้องการ

ง) นายหน้าฯจะเป็นผู้มีหน้าที่ดูแลรายละเอียดของความเสียหายที่เปลี่ยนแปลงให้ผู้เอาประกันภัย

14) นางสาวฝนเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยต้องการเสนอขายประกันอัคคีภัยที่อยู่อาศัยระยะเวลาเอาประกันภัย 5ปีซึ่งเสียเบี้ยประกันภัยถูกกว่าให้กับนายฟ้า แต่นายฟ้าทำประกันภัยบ้านหลังนี้กับบริษัทอื่นมาแล้ว 6เดือน น.ส.ฝน จึงแนะนำให้ยกเลิกกรมธรรม์เดิม จะได้เบี้ยประกันภัยคืนส่วนหนึ่งแล้วมาทำประกันภัยกับตน น.ส.ฝน ทำถูกต้องตามจรรยาบรรณใหม่

ก) ไม่ถูกต้อง เพราะเป็นการแย่งงานบริษัทอื่น

ข) **ไม่ถูกต้อง เพราะผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์จากการยกเลิกและรับเบี้ยประกันภัยจากกรมธรรม์เดิม**

ค) ถูกต้อง เพราะน.ส.ฝน มีความซื่อสัตย์ต่อบริษัทที่ส่งงานให้

ง) ถูกต้อง เพราะลูกค้าจะได้รับการบริการที่เสียเบี้ยประกันภัยใหม่ที่ถูกลงกว่า

15) น.ส.สวย เป็นนายหน้าประกันวินาศภัยได้ชักชวนนายหนุ่มทำประกันอัคคีภัยสำเร็จรูปที่ออกใหม่ (Packaged Policy) นายหนุ่มตกลงทำและกรอกรายละเอียดลงในใบคำขอเอาประกันภัย เมื่อสวยงามำใบคำขอฯ และเบี้ยประกันภัยมาส่งบริษัท ปรากฏว่าบริษัทได้ออกแบบการประกันอัคคีภัยแบบใหม่ซึ่งคุ้มครองตรงความต้องการแต่มากกว่าและดีกว่าสวย จึงกลับไปหานายหนุ่มว่าสามารถเปลี่ยนแบบกรมธรรม์เป็นแบบใหม่ได้กรกระทำของสวยผิดจรรยาบรรณหรือไม่



- ก) ผิด เพราะเป็นการยกเลิกกรมธรรม์เก่าเพื่อซื้อใหม่
- ข) ผิด เพราะจุดประสงค์ของนายหนุ่มต้องการซื้อกรมธรรม์แบบเดิม
- ค) ไม่ผิด เพราะนายหน้าสามารถยกเลิกกรมธรรม์เก่าเพื่อซื้อใหม่ โดยที่ผู้เอาประกันภัยไม่เสียผลประโยชน์

ง) **ไม่ผิด เพราะกรมธรรม์ของนายหนุ่มยังไม่ออก ไม่ถือว่าเป็นการยกเลิกกรมธรรม์เก่าเพื่อมาซื้อใหม่**

16) นายอิฐเป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ขยัน สามารถชักชวนคนทำประกันภัยได้จำนวนมาก นายอิฐ ยังขยันหาความรู้และเข้าอบรมเกี่ยวกับการประกันวินาศภัยอยู่เสมอ และนำความรู้ที่นำมาเล่าให้ผู้เอาประกันภัยและบุคคลอื่นทราบด้วย นายอิฐเป็นนายหน้าฯ ที่ดีหรือไม่

- ก) ไม่ดีควรใช้เวลาในการบริการผู้เอาประกันภัยดีกว่า
- ข) ดี ที่ส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพ สมควรที่จะยึดถือเป็นแบบอย่าง
- ค) ดี รู้จักหาความรู้เพิ่มเติมให้แก่ตนเอง

ง) **ถูกทั้งข้อ ข และ ค**

17) ปัจจุบันข้อมูลข่าวสารของธุรกิจประกันภัยมีปริมาณมากและทันต่อสถานการณ์ ทุกคนสามารถรับรู้ได้ถึงสภาพธุรกิจของบริษัทประกันภัยได้จากสื่อ สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์และ อินเทอร์เน็ต นายหน้าประกันวินาศภัยจึงได้ข้อมูลในการหาประกันภัยด้วยการเปรียบเทียบฐานะการเงิน รายได้ของบริษัทที่ตนส่งงานกับบริษัทอื่น โดยให้ลูกค้าสำคัญผิดในฐานะการเงินของบริษัทอื่นที่แยกกว่า ท่านเห็นว่าการใช้ข้อมูลข่าวสารของนายหน้าฯ ดังกล่าวถูกต้องหรือไม่อย่างไร

- ก) ถูกต้อง เพราะเป็นความสามารถของนายหน้าฯ ที่รู้จักใช้ข้อมูลให้เห็นประโยชน์
- ข) ถูกต้อง เพราะในการแข่งขันจำเป็นต้องให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าเพื่อการตัดสินใจ
- ค) ถูกต้อง เพราะข้อมูลข่าวสารเหล่านี้เป็นข้อมูลเปิดเผย ใครๆ ก็สามารถนำไปใช้ได้

ง) **ผิดทุกข้อ**

18) นางบุญ และ น.ส.มีเป็นนายหน้าประกันวินาศภัย ปรากฏว่านายกรรม ได้ทำประกันภัยรถยนต์ไว้กับนางบุญ แต่นางบุญไม่ได้ให้บริการ ไม่ว่าการรับชำระเบี้ยประกันภัยหรือการบริการด้านการเรียกร้องค่าสินไหม จนกระทั่ง น.ส.มีได้พบกับ นายกรรม และได้บริการนายกรรมแทนนางบุญ เป็นอย่างดี นายกรรมเห็นว่า น.ส.มี เป็นนายหน้าฯ ที่ดี จึงทำประกันอัคคีภัยกับ น.ส.มี อีกกรมธรรม์หนึ่งซึ่ง น.ส.มีก็รับทำประกันภัยให้ น.ส.มี ทำผิดจรรยาบรรณต่อเพื่อนร่วมอาชีพหรือไม่

- ก) ผิด เพราะ น.ส.มี ได้ประโยชน์จากลูกค้าของนายหน้าคนอื่น
- ข) ผิด เพราะ น.ส.มี แย่งลูกค้าของนางบุญ ซึ่งทำงานอยู่บริษัทเดียวกัน
- ค) ไม่ผิด เพราะนายกรรม ขอทำประกันภัยกับ น.ส. มีเอง

ง) **ไม่ผิด เพราะการกระทำทั้งหมดของ น.ส.มี มิได้เป็นการแย่งลูกค้า**

19) นายจอห์นนี้เป็นนายหน้าประกันวินาศภัยที่ชอบดื่มเหล้าครั้งละมากๆ เป็นประจำ แต่นายจอห์นนี้ก็ไม่เคยก่อความเสียหายใดๆ แก่ผู้เอาประกันภัย รวมทั้งยังคงให้บริการที่ดีแก่ผู้เอาประกันอย่างสม่ำเสมอ การกระทำของนายจอห์นนี้ผิดจรรยาบรรณหรือไม่



ก) ไม่ผิด เพราะว่าเป็นเรื่องส่วนตัวของนายจอห์นนี่และสามารถควบคุมการบริการที่ดี

ข) ไม่ผิด เพราะนายจอห์นนี่ไม่ได้ก่อความเสียหายใดๆ แก่ผู้เอาประกันภัย

ค) **ผิด** เพราะวณายจอห์นนี่ไม่ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี อยู่ในศีลธรรมประเพณี **อันดีงาม**

ง) ผิด เพราะวณายจอห์นนี่มีค่าใช้จ่ายสูง อาจสร้างปัญหาการเงินได้

20) ข้อใดไม่ใช่จรรยาบรรณและศีลธรรมของนายหน้าประกันวินาศภัย

ก) มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัทและเพื่อนร่วมอาชีพ

ข) ไม่กล่าวให้ร้ายทับถมนายหน้าประกันวินาศภัย หรือบริษัทประกันภัย

ค) **แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิม เพื่อทำสัญญาใหม่**

ง) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพอยู่เสมอ

