

บทที่ 6

# จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการ พร้อมทั้งกรณีศึกษา

อาจารย์ไอพาร จันทรคำ

## บทที่ 6 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการพร้อมทั้งกรณีศึกษา

ตช.2  
(1 ชั่วโมง)

### เรื่องที่

- 6.1 องค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการทุจริตของตัวแทนประกันชีวิต
- 6.2 จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต
- 6.3 กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต

### แนวคิด

1. องค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการทุจริตของธุรกิจประกันชีวิตเกิดจาก 3 ปัจจัยที่เรียกว่าสามเหลี่ยมทุจริต ได้แก่ 1) มีความมกตตันหรือแรงจูงใจ 2) มีโอกาสในการกระทำผิด และ 3) มีข้ออ้างหรือเหตุผลที่ทำให้ผู้กระทำมีความรู้สึกดีขึ้น เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งก็สามารถกระตุ้นให้มีการกระทำทุจริตได้ ดังนั้นการปิดโอกาสในการก่อการทุจริตโดยการเสริมจุดแข็งของการควบคุมภายในนั้น จะเป็นการสร้างเกราะป้องกันให้กับบริษัทได้เป็นอย่างดี โดยใช้หลักการบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต 3 ขั้นตอนที่สำคัญได้แก่ 1) การป้องกัน 2) การตรวจจับ และ 3) การตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ
2. จรรยาบรรณในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต มี 10 ประการ ได้แก่ 1) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ 2) ให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย 3) รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก 4) เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ 5) ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ 6) ไม่ล่อลหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย 7) ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ 8) ไม่กล่าวให้ร้ายทั้ภมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น 9) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ และ 10) ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งอ้างไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ
3. แนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตเป็นมาตรฐานการปฏิบัติหน้าที่เป็นตัวแทนประกันชีวิตที่นำไปสู่บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 4 หมวด ได้แก่ 1) หลักการเสนอขายทั่วไป 2) การอธิบายแบบประกันชีวิต 3) การกรอกใบสมัคร และ 4) การจัดการเรื่องการรับเงินจากผู้เอาประกันภัย
4. กรณีศึกษาของแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต ประกอบด้วย 1) กรณีศึกษาด้านการให้บริการที่ต่ออย่างสม่ำเสมอและชี้แจงผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย 2) กรณีศึกษาด้านการเปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่

เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ 3) กรณีศึกษาด้านการไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ 4) กรณีศึกษาด้านการไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย และ 5) กรณีศึกษาด้านการหมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

### วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาบทที่ 6 จบแล้ว ผู้ศึกษาสามารถ

1. อธิบายองค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการทุจริตของตัวแทนประกันชีวิตได้
2. อธิบายจรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตได้
3. วิเคราะห์แนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตได้

## เรื่องที่ 6.1

# องค์ประกอบที่จะทำให้เกิดการทุจริตของตัวแทนประกันชีวิต

ปัจจุบันเรามากได้ทราบข่าวการทุจริตเกิดขึ้นมากมายทั้งในภาคเอกชนและราชการจากสื่อต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ จึงทำให้ภาคเอกชนและภาครัฐต่างลุกขึ้นมารณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันและหาทางป้องกันในเรื่องนี้อย่างจริงจังเพื่อมิให้เกิดความเสียหายทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวมของประเทศในที่สุด และปัจจุบันการทุจริตในรูปแบบของนโยบายและการประพฤติผิดในองค์กรยังคงเป็นปัญหาและความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้ความกดดันของปัญหาทางธุรกิจที่เพิ่มมากขึ้น และการควบคุมภายในที่อาจอ่อนแอลง จนทำให้เกิดโอกาสในการทุจริตได้

### 1. ความหมายของการทุจริต

ความหมายของการทุจริตตามประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 ซึ่งกำหนดว่า “โดยทุจริต” หมายความว่า เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มีควรได้โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น โดยในที่นี้จะเน้นในเรื่องการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ของการปฏิบัติงาน ซึ่งเรียกว่าการทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ (Occupational Fraud) และให้คำนิยามว่า “การที่บุคคลใดใช้อำนาจในหน้าที่การงานของตนก่อให้เกิดลาภอันมิควรได้หรือการใช้ทรัพย์สินบุคคลหรือทรัพย์สินขององค์กรโดยผิดวัตถุประสงค์”

การทุจริตโดยใช้ตำแหน่งหน้าที่ที่มีมานานแล้ว แต่ไม่มีการกำหนดกฎเกณฑ์หรือมาตรการในการป้องกันหรือตรวจสอบการทุจริตประเภทนี้อย่างจริงจังและชัดเจน จนกระทั่งหลังเกิดเหตุการณ์ที่บริษัทยักษ์ใหญ่ระดับโลกคือบริษัท Enron และ WorldCom ตกแต่งบัญชีจนต้องปิดกิจการ สถาบันผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งสหรัฐอเมริกา (American Institute of Certified Public Auditors – AICPA) จึงได้ประกาศมาตรฐานการสอบบัญชีฉบับที่ 82 (SAS No.82) เพื่อให้ผู้สอบบัญชีตรวจสอบการทุจริตในองค์กรและตามด้วยมาตรฐานการสอบบัญชีฉบับที่ 99 (SAS No.99) ให้ผู้สอบบัญชีตรวจสอบการทุจริตจากงบการเงินด้วย สำหรับประเทศไทยได้มีการประกาศมาตรฐานการสอบบัญชีหมวดที่ 240 เพื่อให้ผู้สอบบัญชีตรวจสอบการทุจริตจากงบการเงิน

การทุจริตในตำแหน่งหน้าที่ (Occupational Fraud) การทุจริตประเภทนี้ในภาคเอกชนมีหลายลักษณะ เช่น การค้าหุ้นโดยใช้ข้อมูลภายในเพื่อแสวงหาผลประโยชน์จากการซื้อขายหลักทรัพย์ (Insider Trading Fraud) การยักยอกเงิน (Embezzlement) การทำใบเสร็จรับเงินเท็จ (False Billing Schemes) การทุจริตเกี่ยวกับหลักทรัพย์ (Securities Fraud) การปลอมแปลงลายมือหรือเอกสาร (Forgery) เป็นต้น

## 2. ประเภทของการทุจริตโดยใช้ตำแหน่งหน้าที่

การทุจริตโดยใช้ตำแหน่งหน้าที่แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังต่อไปนี้

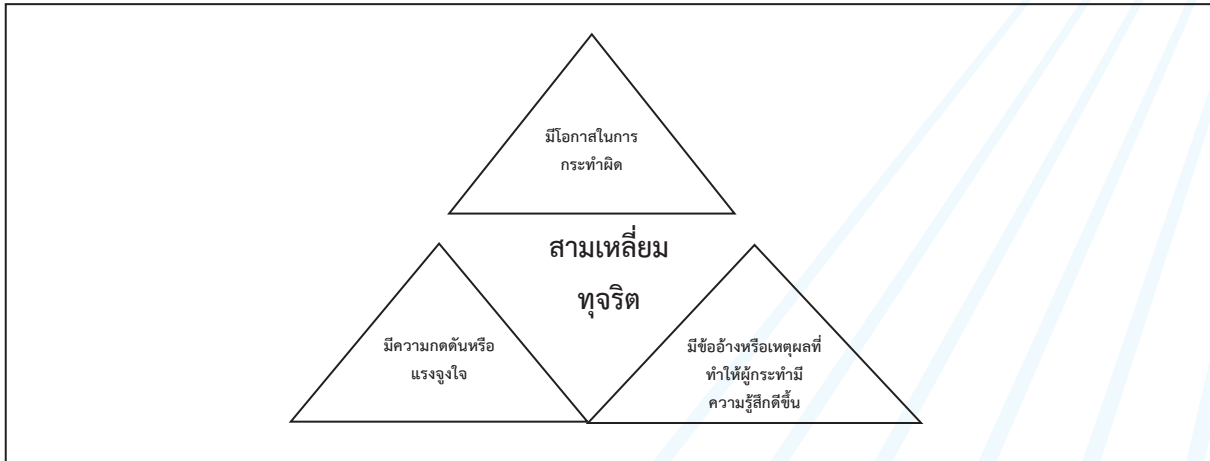
**2.1 การยักยอกทรัพย์สิน (Asset Misappropriation)** เป็นการทุจริตที่พบเห็นได้ทั่วไป โดยเป็นการยักยอกเงินสดและทรัพย์สินอื่น ๆ การทุจริตประเภทนี้จะเป็นการขโมยหรือนำทรัพย์สินของบริษัทไปใช้ในทางที่ผิด เช่น การขโมยทรัพย์สิน การนำเครื่องเขียนแบบพิมพ์หรืออุปกรณ์ของหน่วยงานไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว การนำค่าใช้จ่ายส่วนตัวมาเบิกจากบริษัท เป็นต้น ตัวอย่างที่เกี่ยวกับการยักยอกทรัพย์สินของตัวแทนประกันชีวิต เช่น นายเอ็ดมอนด์ลงทำประกันชีวิต และได้ชำระเบี้ยประกันภัยผ่านนายหนุ่ยซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิต แต่นายหนุ่ยไม่ได้ออกหลักฐานการรับเงินค่าเบี้ยประกันภัย เพราะนายหนุ่ยเห็นว่า การชำระเบี้ยประกันภัยมีระยะเวลาผ่อนผัน 30 วัน จึงนำเงินนั้นไปใช้ส่วนตัวก่อนและนำส่งบริษัทภายหลัง โดยไม่เกินระยะเวลาผ่อนผัน

**2.2 การคอร์รัปชัน (Corruption)** เป็นการทุจริตโดยใช้อำนาจหน้าที่งานแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเองหรือผู้อื่นโดยมิชอบ เช่น การรับเงินหรือผลประโยชน์อื่นใดจากบริษัทที่มาประมูลงาน หรือจากบริษัทจำหน่ายสินค้าหรือการมีความขัดแย้งของผลประโยชน์ เป็นต้น ตัวอย่างที่เกี่ยวกับการคอร์รัปชันของตัวแทนประกันชีวิต เช่น นายธันวาคมกับนายมังกร ทั้งสองคนเป็นผู้จัดการภาคของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ได้ร่วมมือกันจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์สิทธิประโยชน์ของการทำประกันชีวิต โดยได้ขอสนับสนุนงบประมาณการจัดบูธแสดงสินค้าจากบริษัทคอมพิวเตอร์ที่บริษัทของตนใช้บริการอยู่ ได้เงินสนับสนุนโครงการมาจำนวน 20,000 บาท แต่เมื่อถึงเวลาจัดโครงการจริง ๆ นายธันวาคมกับนายมังกรได้นำเงินสดมาแบ่งกันคนละครึ่ง และนำไปเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดบูธเพียง 5,000 บาท

**2.3 การทุจริตในงบการเงิน (Fraudulent Statements)** เป็นการทุจริตโดยการแก้ไขข้อมูลในงบการเงินของบริษัท เช่น การแสดงรายรับสูงกว่าที่ควรจะเป็น การแสดงรายจ่ายหรือหนี้สินต่ำกว่าที่ควรจะเป็น เพื่อให้ผู้ลงทุนหรือผู้ใช้งบการเงินเห็นว่าผลการดำเนินงานของบริษัทดี มีผลกำไรสูงอาจส่งผลให้หุ้นของบริษัทมีราคาสูงขึ้น หรืออาจแก้ไขงบการเงินเนื่องจากพนักงานผู้นั้นยักยอกทรัพย์สินของบริษัท เป็นต้น แต่การที่จะกระทำเช่นนี้ได้ บุคคลนั้นจะต้องมีอำนาจหน้าที่ในงานนั้น ๆ มิฉะนั้นจะไม่สามารถเข้าไปแก้ไขข้อมูลในระบบปฏิบัติงานได้ ตัวอย่างที่เกี่ยวกับการทุจริตในงบการเงินของตัวแทนประกันชีวิต เช่น ตัวแทนประกันชีวิตได้ปลอมแปลงแก้ไขตัวเลขในงบการเงินจากรายงานประจำปีเพื่อนำไปให้ลูกค้าผู้มุ่งหวังดู โดยมีวัตถุประสงค์ในการขายประกันกลุ่มให้กับพนักงานบริษัทเป้าหมาย และผู้บริหารบริษัทนั้นเข้าใจว่าบริษัทประกันชีวิตที่ตัวแทนประกันชีวิตนำรายละเอียดมานำเสนอนั้น มีฐานะทางการเงินที่แข็งแกร่งตามตัวเลขที่ตัวแทนประกันชีวิตปลอมแปลงแก้ไข ทั้ง ๆ ที่ปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตนั้นมีฐานะการเงินที่อ่อนแอ

### 3. ปัจจัยการทุจริตในองค์กร

ปัจจัยการทุจริตในองค์กรไม่ว่าจะเป็นรูปแบบใด มักจะเกิดจาก 3 ปัจจัยที่เรียกว่าสามเหลี่ยมทุจริต (The Fraud Triangle) แสดงดังภาพที่ 6.2



ภาพที่ 6.2 สามเหลี่ยมทุจริต (The Fraud Triangle)

จากภาพที่ 6.2 ปัจจัยการทุจริตในองค์กรมีดังนี้

**3.1 มีความกดดันหรือแรงจูงใจ (Motivation)** ผู้ทุจริตมีความกดดันหรือมีแรงจูงใจให้กระทำการทุจริตซึ่งอาจเกิดจาก

1) ความกดดันในการปฏิบัติงาน เช่น กิจการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายโดยใช้วัดผลลัพธ์ทางการเงินระยะสั้น เช่น ยอดขายหรือผลกำไรสูงเกินไป และหากปฏิบัติไม่ได้จะถูกลงโทษ เป็นต้น จึงมักเป็นความกดดันให้ทุจริตโดยการแก้ไขรายงานและตัวเลขบัญชี

2) ความกดดันและแรงจูงใจส่วนตัว เช่น ความเดือดร้อนทางการเงินเฉพาะหน้า หรือจากอุปนิสัยส่วนตัว เช่น ติดการพนัน สูบบุหรี่ เป็นคนฉลาดแกมโกง เป็นต้น

**3.2 มีโอกาสในการกระทำผิด (Opportunity)** ได้แก่ โอกาสในการกระทำทุจริต โอกาสที่จะปกปิดการกระทำและโอกาสที่จะแปลงสภาพทรัพย์สินที่ได้จากการทุจริต โอกาสในการกระทำผิดอันเกิดจากจุดอ่อนในการควบคุมภายในที่จะป้องกันและค้นพบการทุจริตให้ทันกาล ขาดการแบ่งแยกหน้าที่ที่มีความเสี่ยงต่อความเสียหายขององค์กร ละเมิดหรือยกเว้นการควบคุมไม่ต้องได้รับการตรวจสอบ ขาดการควบคุมการเข้าถึงทรัพย์สินสภาพคล่องและระบบสารสนเทศสำคัญ ส่วนจุดอ่อนที่ขาดการควบคุมแบบค้นพบ เช่น ไม่มีระบบร่องรอยการตรวจสอบ (Audit Trail) ทำให้สามารถทำความผิดได้โดยไร้ร่องรอยหรือตรวจพบยาก ไม่มีระบบการควบคุมแบบอัตโนมัติที่จะค้นพบได้ในเวลาเกิดจริง ไม่มีการตรวจนับทรัพย์สินและการกระทบยอดบัญชีสำคัญทุกเดือน เป็นต้น

**3.3 มีข้ออ้างหรือเหตุผลที่ทำให้ผู้กระทำมีความรู้สึกดีขึ้น (Rationalization)** เช่น อ้างด้านความจำเป็นเดือดร้อนส่วนตัว อ้างว่าเป็นประเพณีทางธุรกิจ ไม่ทราบว่าเป็นความผิดเพราะเป็นสิ่งที่ใคร ๆ ก็ทำ หรืออ้างว่าทำเพื่อ



ประโยชน์ส่วนรวม เช่น ตกแต่งงบการเงินให้มีผลกำไรเพื่อให้ผู้ถือหุ้นพอใจเพราะได้รับเงินปันผลและราคาหุ้นสูง หรืออ้างว่าทำเพื่อไม่ให้กิจการล้มละลาย เป็นต้น

นอกจากนี้ พฤติกรรมและลักษณะเฉพาะของบุคคลอาจบ่งบอกถึงสัญญาณที่จะทำการทุจริตได้เช่นกัน ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรควรให้ความสำคัญในพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุให้พนักงานทำการทุจริต เพื่อที่จะสืบหาพนักงานที่มีพฤติกรรมเช่นนั้นและมาตรการป้องกันการเกิดการทุจริต เพราะจะมีผลดีต่อองค์กรมากกว่าที่จะตรวจพบการทุจริตภายหลัง เนื่องจากทำให้การทุจริตในองค์กรลดน้อยลงรวมถึงการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีด้วย

ทั้งนี้ เพียงปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งก็สามารถกระตุ้นให้พนักงานกระทำทุจริตได้ ดังนั้นการปิดโอกาสในการก่อการทุจริตโดยการเสริมจุดแข็งของการควบคุมภายในนั้น จะเป็นการสร้างเกราะป้องกันให้กับบริษัทได้เป็นอย่างดี

คณะกรรมการตรวจสอบและผู้บริหารระดับสูงมีความเข้าใจเป็นอย่างดีอยู่แล้วต่อผลกระทบจากการทุจริตต่อบริษัทไม่ว่าจะเป็นจากระดับไหนในองค์กร แต่พนักงานระดับกลางและระดับล่างนั้นอาจมีความไม่ชัดเจนต่อผลกระทบดังกล่าว ดังนั้น ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ผู้บริหารระดับสูง (Tone at the Top) จึงต้องมีความชัดเจนและควรมุ่งเน้นการเสริมสร้างจิตสำนึกให้กับพนักงานในทุกระดับ

#### 4. การบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต

การบริหารความเสี่ยงจากการทุจริต มี 3 ขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่

**4.1 การป้องกัน (Prevention)** การพิจารณาความเสี่ยงจากการทุจริตและหาวิธีป้องกันผ่านระบบการควบคุมภายในเพื่อไม่ให้เกิดการทุจริตขึ้น โดยควรจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในเรื่องดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง การส่งสัญญาณว่ามี การเฝ้าติดตามปัญหาการทุจริตถึงแม้จะเป็นเรื่องเล็กน้อย บางบริษัทได้มีการจัดทำ Corporate Intelligence เพื่อตรวจสอบ เฝ้าติดตามและเก็บข้อมูลในเรื่องของการดำเนินชีวิตประจำวันของพนักงานและฝ่ายบริหารกันเลยทีเดียว

**4.2 การตรวจจับ (Detection)** การพบทุจริตภายในองค์กรมักจะมาจากการให้ข้อมูลของพนักงานหรือที่เรียกว่า Whistle Blowing จึงเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการแจ้งการทุจริตที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งควรจะต้องมีหลายช่องทาง การติดต่อ ที่สำคัญที่สุดคือบริษัทจะต้องสามารถรักษาความลับและรับรองความปลอดภัยให้กับผู้แจ้งได้

**4.3 การตอบสนอง (Response)** โดยตอบสนองในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บทลงโทษที่เข้มงวด พนักงานที่ทุจริตจะต้องรับผิดชอบและถูกฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อเป็นการส่งสัญญาณถึงความจริงจังของฝ่ายบริหาร ขั้นตอนการสืบสวน และการตั้งคณะกรรมการเพื่อหาข้อสรุปต้องมีความชัดเจนและยุติธรรม เพื่อป้องกันการถูกฟ้องกลับว่ามีการกล่าวหาอย่างไม่ถูกต้อง ประเด็นที่น่าสนใจอีกประการหนึ่งจากการเสวนาคือสัญญาณเตือนภัยต่าง ๆ ซึ่งอาจนำไปสู่การทุจริต เช่น การจัดโครงสร้างบริษัทที่ซับซ้อนซึ่งยากต่อการตรวจสอบ การมีบริษัทในกลุ่มจดทะเบียนในประเทศที่ไม่โปร่งใส การขออนุมัติเงินกู้โดยไม่ผ่านคณะกรรมการ การมีอำนาจเบ็ดเสร็จในการกระทำธุรกรรมในนามบริษัทแต่เพียงผู้เดียว คณะกรรมการบริษัทถูกจำกัดอำนาจในการควบคุมดูแล การเชื่อใจและมอบหมายความรับผิดชอบให้กับผู้ปฏิบัติงานเพียงคนเดียวโดยขาดการตรวจสอบ การขาดการแบ่งแยกหน้าที่ที่ดี ขาดการป้องกันในการควบคุมภายในและการตรวจสอบภายในที่เพียงพอ เป็นต้น

## 5. ตัวอย่างการทุจริตของตัวแทนประกันชีวิตและบตลงโทษ

ตัวอย่างการทุจริตของตัวแทนประกันชีวิตและบตลงโทษ มีดังนี้

1) ผู้เข้าทดสอบความรู้ โดยยินยอมให้บุคคลอื่นเข้ารับทำการสอบแทน ผู้กระทำการทุจริตและผู้ยินยอมต้องถูกตัดสิทธิ์การเข้าสอบวัดความรู้เพื่อขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต มีกำหนดระยะเวลา 3 ปี นับแต่วันที่ได้กระทำผิด

2) ตัวแทนประกันชีวิตนำเบี้ยประกันภัยของผู้เอาประกันภัยไปใช้ส่วนตัว เช่น นาย ก. ตกงทำประกันชีวิต และได้ชำระเบี้ยประกันภัยผ่าน นาย ข. ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตมาโดยตลอด ต่อมา นาย ข. เห็นว่า การชำระเบี้ยประกันภัยมีระยะเวลาผ่อนผัน 30 วัน จึงนำเงินนั้นไปใช้ส่วนตัวและไม่สามารถนำเบี้ยประกันภัยส่งบริษัทภายในระยะเวลาที่กำหนด ทำให้นาย ก. ไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้เนื่องจากสัญญาเพิ่มเติมค่ารักษาพยาบาลขาดผลบังคับ จากนั้นทั้งบริษัทประกันชีวิตและผู้เอาประกันภัยร่วมกันฟ้องร้องเอาผิดตัวแทนประกันชีวิตฐานยกยอกทรัพย์

3) ตัวแทนประกันชีวิตยกยอกเบี้ยประกันภัย ทำให้หัวหน้าหน่วยของตัวแทนประกันชีวิตที่สังกัดอยู่ต้องรับผิดชอบโดยการร่วมชดใช้เบี้ยประกันภัยให้กับผู้เอาประกันชีวิต จากนั้นทั้งหัวหน้าหน่วยของตัวแทนประกันชีวิตดังกล่าว และผู้เอาประกันภัยร่วมกันฟ้องร้องเอาผิดตัวแทนประกันชีวิตดังกล่าวฐานยกยอกทรัพย์

## 6. บทลงโทษตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต

ตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551) มาตรา 81 นายทะเบียนมีอำนาจสั่งเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต เมื่อพบว่าตัวแทนประกันชีวิตมีพฤติกรรมที่เข้าข่ายการกระทำดังต่อไปนี้

- 1) กระทำการอันเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้
- 2) ฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่นายทะเบียนหรือคณะกรรมการประกาศกำหนด
- 3) ขาดคุณสมบัติตามมาตรา 69 หรือมาตรา 72 แล้วแต่กรณี
- 4) ดำเนินงานทำให้เกิดหรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัย หรือประชาชน



## เรื่องที่ 6.2

### จรรยาบรรณและแนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

ตัวแทนประกันชีวิตคือคนสำคัญหรือทัพหน้าของธุรกิจประกันภัยในการสร้างภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจและมีส่วนสำคัญในการสร้างสรรค์ธุรกิจ และธุรกิจประกันภัยจะเติบโตอย่างมีคุณภาพได้ก็ต่อเมื่อมีตัวแทนประกันชีวิตที่มีคุณภาพและยึดมั่นในจรรยาบรรณ

#### 1. จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต

จรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตเป็นแนวทางและเครื่องเหนี่ยวรั้งให้บุคคลในอาชีพประพฤติดำเนินงานอย่างมีคุณธรรมและจรรยาบรรณไว้ซึ่งภาพลักษณ์ที่ดีของอาชีพตัวแทนประกันชีวิต โดยที่มาของจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตนั้น บางบริษัทจะนำเอาไปใช้สำหรับการปฏิญาณตนของตัวแทนประกันชีวิต และนิยมเรียกสั้น ๆ ว่า “จรรยาบรรณ 10 ประการ” ดังนี้

- 1) มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ
- 2) ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
- 3) รักษาความลับอันมิควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
- 4) เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์
- 5) ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์
- 6) ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย
- 7) ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์
- 8) ไม่กล่าวให้ร้ายทั้ภคมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น
- 9) หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
- 10) ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณตนนั้น จึงเป็นการสมควรที่จะได้ศึกษารายละเอียดของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิตทั้ง 10 ประการ ดังนี้

### จรรยาบรรณข้อที่ 1

#### มีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมอาชีพ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรจะปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ไม่ว่าจะผู้เอาประกันภัย เพื่อนตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัท ไม่หลอกลวงเพื่อให้ฝ่ายใดได้ประโยชน์ในสิ่งหนึ่งที่ไม่ควรได้ ต้องชี้แจงผลประโยชน์และข้อยกเว้นของกรมธรรม์ให้ผู้เอาประกันภัยทราบโดยไม่ปิดบัง อันจะนำมาซึ่งภาพพจน์ที่ดีของธุรกิจประกันชีวิต

### จรรยาบรรณข้อที่ 2

#### ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอและชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ ทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต คือต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่การชำระเบี้ยประกันภัย ต้องชำระเบี้ยประกันภัยให้ตรงตามกำหนด หากมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถชำระเบี้ยประกันภัยตรงตามกำหนดได้ ก็จะมีระยะเวลาผ่อนผันให้ตามที่กำหนดไว้ในเงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัย (30 วันหรือ 60 วัน) เป็นต้น ขณะเดียวกัน ต้องชี้แจงสิทธิที่ผู้เอาประกันภัยพึงมี เช่น การเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรมธรรม์ การใช้สิทธิ์ตามมูลค่าในกรมธรรม์ หรือการขอตรวจสอบข้อมูลในกรมธรรม์ เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ ต้องคอยติดตามไต่ถามทุกข์สุขและพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อเขาต้องการ

### จรรยาบรรณข้อที่ 3

#### รักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีต้องรักษาความลับอันไม่ควรเปิดเผยของผู้เอาประกันภัยหรือของบริษัท การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก เช่น การนำความลับหรือข้อมูลข่าวสารของผู้เอาประกันภัยทั้งเรื่องรายละเอียดส่วนตัว รวมทั้งฐานะการเงินไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น ทำให้ความลับของผู้เอาประกันภัยรั่วไหล เว้นแต่เป็นการเปิดเผยต่อบริษัทเพื่อการพิจารณารับประกันภัยและการจ่ายสินไหมสินไหมทดแทน และไม่นำความลับของบริษัทไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอกหากทำให้เกิดความเสียหายหรือเสียชื่อเสียงต่อภาพลักษณ์ของบริษัท

### จรรยาบรรณข้อที่ 4

#### เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันภัยในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์

ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าต้องกรอกข้อความในใบคำขอเอาประกันภัยให้ตรงตามความเป็นจริงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ การปกปิดความจริงอันเป็นสาระสำคัญของผู้เอาประกันภัย เช่น ผู้เอาประกันภัยป่วยเป็นโรคร้ายแรง ประวัติบุคคลในครอบครัวเคยป่วยด้วยโรคบางโรค ถือเป็นส่วนที่สำคัญในการพิจารณารับประกันภัย ซึ่งเมื่อบริษัทได้รับรู้อาจจะทำให้

เรียกเก็บเบี้ยเพิ่มประกันภัยพิเศษหรือปฏิเสธไม่รับประกันภัยนั้น หากบริษัททราบความจริงในภายหลังอาจใช้สิทธิ์บอกล้างโมฆียกรรม ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์จากการทำประกันชีวิตได้

#### จรรยาบรรณข้อที่ 5

**ไม่เสนอแนะให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยหรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์**

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีไม่ควรเสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย การทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย จะทำให้เกิดผลเสียกับธุรกิจประกันภัยโดยรวม ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่สามารถรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญา มีผลให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ครบถ้วนตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ ส่วนบริษัทประกันชีวิตก็ต้องเสียโอกาสและขาดรายได้จากเบี้ยประกันภัยที่ไม่สม่าเสมอ อีกทั้งยังมีผลต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันภัยโดยรวม ถึงแม้ว่าจะเป็นการขอซื้อการประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยที่เกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตก็ควรแนะนำให้ทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับรายรับ-รายจ่ายและภาระต่าง ๆ ของผู้เอาประกันภัยด้วย นอกจากนี้แล้ว การเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขในกรมธรรม์ซึ่งไม่มีผลผูกพันตามสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยเกิดความเข้าใจผิดและไม่ได้รับผลประโยชน์ตามที่ตัวแทนประกันชีวิตเสนอไว้ จะทำให้เกิดผลกระทบทางลบต่อธุรกิจประกันภัยและต่อตัวแทนประกันชีวิตด้วย

#### จรรยาบรรณข้อที่ 6

**ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จเพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันภัย**

บริษัทประกันชีวิตจ่ายค่าบำเหน็จให้กับตัวแทนประกันชีวิตด้วยการคิดรวมเป็นค่าใช้จ่ายไว้ในเบี้ยประกันภัยแล้ว ดังนั้นตัวแทนประกันชีวิตจึงควรตอบแทนบริษัทด้วยการให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่คิดว่ารายได้ส่วนนี้มาจากผู้เอาประกันภัยโดยตรง ซึ่งต้องจ่ายคืนให้เขาไป เพราะการลดค่าบำเหน็จหรือแข่งขันกันลดค่าบำเหน็จ จะส่งผลให้ไม่มีแรงจูงใจที่จะให้การบริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันชีวิตเองก็ไม่มีรายได้ที่เพียงพอต่อการยังชีพ จึงเป็นการทำลายอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในระยะยาว

#### จรรยาบรรณข้อที่ 7

**ไม่แนะนำผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์เดิมเพื่อทำสัญญาใหม่หากทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์**

ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยยกเลิกกรมธรรม์เดิมซึ่งมีผลบังคับแล้ว (เวนคืนกรมธรรม์) หรือแปลงกรมธรรม์เป็นแบบมูลค่าใช้เงินสำเร็จหรือมูลค่าขยายเวลาเพื่อมาซื้อกรมธรรม์ฉบับใหม่ เพราะการเลิกกรมธรรม์และทำประกันภัยใหม่ ทำให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์ เนื่องจากเงินเวนคืนกรมธรรม์หรือผลประโยชน์จากการแปลงกรมธรรม์ คือมูลค่ากรมธรรม์ที่เหลือหลังจากหักค่าใช้จ่ายเริ่มต้นเมื่อสมัครทำประกันชีวิต เช่น ค่าบำเหน็จ ค่าอากร ค่าตรวจสุขภาพ หรือค่าเล่มสัญญากรมธรรม์ เมื่อเริ่มทำประกันชีวิตฉบับใหม่นอกจากผู้เอาประกันภัยต้องเริ่มมีค่าใช้จ่ายเหล่านี้อีกครั้งหนึ่งแล้ว ยังต้องชำระเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นตามอายุ และกรณีที่ทำประกันสุขภาพ ระยะเวลารอคอยจะเริ่มต้นนับใหม่ โรคที่เคยเรียกร้องค่าสินไหมจากสัญญาฉบับเดิมอาจจะไม่ได้รับความคุ้มครอง เนื่องจากจะกลายเป็นโรคที่เป็นมาก่อนการทำสัญญาฉบับใหม่นี้ซึ่งเป็นข้อยกเว้น

กรณีนี้ผู้เอาประกันภัยต้องการยกเลิกกรมธรรม์เดิมและทำใหม่ ตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ครบถ้วนว่าอย่าละทิ้งกรมธรรม์เดิม เพราะจะทำให้ต้องเสียประโยชน์จากการเริ่มต้นใหม่

### จรรยาบรรณข้อที่ 8

#### ไม่กล่าวให้ร้ายทั้ภคณตัวแทนประกันชีวิตอื่นหรือบริษัทอื่น

ตัวแทนประกันชีวิตที่จะต้องไม่กล่าวให้ร้ายทั้ภคณตัวแทนประกันชีวิตอื่นหรือบริษัทประกันชีวิตอื่นในทางเสื่อมเสีย เช่น กล่าวว่ตัวแทนประกันชีวิตคู่แข่งชอบพูดโกหก เชื่อถือไม่ได้ ย้ายบริษัทประกันชีวิตบ่อย ๆ ไม่มีบุคลิกที่เหมาะสมสำหรับการเป็นตัวแทนประกันชีวิตเพราะตัวเตี้ย ชอบเล่นการพนัน ชอบเที่ยวกลางคืน เป็นต้น นอกจากนี้ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องไม่กล่าวให้ร้ายบริษัทประกันชีวิตอื่น เช่น กล่าวว่บริษัทประกันชีวิตอื่นจ่ายเงินล่าช้า ไม่สนใจผู้เอาประกันภัย หรือเป็นบริษัทประกันชีวิตที่เพิ่งเปิดใหม่ ยังไม่มีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและตัวแทนประกันชีวิตก็มีน้อย อาจทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการบริการที่ไม่ดี หรือบอกว่าทำประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตคนไทยดีกว่า เพราะบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศเอาเปรียบคนไทย โดยนำเงินกำไรออกนอกประเทศ ทำให้ประเทศไทยขาดดุล ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือว่ผิดจรรยาบรรณทั้งสิ้น

### จรรยาบรรณข้อที่ 9

#### หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรรู้ศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การที่ตัวแทนประกันชีวิตต้องหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ แสดงให้เห็นว่ ตัวแทนประกันชีวิตรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถนำไปให้บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี การนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการบริการลูกค้า กล่าวได้ว่าตัวแทนประกันชีวิตมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ต่อสังคม และต่ออาชีพ *ความรับผิดชอบต่อลูกค้า* ในที่นี้หมายถึงสามารถให้บริการที่ดีและเชื่อถือได้ ทำให้ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับประโยชน์จากตัวแทนประกันชีวิตที่มีความรอบรู้และให้ข้อเสนอแนะที่ดี *ความรับผิดชอบต่อสังคม* หมายถึงตัวแทนประกันชีวิตผู้นั้นจะรับใช้สังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์สังคม *ความรับผิดชอบต่ออาชีพ* หมายถึงอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพอิสระ เช่นเดียวกับอาชีพอื่น ๆ ที่ผู้ประกอบวิชาชีพจะต้องเฝ้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ แม้ว่าจะสอบผ่านตัวแทนประกันชีวิตหรือมีวุฒิการศึกษาทางการประกันชีวิตก็ตาม จำเป็นอย่างยิ่งที่ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่าสม่ำเสมอ เพราะอาจมีการล้มนเลือน อีกทั้งมีวิทยาการใหม่ ๆ เกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคโลกาภิวัตน์ การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในวิชาชีพดังกล่าวโดยปกติแล้วบริษัทประกันชีวิตจะให้ความสำคัญต่อการจัดให้มีการอบรมตัวแทนประกันชีวิต ทั้งนี้เพราะเมื่อตัวแทนประกันชีวิตมีความสามารถรอบรู้แล้ว จะสามารถให้ข้อเสนอแนะแก่ผู้ทำประกันชีวิต อันมีผลสืบเนื่องถึงชื่อเสียงและการขยายธุรกิจของบริษัทในอนาคตด้วย ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิต เป็นการขยายแนวความคิดในการให้ข้อมูลแก่ผู้ซื้อประกันชีวิตและผู้ทีสนใจจะทำประกันชีวิต ให้เห็นประโยชน์และคุณค่าของการประกันชีวิต ซึ่งในบางครั้งจำเป็นต้องมีการตอบข้อซักถามของลูกค้าหรือผู้สนใจ ตัวแทนประกันชีวิตก็จะสามารถตอบข้อซักถามได้ถูกต้องตรงตามความเป็นจริง การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมนั้นมิได้จำกัดเฉพาะในวิชาชีพประกันชีวิตโดยตรงเท่านั้น ยังสามารถหาความรู้เพิ่มเติมในด้านอื่น ๆ ได้

เช่น ศิลปะการพูด เศรษฐกิจการเงิน เป็นต้น ด้วยเหตุที่วิชาชีพประกันชีวิตเป็นงานบริการที่ต้องใช้การพูดเพื่ออธิบายให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจ ดังนั้น การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้านศิลปะการพูดก็จะช่วยให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจง่ายขึ้น ส่วนด้านการเงินนั้น นับวันก็จะมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันชีวิตมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของตารางแผนเกษียณอายุ วางแผนการลงทุน และวางแผนการเงินอื่น ๆ จึงควรมีการศึกษาความรู้เรื่องเหล่านี้เพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอ

### จรรยาบรรณข้อที่ 10

#### ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ประเพณีอันดีงาม ทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ

ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรจะดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมที่ดี กล่าวคือ ต้องประพฤติตนอยู่ในศีลธรรม ประเพณีอันดีงามโดยสม่ำเสมอ ตัวแทนประกันชีวิตที่ดียังต้องมีการยึดถือประเพณีอันดีงามเป็นแนวทางในการประกอบอาชีพ โดยจะต้องประพฤติปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริตทั้งต่อบริษัทประกันชีวิตต้นสังกัดและต่อผู้เอาประกันภัยหรือลูกค้า การปฏิบัติตนดังกล่าวจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจต่อลูกค้า และจะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตผู้นั้นมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานในที่สุด นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีจะต้องธำรงไว้ซึ่งเกียรติศักดิ์ศรีและคุณธรรมแห่งอาชีพปฏิญาณ คำว่า “อาชีพปฏิญาณ” หมายถึงการที่ผู้ประกอบวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตจะต้องปฏิญาณต่อวิชาชีพ กล่าวคือ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องละเว้นไม่ปฏิบัติสิ่งใด ๆ อันอาจจะทำให้เสื่อมเสียชื่อเสียงสถาบันประกันชีวิตและบริษัทประกันชีวิตต้นสังกัด เช่น กรณีที่ตัวแทนประกันชีวิตย้ายไปสังกัดบริษัทประกันชีวิตอื่นโดยกล่าวหาว่าบริษัทประกันชีวิตที่ต้นสังกัดเดิมมีฐานะการเงินไม่มั่นคง นอกจากนี้ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องให้บริการหรือแนะนำใด ๆ ตามความเป็นจริงด้วยความสำนึกที่รู้และควรรู้ และจะให้คำแนะนำแก่บุคคลอื่นเสมือนให้ตนเอง เช่น การนำเสนอขายประกันชีวิตที่ผลประโยชน์ตรงกับความต้องการของลูกค้า และต้องคำนึงถึงความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยด้วย ไม่เสนอขายประกันชีวิตที่เกินความจำเป็นถึงแม้ว่าลูกค้าจะมีฐานะร่ำรวยหรือไม่ก็ตาม ถ้าตัวแทนประกันชีวิตปฏิบัติตามที่กล่าวมานี้ได้ ถือได้ว่าอาชีพตัวแทนประกันชีวิตเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี สมกับคุณประโยชน์และคุณค่าที่ให้แก่มืออาชีพประกันภัยและสังคม

## 2. แนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิต

ในระดับสากลได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ดีสำหรับตัวแทนประกันชีวิตเอาไว้ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างมืออาชีพ ปฏิบัติหน้าที่ได้ครบถ้วน ไม่มีปัญหาเรื่องผลประโยชน์ทับซ้อน ไม่ละเมิดสิทธิส่วนตัวของผู้มุ่งหวัง และทำให้งานที่ทำบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติที่ดีของตัวแทนประกันชีวิตสามารถแบ่งเป็น 4 หมวดใหญ่ได้ดังนี้

### 2.1 หลักการเสนอขายทั่วไป

1) เพื่อความเหมาะสม ตัวแทนประกันชีวิตควรมีการโทรศัพท์นัดหมายกับผู้มุ่งหวังล่วงหน้าก่อนการเข้าพบ หากเป็นการเข้าพบที่ผู้มุ่งหวังไม่ได้นัดมา ตัวแทนประกันชีวิตควรมีการโทรศัพท์ล่วงหน้าไม่ต่ำกว่า 1 ชั่วโมงก่อนการเข้าพบ



- 2) เมื่อมีการเข้าพบผู้มุ่งหวังครั้งแรก ควรแจ้งผู้มุ่งหวังว่าตนสังกัดบริษัทใด พร้อมแสดงใบอนุญาตตัวแทนประกันชีวิตที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ออกให้ด้วย
- 3) ตัวแทนประกันชีวิตควรแนะนำให้ผู้มุ่งหวังทำประกันชีวิตให้เหมาะสมกับความต้องการและฐานะทางการเงินของเขาให้ได้มากที่สุด
- 4) ตัวแทนประกันชีวิตควรให้คำแนะนำเฉพาะเรื่องประกันชีวิตหรือเรื่องที่ตนมีความเชี่ยวชาญ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ควรแนะนำให้ผู้มุ่งหวังขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญอื่น
- 5) ตัวแทนประกันชีวิตต้องรักษาข้อมูลของผู้มุ่งหวังเป็นความลับ โดยเปิดเผยเฉพาะข้อมูลซึ่งเป็นข้อกำหนดที่ผู้เอาประกันภัยจะต้องแถลงข้อความจริงเพื่อการพิจารณารับประกันภัยของบริษัทเท่านั้น
- 6) หากมีการเสนอขายกรมธรรม์ควบการลงทุน ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงให้เห็นเด่นชัดว่ากรมธรรม์ควบการลงทุนนี้แตกต่างจากรูปแบบกรมธรรม์ทั่วไปอย่างไร
- 7) ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่วิจารณ์บริษัทประกันชีวิตอื่นอย่างไม่เป็นธรรม
- 8) ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่ชักชวนให้ผู้มุ่งหวังยกเลิกกรมธรรม์เดิม
- 9) ให้บริการอย่างต่อเนื่องแก่ผู้เอาประกันภัย

## 2.2 การอธิบายแบบประกันชีวิต

- 1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายเงื่อนไขของสัญญาประกันชีวิตที่ตนกำลังนำเสนอขายให้ผู้มุ่งหวังเข้าใจอย่างถูกต้องชัดเจน
- 2) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายข้อจำกัด รวมถึงข้อยกเว้นการคุ้มครองของกรมธรรม์ฉบับนั้นให้ผู้มุ่งหวังเข้าใจ
- 3) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายว่าสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาระยะยาว พร้อมชี้ถึงผลเสียของการยกเลิกกรมธรรม์ก่อนกำหนดด้วย
- 4) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายให้ชัดเจนว่ากรมธรรม์ฉบับใหม่นี้สามารถนำมาใช้สิทธิ์หักลดหย่อนภาษีได้หรือไม่
- 5) กรณีที่นำเสนอกรมธรรม์ที่มีส่วนร่วมในเงินปันผลหรือผลตอบแทนของกรมธรรม์มาจากผลการลงทุน ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายให้ชัดเจนว่า ผลประโยชน์ใดเป็นแบบแน่นอนตายตัวและผลประโยชน์ใดเป็นตัวเลขคาดการณ์
- 6) หากมีผลประโยชน์ใดที่เป็นตัวเลขจากการคาดการณ์ ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงให้เห็นว่า ตัวเลขเหล่านี้มาจากสมมติฐานต่าง ๆ จึงไม่มีการรับประกันผลตอบแทน ดังนั้นผลประโยชน์เหล่านี้อาจจะมากกว่าหรือน้อยกว่าตัวเลขที่คาดการณ์ได้
- 7) หากตัวแทนประกันชีวิตใช้เอกสารประกอบการขายจากบริษัทประกันชีวิตใด ต้องใช้เอกสารทั้งหมดอย่างครบถ้วน และต้องไม่นำเสนอเฉพาะเอกสารที่ดูแล้วจูงใจเท่านั้น

### 2.3 การกรอกใบคำขอ

- 1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องไม่ชี้แจงการกรอกใบสมัครเอาประกันภัย และต้องแจ้งผู้มุ่งหวังว่า ทุกข้อมูลที่กรอกลงในใบคำขอเอาประกันภัยนั้น เป็นความรับผิดชอบของผู้เอาประกันภัย
- 2) ตัวแทนประกันชีวิตต้องอธิบายถึงผลลัพธ์ของการปกปิดข้อเท็จจริงหรือการแจ้งข้อมูลอันเป็นเท็จลงในใบคำขอเอาประกันภัย

### 2.4 การจัดการเรื่องการรับเงินจากผู้เอาประกันภัย

- 1) ตัวแทนประกันชีวิตต้องออกหลักฐานการรับเงินและมอบใบเสร็จรับเงินของบริษัทประกันชีวิตเมื่อได้รับชำระเบี้ยประกันภัย
- 2) ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องส่งใบคำขอเอาประกันภัย พร้อมเบี้ยประกันภัยที่ได้รับจากผู้มุ่งหวังไปยังบริษัทในโอกาสแรกที่สามารถทำได้ แต่ไม่เกินวันทำการถัดไป

จะเห็นได้ว่าแนวทางปฏิบัติข้างต้น ล้วนแต่สร้างความมั่นใจให้กับทั้งผู้มุ่งหวังและตัวของตัวแทนประกันชีวิตเอง ป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในฐานะของมืออาชีพ แน่ใจว่า ย่อมต้องส่งผลไปถึงการทำงานที่จะประสบความสำเร็จยิ่ง ๆ ขึ้น



## เรื่องที่ 6.3

### กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิต

กรณีศึกษาแนวทางปฏิบัติที่ดีในการให้บริการของตัวแทนประกันชีวิตที่สอดคล้องกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต 10 ประการ ซึ่งการนำมาอ้างอิงในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ตัวแทนประกันชีวิตสามารถวิเคราะห์เกี่ยวกับการฝ่าฝืนหรือการไม่ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตในแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

#### กรณีศึกษาที่ 1

**ความเป็นมา:** ตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. ได้ชักชวนให้นาย ข. ซึ่งเป็นเพื่อนที่ทำงานที่เดียวกับพี่ชายของตนทำประกันชีวิต หลังจากนั้น 5 ปี นาย ข. ได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ทำให้พี่ชายนาย ก. ไม่พอใจ และ นาย ก. ซึ่งเป็นน้องก็ไม่พอใจตามไปด้วย จึงไม่ไปเก็บเบี้ยประกันภัยจากนาย ข. เมื่อถึงกำหนด รวมทั้งเมื่อมีการเรียกร้องผลประโยชน์ตามกรรมธรรม์ นาย ก. ก็ไม่สนใจให้บริการเหมือนเคยปฏิบัติมาก่อน

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. กระทำผิดจรรยาบรรณข้อที่ 2 เพราะไม่ได้ให้บริการที่ดีแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอ

**ข้อเสนอแนะ:** นาย ก. ควรให้บริการแก่ผู้เอาประกันภัยอย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการขายประกันชีวิต ต้องแนะนำชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ต้องกระทำ เช่น หน้าที่การชำระเบี้ยประกันภัย ต้องชำระเบี้ยประกันภัยให้ตรงตามกำหนด เป็นต้น อีกทั้งการบริการหลังการขายเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

#### กรณีศึกษาที่ 2

**ความเป็นมา:** นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิต ได้ชักชวนให้เพื่อนบ้านชื่อนาย ข. ทำประกันชีวิตทั้ง ๆ ที่นาย ก. รู้ว่านาย ข. ป่วยเป็นโรคร้ายแรงในระยะเริ่มต้น ซึ่งนาย ข. ไม่เคยไปตรวจรักษาที่โรงพยาบาล แต่มีเพื่อนบ้านที่เป็นหมอช่วยตรวจรักษาและสั่งยาให้ โดยไม่มีหลักฐานการตรวจรักษา นาย ก. รู้ดีว่าผู้ป่วยเป็นโรคร้ายแรงที่บริษัทไม่รับประกันภัย แต่รู้สึกเห็นใจเพื่อนบ้านผู้นี้เป็นอย่างมาก เนื่องจากมีบุตรอยู่ถึง 2 คนและภรรยาก็มีรายได้ไม่มากนัก ดังนั้นจึงแนะนำให้นาย ข. ทำประกันชีวิต และในการกรอกใบคำขอเอาประกันภัยที่เกี่ยวกับการแถลงเรื่องสุขภาพ นาย ก. แนะนำ นาย ข. ว่าไม่ต้องกรอกข้อมูลเรื่องการเป็นโรคร้ายแรง เนื่องจากเห็นว่าไม่เคยมีประวัติการรักษาที่โรงพยาบาล และคิดว่าการเป็นโรคร้ายแรงในระยะเริ่มต้นจะรักษาและควบคุมได้ด้วยการทำให้ร่างกายแข็งแรงอยู่เสมอ อีกทั้งต้องการช่วยเหลือให้เพื่อนบ้านได้ทำประกันชีวิต

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. เป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณข้อที่ 4 เพราะว่าตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. รู้อยู่แล้วว่า นาย ข. ป่วยแต่ไม่เปิดเผยข้อความจริงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญ

**ข้อเสนอแนะ:** ตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. ควรแจ้งให้ผู้เอาประกันภัยทราบว่าจะต้องกรอกใบคำขอเอาประกันชีวิตให้ตรงตามความเป็นจริงในส่วนที่เป็นสาระสำคัญเพื่อการพิจารณารับประกันภัย หรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งส่วนที่เป็นสาระสำคัญในการพิจารณารับประกันภัย เมื่อบริษัทได้รับรู้อาจจะเรียกเก็บเบี้ยประกันภัยเพิ่มพิเศษ หรือปฏิเสธไม่รับประกันชีวิตได้

### กรณีศึกษาที่ 3

**ความเป็นมา:** นาย ง. ทำประกันชีวิตโดยการชักชวนของตัวแทนประกันชีวิตชื่อนาย ก. ซึ่งเป็นญาติกันด้วยความเกรงใจ แม้ว่าตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. จะทราบว่านาย ง. ยังมีภาระรับผิดชอบค่าใช้จ่ายประจำอื่น ๆ อีกมากในฐานะหัวหน้าครอบครัว และสามารถจ่ายเบี้ยประกันภัยได้เพียงปีละ 30,000 บาทเท่านั้น แต่ตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. ก็บอกกับนาย ง. ว่า การทำประกันชีวิตเหมือนกับการฝากเงินไว้กับธนาคาร เมื่อครบกำหนดระยะเวลาประกันภัยก็จะได้เงินคืน หรือเมื่อนาย ง. เกิดปัญหาด้านการเงินก็สามารถขอลดเบี้ยประกันภัยคืนได้แต่ได้เงินคืนน้อยกว่าที่นาย ง. ได้จ่ายไป จึงให้ นาย ง. ทำประกันภัย โดยจ่ายเบี้ยประกันชีวิต 80,000 บาทต่อปี ตามคำแนะนำของตัวแทนประกันชีวิต

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตรายนี้ เป็นการกระทำผิดจรรยาบรรณข้อที่ 5 ในเรื่องแนะนำให้ผู้เอาประกันภัยทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย

**ข้อเสนอแนะ:** ตัวแทนประกันชีวิตที่ดีไม่ควรเสนอแนะผู้เอาประกันภัยทำประกันภัยเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย เนื่องจากการทำประกันชีวิตเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย จะทำให้เกิดผลเสียกับธุรกิจประกันภัยโดยรวม เพราะผู้เอาประกันภัยจะไม่สามารถรักษากรมธรรม์ไว้ได้จนครบกำหนดสัญญา ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับประโยชน์ครบถ้วนตามเงื่อนไขของกรมธรรม์ และบริษัทประกันชีวิตต้องเสียโอกาสและขาดรายได้จากเบี้ยประกันภัยจึงเป็นผลเสียต่อธุรกิจโดยรวม

### กรณีศึกษาที่ 4

**ความเป็นมา:** ตัวแทนประกันชีวิตคือ นาย ก. ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งได้แนะนำและอยากให้นาง จ. ทำประกันชีวิต เพราะจะทำให้ตนขายได้ถึงเป้าที่กำหนดและจะได้เลื่อนตำแหน่ง โดยนาย ก. บอกแก่ นาง จ. ว่า ตนจะจ่ายเบี้ยประกันภัยปีแรกให้ แต่เบี้ยประกันภัยปีต่อไป นาง จ. จะต้องจ่ายเอง ซึ่งนาง จ. เห็นว่าได้เบี้ยประกันภัยจึงฟรี 1 ปี จึงตกลงทำประกันชีวิต

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. กระทำผิดจรรยาบรรณข้อที่ 6 เพราะเป็นการลดค่าบำเหน็จโดยการจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยให้ด้วยเพื่อจูงใจให้ทำประกันชีวิต

**ข้อเสนอแนะ:** นาย ก. ไม่ควรจ่ายเบี้ยประกันภัยรายปีแทนผู้เอาประกันภัย เพราะตัวแทนประกันชีวิตมีรายได้หลักจากค่าบำเหน็จ ซึ่งเป็นต้นทุนในหมวดค่าใช้จ่ายที่บริษัทประกันภัยคิดรวมเข้าไว้ในเบี้ยประกันภัย ดังนั้นหน้าที่สำคัญอีกประการหนึ่งของตัวแทนประกันชีวิตคือ การให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย การกระทำผิด

จรรยาบรรณข้อนี้จะส่งผลกระทบต่อธุรกิจประกันภัย ในส่วนของตัวแทนประกันชีวิตนั้น ผลที่เกิดขึ้นคือ จะทำให้รายได้ที่สุจริตและถูกต้องตามกฎหมายลดลง ตัวแทนประกันชีวิตไม่มีแรงจูงใจที่จะให้บริการที่ดีต่อผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้แล้วยังส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมอาชีพตัวแทนประกันชีวิตในภาพรวมอีกด้วย

## กรณีศึกษาที่ 5

**ความเป็นมา:** นาย ก. เป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทหนึ่ง จำกัด (มหาชน) ได้รับการชักชวนจาก นาย ข. ซึ่งเป็นตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทสอง จำกัด (มหาชน) ให้ไปเข้าฟังการบรรยายเรื่องความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตของบริษัทสอง จำกัด (มหาชน) และนาย ก. ตอบตกลง

**ประเด็นปัญหา:** การกระทำของตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. และนาย ข. ไม่ถือว่ากระทำผิดจรรยาบรรณข้อที่ 9 เพราะเป็นการหาความรู้ในอาชีพ

**ข้อเสนอแนะ:** หากมองในภาพ รวมตัวแทนประกันชีวิตที่ดีควรศึกษาหาความรู้ในอาชีพ ทำให้ตัวเองมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และเป็นการบ่งบอกว่าตัวแทนประกันชีวิตรู้จักพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพที่ดี สามารถนำไปให้บริการแก่ลูกค้าได้เป็นอย่างดี มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า ต่อสังคมและต่ออาชีพ

แต่ในกรณีศึกษาประเด็นนี้ ตัวแทนประกันชีวิตคือนาย ก. ไม่ควรชวนนาย ข. เข้าฟังการบรรยายที่บริษัทประกันชีวิตที่ตนเองสังกัดอยู่ และนาย ข. ก็ไม่ควรตอบตกลงที่จะไปเข้ารับฟังการบรรยาย เพราะควรตระหนักถึงมารยาททางสังคมระหว่างบริษัทประกันชีวิตด้วยกัน โดยเฉพาะเรื่องของการแข่งขันทางการตลาดของบริษัทประกันภัยที่เป็นคู่แข่งกัน เช่น การชักชวนตัวแทนประกันชีวิตย้ายไปสังกัดบริษัทประกันชีวิตอีกแห่งหนึ่ง เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- การประปาส่วนภูมิภาค. (2558). หลักธรรมาภิบาลกับการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค. *วารสารการประปาส่วนภูมิภาค*, 36(1), 5-8.
- จินตนา บุญบงการ. (2555). *จริยธรรมทางธุรกิจ* (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยเสถียร พรหมศรี. (2557). *ภาวะผู้นำร่วมสมัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- ดำรง ชลสุข. (2543). *คู่มือการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่อง จรรยาบรรณของข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- นืออน พิณประดิษฐ์. (2555). *จริยธรรม: ทฤษฎีและรูปแบบการพัฒนา*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2555). *จริยธรรมธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ทริปป็ล กรุ๊ป.
- วิชา มหาคุณ. (2557). นักกฎหมายที่ดีต้องมีจริยธรรม. *จดหมายข่าวประชาคมวิจัย*, 20(118), 3-4.
- พรชัย นฤดมกุล และพรรณิภา รอดวรรณะ. (2554). การทุจริตของพนักงานในองค์กรธุรกิจ. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*, 33(130), 1-13.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. (2551). *ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการออก การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย และการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิต ตัวแทนประกันชีวิต และธนาคาร พ.ศ. 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย.
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2555). *การตรวจสอบภายในสมัยใหม่*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จามจุรีโปรดักท์.
- Association of British Insurers (ABI). (1989). *Code of Conduct for General Business*. Retrieved 2015, October 10, from <http://www.financial-ombudsman.org.uk>
- Life Insurance Association of Malaysia. (1999). *Code of Ethics and Conduct* (2<sup>nd</sup> ed.). Retrieved 2015, October 10, from <http://www.liam.org.my>
- Singleton, T. W., Singleton, A., Bologna, J. and Lindquist, R. (2006). *Fraud Auditing and Forensic Accounting* (3<sup>rd</sup> ed.). John Wiley & Sons, Inc.